

# Rahulolu uuringud ja pöördumised

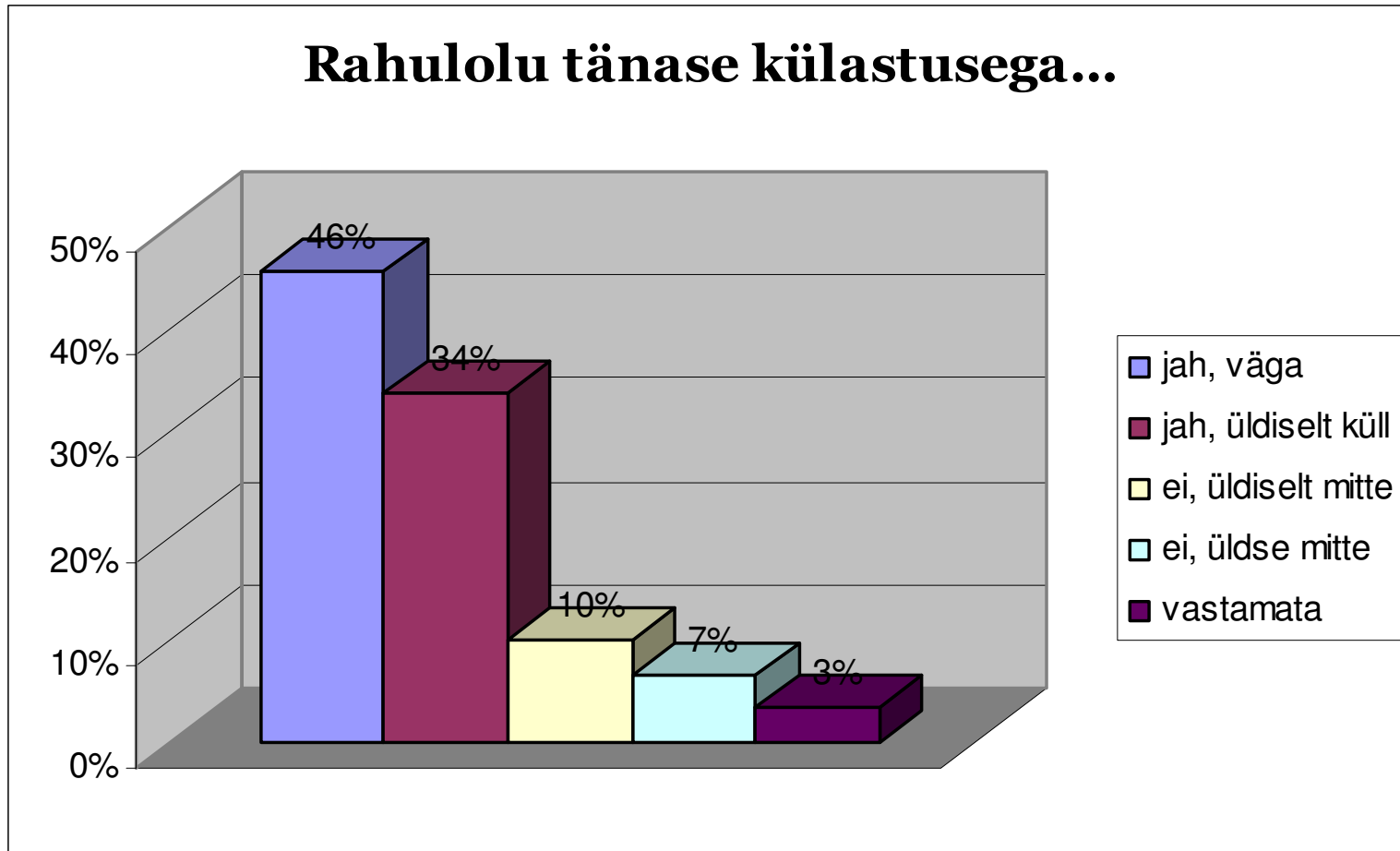
**2009**



# Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring...

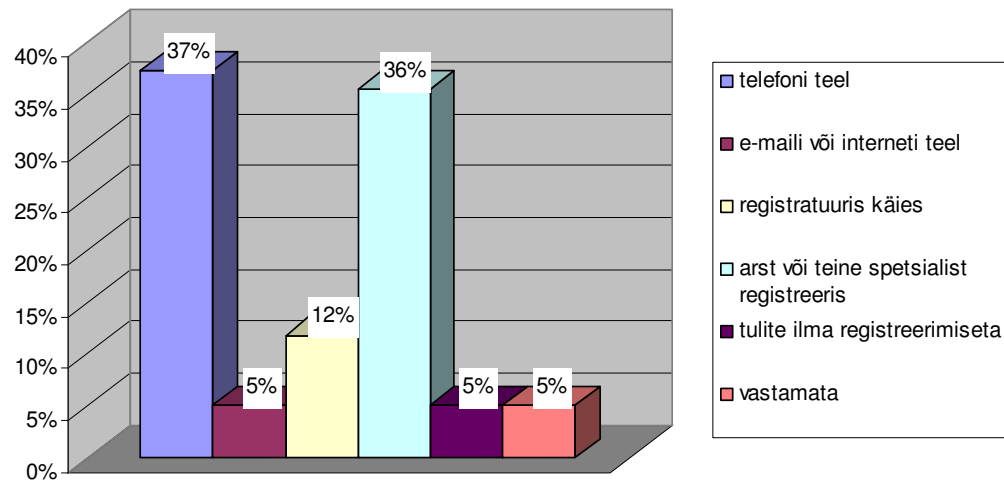


Ambulatoorsetel eriarsti vastuvõttudel käinud patsientide rahulolu uuring toimus 16. veebruarist 13. märtsini 2009. Keskmise vastanute vanus oli 46,8 aastat. Noorim vastanu oli 17 aastane naine ning vanim vastanu oli 81 aastane mees. Enamus patsiente pöördus vastuvõtule haiguse või trauma tõttu (54%) ning 47% tehti uuringuid ja protseduure.

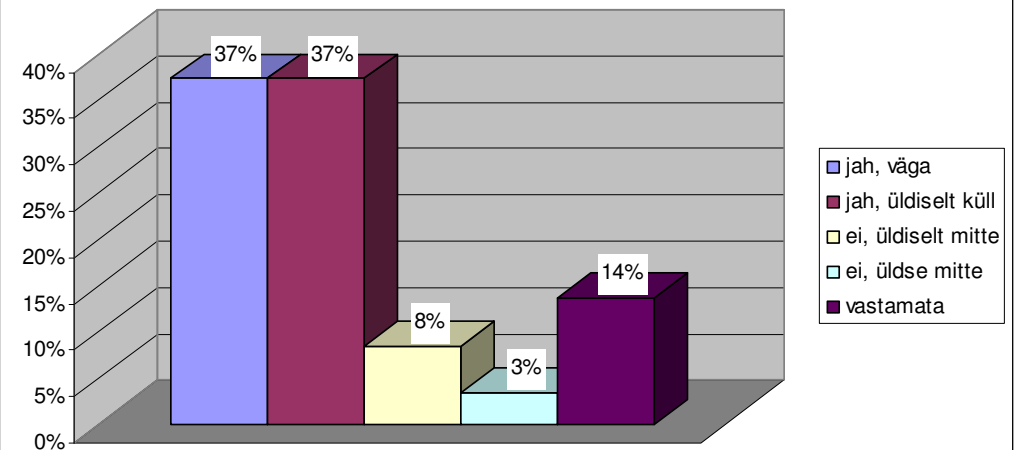


## Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring....

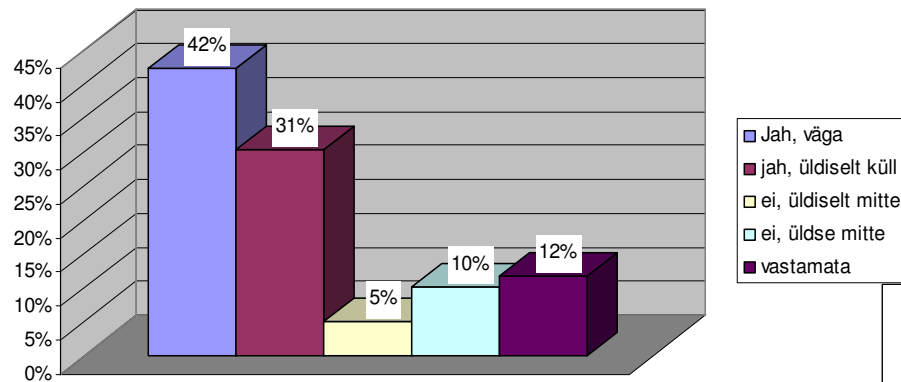
### Registreerimise viis



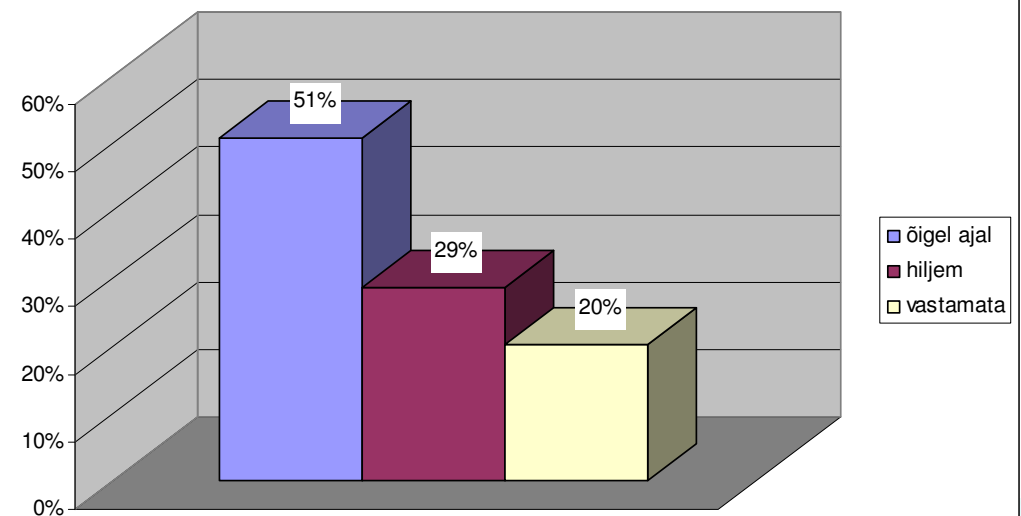
### Kas vastuvõtule registreerimine oli lihtne...



