



Regionaalhaigla

# Ambulatoorsete patsientide tagasiside e-küsitluse tulemused

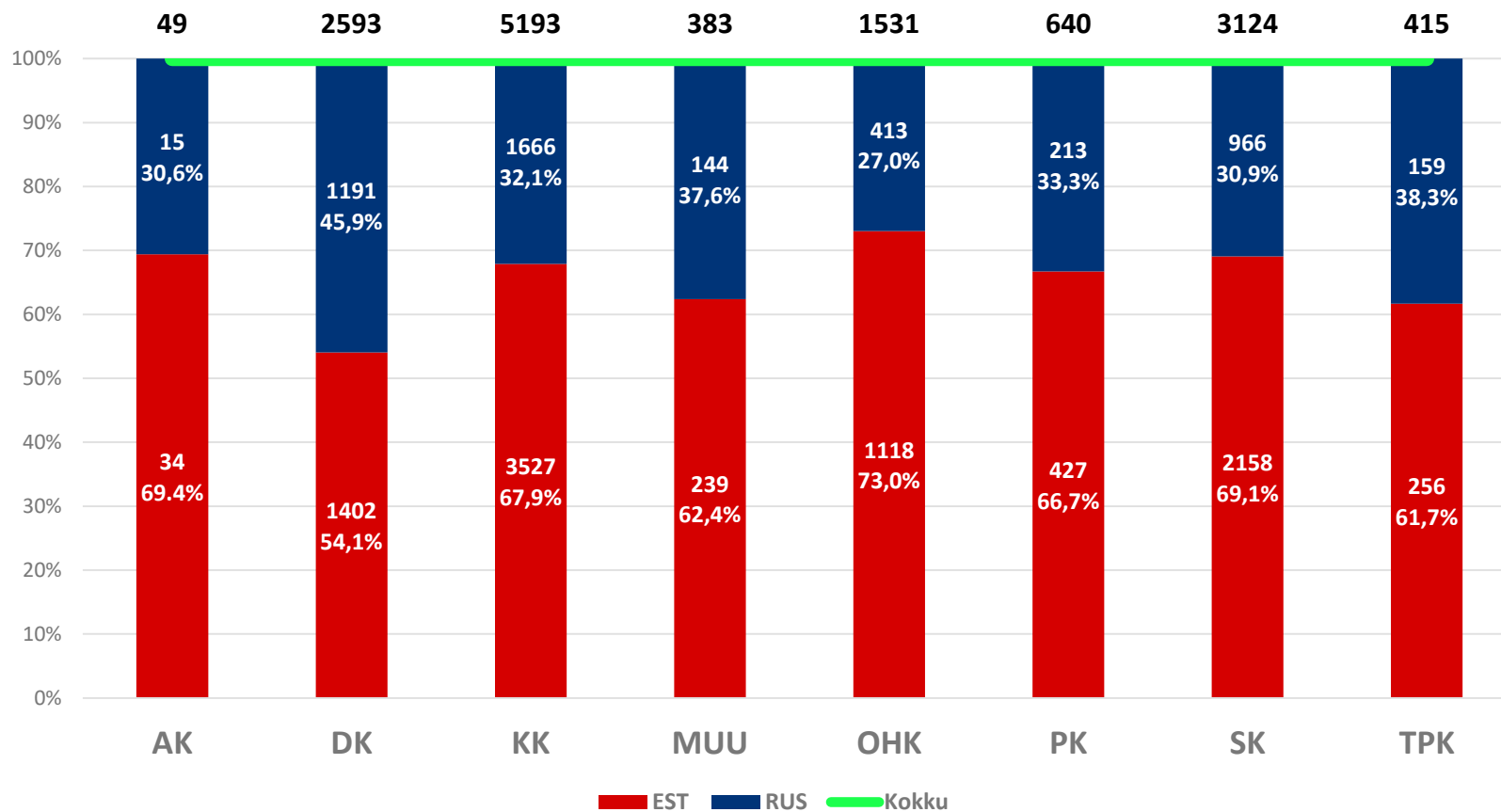
2023

## Metoodika, valim, osalus

- **Meetod:** sms-i teel edastatud anonüümne e-küsimustik eesti ja vene keeles.
- **Valim:** Mustamäe, Sõle, Hiiu, Seewaldi ja Katusepapi korpuse amb. patsiendid.
- **Andmekogumise periood:** iga kvartali 2. kuul – veebr, mai, aug, nov
- **Osalus:** vastanuid 13 928 in, aktiivsus keskmiselt 20% (eestikeelseid 2/3, venekeelseid 1/3).
- **Vabateksti kommentaare:** 17 249, 70% vastanutest jättis vähemalt ühe kommentaari.
- **Uuriti:** patsientide rahulolu suhtlemise, selgituste, kaasamise, edasiste soovitustega ja lojaalsust

