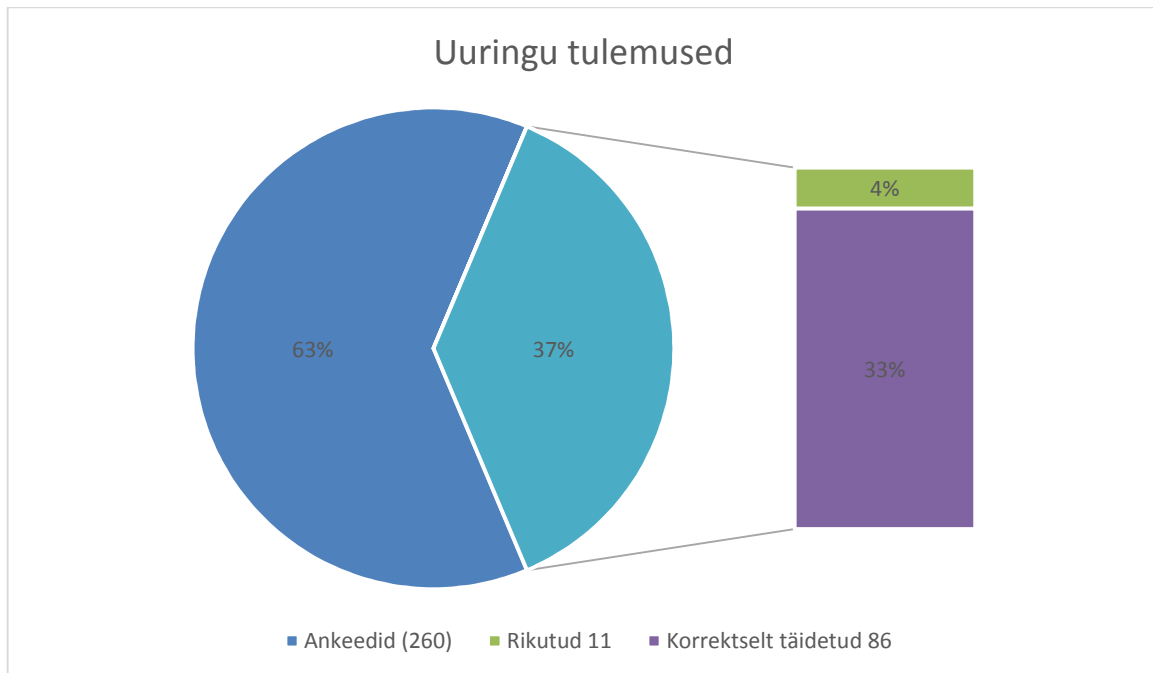


Patsientide rahulolekuuring AS JMH ambulatoorsete teenuste kohta 2014.aastal.

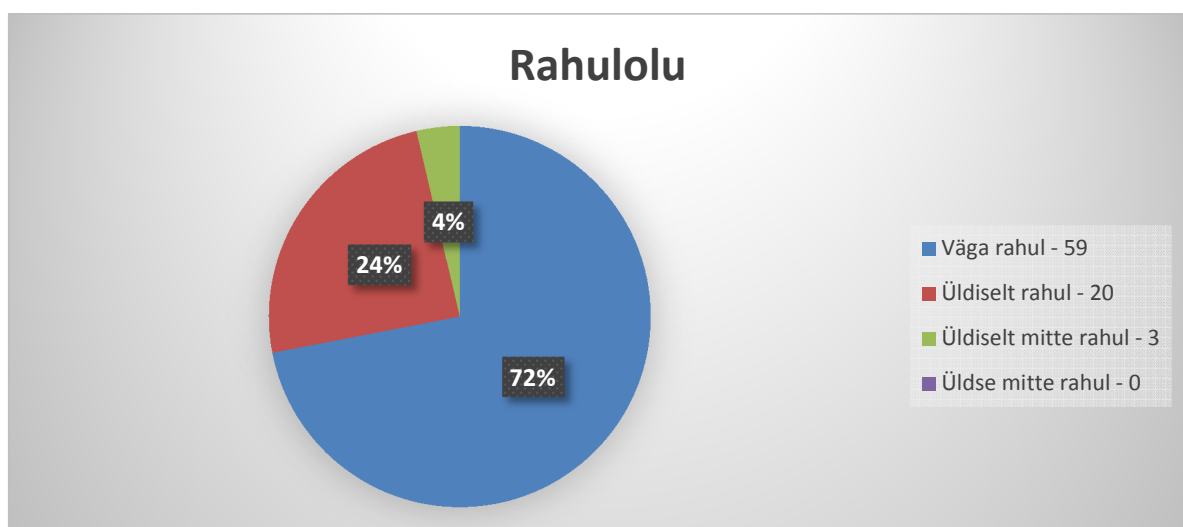
Uuring toimus ajavahemikul 01.-30.04.2014. Kasutasime PATH grupi ettepanekul koostatud ankeete. 260 ankeeti oli täitmiseks väljapandud AS Järvamaa Haigla A korpuses erakorralise meditsiini osakonnas ja B korpuse ambulatoorse eriarsti vastuvõtu registratuuris.

Uuringu ajal täideti 97 (37%) ankeeti, neist 11 (4%) oli rikutud. Ükski ankeet ei olnud täidetud 100%. Kokkuvõtete tegemiseks patsientide rahulolekukuga ambulatoorsete teenustega kasutasime 86 ankeeti, kus oli arusaadavalt vastatud vähemalt 80% küsimustele.



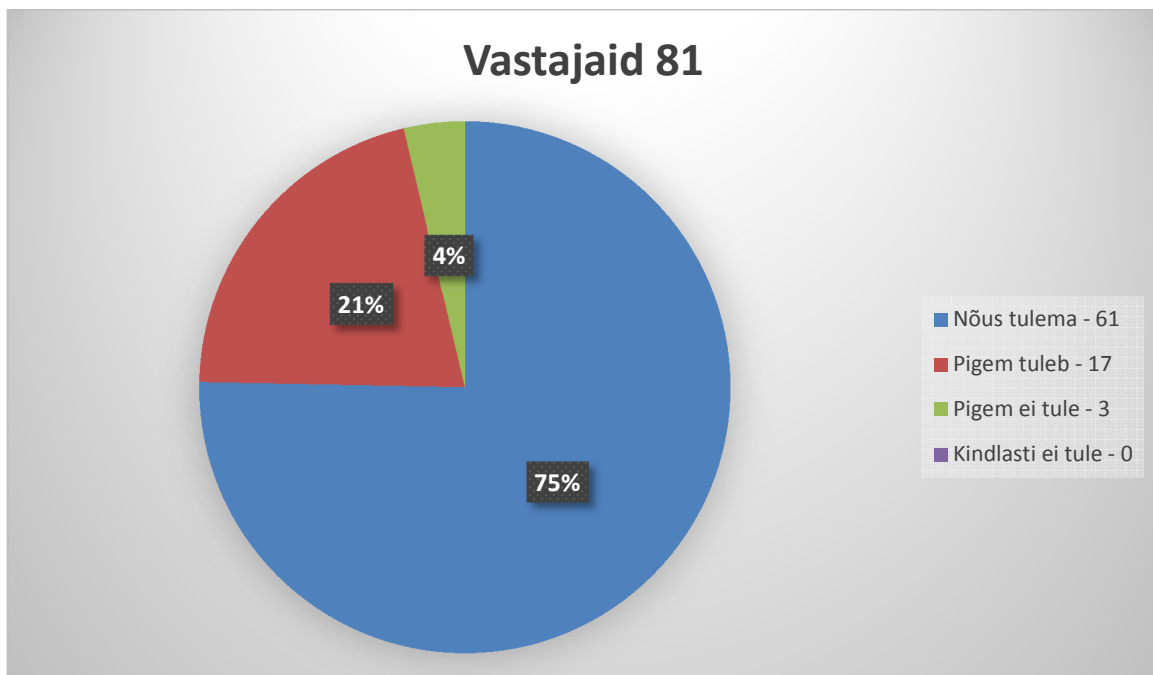
1. Kas Te jäite tänase külastusega rahule?

Vastanutest jäi külastusega väga rahule 59 (72%), üldiselt rahule 20 (24%), üldiselt mitte rahule 3 (4%) ja üldse mitte rahule 0 (0%) patsienti.



