

IDA-TALLINNA KESKHAIGLA

Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring 2018

**2018**

## Sisukord

1. Uuringu läbiviimise metoodika .....	3
2. Andmete analüüs .....	3
3. Uuringu valim.....	3
3.1. Vastanute iseloomustus: sugu, vanus ja vastamise keel .....	4
3.2. Vastanute elukoht .....	8
4. Uuringu statistilised kokkuvõtted.....	8
4.1. Üldine rahulolu ja lojaalsus .....	8
4.2. Rahuolu raviarstiga.....	14
4.3. Rahulolu õdede/ämmaemandate või muude spetsialistidega .....	19
4.4. Rahulolu privaatsusega.....	23
4.5. Rahulolu selgitustega protseduuride ja uuringute kohta.....	24
4.6. Rahulolu selgitustega ravimite kasutamise kohta.....	26
4.7. Rahulolu juhistega kuidas edaspidi tulla toime terviseprobleemidega.....	27
5. Keskmised skoorid koos standardhälbega .....	30
5.1. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus kliinikute kaupa .....	30
5.2. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus kliinikute ja aastate kaupa.....	35
5.3. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus diagnostikakliinikus .....	42
5.4. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus kirurgiakliinikus.....	43
5.5. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus naistekliinikus .....	44
5.6. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus silmakliinikus.....	45
5.7. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus sisekliinikus .....	46
5.8. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus taastusravikliinikus .....	47
Lisa 1. Vastuste protsendid ja vastanute arvud. ....	49
Lisa 2. Uuringus kasutatud ankeet.....	51

## 1. Uuringu läbiviimise meetoodika

Ambulatoorsete patsientide uuring viidi läbi 01.04. – 30.04.2018. Uuringus osalejad täitsid paberküsimustiku, mille aluseks oli kesk- ja regionaalhaiglate kvaliteedijuhtide rühma poolt välja töötatud eesti- ja venekeelne ankeet. Küsitleti ambulatoorseid patsiente. Uuringus ei osalenud õendusabi osakonnad ega päevaravi osakonnad. Küsitluse viisid läbi kabinettide töötajad õendusjuhtide eelneva juhendamise alusel.

Patsientidel paluti küsimustik täita pärast ambulatoorset visiiti. Kui patsient ei saanud oma tervisliku seisundi tõttu ankeeti ise täita, võis ankeedi täita kabineti töötaja patsiendi ütluse alusel. Kui patsiendiga oli kaasas saatja (näiteks lapsevanem), võis ankeedi paluda täita temal.

Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuringu eesmärk oli selgitada patsientide rahulolu raviteenustega Ida-Tallinna Keskhaiglas. Patsientidel paluti hinnata arstide ja õdede usaldusväärsust ning oskusi, teavet raviviiside ja võimaluste kohta.

Küsimustikule vastamine oli vabatahtlik ja vastaja jäi anonüümseks. Täidetud ankeedid paluti patsientidel panna kasti „Teie tagasiside on meile oluline“. Lisas 2 on toodud eestikeelne ankeet.

## 2. Andmete analüüs

Andmed analüüsiti programmide STATA ja EXCEL abil.

Andmete analüüsi teostasid Marika Tammaru teadusosakonnast ja Mari-Liis Rehepapp kvaliteediosakonnast. Dokumendi koostas Kristel Taevere kvaliteediosakonnast.