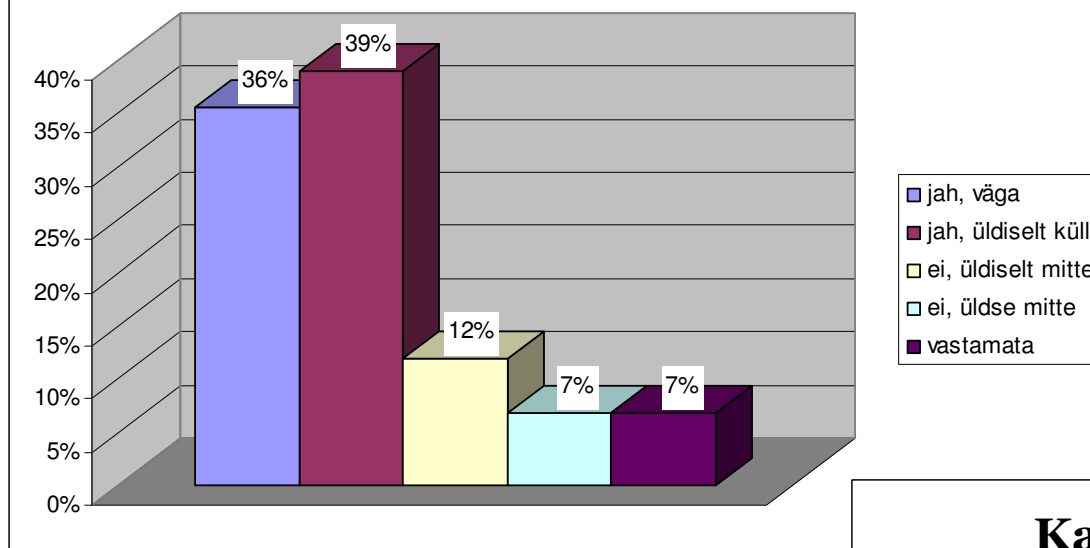
## Rahulolu registratuuritöötajate suhtlemisega



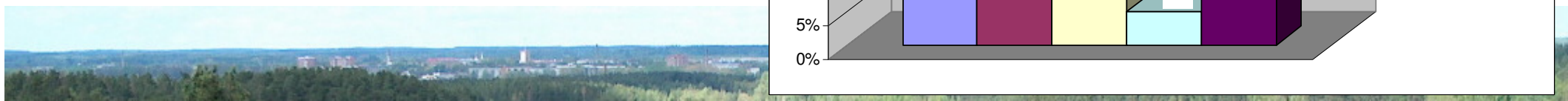
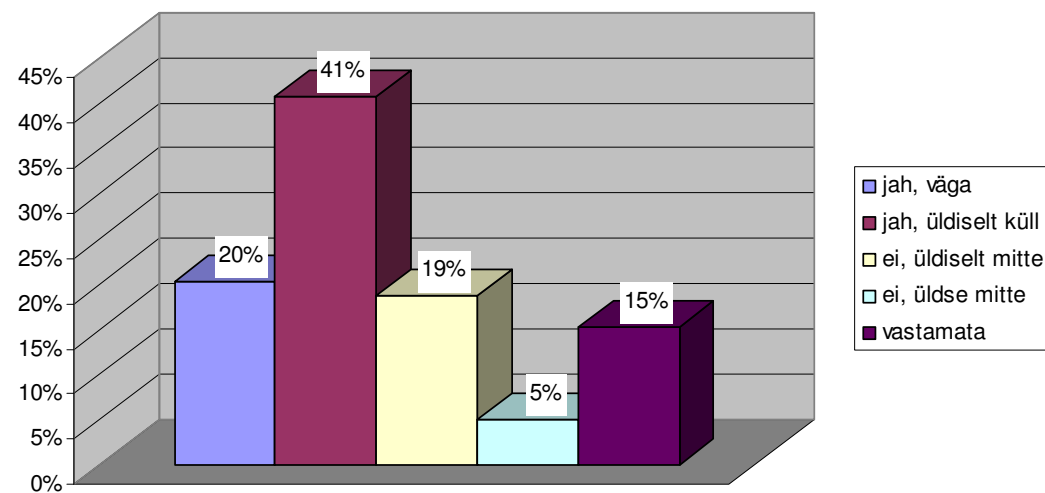
## Vastuvõtt algas...