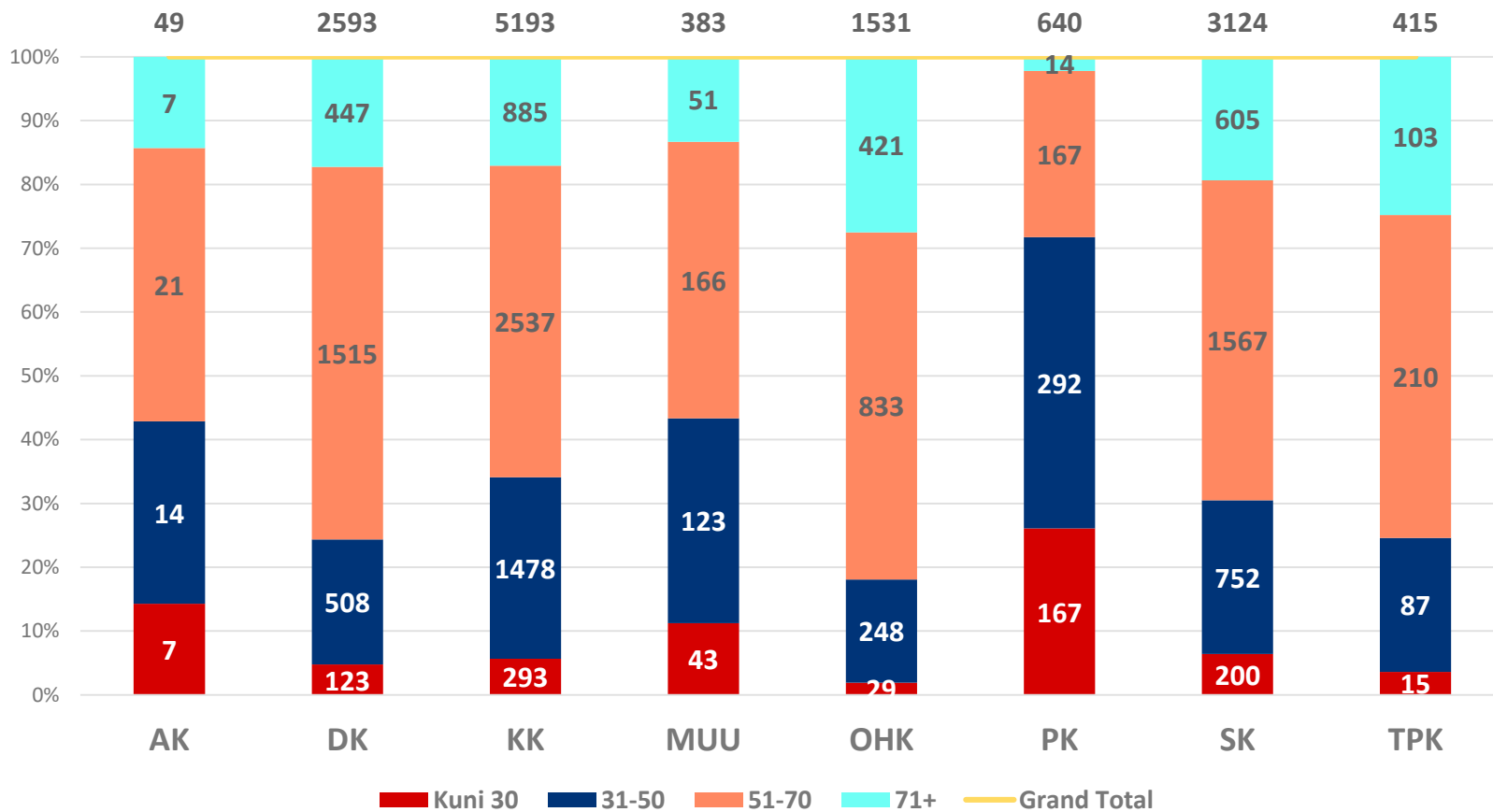
# Amb. patsientide tagasiside e-küsitlus 2023

