

Valga Haiglas ambulatoorset raviteenust saanud patsientide rahulolu uuring

Perioodil 02.04.-30.04.2018 Valga Haigla ambulatoorsete vastuvõttude kabinettides (reumatoloogi, sisearsti, nahaarsti, taastusravi, LOR, kirurgi, naiste nõuandla, neuroloogi, hambaarsti, silmaarsti vastuvõttud ja EMO) viidi läbi patsientide rahulolu uuring.

Laiali oli jagatud 400 ankeeti, tagasi on tulnud 184 (vastanute määr 46%).

Nendest naiste nõuandlast tuli 71 vastust (39% vastanutest), reumatoloogi ja sisearsti vastuvõtu kabinetist 68 vastust (37%), kirurgia kabinetist 16 vastust (~9%), hambaravist 7 vastust (4%), neuroloogi kabinetist 5 vastust (~3%), silmaarsti kabinetist 2 vastust (1%), nina-kõrva-kurguarsti kabinetist 1 vastus (0,05%). Erakorralise meditsiini osakonnast tuli 5 vastust ehk 2,7%. Kabinet jäi määramata 9 juhul (5%).

Vastanute keskmine vanus oli 52 aastat. Kõige noorem vastaja oli 12aastane (arvatavasti vastajaks oli lapsega vastuvõtul olnud täiskasvanu), kõige vanem 85aastane.

Vastanutest 147 olid naised (80%) ja 34 mehed (~18%). Kolm vastajat jättis oma sugu määramata (~2%).

Vabades vastustes (küsimus „Palun kirjutage, mis Teid vastuvõtu ajal häiris ja mis oleks võinud olla paremini?“) toodi välja oma rahulolu (nt „kõik oli super!“) (51 vastust, 28%) või kiideti personali (9 vastust, 5%). Rahul oldi ka sellega, et saab pöörduda oma kohalikusse haiglasse (1, vastus, 0,5%).

Rahulolematust väljendati eriarstide pikkade ootejärjekordade üle (4 vastust, 2%) ning kalliduse üle (1 vastus, 0,5%).

Mainiti ka otseselt haiglaga mitte seotud tegureid – et perearstidele ootejärjekorrad on pikad, üle 10 päeva (1 vastus, 0,5%), perearstidel jääb vajaka suhtlemisel (1 vastus, 0,5%), puhvetis sooviti sõbralikku teenindust (1 vastus, 0,5%). Perearstid ja puhvet rendivad haiglas tööpinda ja nii võib tekkida arusaamine, et Valga haigla korraldab ka nende tegevusi.

Patsientide vastuste koondidiagramm on toodud joonisel 1.



Joonis 1. Perioodil 02.04.-30.04.2018 ambulatoorset raviteenust saanud patsientide rahulolu uuringu tulemused