### Kas järjekorra liikumine kabinetti oli arusaadav...

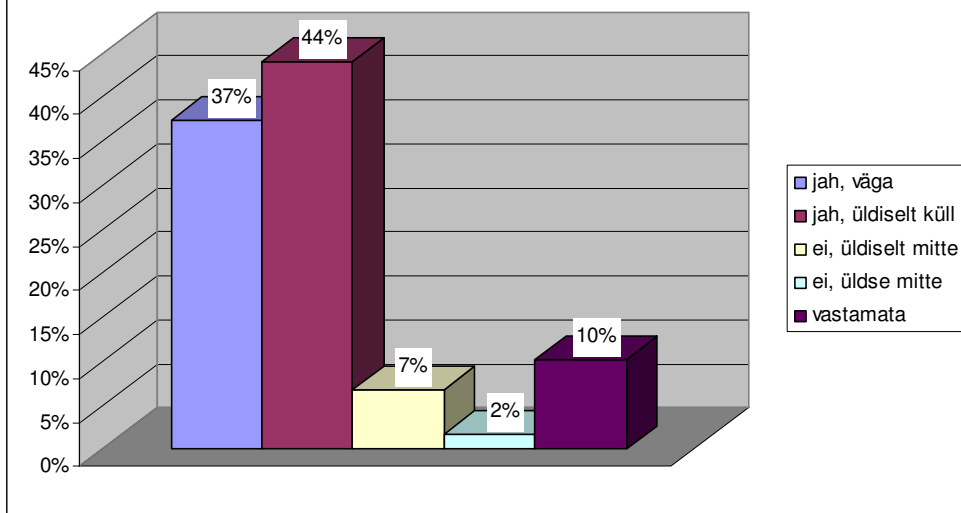


### Kas vastuvõtule ootamine oli mugav...

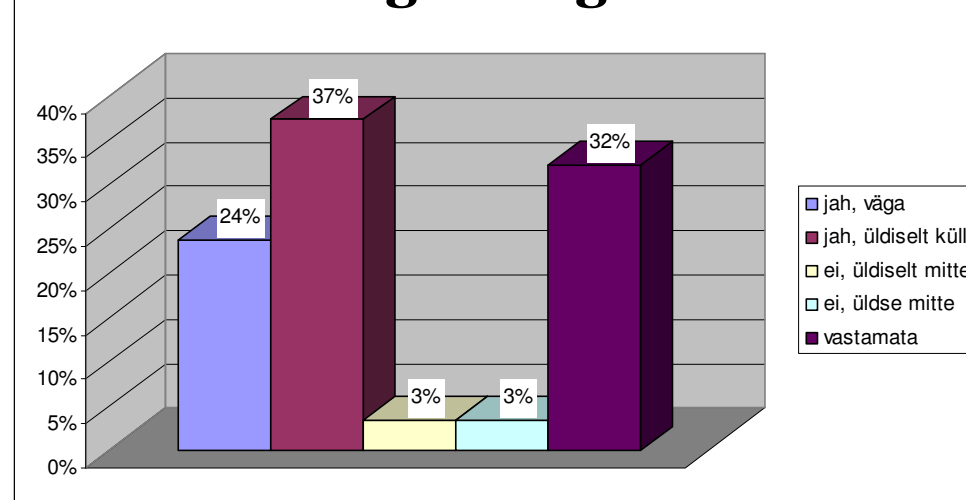


# Rahulolu...

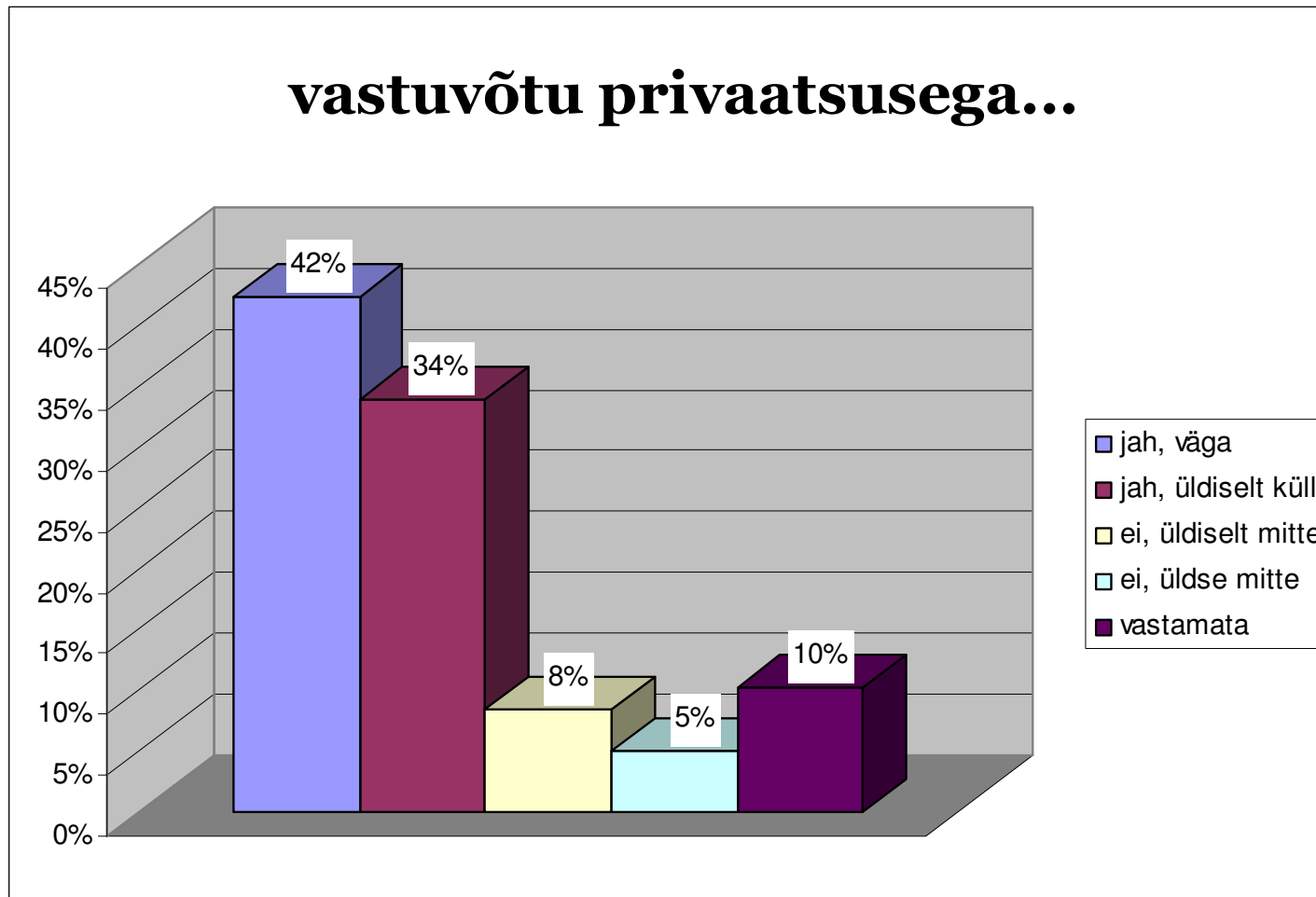
### arsti selgitustega...



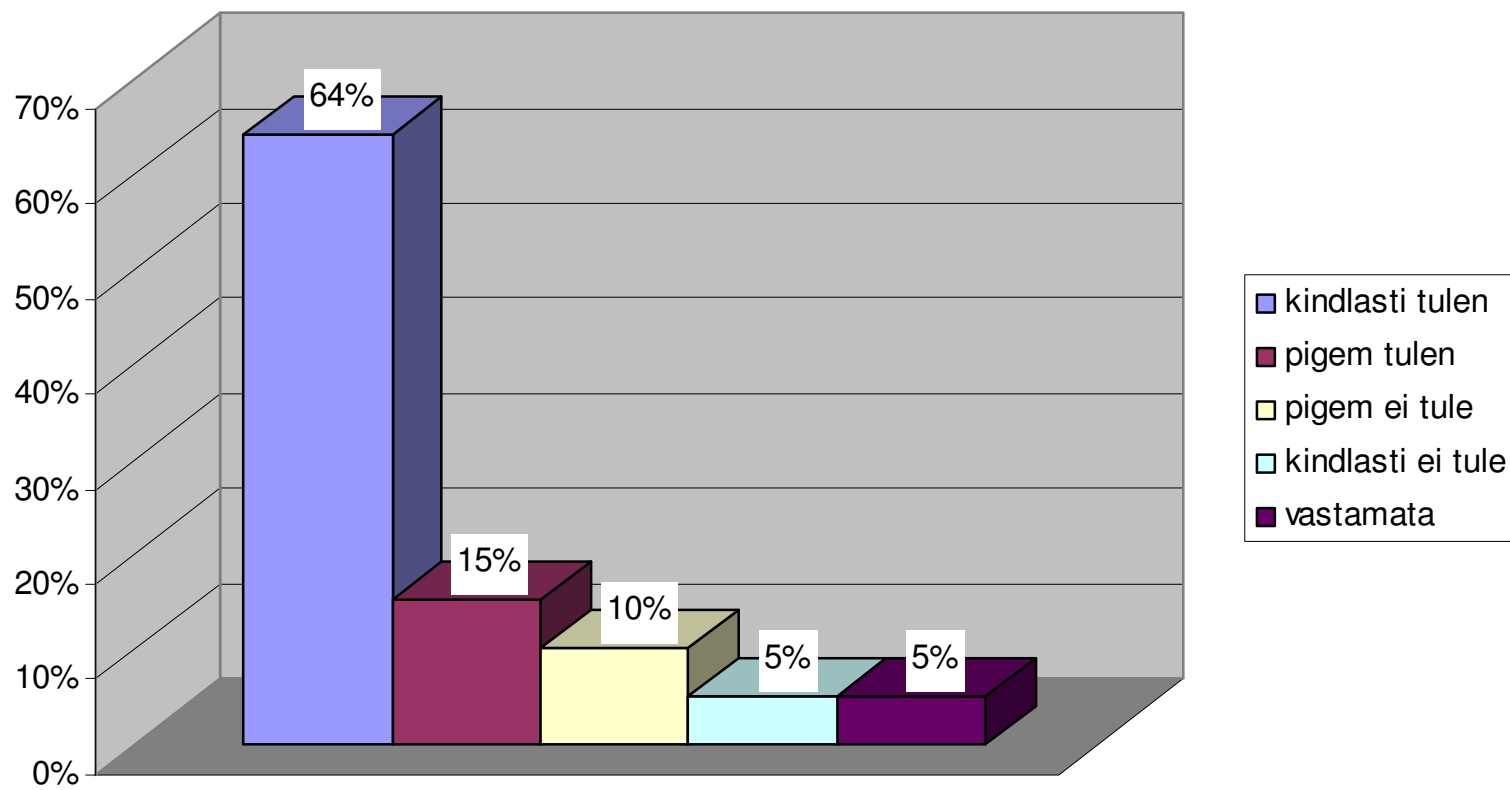
### õe või muu spetsialisti selgitustega...



# Rahulolu...



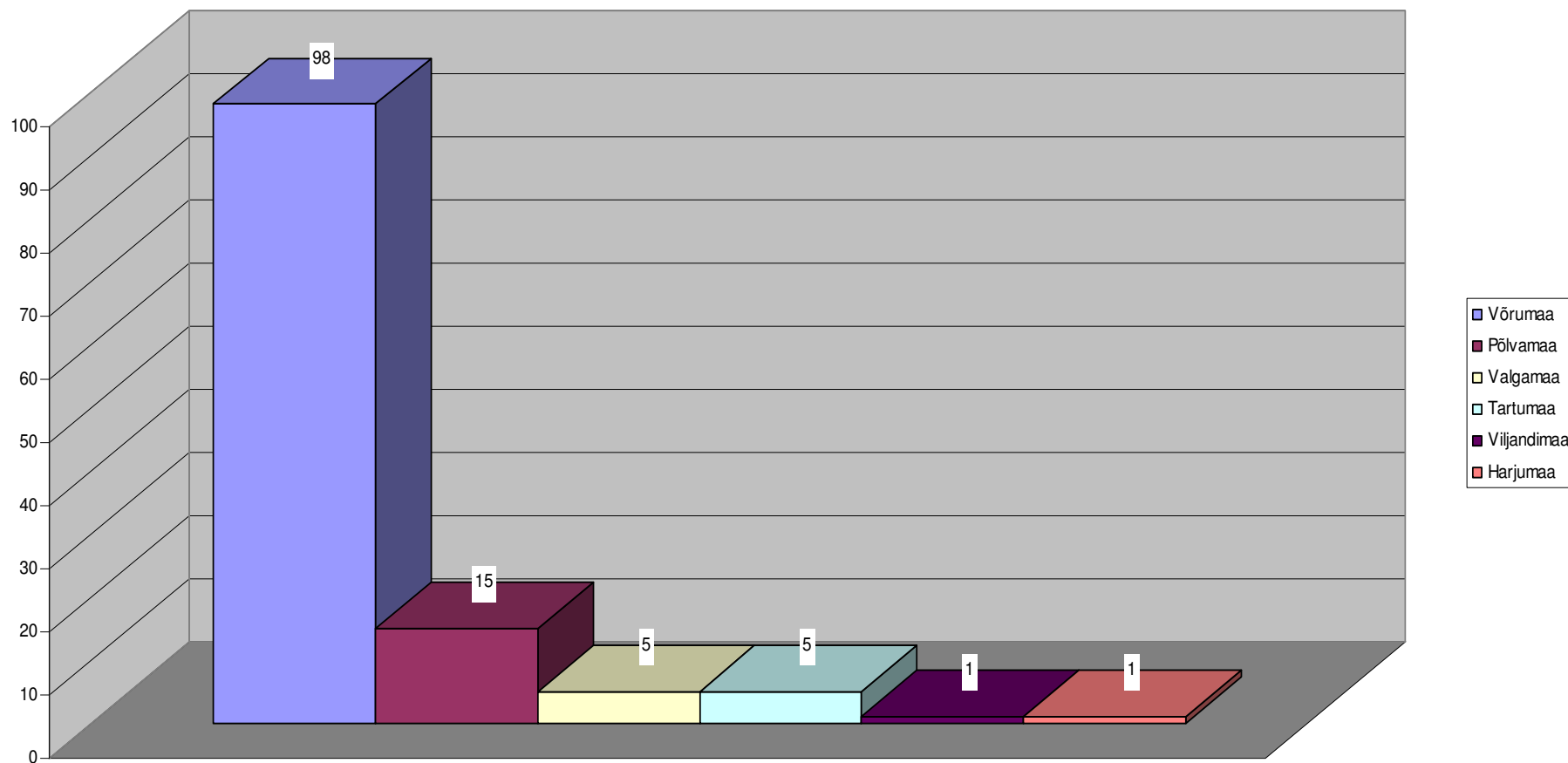
## Valmisolek tulla tagasi ravile...