## Vastanute arv ja keel kliinikute lõikes



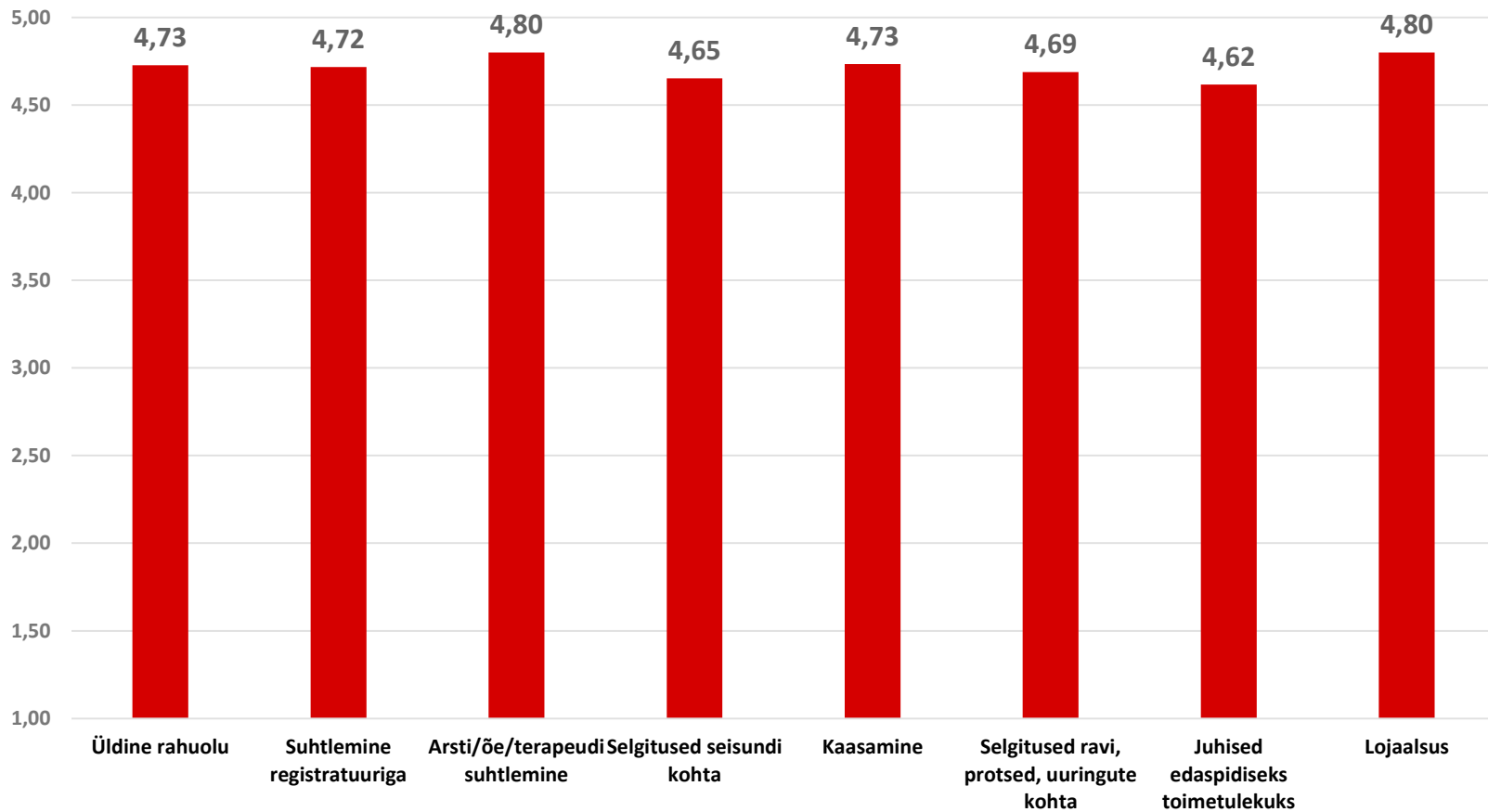
# Amb. patsientide tagasiside e-küsitlus 2023