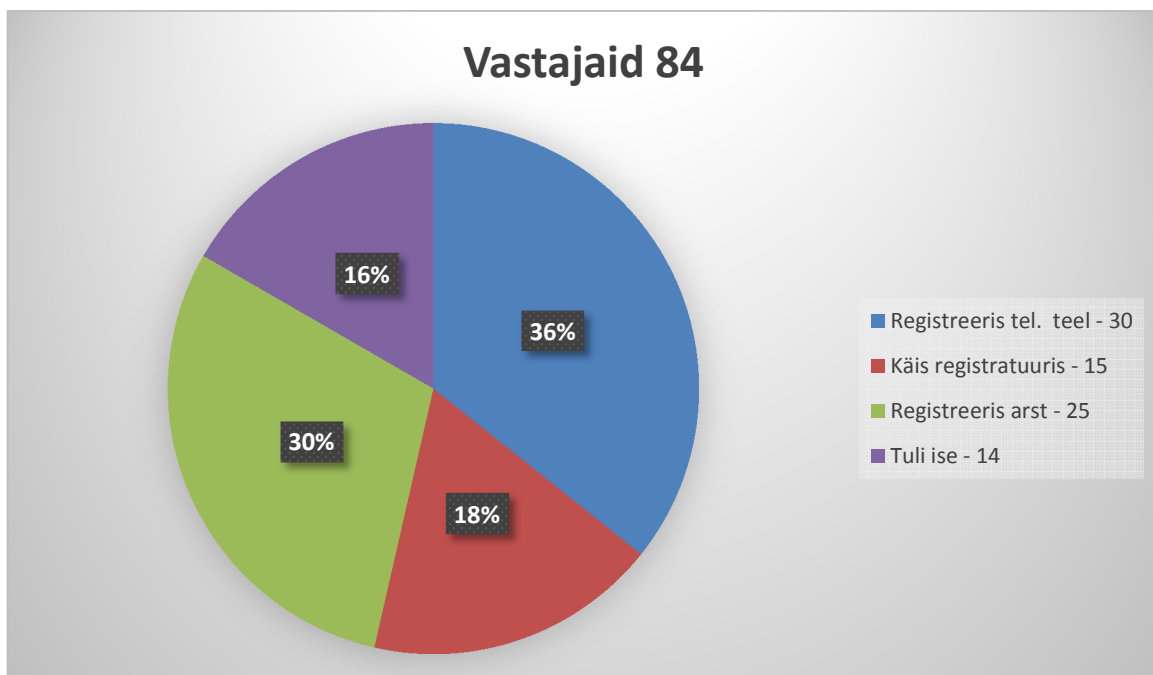
2. Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuse järele, kas tulete taas AS Järvamaa Haiglasse?

Küsimusele vastas 81 patsienti. Kindlasti on nõus tulema 61(75%), pigem tuleb 17(21%) ja pigem ei tule 3 (4%) patsienti. Kindlasti ei tule 0 vastanutest



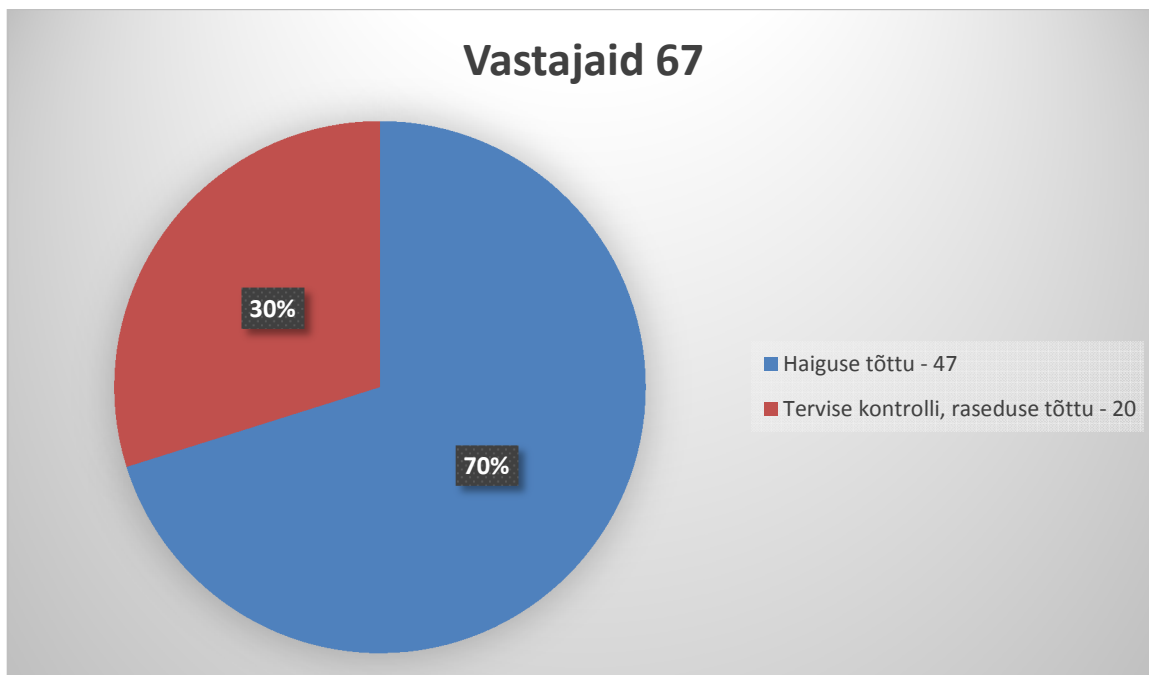
3. Kuidas Te vastuvõtule registreerisite?

Vastajaid 84, neist registreeris telefoni teel 30 (36%) , registratuuris käis 15 (18%), arst või teine spetsialist registreeris 25 (30%) ,tuli ise 14 (16%) .

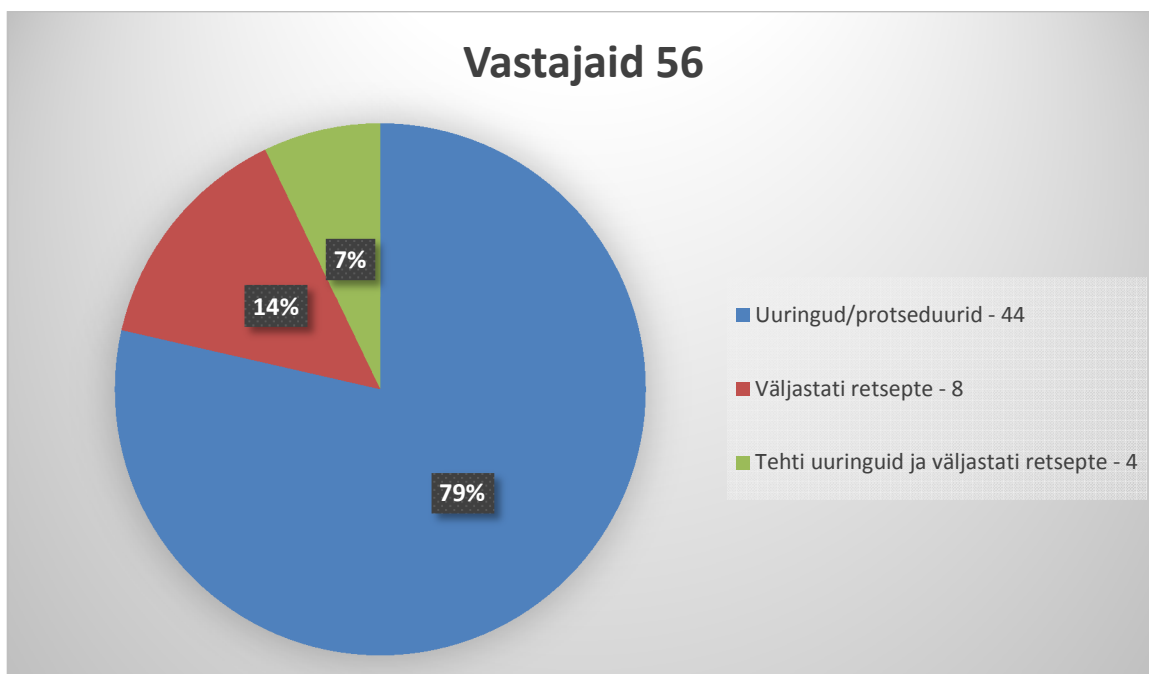


4. Teie tänase pöördumise põhjuseks on

vastajaid 67, nendest haiguse tõttu 47 (70%), tervisekontrolli, raseduse tõttu 20 (30%).

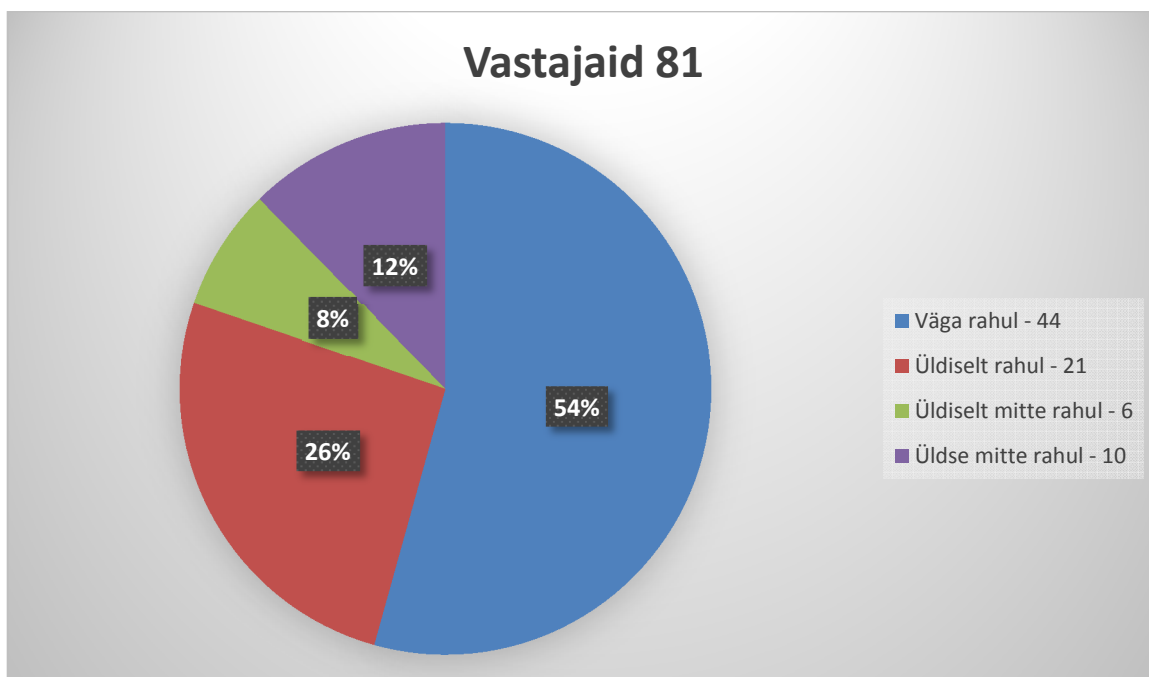


5. Tänase külastuse jooksul tehti uuringuid/protseduure 44 (79%), väljastati retsepte 8 (14%), tehti uuringuid ja väljastati retsepte 4 (7%). Küsimusele vastajaid 56 .