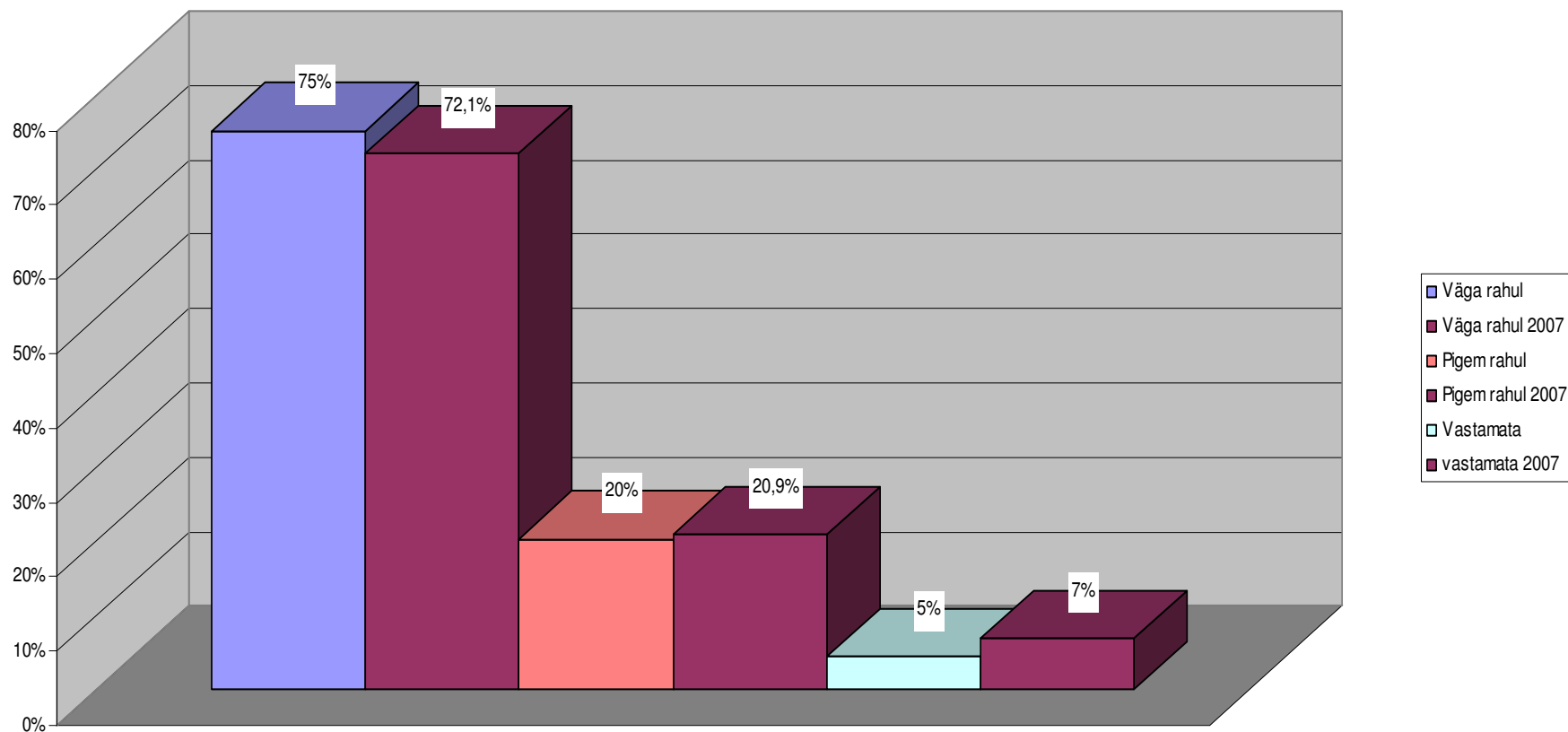
# Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring...



Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi ajavahemikul 4. mai – 31. mai 2009. Uuringu jooksul jagati välja 210 ankeeti, millest patsientide poolt täidetuna laekus 133 ankeeti (63,3%). Analoogne uuring viidi läbi ka 2007 aastal ning alltoodud tabelites on võrdlusena välja toodud ka 2007 aasta uuringu tulemused.



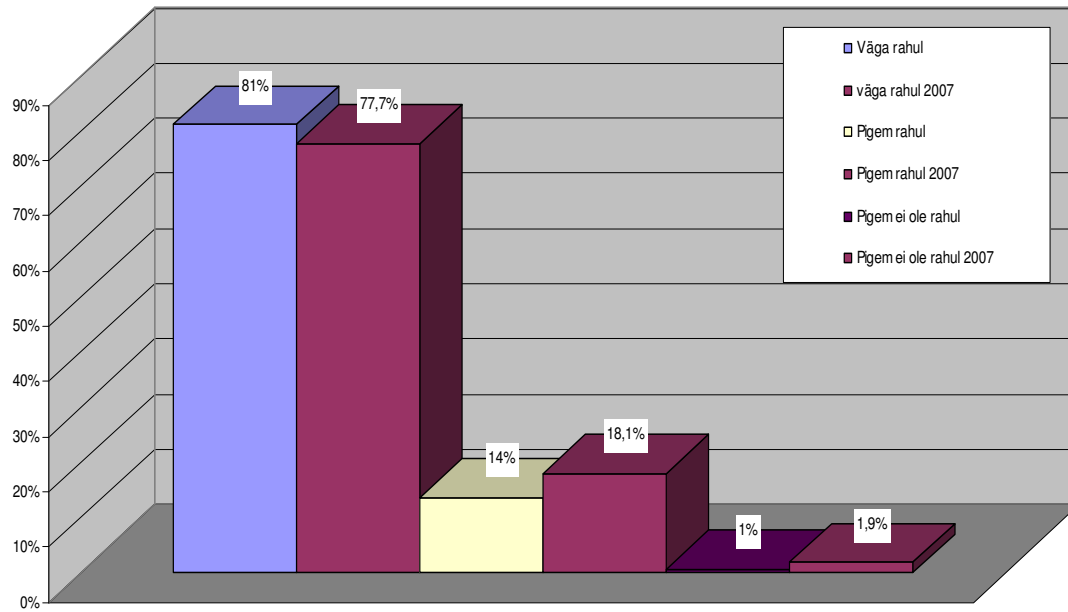
## Üldine rahulolu raviteenusega...



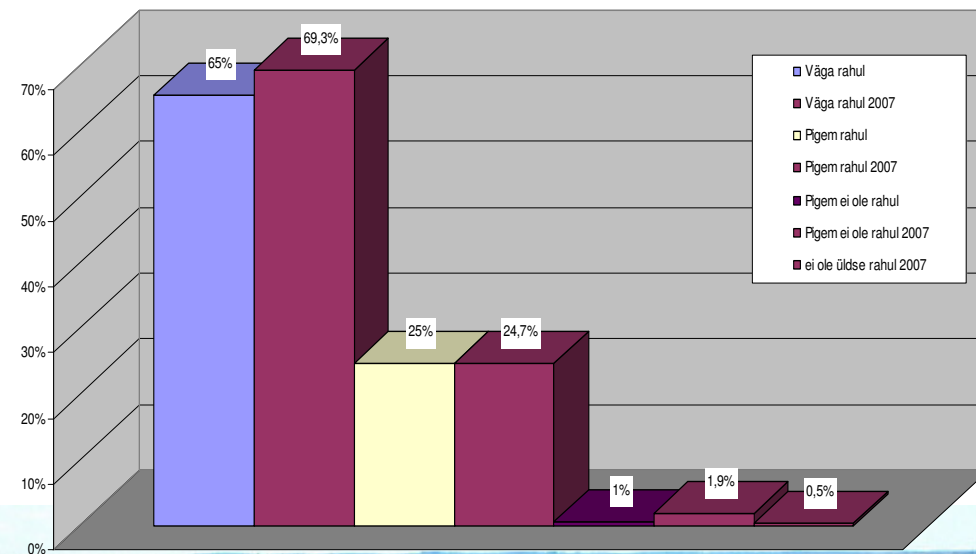
# Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring...