Vastanute arv ja vanusgrupid kliinikute kaupa



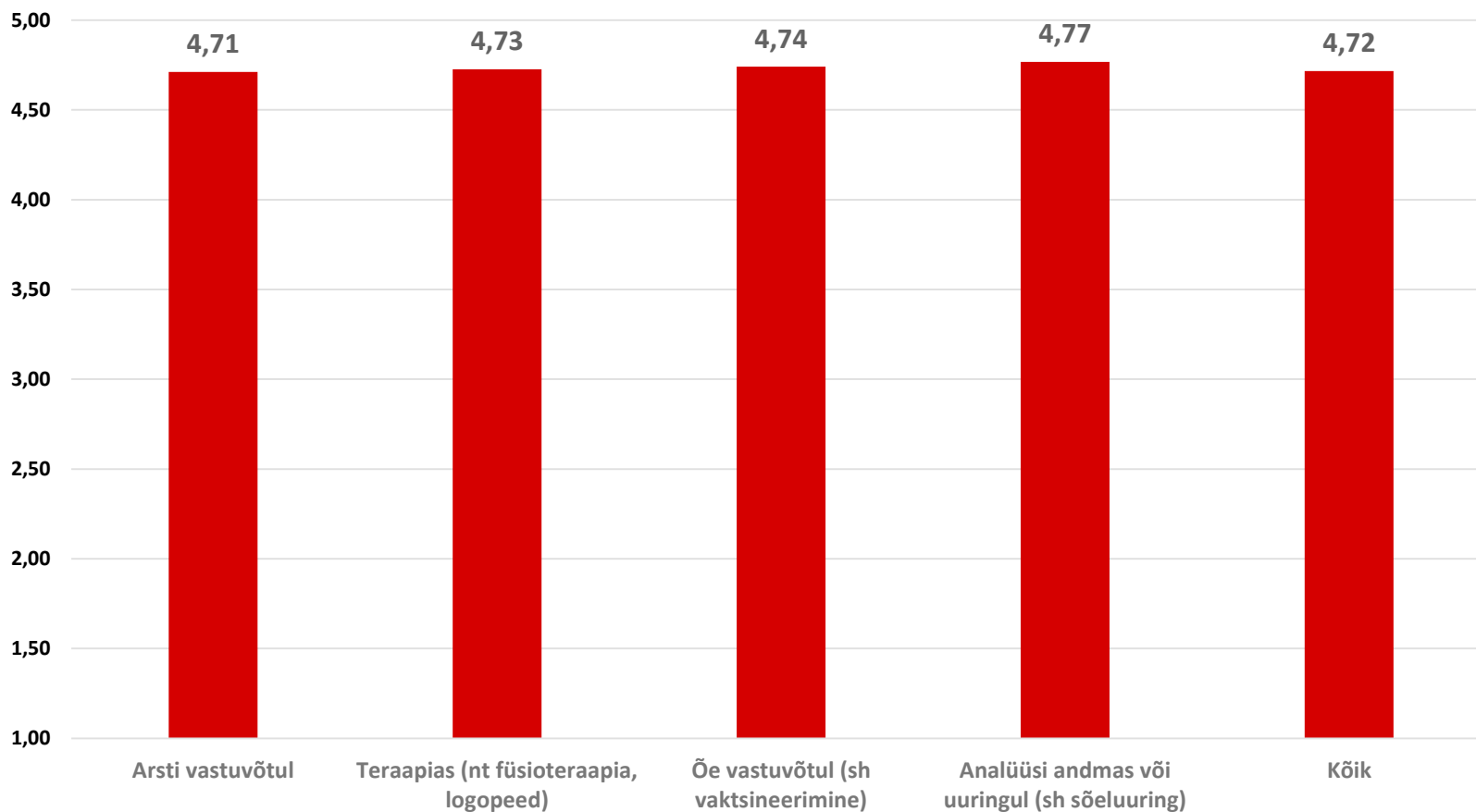
# Amb. patsientide tagasiside e-küsitlus 2023