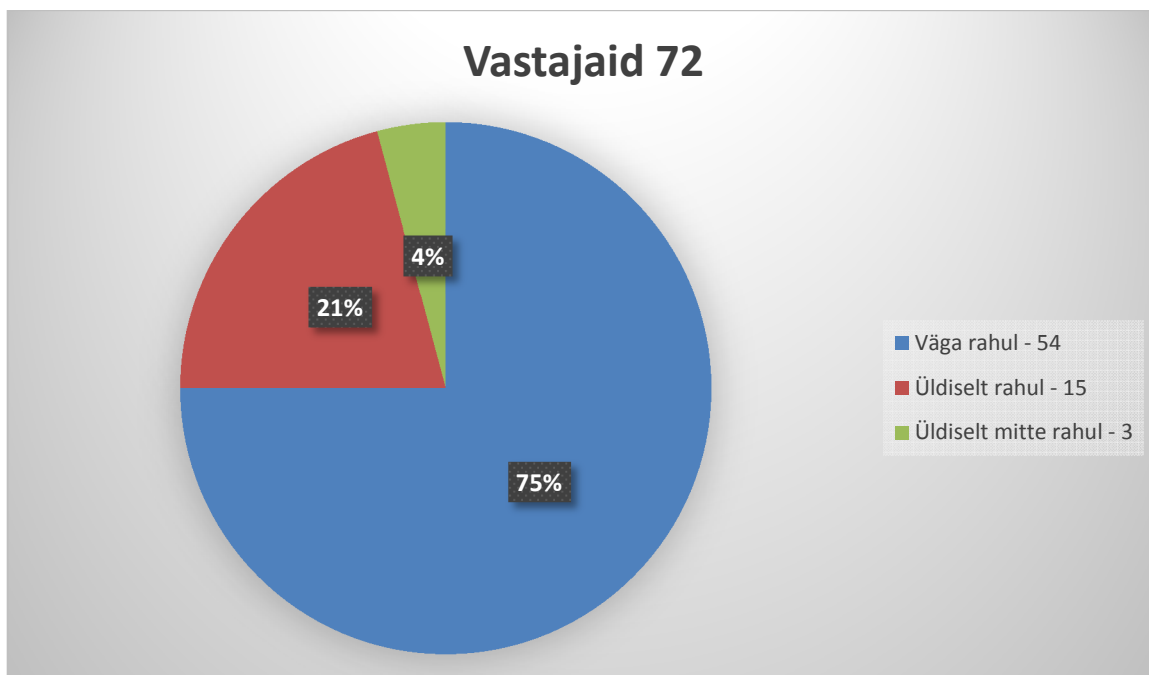
6. Registreerimisest vastuvõtuni kulus 1-60 päeva

7. Rahulolek ooteaja pikkusega–vastanuid 81, neist jäi väga rahule 44 (54%), üldiselt rahule 21 (26%), üldiselt mitte 6 (7%), üldse mitte 10 (12%)



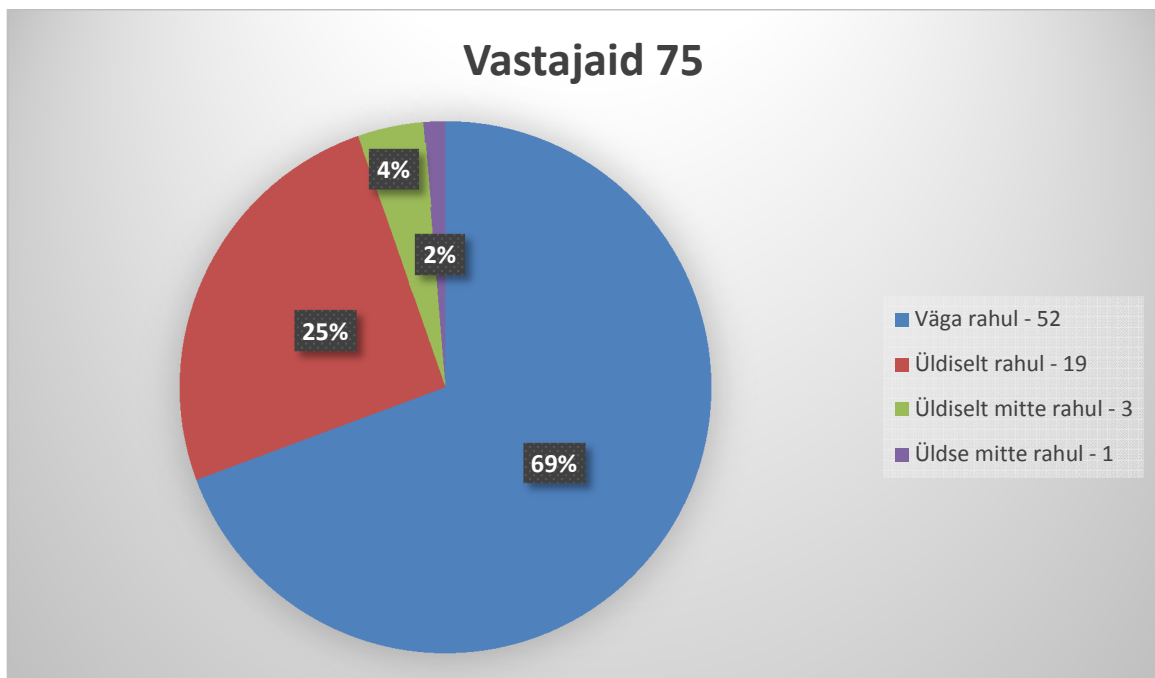
8. Kas vastuvõtule registreerimine oli lihtne ja kiire?

vastajaid 72 , neist jäi väga rahule 54 (75%), üldiselt rahule 15 (21%) , üldiselt mitte 3 (4%).



9. Kas Teile sobis pakutud vastuvõtuaeg?

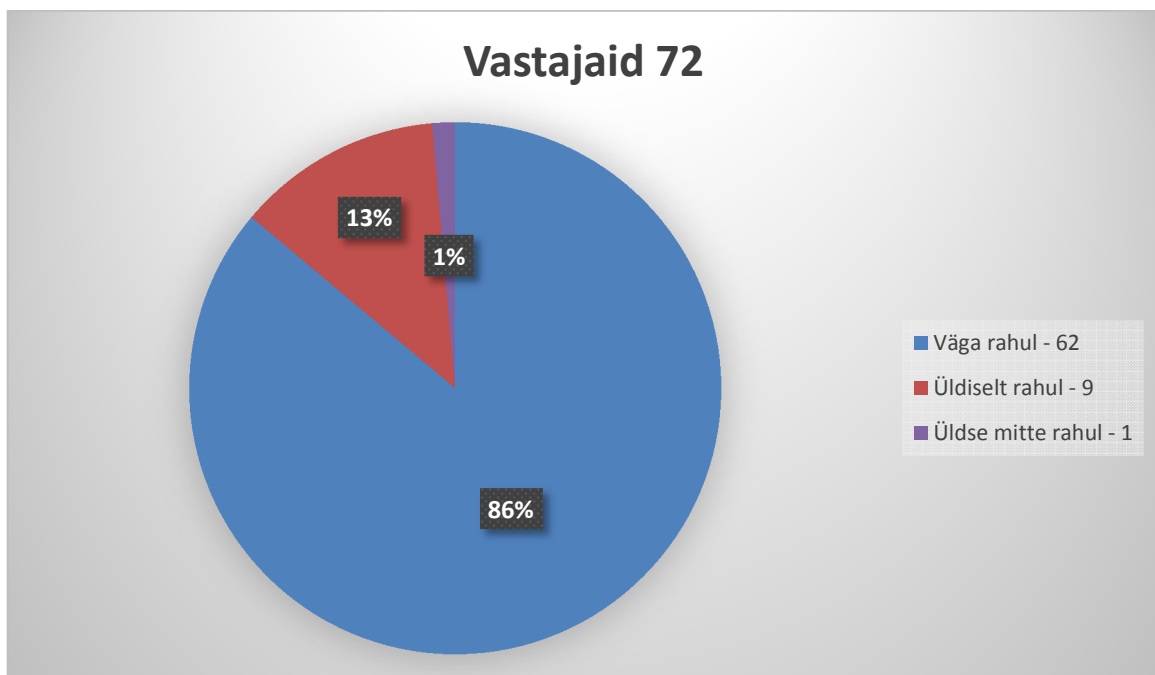
vastajaid 75 , neist jäi väga rahule 52 (69%), üldiselt rahule 19 (25%), üldiselt mitte 3 (4%), üldse mitte 1 (2%)



