



Regionaalhaigla

Regionaalhaigla ambulatoorsete patsientide  
tagasiside e-küsitluse katseprojekt 2021-2022

Tulemused

## Patsientide tagasiside e-küsitluse katseprojekt

- **Eesmärk:** testida patsienditagasiside meetodi tulemuslikkust
- **Kaugem eesmärk:** saada haiglaüleselt operatiivselt süstematiseeritud ja ajas võrreldavat tagasisidet patsiendikogemusest, mis tooks välja teenuse tugevused ja nõrkused ning ettepanekud, et muuta patsiendikogemust paremaks.
- **Meetod:** sms-i teel edastatud anonüümne online-küsimustik eesti ja vene k, 12 küsimust, sh 3 valikvastamiseks
- **Valim:** Mustamäe ja Seewaldi korpuse polikliinikute ning EMO patsiendid, kokku 65 000 sms-i
- **Periood:** 21.12.2021-01.04.2022
- **Osalus:** vastanuid 9409 in ehk 14,5% (eestikeelseid 65%, venekeelseid 35%). Vabatekstilise kommentaari andis 26% vastanutest ehk 2446 in
- **Andmeanalüüs:** haigla klienditeeninduse teenistus koostöös ettevõttega STACC OÜ

## Tulemused: arsti vastuvõtt

Küsimused	Keskhinne eesti k	Keskhinne vene k
Kas Te jäite külastusega rahule?	9.24	9.29
Kas Te jäite rahule sellega, kuidas registratuuri töötaja Teiega suhtles?	9.3	9.47
Kas Te jäite rahule sellega, kuidas arst Teiega suhtles?	9.51	9.56
Kas Te jäite rahule selgitustega Teie seisundi kohta	9.22	8.68
Kas Te jäite rahule selgitustega ravi, protseduuride ja uuringute kohta?	9.24	9.11
Kas Te jäite rahule juhistega, kuidas edaspidi oma tervisemurega toime tulla?	9.08	9.04
Kas Te jäite rahule sellega, kuidas Regionaalhaigla ravimeeskond kaasas Teid otsuste tegemisse?	8.98	9.1
Kas Te pöörduksite oma tervisemurega uuesti meie haiglasse?	9.51	9.49