## 3. Uuringu valim

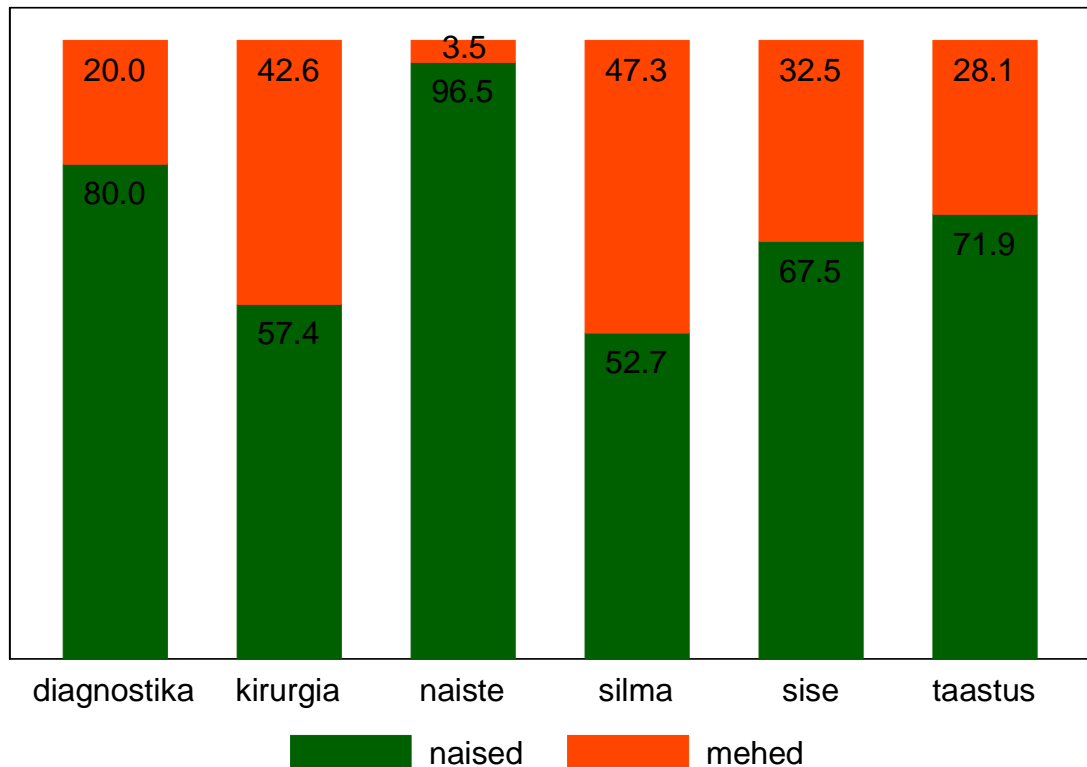
Kokku trükiti ja edastati osakondadesse patsientidele täitmiseks 8045 struktuuriüksuste nimede ja koodidega ankeeti (üks pool eestikeelne ja teine pool venekeelne ankeet). Ankeedi täitis ja tagastas sel aastal 3582 patsienti. 2016 aastal tagastati 1390 ankeeti, 2014 aastal oli tagastatud 534 täidetud ankeeti.

	Kliinikule väljastatud trükitud ankeetide arv	Täidetult tagastatud ankeetide arv	Protsent
Sisekliinik:	4840	1647	34
Naistekliinik:	890	639	72
Kirurgiakliinik:	1695	971	57
Silmakliinik:	190	113	59
Taastusravikliinik:	400	202	51
Diagnostikakliinik	30	10	33
<b>Kokku:</b>	<b>8045</b>	<b>3582</b>	<b>45</b>