10. Ooteaeg registratuuris 0-7 minutit.

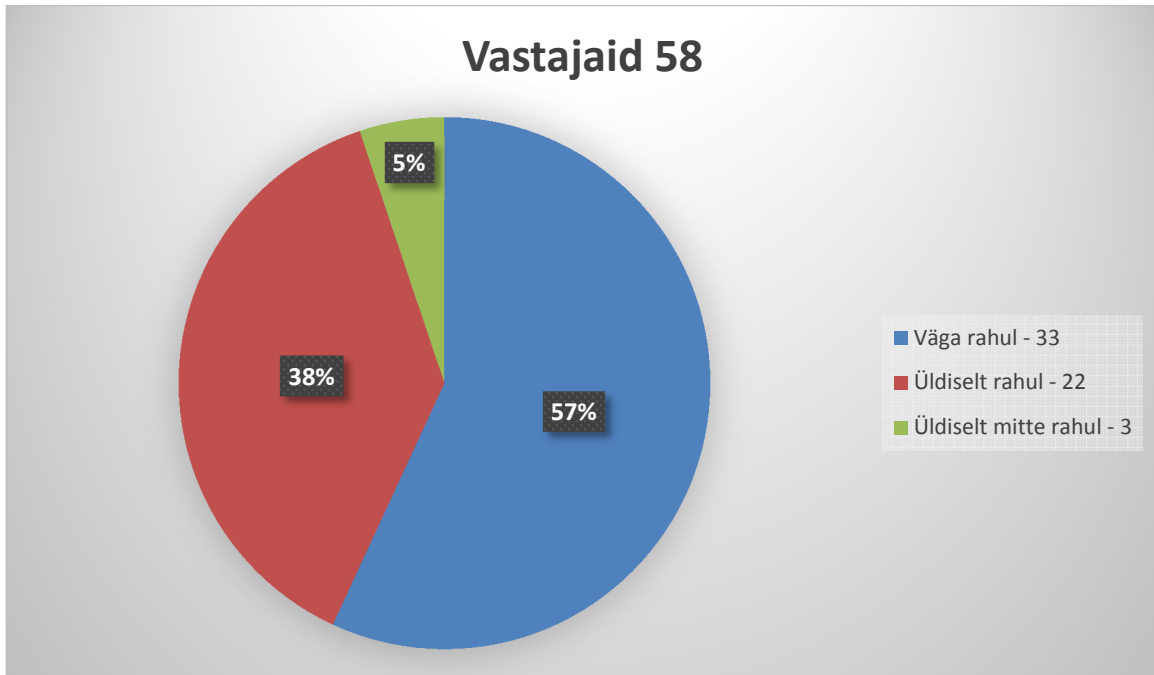
11. Rahulolek registratuuritöötajate suhtlemisega

vastajaid 72 , neist jäi väga rahule 62 (86%), üldiselt rahule 9 (13%), üldse mitte 1 (1%).



12. Registratuuris ootamise mugavus

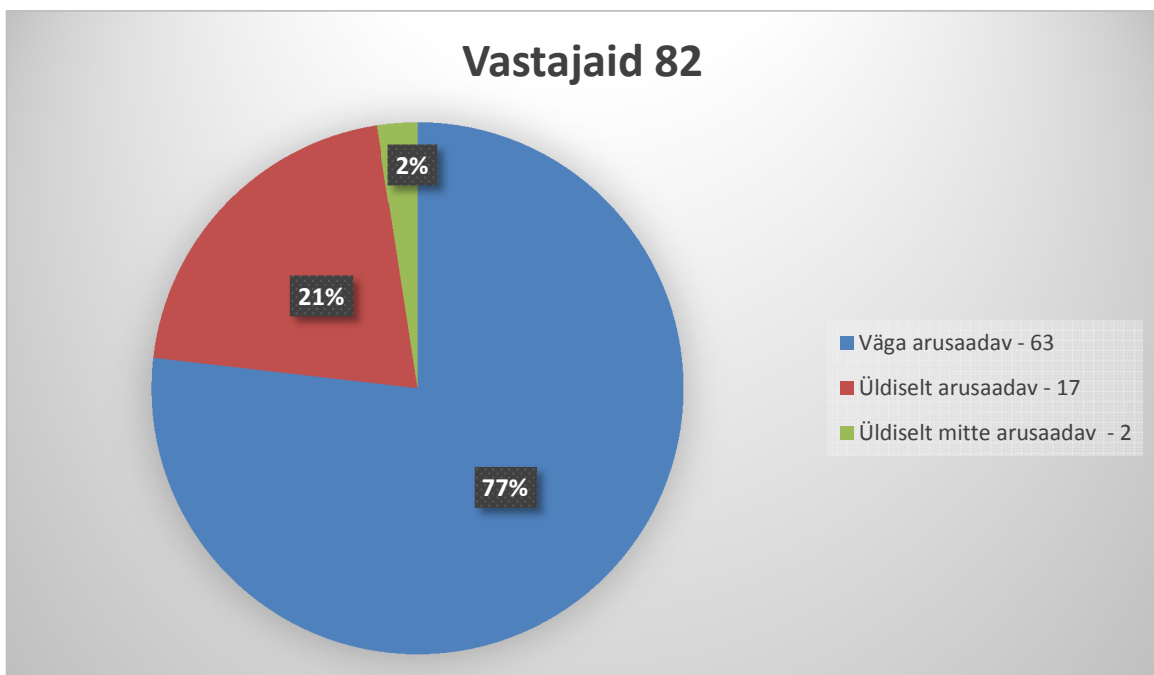
vastajaid 58 , neist väga rahul 33 (57%), üldiselt rahul 22 (38%), üldiselt mitte 3 (5%).



13. Vastuvõtu algus õigel ajal 49-l juhul , teistel juhtudel 4-60 minutit hiljem.

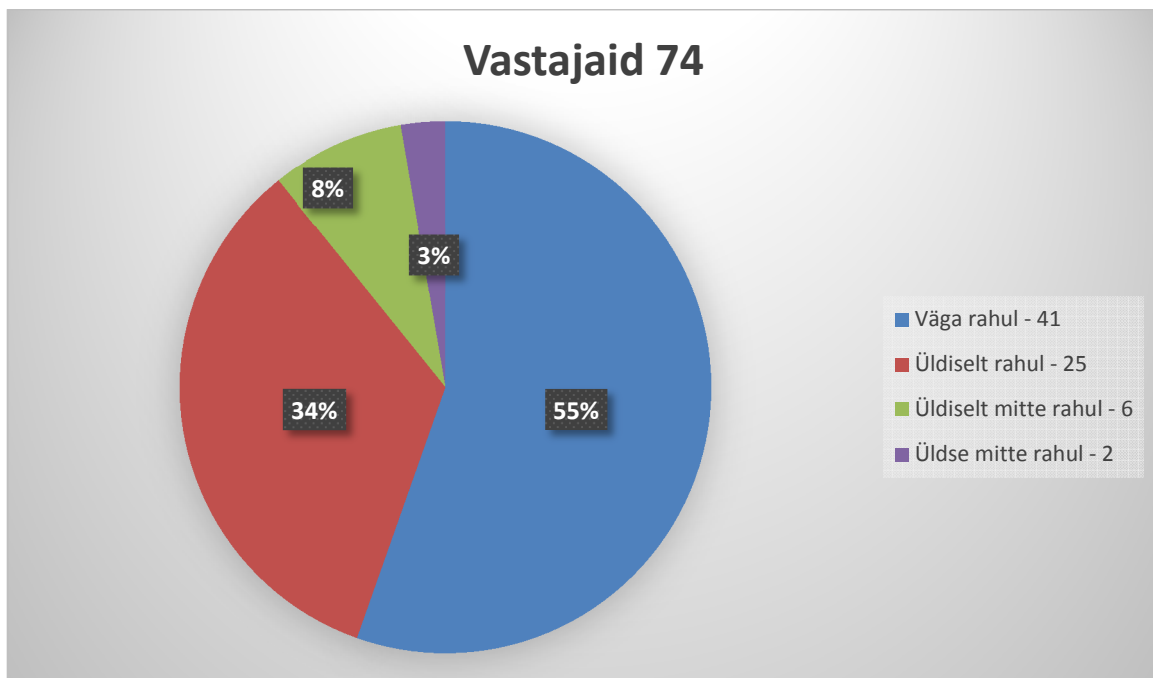
14. Kas järjekorra liikumine kabinetti saamiseks oli teile arusaadav?

vastajaid 82, neist väga arusaadav 63 (77%), üldiselt arusaadav 17(21%), üldiselt mitte arusaadav 2 (2%).



15. Kas vastuvõttu oli mugav oodata?

vastajaid 74 , mugavusega oli väga rahul 41 (55%), üldiselt rahul 25 (34%), üldiselt mitte 6 (8%), üldse mitte 2 (3%).



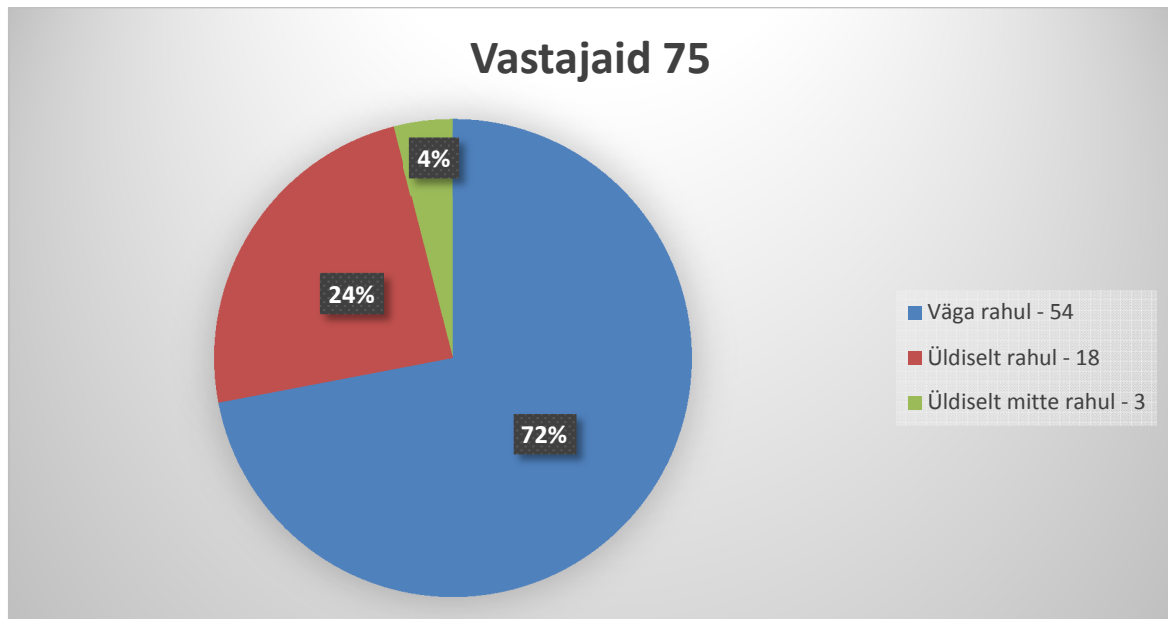
16. Vastanutest käis arsti vastuvõtul 81 ja õe vastuvõtul 1.