## Rahulolu vastuvõtuga haiglasse

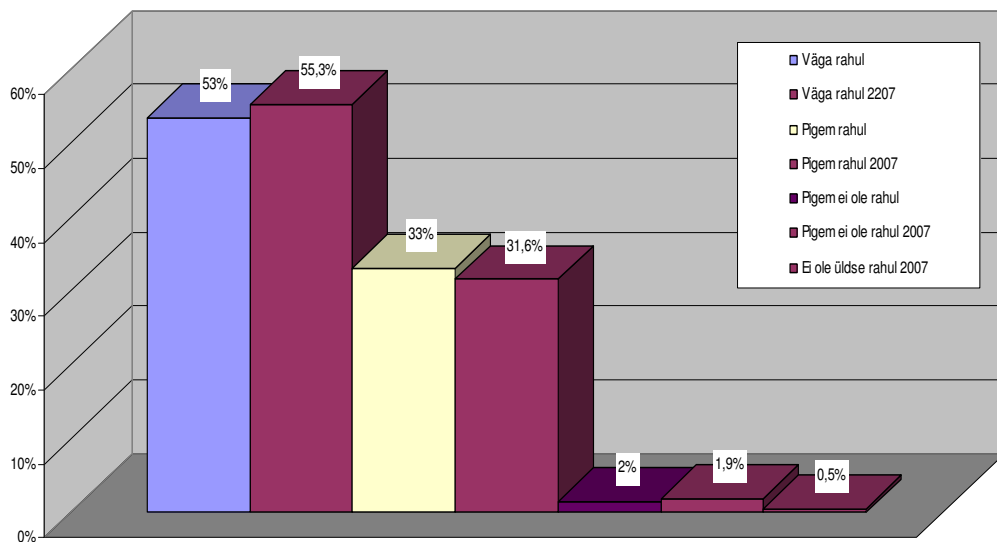


## Rahulolu vastuvõtu asjaajamise kiiruse ja selgusega...

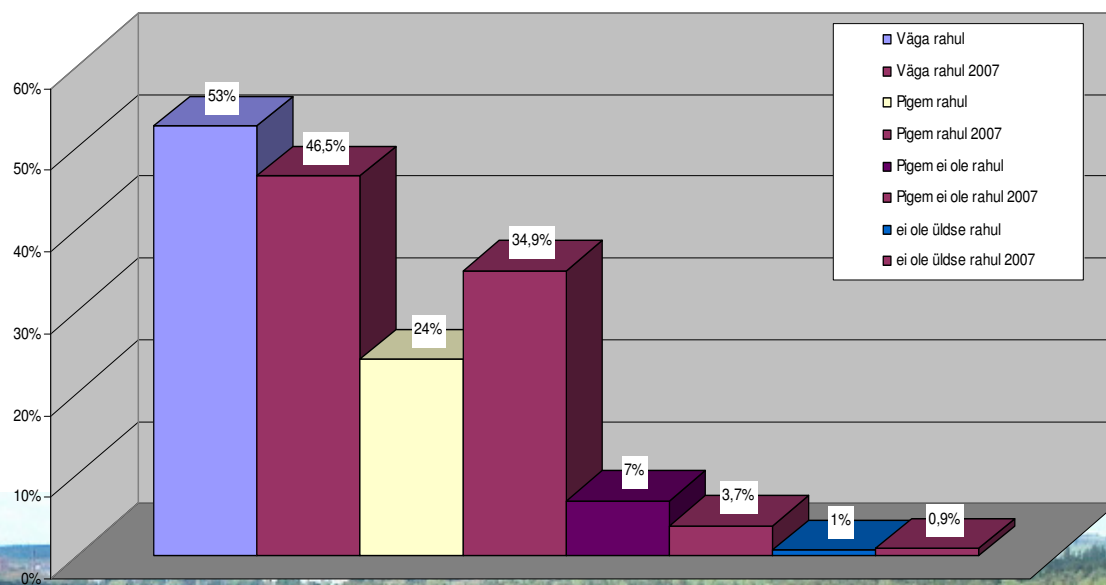


# Rahulolu...

...enne haiglaravi alustamist antud selgituste ja juhustega...

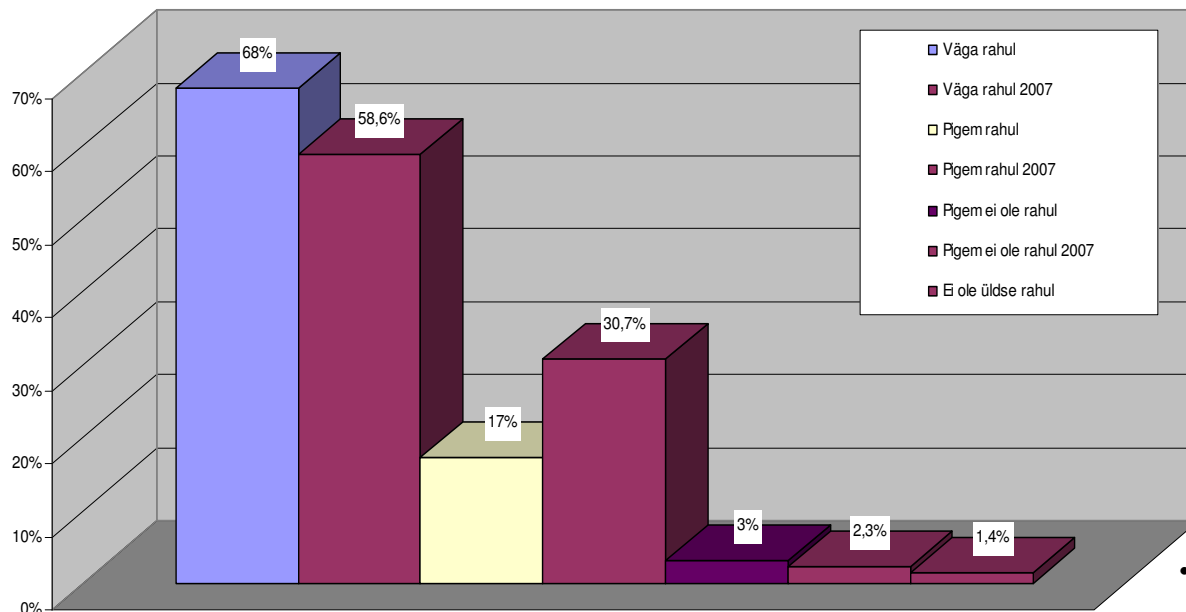


...selgitustega erinevate raviviiside ja võimaluste kohta...

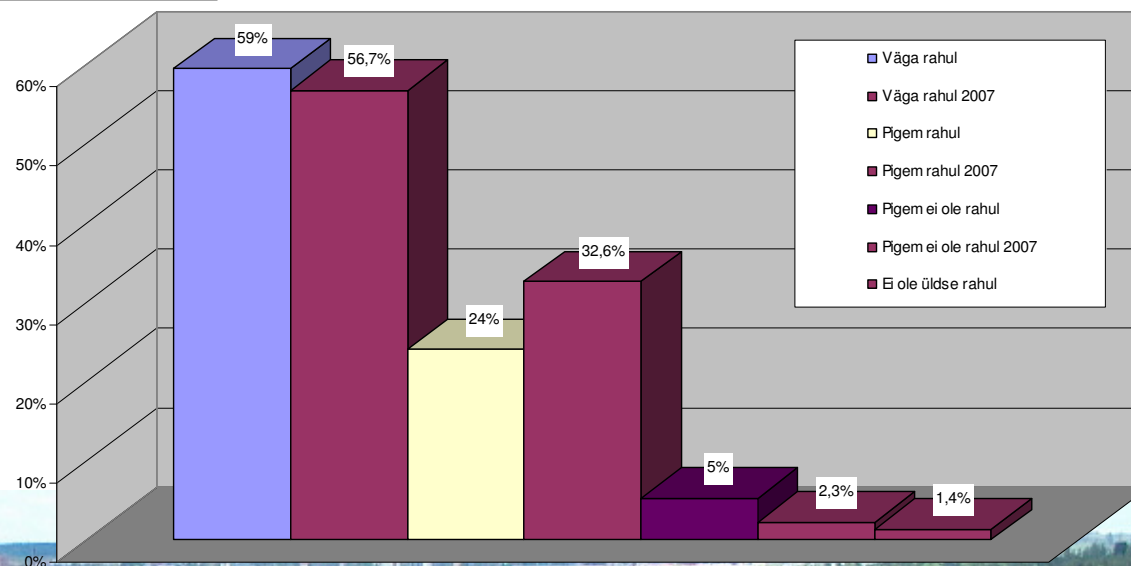


# Rahulolu teabega....

...uuringute ja protseduuride kohta...