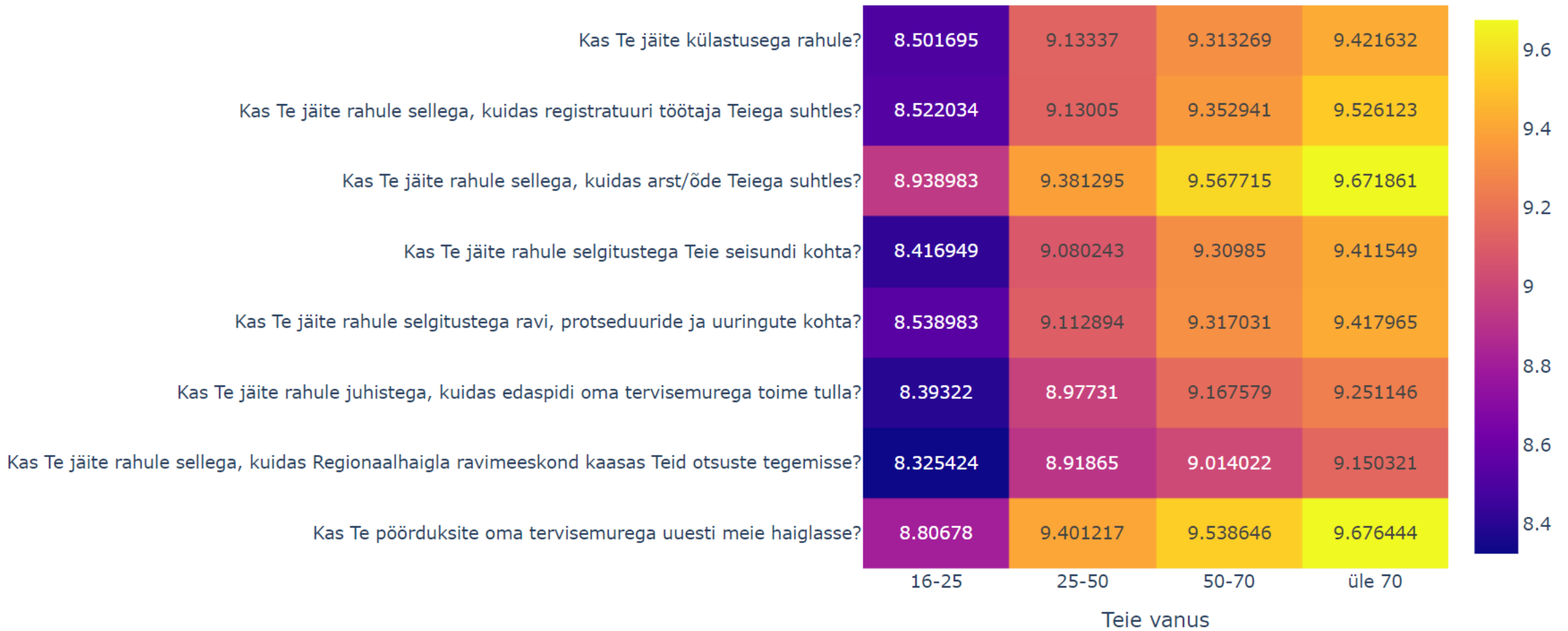
## Tulemused: õe vastuvõtt

Küsimused	Keskhinne eesti k	Keskhinne vene k
Kas Te jäite külastusega rahule?	9.22	9.32
Kas Te jäite rahule sellega, kuidas registratuuri töötaja Teiega suhtles?	9.09	9.52
Kas Te jäite rahule sellega, kuidas õde Teiega suhtles?	9.44	9.53
Kas Te jäite rahule selgitustega Teie seisundi kohta?	9.17	8.81
Kas Te jäite rahule selgitustega ravi, protseduuride ja uuringute kohta?	9.16	9.12
Kas Te jäite rahule juhistega, kuidas edaspidi oma tervisemurega toime tulla?	9.11	9.03
Kas Te jäite rahule sellega, kuidas Regionaalhaigla ravimeeskond kaasas Teid otsuste tegemisse?	8.97	9.13
Kas Te pöörduksite oma tervisemurega uuesti meie haiglasse?	9.32	9.38

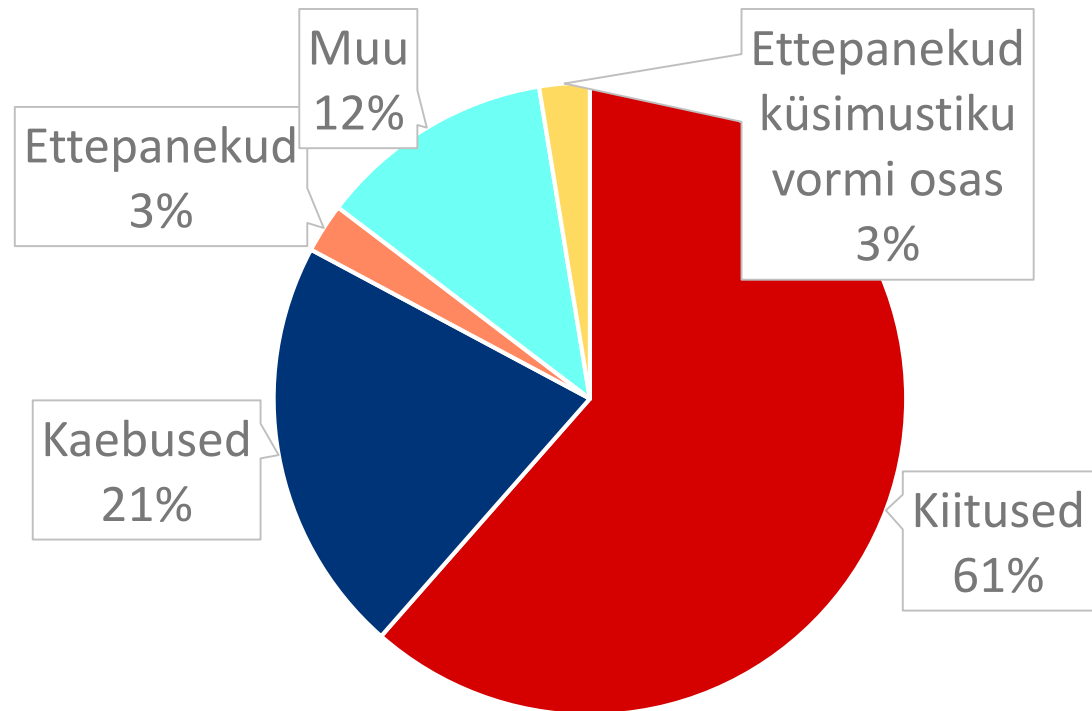
# Tulemused: rahulolu aspektide korrelatsioon üldise rahuloluga