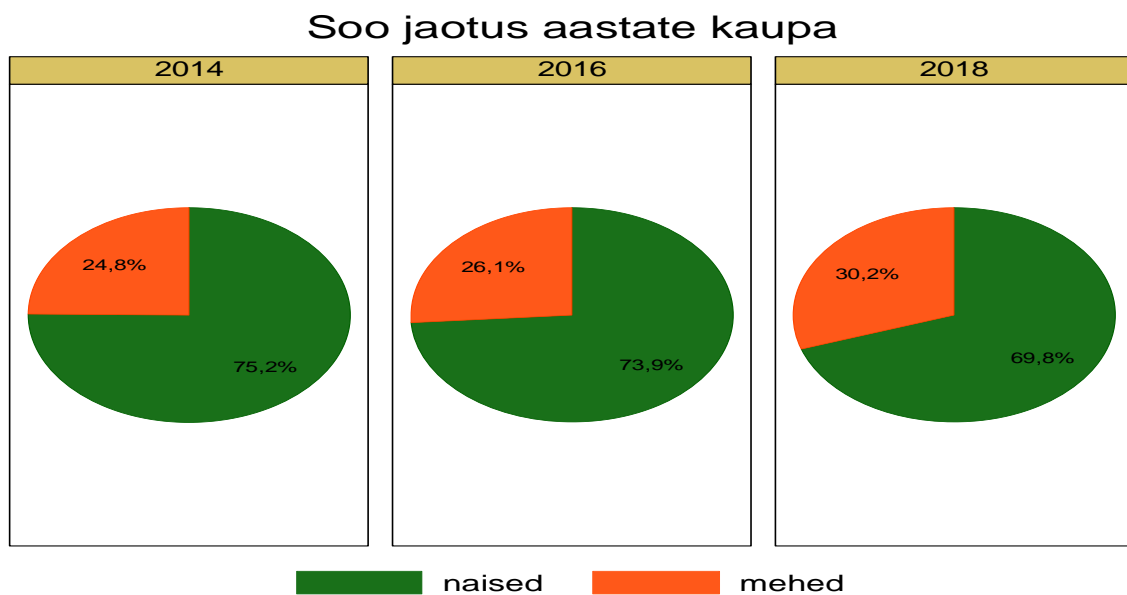
Tabel 1. Ankeetide väljastamise ja vastamise määr kliinikute lõikes.

### 3.1. Vastanute iseloomustus: sugu, vanus ja vastamise keel

Küsimustikule vastanutest 2427 (69,8%) olid naised ja 1049 (30,2%) olid mehed, 106 inimest oli jätnud soo küsimuse vastamata. Aastal 2016 oli 73,9% naised ja 26,1% mehed, 2014. aastal oli valimis 75,2% naised ja 24,8% mehed.

