



SA TALLINNA LASTEHAIGLA

**RAHULOLU AMBULATOORSETE TEENUSTEGA
TALLINNA LASTEHAIGLAS**



2024



Uuringu taust

Patsientide ja lastevanemate ambulatorsete teenustega rahulolu uuring toimus Tallinna Lastehaiglas perioodil 01–28. aprill 2024.a. Uuringu eesmärk oli saada patsientide ja lastevanemate tagasisidet ambulatorsele tervishoiuteenusele nende teenuste paremaks korraldamiseks. Kasutatud küsimustikus uuriti 13 rahulolu mõjutavat tegurit, toimunud vastuvõtu ootustele vastavust ning lisaks oli võimalik teha ettepanekuid vastuvõtu paremaks korraldamiseks. Samalaadne uuring toimus kevadperioodil ka teistes Eesti tervishoiuasutustes.

Tallinna Lastehaiglas olid uuringusse kaasatud Tervise 28 või Ravi 27 korpuses ambulatorsetel vastuvõttudel ja taastusravi protseduuridel käinud patsiendid ja lapsevanemad (edaspidi patsiendid). Uuring ei hõlmanud kaugvastuvõtte, ega erakorralist arstiabi vajanud patsiente EMOs ja traumapunktis. Küsimustik oli paberkandjal, mida oli võimalik täita eesti, vene ja inglise keeles ning selle täitmine oli anonüümne ja vabatahtlik.

Lastehaiglas tagastas täidetud küsimustiku 632 patsienti, kellest 70% oli valinud täitmiseks eestikeelse ja 28% vene- ning 2% ingliskeelse vormi. Valdavalt olid vastajateks lapsevanemad (89%), kuid 7% olid vastajateks märgitud lapspatsiendid ise; 4% oli vastaja kohta info jäänud märkimata. Patsientide vanuseline jaotus hõlmas kõiki vanusegruppe 0–18 eluaastani ning 51% oli patsiendi sooks märgitud poiss ning 47% juhtudest tüdruk, sooga seotud küsimusele jättis vastamata 2%.

Küsimustikus paluti ka märkida, millise erialaspetsialisti vastuvõtul käidi. Vastanutest enamus (72%) olid käinud arsti vastuvõtul, 6% olid märkinud õe vastuvõtu ja 9% muu spetsialisti vastuvõtu ning 7% olid märkinud, et külastasid mitut erinevat eriala spetsialisti ning 6% oli jätnud sellele küsimusele vastamata.

Vastajagruppide võrdluses (keel, vastaja, patsiendi sugu ja vanus, vastuvõtt) olulisi, analüüsis väljatoomist vajavaid erinevusi ei ilmnenu.

Tulemused

Kasutatud küsimustik sisaldas 13 väidet erinevate rahulolu mõjutavate tegurite kohta, mille osas vastajad said väljendada 4-palli skaalas nõustumist või mittenõustumist (Joonis 1).

Väga rahul oldi (väitega täielikult nõustunute osakaal üle 90%) spetsialistide lugupidava suhtumisega, patsiendile pühendatud ajaga ja vastuvõtu privaatsusega. Niisamuti oldi väga rahul analüüsides ja uuringute kohta antud selgituste arusaadavusega ning ravimite kohta saadud infoga.

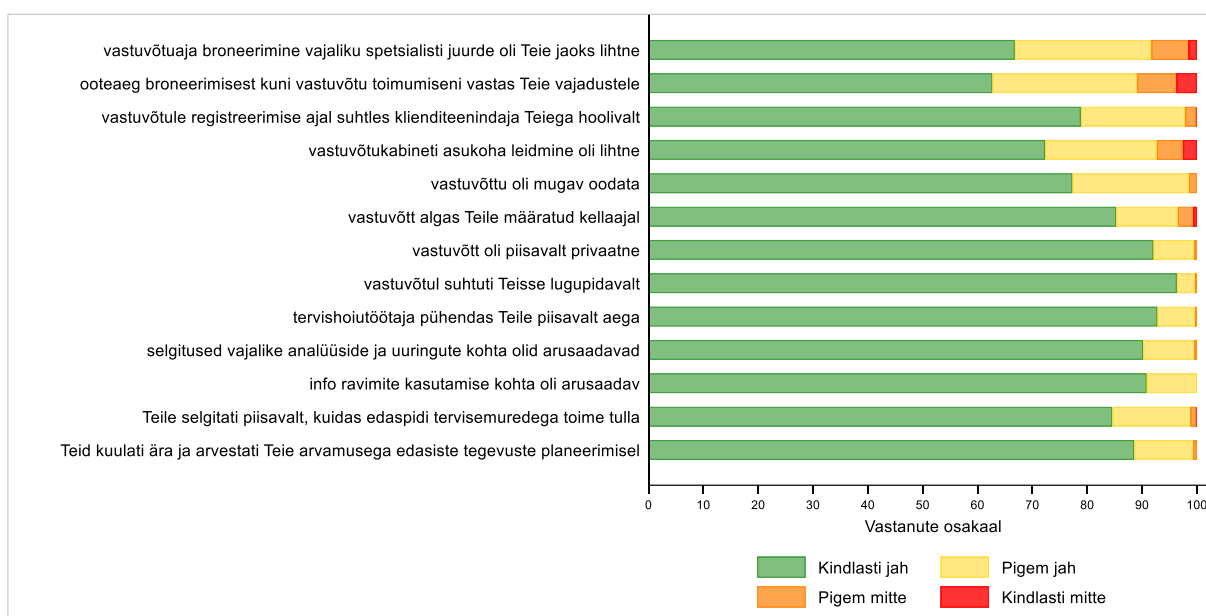
Kõrgelt hinnati (väitega täielikult nõustunute osakaal vastanutest jäi vahemikku 80–90%) ka spetsialistide poolt vastuvõtul murede ärakuulamist ja patsiendipoolse arvamusega arvestamist



edasiste tegevuste planeerimisel, niisamuti oldi rahul selgitustega kuidas edaspidi tervisemuredega toime tulla ja vastuvõttude toimumist kokkulepitud kellaajal.