17. Vastuvõtt kestis 2-90 minutit.

Suhtumine ja selgitused vastuvõtu jooksul

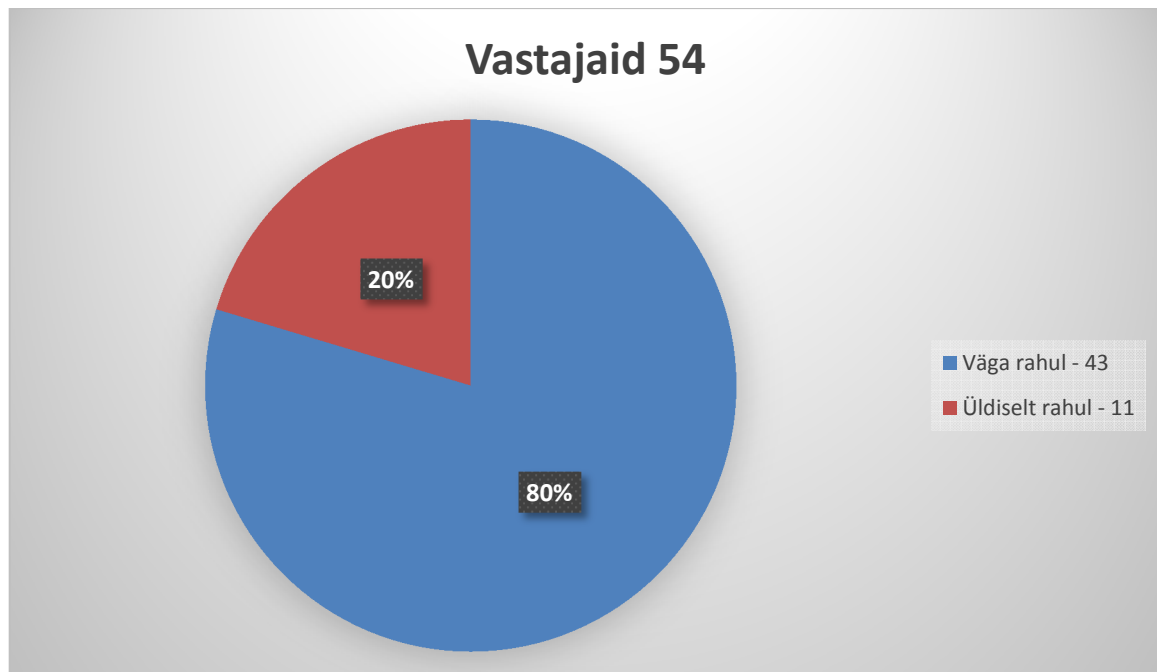
18. Kas jäite arsti selgitustega rahule

vastajaid 75, neist väga rahul 54 (72%), üldiselt rahul 18 (24%), üldiselt mitte 3 (4%).



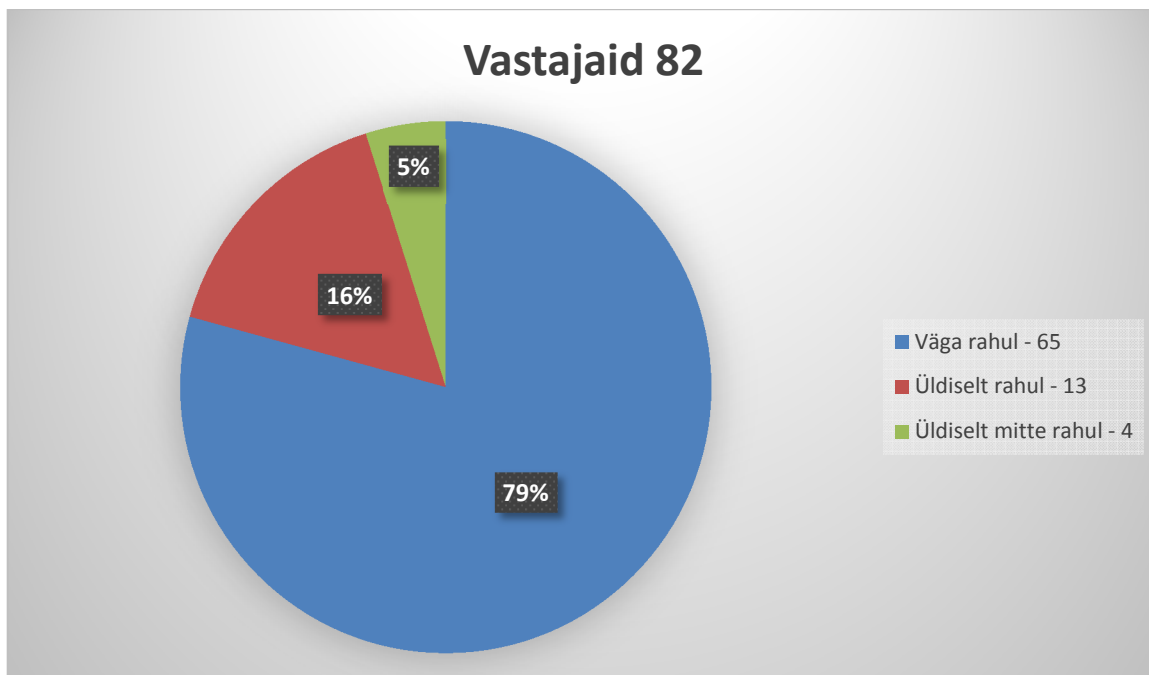
19. Õe või muu spetsialisti selgitustega rahulolek

vastanuid 54, neist väga rahul 43 (80%), üldiselt rahul 11 (20%).



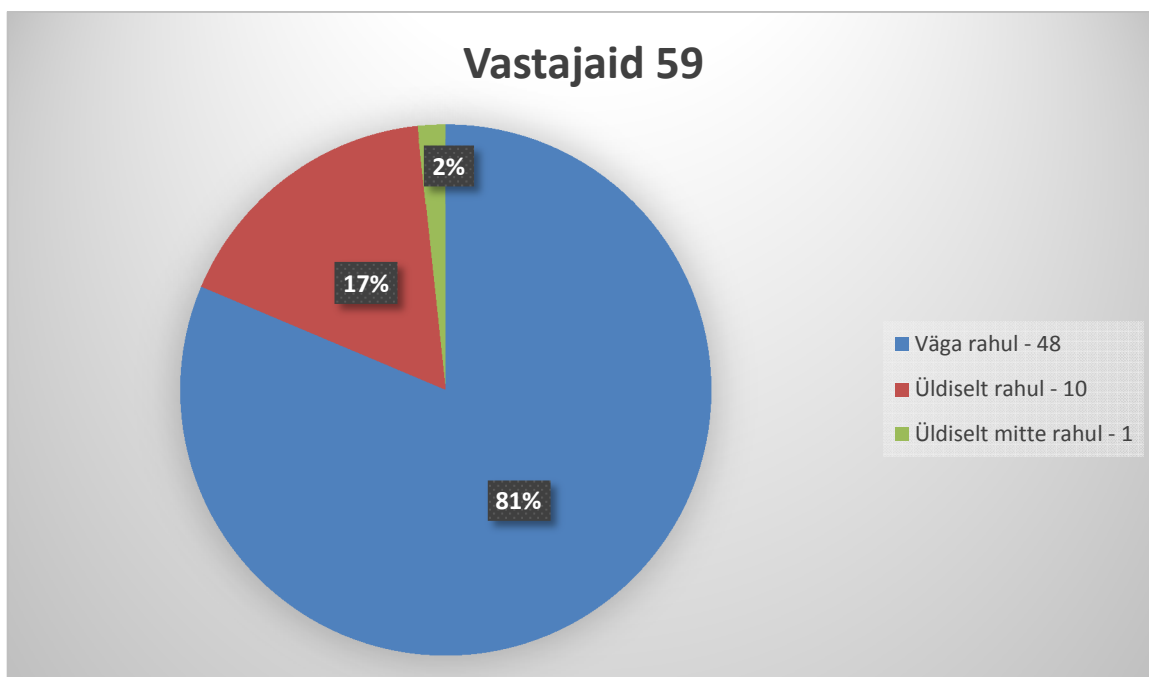
20. Arsti suhtumisega rahulolek

vastajaid 82, neist väga rahul 65 (79%), üldiselt rahul 13 (16%), üldiselt mitte rahul 4(5%).