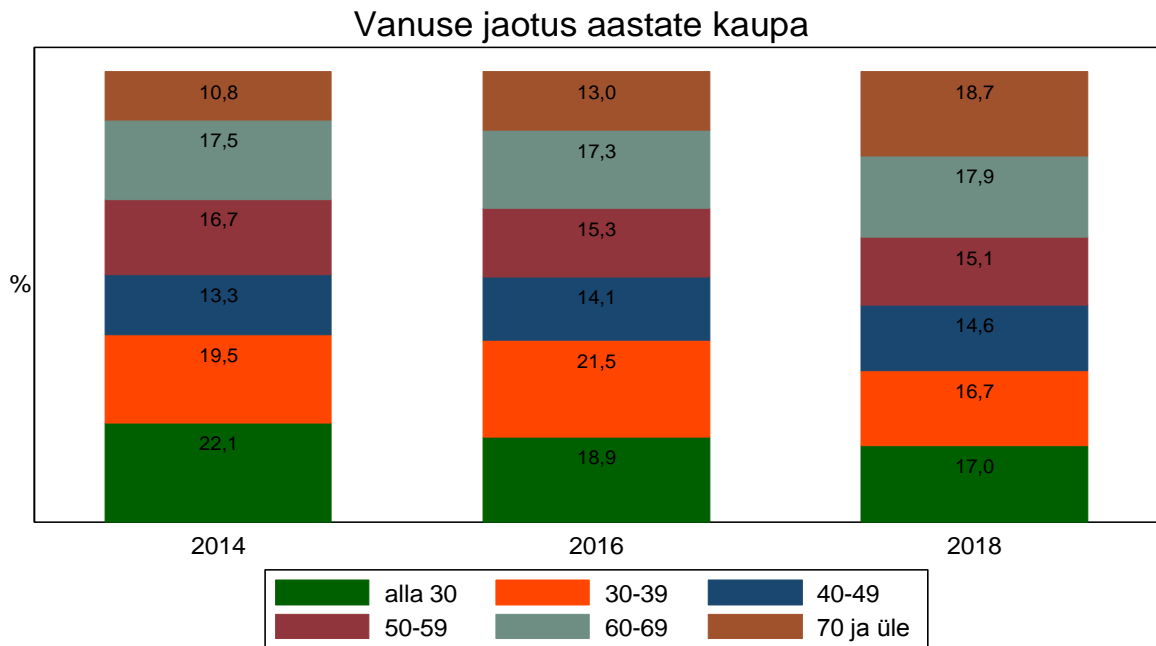


Tabel 2. Vastanute sooline jaotus kliinikute kaupa

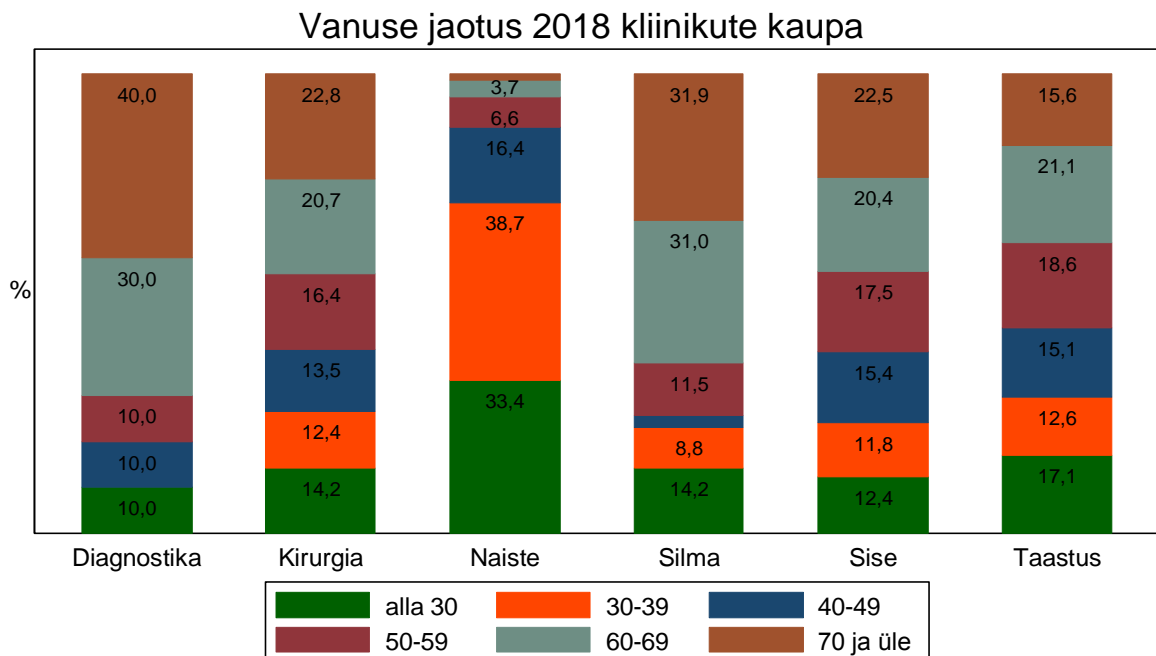


Tabel 3. Vastanute sooline jaotus aastate kaupa

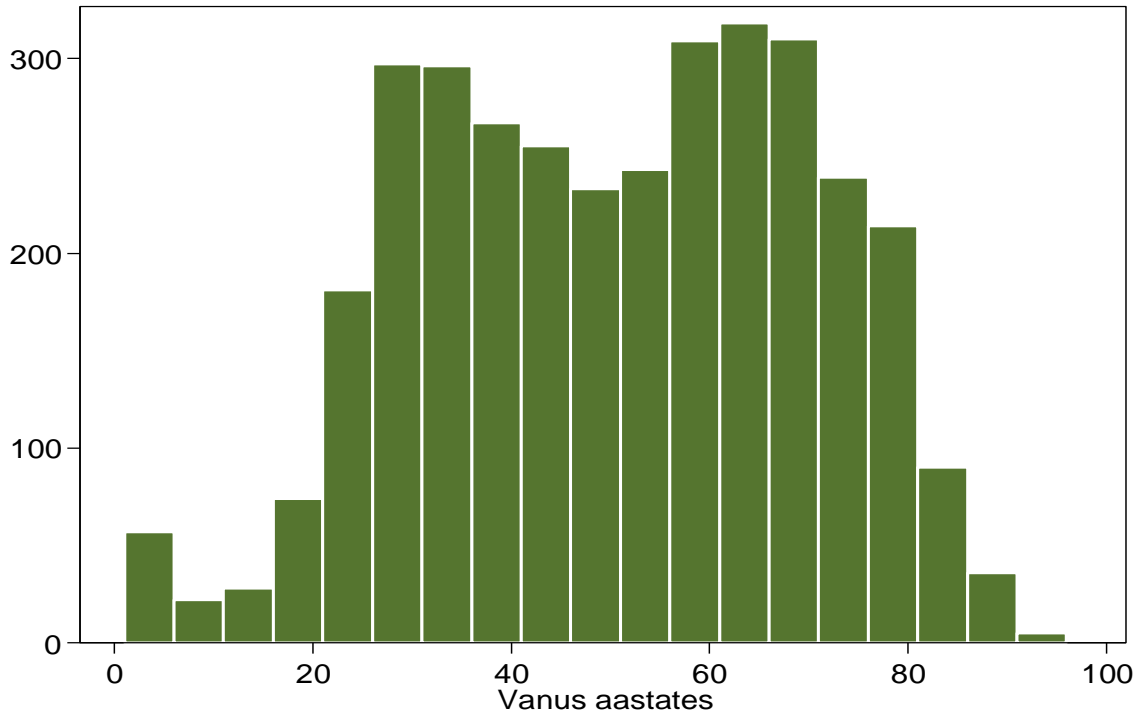
Vastanute keskmine vanus oli 50 aastat. Noorim vastaja oli 1 (küsimustiku täitis lapsevanem) ja vanim vastaja 95 aastane. Oma vanuse jättis märkimata 108 vastajat. Tabelis 4 on toodud vastajate vanuse jaotus.