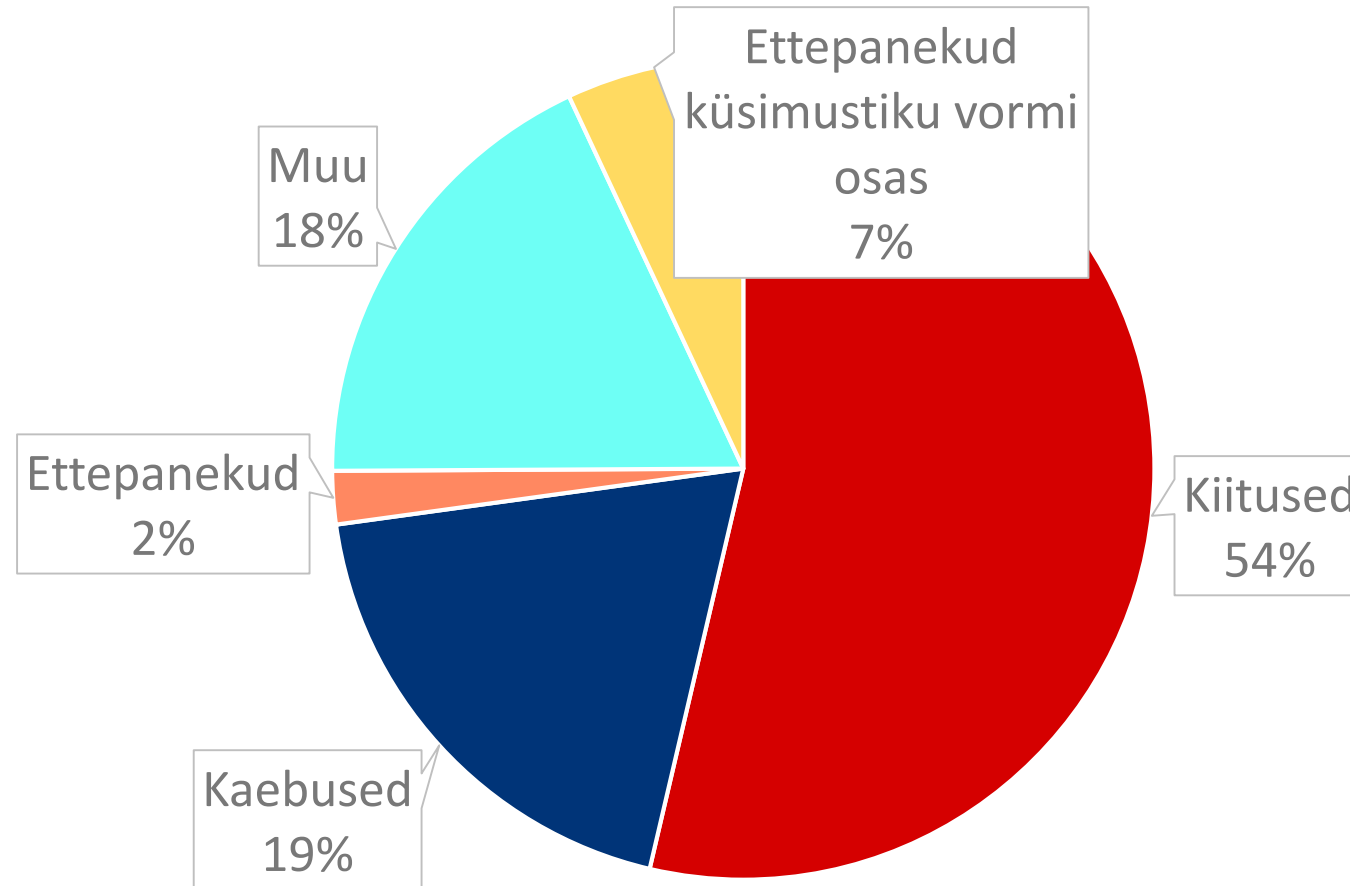
# Tulemused: rahulolu korrelatsioon patsientide vanusega



## Tulemused: vabateksti kommentaaride sisu, arsti vastuvõtt (n=2180)



## Tulemused: vabateksti kommentaaride sisu, õe vastuvõtt (n=271)



## Negatiivse sisuga vabateksti kommentaarides enamesinenud teemad

- Ootejärjekord kohapeal (63 kommentaari)
- Ootejärjekord vastuvõtule (61)
- Ravikvaliteet (56)
- Patsiendi teavitamine (selgitused diagnoosi, uuringute, ravi ja ravimite kohta, andmete lisamine digilukku, patsiendile tagasihelistamine) (54)
- Suhtlemine ja suhtumine (54)
- Teenindamine registratuuris (37)
- Vereanalüüside andmine (18)
- Segateemad (60)