

# **AMBULATOORSE RAVI PATSIENDI RAHULOLU- UURINGU TULEMUSED 2010.a.**

(lühiaruanne)

## **AS JÄRVAMAA HAIGLA**

2010.a. II kvartalis viidi AS Järvamaa Haiglas (edaspidi nimetatud “haigla”) läbi patsientide rahulolu-uuring, mille käigus anketeeriti anonüümselt ja vabatahtlikkuse printsiibil ambulatoorsel ravil (v.a. hambaravi) viibinud patsiente. Uuring kestis kolm nädalat, selle käigus ca 10 % ambulatoorsel ravil viibinutest leidis aega ja tahtmist täita ankeet, milline oli välja töötatud vabariigi üldhaiglatele ühtse dokumendina koostöös Eesti Haigekassaga .

Täidetud ankeete laekus patsientidelt vanuses 14.a. kuni 90.a., enim e.kolmandik oli vanusegrupist 41.a. kuni 60.a. 4,3% vastanute elukoht oli väljaspool Järvamaad.. Pooled patsientidest registreerivad vastuvõtule telefoni teel. E-maili või interneti teel registreerimist ei toimu.

Kaks kolmandikku patsientidest pöördub ambulatoorsele vastuvõtule haiguse või traumaga, ülejäänud pöörduvad rasedusega või tulevad tervisekontrolli. Uuringuid teostati ankeetide põhjal 56,6%-le erialalaarstide vastuvõttudel käinutele.

### **Rahulolu arsti vastuvõtule registreerimise, vastuvõtu ooteaja ja registratuuri tööga**

Keskmiseks ooteajaks vastuvõtule registreerimisest kuni vastuvõtuni on 19,4 päeva, mis kujunes praktiliselt ainsaks tõsisemaks rahulolematuse põhjuseks.. Sealhulgas Türi toimuva ambulatoorse vastuvõtu keskmine ooteaeg on vaid 6,2 päeva ja see on valdavalt patsientidele vastuvõetav. Ooteaja pikkus oli kokkuvõttes ainuke hinnang, milline oli väärtuses alla 90 % - s.o. 82,5%.

Vastuvõtule registreerimine on lihtne ja kiire 96,1%-le patsientidest, pakutud vastuvõtuaja sobivust kinnitas 94,9% vastanutest.

Registratuuri tööga on patsiendid valdavalt rahul, 40% näitas ooteajaks 0 minutit, keskmiseks ooteajaks registratuuris kulus 1,84 min.. Registratuuritöötajate suhtumisega patsienti on rahul 95,0% vastanutest, ootemugavusega registratuuris on rahuolevaid 96,8%.

Õigel ajal või varem saab arsti vastuvõtule 83,4% patsientidest, lausa ideaalne olukord patsientide hinnangul on Türi korraldatud vastuvõttudel. Järjekorra liikumine arsti kabinetti on arusaadav.

Keskmine haigla ambulatoorse vastuvõtu kestvus ankeetandmete põhjal kujunes 20,4 min., pikim on EMO patsientidel – 52,6 min..

## **Rahulolu ambulatoorse raviga**

Üldhinnagu põhjal oli hinnang arsti külastusele kõrge - rahul on 98,7% patsientidest ja järjekordsel vajadusel raviteenuse järgi tuleks uuesti seda teenust saada AS Järvamaa Haiglasse 97,3% vastanutest.

Vastuvõtul antud arsti selgitustega on rahul 98,7%, õe/ämmaemanda/muu spetsialisti selgitustega 98,1% patsientidest.

Arsti suhtumisega vastuvõtu toimumise ajal on rahul 98,7% ja õe/ämmaemanda/muu spetsialisti suhtumisega 98,5% patsientidest, seega väga ühtlane tase.

Patsientide jaoks on valdavalt piisav ka aeg, mida pühendavad nendele antud ambulatoorse ravi käigus erialaarst ja õde – rahulolu hinnangud vastavalt 96,8% ja 96,4%.

Haigla on suutnud korraldada patsientide vastuvõtu privaatseks – rahul on 97,2% vastanutest.

Informatsioon vastuvõtu käigus tehtud uuringute ja protseduuride kohta on arusaadav 98,8%-le vastuvõtul olnutest, selgitused uuringute tulemuste kohta on arusaadavad 99,3%-le vastanutest, mis on ka kõrgeim hinnang, kusjuures vaid üks patsient avaldas informatsiooni selguse suhtes uuringute tulemuste kohta kahtlevat hinnangut.

Selgitustega ravimite kasutamise kohta on rahul 99,2% ja selgitustega ravimite kõrvaltoimete kohta 95,4% ambulatoorsel ravil viibinud patsientidest.

Patsiendid on väga rahul ka juhistega, kuidas haigusega kodus toime tulla – 98,4% on rahul, samuti haiglas arstidelt ja õdedelt saadud juhistega, mida teha haiguse ägenemise korral – rahulolu protsent 97,3.

Lõppkokkuvõttes peavad patsiendid ambulatoorse vastuvõtu korraldamisel kõige tähtsamaks vastuvõtuoteaja lühendamist, sellele järgnevad patsientide hinnagul arstide suhtumine patsienti vastuvõtu ajal, selgituste arusaadavus uuringute kohta ja vastuvõtu korraldamise privaatlus.

Koostas: Linda Klementa

Tel. 5026980

08.detsember 2010.a.