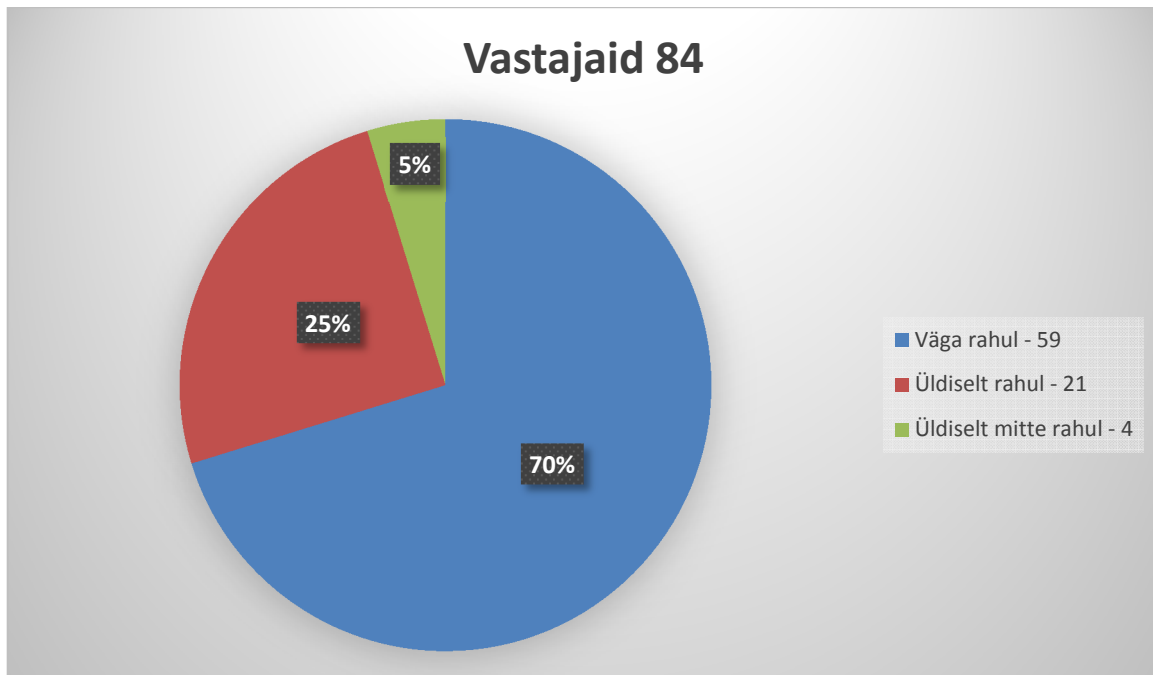
21. Õe või muu spetsialisti suhtumisega rahulolek

vastajaid 59, neist väga rahul 48 (81%), üldiselt rahul 10 (17%), üldiselt mitte 1(2%)



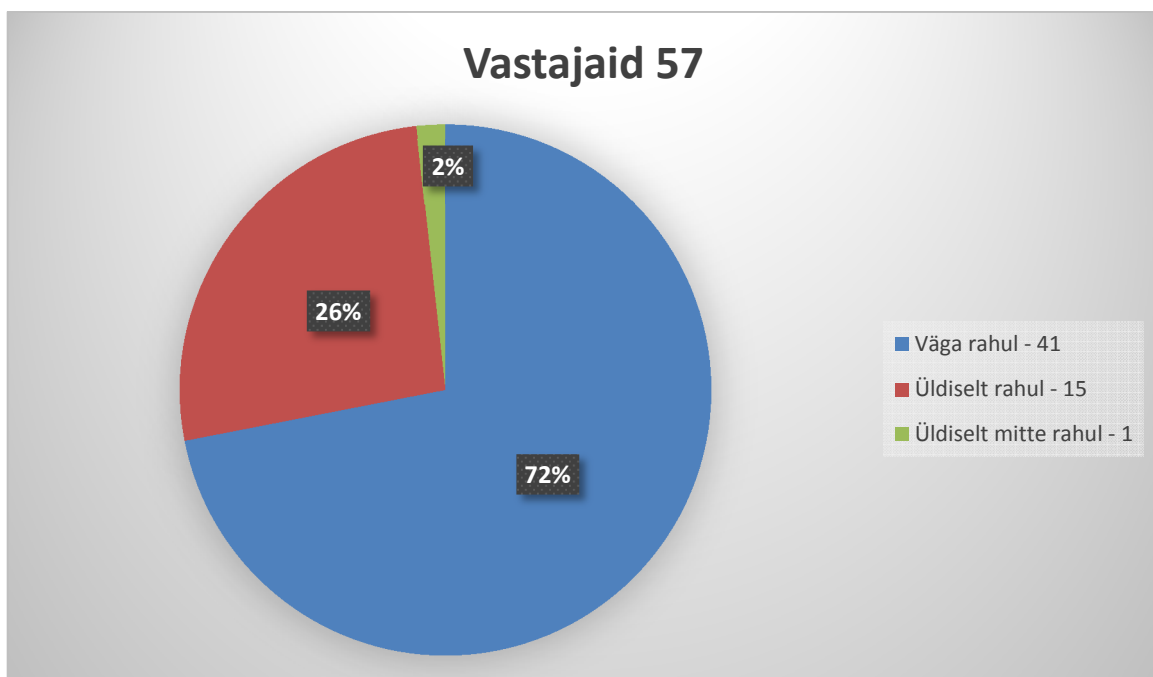
22. Kas arsti poolt pühendatud aeg oli piisav?

vastajaid 84, väga rahul 59(70%), üldiselt rahul 21(25%), üldiselt mitte 4(5%)



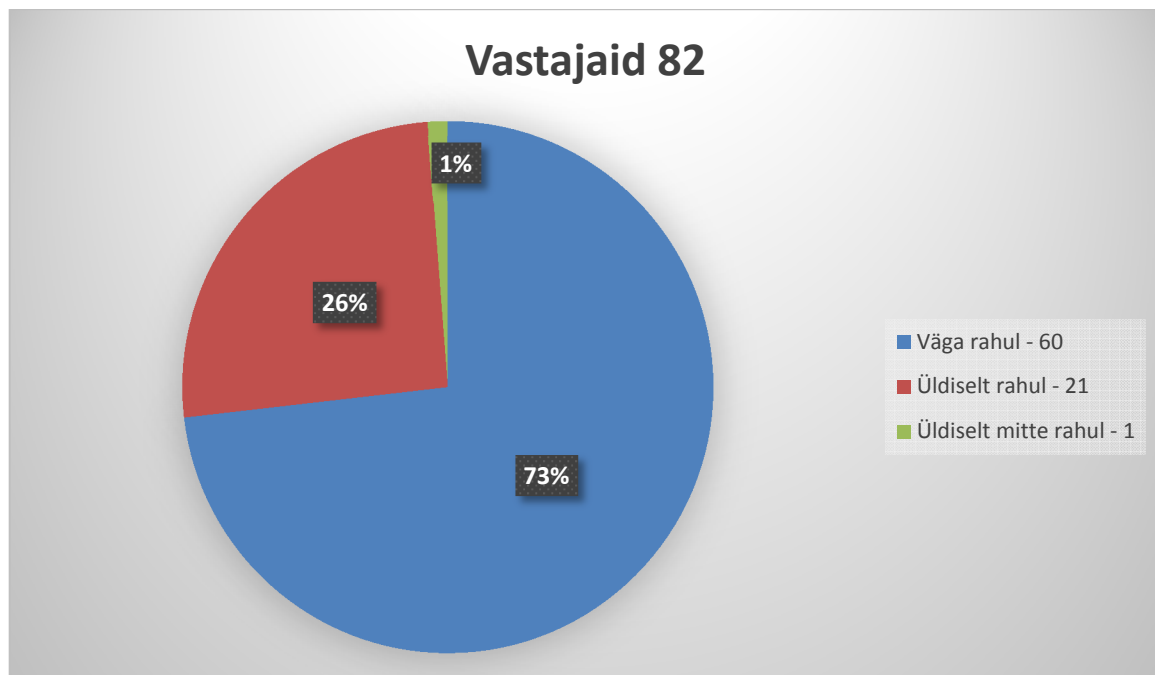
23. Kas õe või muu spetsialisti poolt pühendatud aeg oli piisav?

vastajaid 57, neist väga rahul 41 (72%) , üldiselt rahul 15(26%), üldiselt mitte 1 (2%)