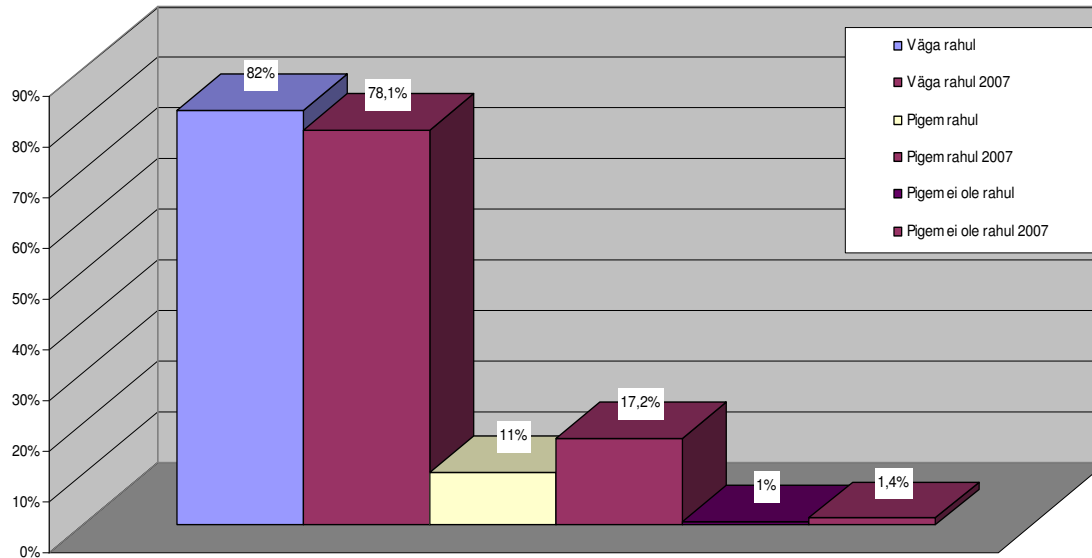


...hoolduse kohta peale haiglaravi...

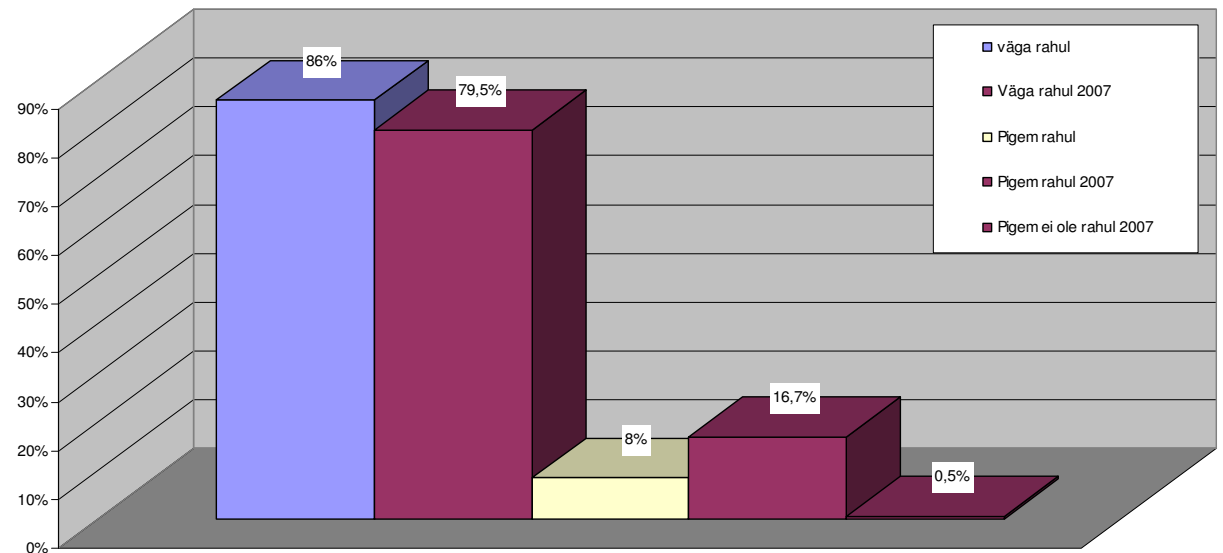


# Rahulolu...

...arstide usaldusväarsusega...

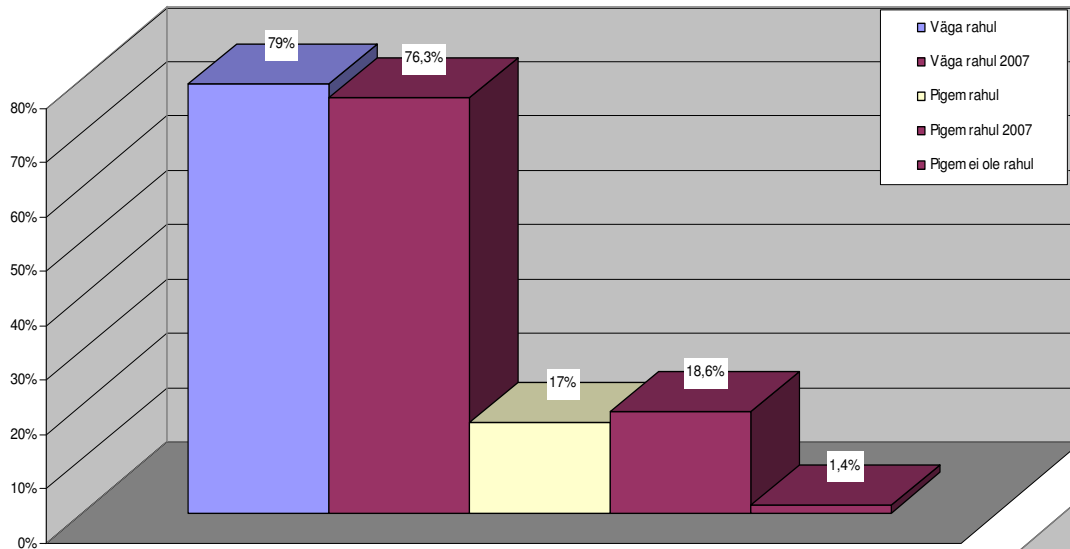


...õdede usaldusväarsusega...