Keskmine hinne küsimuste lõikes, skaala 1-5



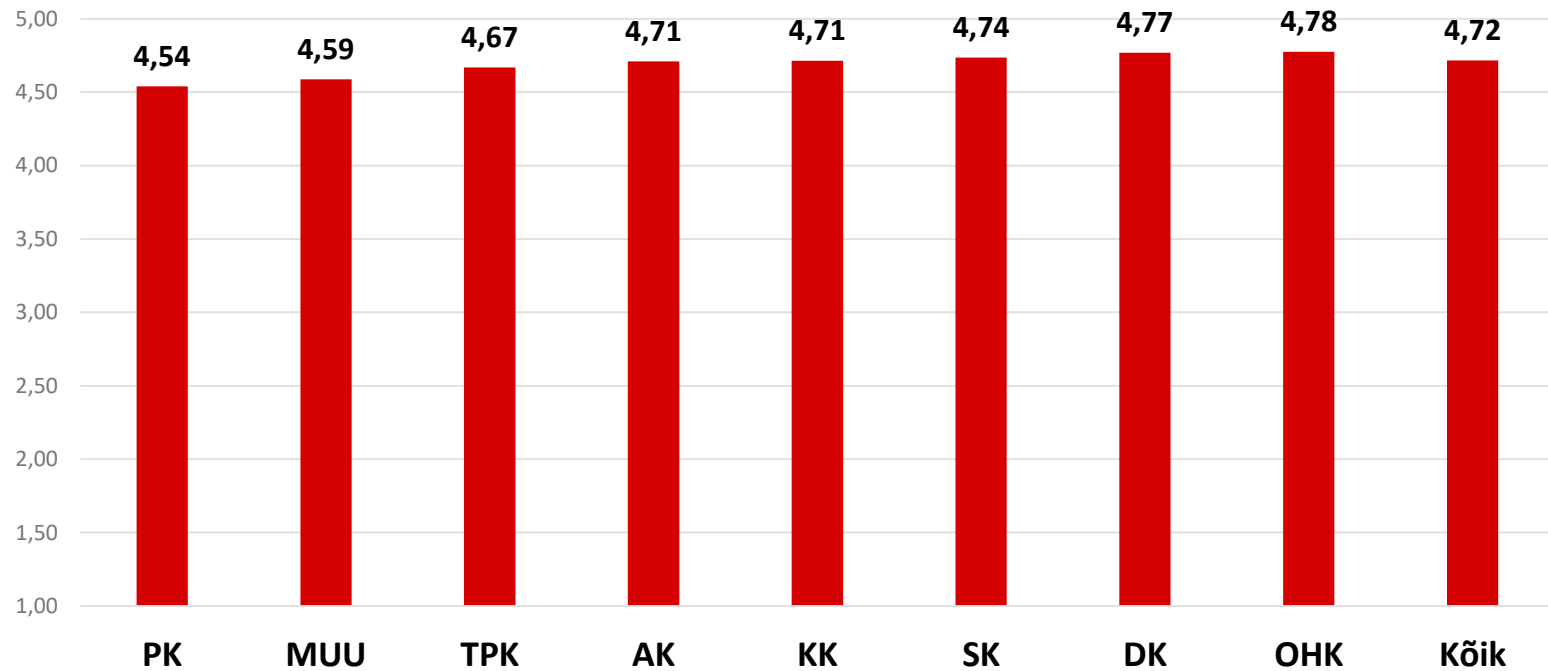
# Amb. patsientide tagasiside e-küsitlus 2023

Keskmine hinne teenuste lõikes, skaala 1-5



# Amb. patsientide tagasiside e-küsitlus 2023

Keskmine hinne kliinikute lõikes, skaala 1-5



# Vabateksti kommentaaride peamised teemad

Negatiivsed: teenuse kättesaadavus (sh korduvpatsientidele), ooteaeg polikliinikus kohapeal, suhtlemisprobleemid, terviseandmete dokumenteerimine.

Parkimine, ehitusest tingitud ebamugavused, sildindus-viidandus, eelteavitused sms-iga, kontakti saamise raskused telefoni teel sh mitte-tagasihelistamine.

Positiivsed: rahulolu arstide, õdede, teenindajatega, rahulolu raviga, sildindus-viidandus.