24. Vastuvõtu privaatsus

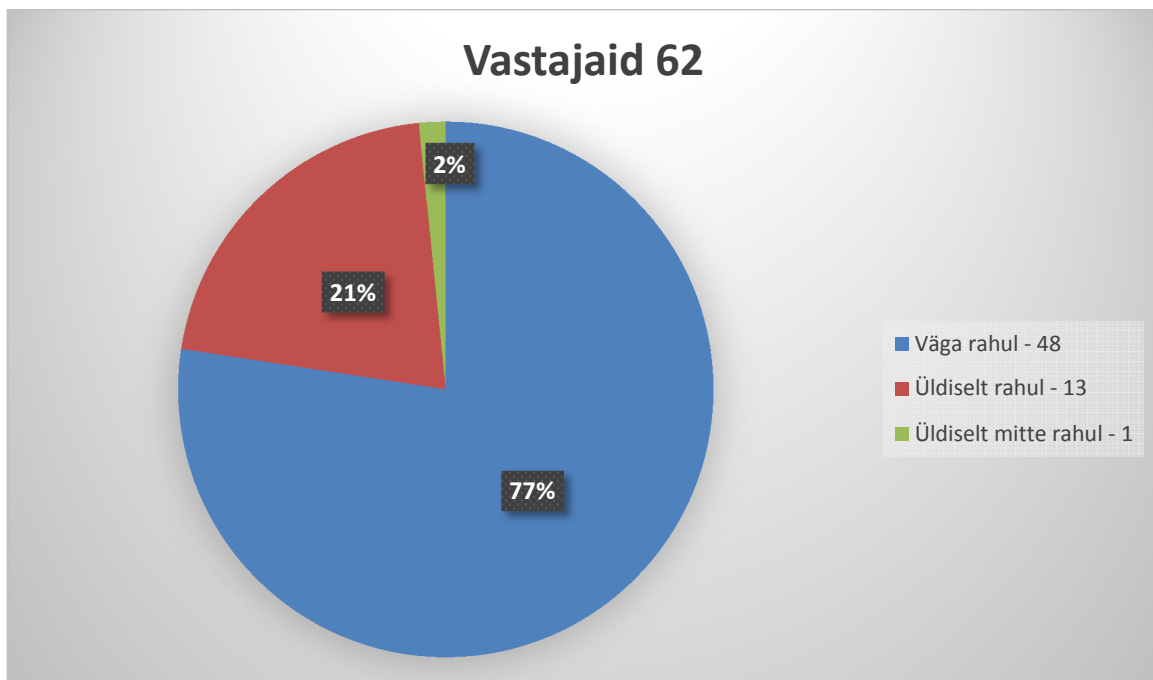
vastajaid 82 , neist väga rahule 60 (73%) , üldiselt rahul 21 (26%), üldiselt mitte 1 (1%).



Informatsioon uuringute ja protseduuride kohta

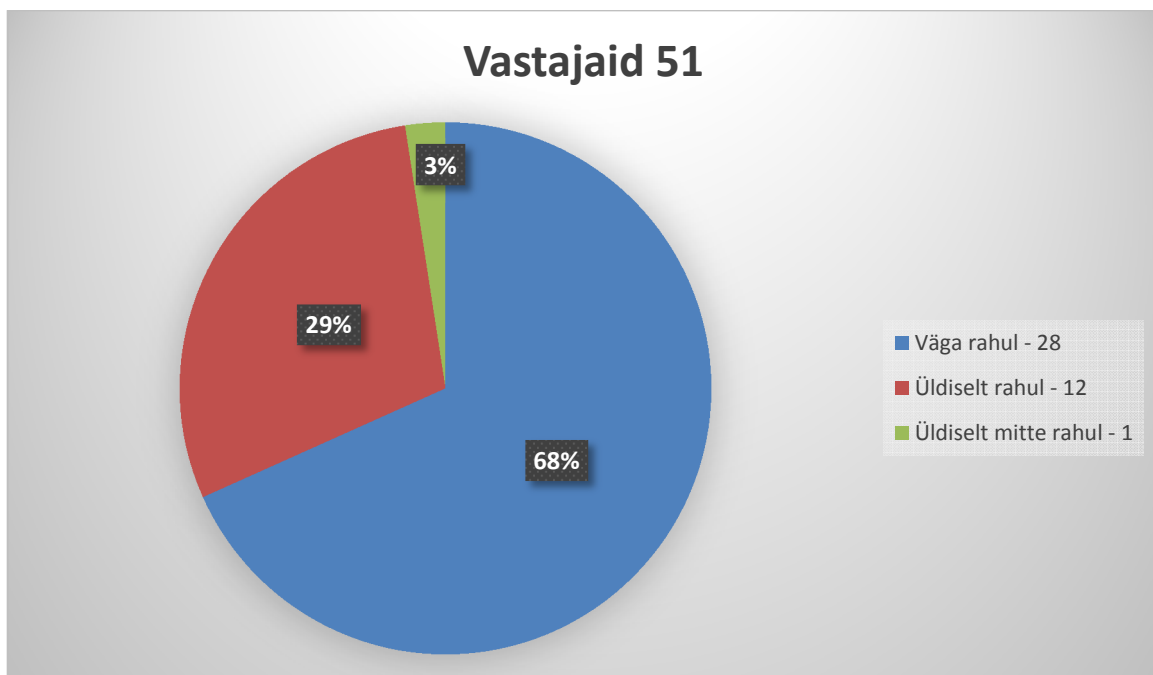
25. Arusaadavad selgitused protseduuride kohta

vastanuid 62, neist väga rahul 48 (77%), üldiselt rahul 13 (21%), üldiselt mitte 1 (2%) .



26. Arusaadavus uuringute tulemuste kohta antud selgitustega

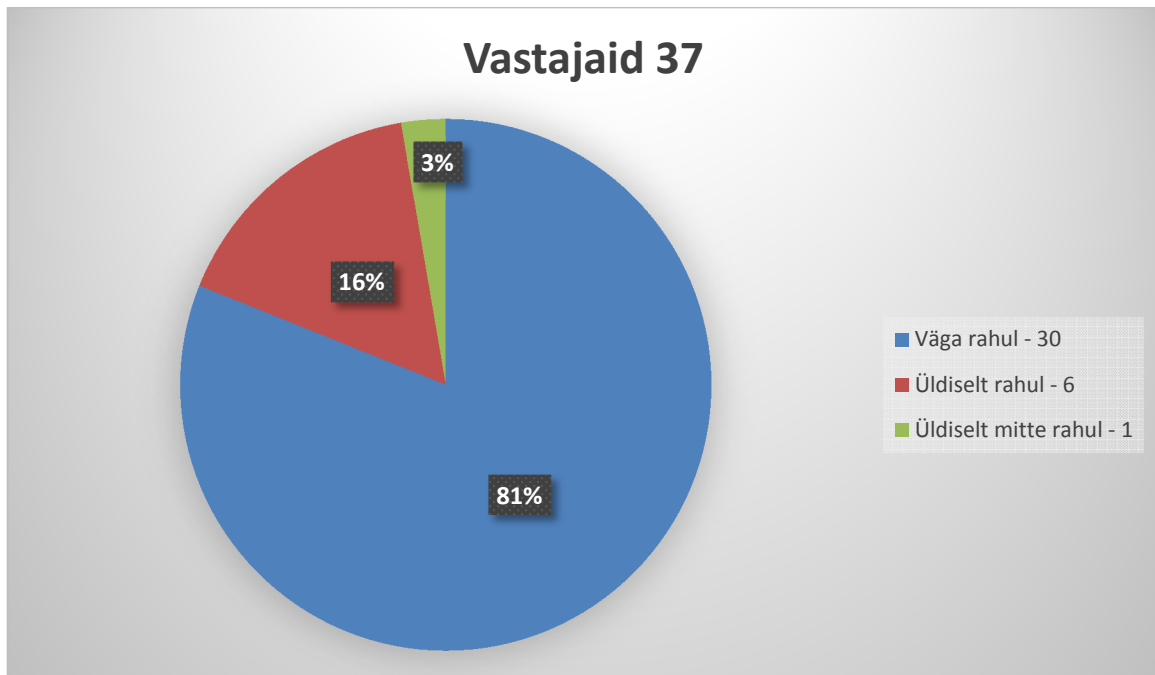
vastanuid 51 , neist väga rahul 28 (68 %), üldiselt rahul 12 (29%), üldiselt mitte 1 (3 %)



Ravimite kasutamine ja kõrvaltoimed

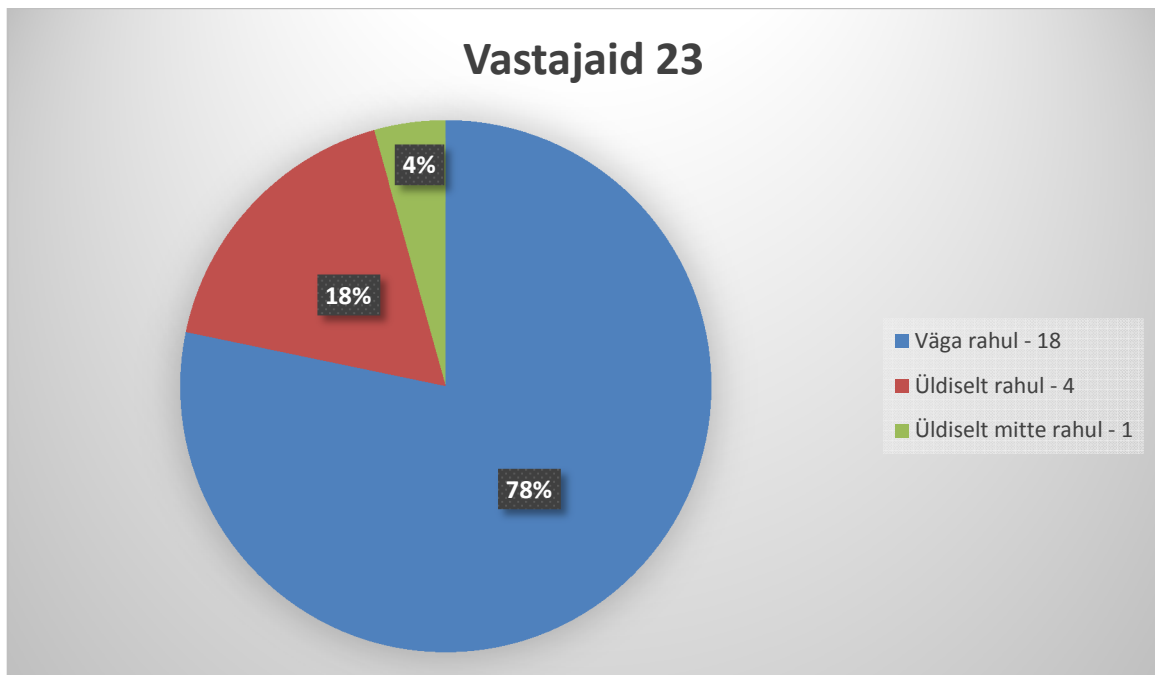
27. Ravimite kasutamise kohta selgitused

vastanuid 37, väga rahul 30 (81%), üldiselt rahul 6 (16%), üldiselt mitte 1 (3%).