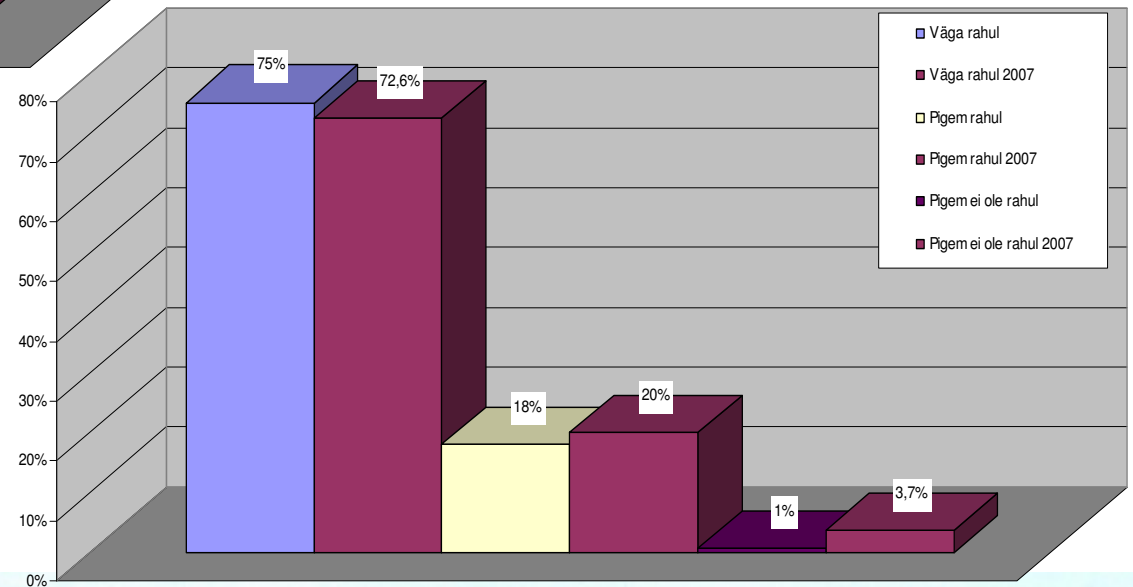


# Rahulolu...

## ...üldruumide puhtusega...

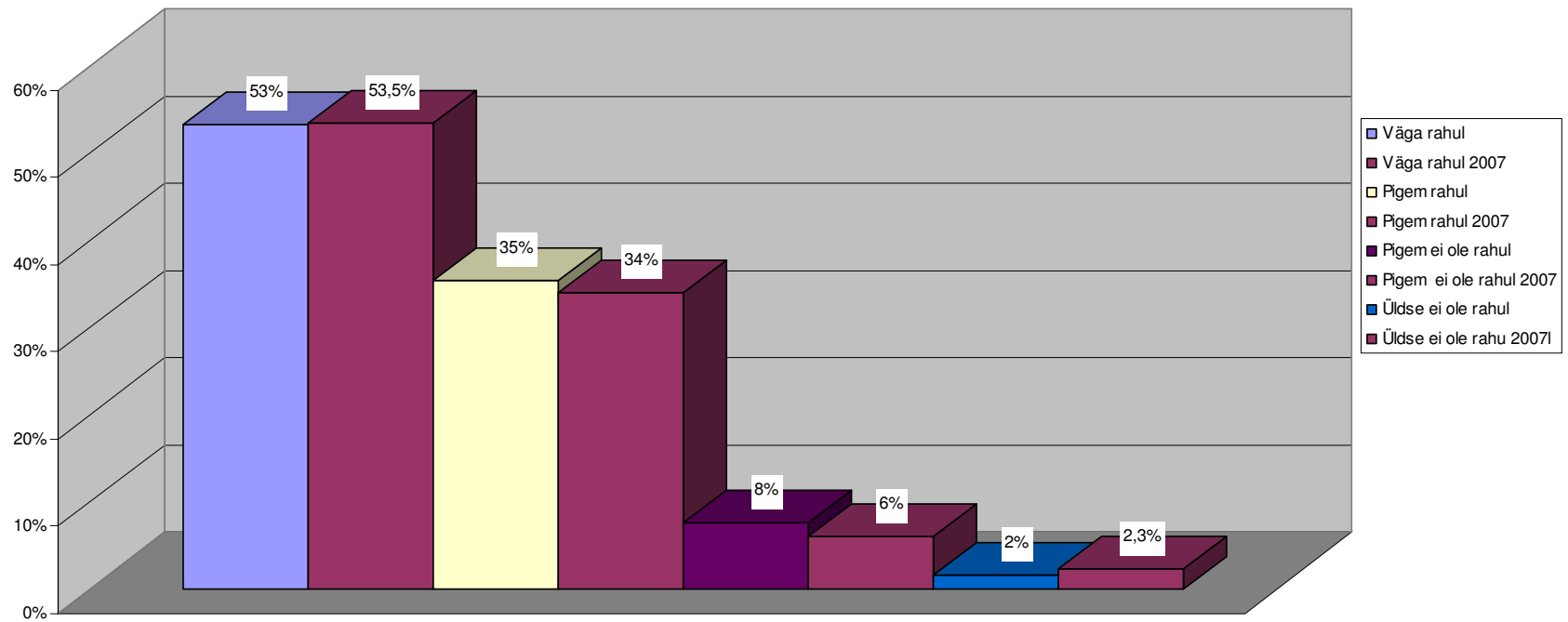


## ...hügieeniruumide puhtusega...



# Rahulolu...

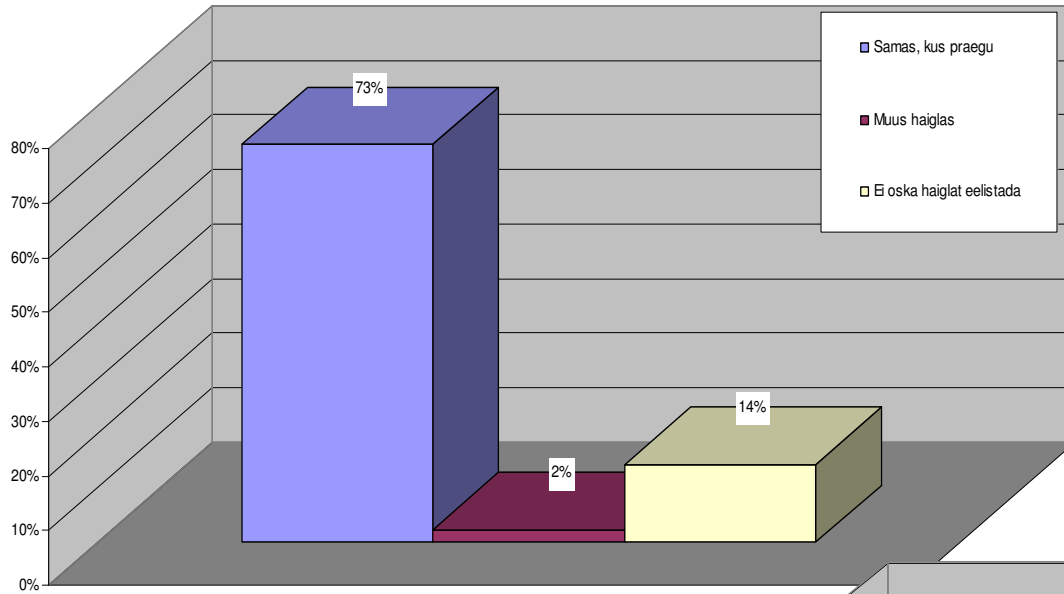
## ...haiglatoiduga...



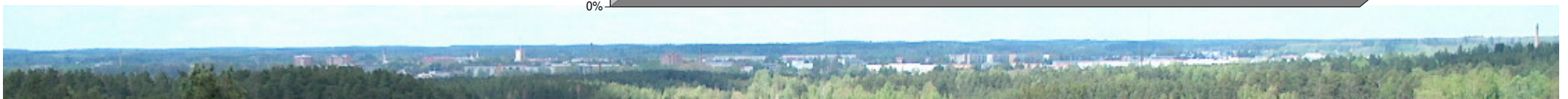
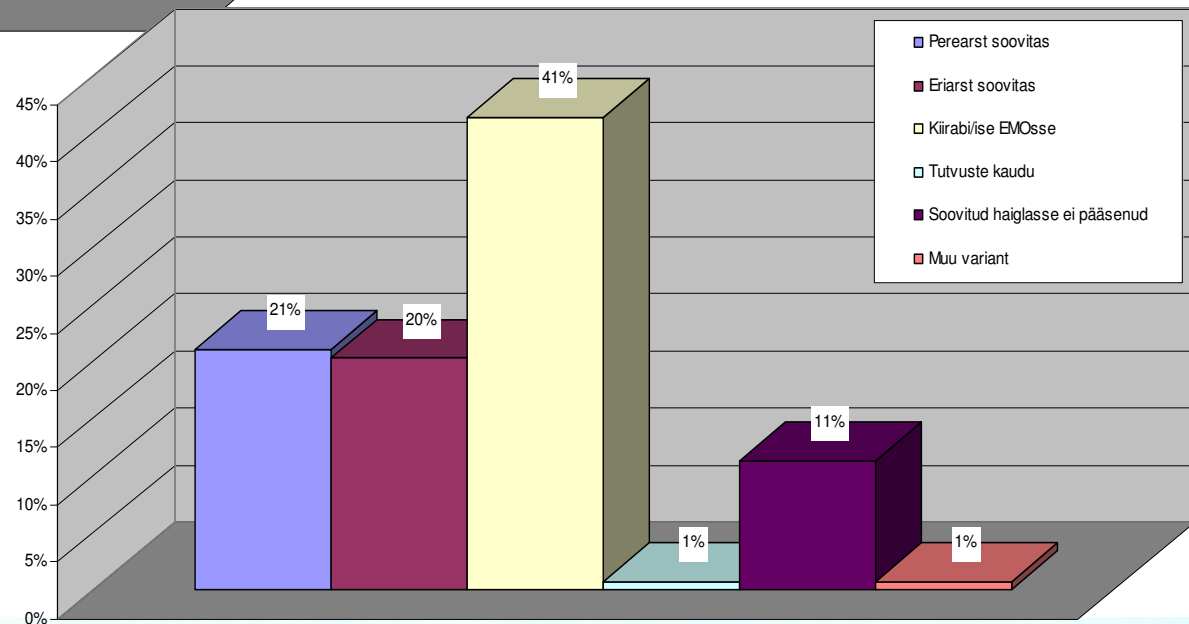
# Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring...