Vastuvõtule registreerimisel klienditeenindaja hoolivat suhtumist ning keskkonnaga seotud tegureid nagu ootamise mugavus ja vajaliku kabineti asukoha leidmise lihtsust, hinnati veidi madalamalt (väitega täielikult nõustunute osakaal jäi alla 80%).

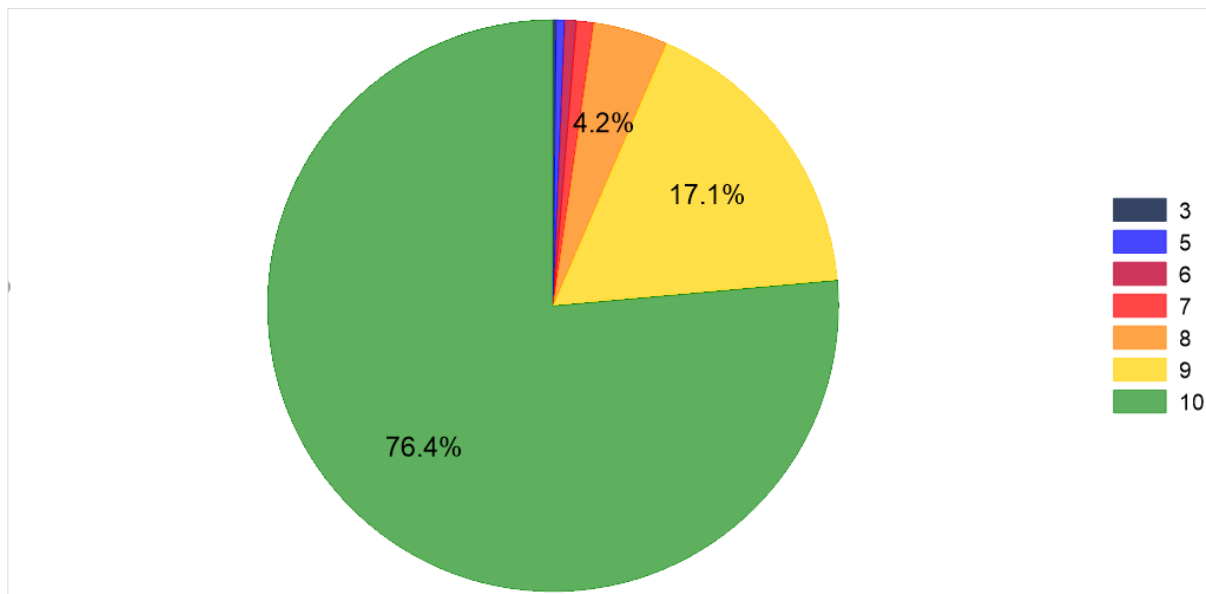
Kõige vähem oldi rahul (väitega täielikult nõustunute osakaal jäi vahemikku 60–70%) vastuvõtule broneerimise lihtsusega ning ooteaja pikkusega vastuvõtule broneerimisest kuni vastuvõtu toimumiseni.



Joonis 1. Patsientide rahulolu erinevate teguritega.

Vastajatel paluti küsimuste osa järgselt 10–palli skaalal kokkuvõtvalt hinnata, kui võrd vastas viimane vastuvõtt nende ootusele. Null tähistas skaalal hinnangut „Üldse ei vastanud minu ootustele“ ja 10 „Vastas täielikult minu ootustele“.

Vastanud hindasid toimunud vastuvõtu vastavust nende ootustele väga kõrgelt (Joonis 2), valdav enamus (93,5%) olid andnud hinnanguks 9–10. Hinnangu ootustele mittevastavuse kohta ehk skaalal 5 või vähem märkinute hulk moodustas alla 1% vastanutest.



Joonis 2. Patsientide hinnangud toimunud vastuvõtu ootustele vastavusele.

Küsimustiku lõpuosas oli vabatekstiväli, kus vastajatel oli võimalik teha ettepanekuid vastuvõttude paremaks korraldamiseks. Täiendavalt vabatekstina tagasiside andmist kasutas 131 vastanut. Tagasisides väljendati 29 korral rahulolematust, 46 korral oli sõnastatud oma ootus ettepanekutena ning 63 juhul sisaldas see tänusõnu ja positiivset tagasisidet. Tagasiside võis sisaldada mitut eelpool mainitud komponenti.

Rahulolematus seostus peamiselt pika ooteaja või vastuvõtuaja mittesaamisega, kuid ära märkimist leidis ka vastuvõtu ruumide leidmise keerukus ja töötajate suhtlemisviis.

Ettepanekutena sõnastatud ootused seostusid samuti abi kättesaadavuse parendamisega, kuid tehti ka parendusettepanekuid, mis seondusid digilahenduste arendamisega, haigusega seotud teabe saamise ja suhtluse parendamisega; niisamuti tehti ettepanekuid tasuta parkimise võimaldamise kohta ja ootealade funktsionaalsuse parendamisega seotult (nt. rohkemate imetamistubade loomine, ootealade lastepärasuse suurendamine).

Kõige enam, 63 juhul toodi oma täiendavas tagasisides aga välja positiivset kogemust ning edastati tänusõnu seoses saadud abiga ja kiideti Tallinna Lastehaigla töötajaid.

Tallinna Lastehaigla tänab kõiki lapsi ja lapsevanemaid, kes uuringus osalesid ning haiglale tagasisidet andsid.