28. Selgitused ravimite kõrvaltoimete kohta

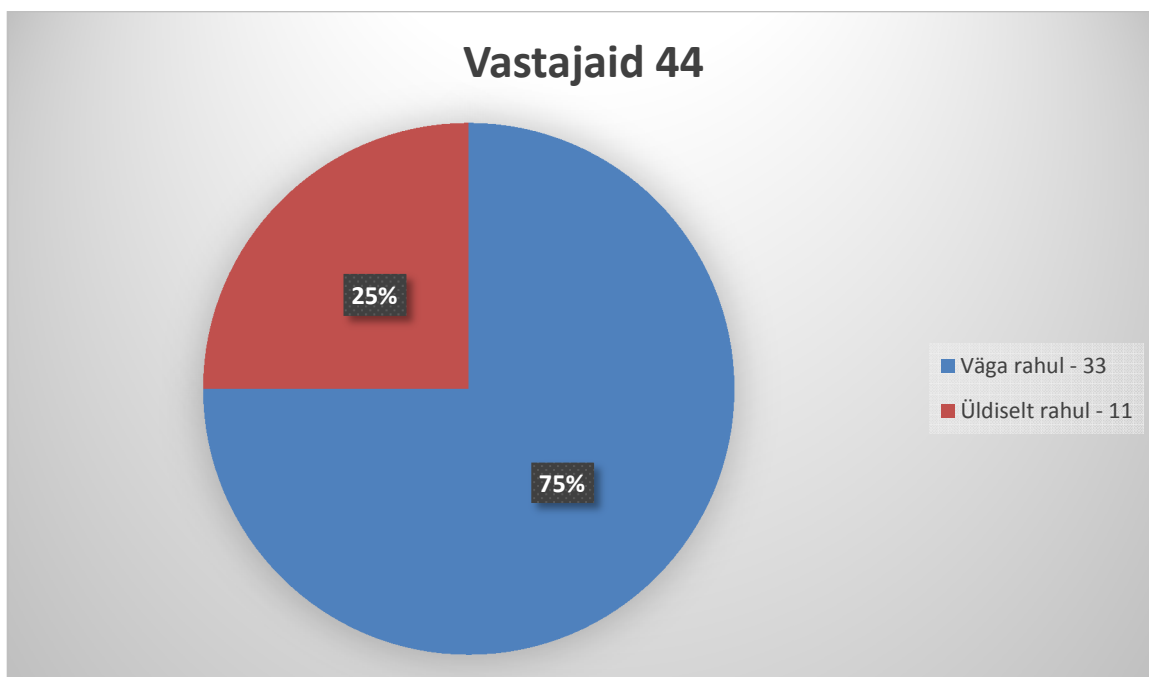
vastanuid 23 , neist väga rahul 18 (78%), üldiselt rahul 4(18%), üldiselt mitte 1 (4%)



Edaspidine toimetulek haigusega

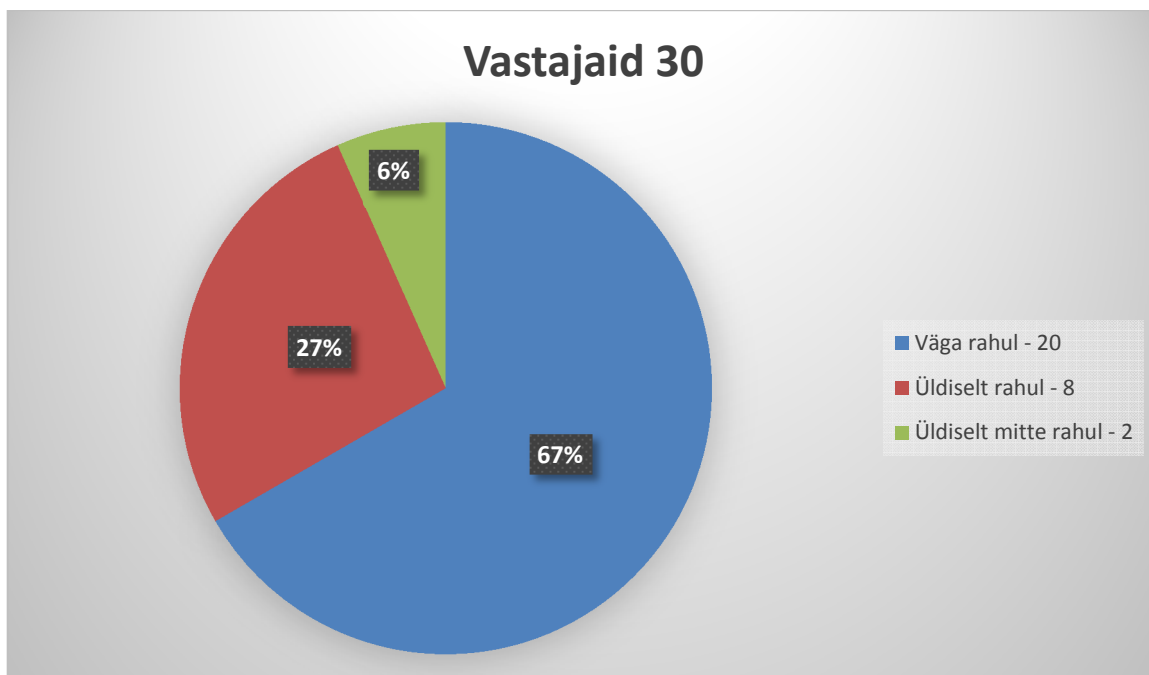
29. Juhised kodus haigusega toime tuleku kohta

vastanuid 44 , neist väga rahul 33 (75%), üldiselt rahul 11 (25%).



30. Juhised haiguse ägenemise korral

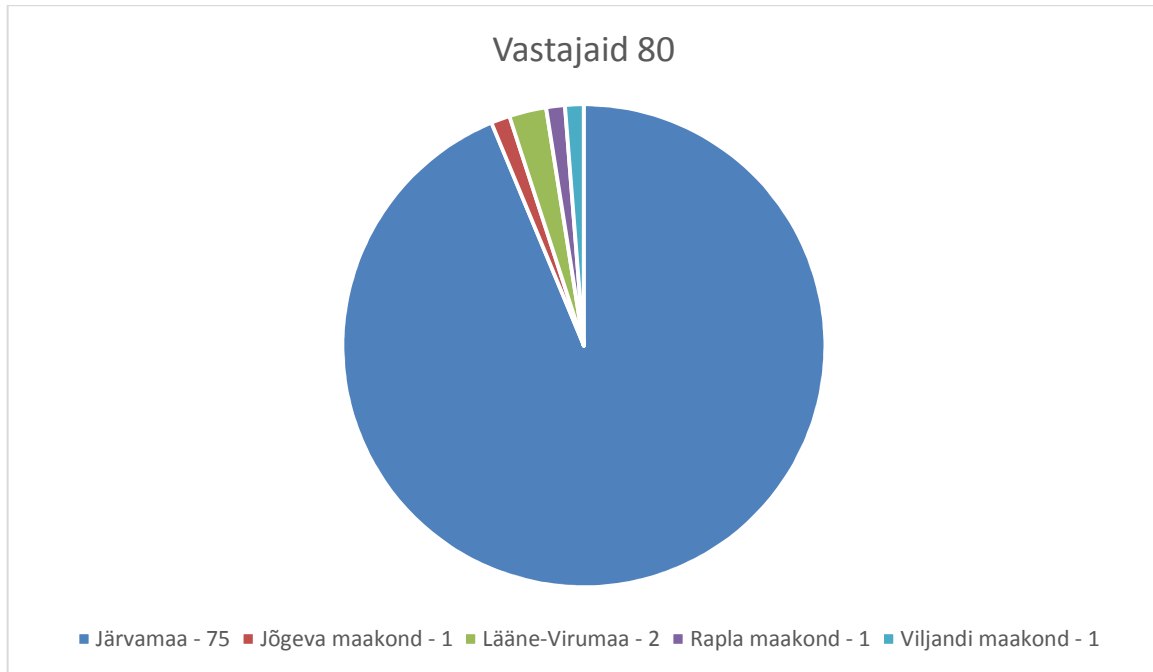
vastanuid 30 , neist väga rahul 20 (67%), üldiselt rahul 8 (27%), üldiselt mitte 2 (6%).



31. Vastanute/vanemate vanus 1- 88 aastani

32. 72 vastanutest olid naised, 10 mehed

33. Elukoha märkis ära 80 vastajat : Järvamaa 75, Jõgeva maakond 1, Lääne-Virumaa 2, Rapla maakond 1, Viljandi maakond 1.



Kokkuvõte

Üldiselt on patsiendid rahul ambulatoorsete teenustega AS Järvamaa Haiglas. Ei olnud ühtegi vastajat, kes ei ole kindlasti nõus edaspidi pöörduma Järvamaa Haiglasse. Rahulolematust esineb ooteaegade pikkuste osas.

Ankeedid on ilmselt vastajatele liiga pikad ja detailsed, mis põhjustab tähelepanu hajumise nende täitmise ajal.

Järeldus: Jätkata patsiendikeskse ambulatoorse eriarstiabi ja –õendusabi ning klienditeeninduse sisulise töö arendamist tagamaks patsientide rahulolu.