## Eelistatud haigla...



## Mõjutused haigla valikul...

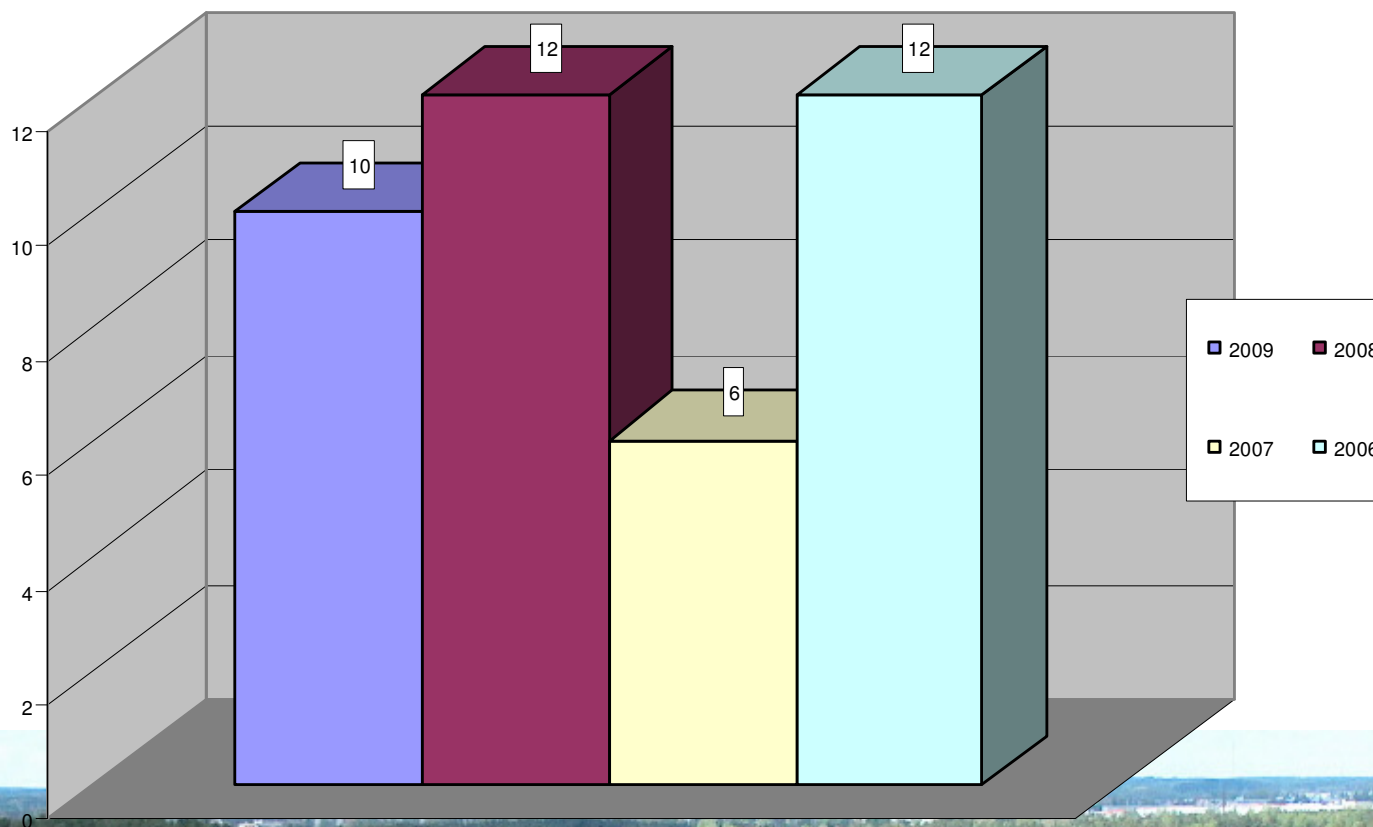


## 2009. aastal esitatud kaebused...

Enim avaldati rahulolematust vastuvõtuosakonna ning kiirabi töö üle. Peamised probleemid kaasnesid personali suhtlemise ja suhtumisega patsientidesse ning ravitöö korralduse ja osutatud abi puudusega. Kaebused laekusid telefoni teel, kodulehe kaudu ja tavapostiga. Kahel korral pöördus patsient ise administratsiooni poole. Ühel korral esitati kaebus Sotsiaalministeeriumi tervishoiuteenuse kvaliteedi ekspertkomisjoni kaudu.

Esitatud avaldustes märgiti, et vajaka jääb personali poolsetest selgitustest, miks teatud toiminguid patsiendiga tehakse (vastuvõtu jooksul erinevatesse jälgimisruumidesse paigutamine, visiiditasu vastuvõtuosakonnas ambulatoorse abi osutamisel, miks kiirabi kohe haiglasse ei vii).

Kõik registreeritud avaldused on edastatud vastavatesse struktuuriüksustesse rahulolematuse põhjuste selgitamiseks.

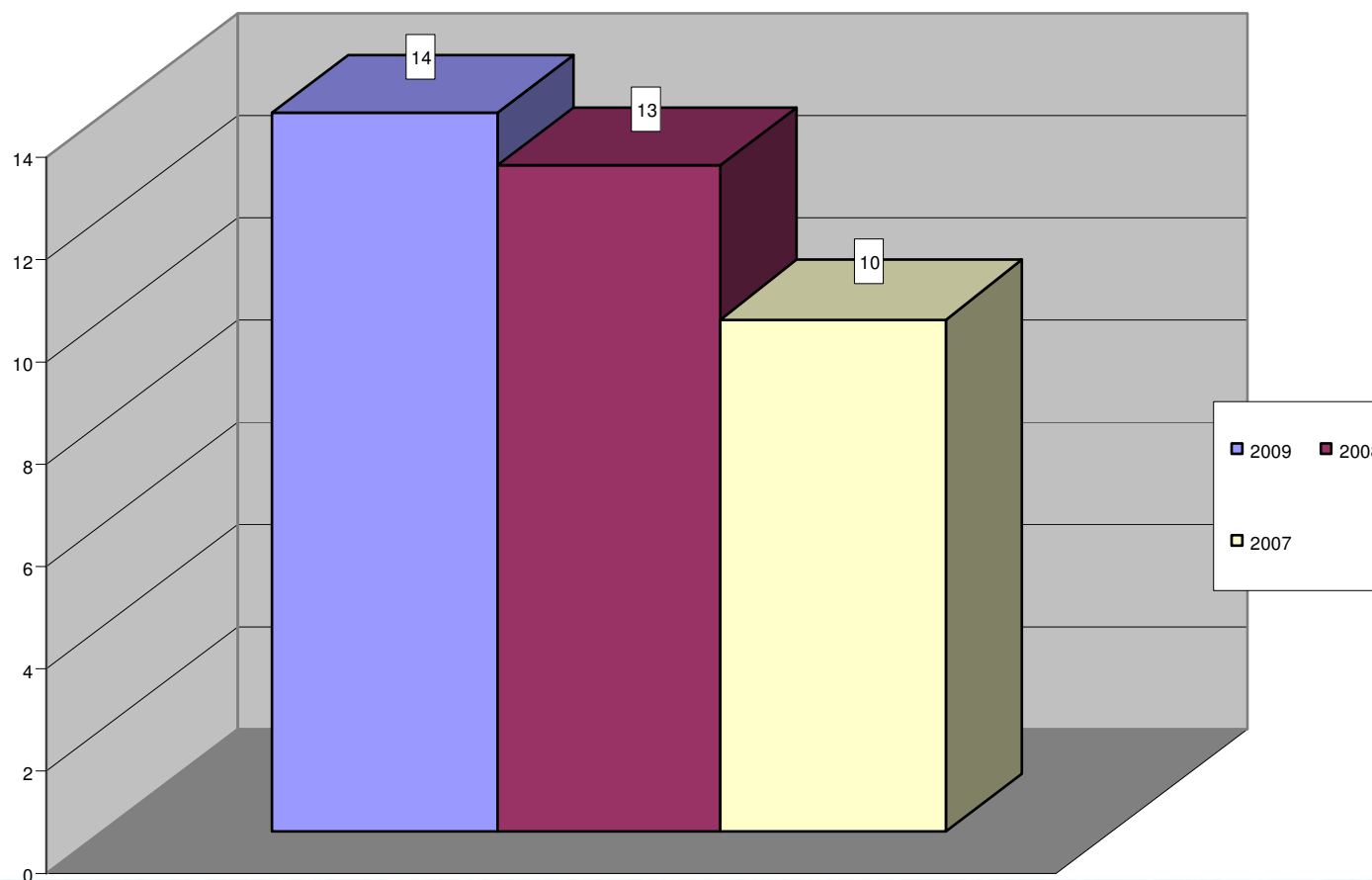


# 2009. aastal esitatud tänuavaldused...



Kirjalikult fikseeritud tänuavaldusi laekus 2009. aastal 14. Tänu avaldati vastuvõtu-, kirurgia- ja hooldusravi üksustele, sisehaiguste kliinikule, kiirabile ja Taastusravi Keskusele. Patsiendid ja nende lähedased pidasid tänutundega meeles personaalselt dr Peeter Treumuthi, dr Egon Johansonit, dr Peet Lensmenti, dr Leila Metsallikut, dr Annelie Truijat, dr Viivi Kaldat, dr Kersti Hagelit ja Pille Jagomäge.

Kiitusõnu väärisid personali suhtumine ning hoolivus oma töösse ja patsientidesse. Ära märgiti tänuavaldustes head ravitööd, patsientidele antud soovitusi edaspidiseks hoolduseks pärast haiglaravi, viisakat ja hoolitsevat suhtumist ning käitumist.



**Tänan dr Leila Metsallikut ning kogu siseosakonna personali minu ema hoolitsuse eest.**

Juta

**Tahaksin tänada 27. nov. tööl olnud vastuvõtuosakonna õdesid. Hoolivalt ja tõsiselt suhtusid patsiendi probleemi. Suured tänud ka dr Peeter Treumuthile. Tänu tema kiirele ja õigele ravile tunneb patsient end juba paremini.**

Kristiina

**Südamlik tänu Lõuna-Eesti Haigla kiirabi-, kirurgia-, hooldus- ja taastusraviosakonna kollektiivile hooliva, abivalmis jaluleaitamise eest.**

Agu



**Soovime avaldada tänu Dr Egon Johansonile, kes suhtus hoolivalt ja vastutustundlikult meie poja kaebustesse ning andis näpunäiteid kuidas käituda tulevikus kui probleem süveneb.**

Katrin ja Kalmer

**Siiras tänu kiirabibrigaadile - Ene Rauba, Õie Haabmetsa ja Raigo Kiidmaa - kiire tegutsemise eest.**

**Lisaks tänusõnad kõigile 6a õdedele ja hooldajatele, raviarst dr Kaja Mustimetsale, taastusravist dr Kersti Hagelile, dr Ellen Lembrale, Katrin Lembrale, Juta Kitsele, Riita Vinnile ning sotsiaaltöötaja Marisele tähelepanu ja hoolitsuse eest.**

Maimu



**Muinaslood on imelised-  
neis on peidus naer ja nutt...**

**Mõni inimene ise  
ongi nagu muinasjutt...**

Leelo Tungal