Tabel 4. Vastanute vanuseline jaotus aastate kaupa



Tabel 5. Vastanute vanuseline jaotus kliinikute kaupa

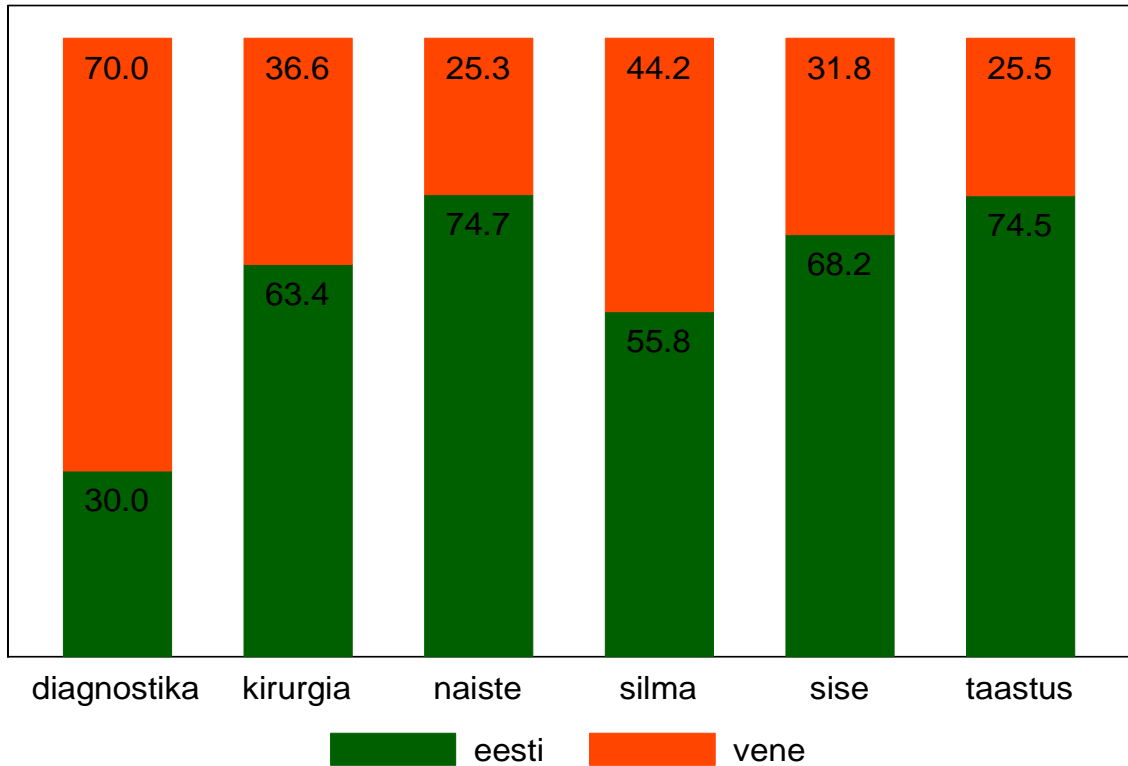


Tagastatud ankeetidest olid 2435 eestikeelsed ja 1147 olid venekeelsed ankeetid.

Keeleline jaotus aastate kaupa

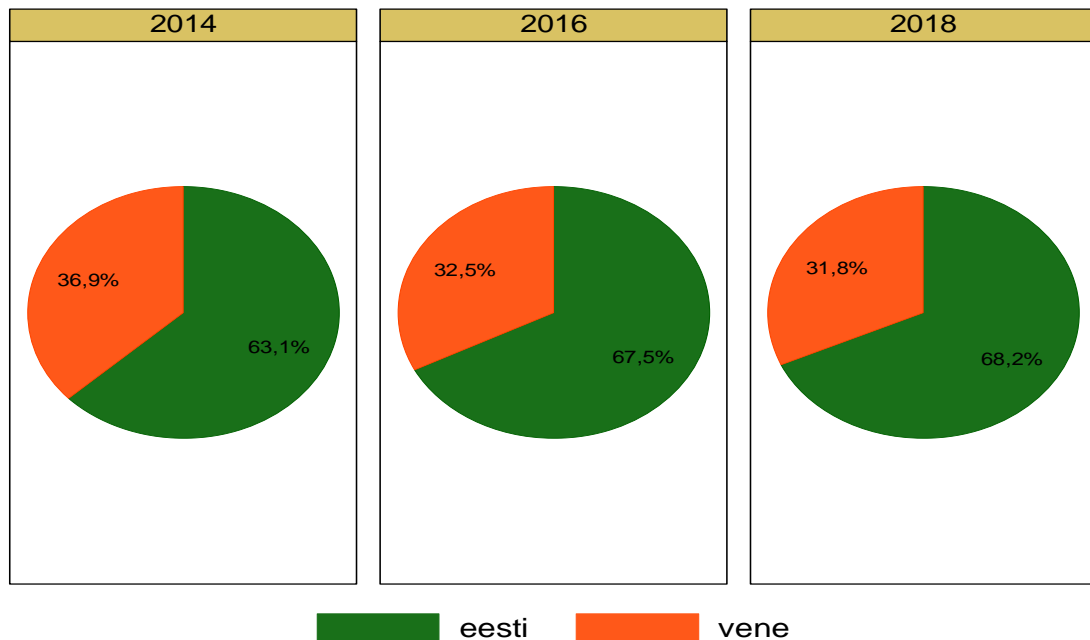
Keel	2014	2016	2018	Kokku
Eesti	340 (63.67)	935 (67.31)	2428 (67.92)	3703 (67.35)
Vene	194 (36.33)	454 (32.69)	1147 (32.08)	1795 (32.65)
Kokku	534 (100.00)	1389 (100.00)	3575 (100.00)	5498 (100.00)

Tabel 6. Vastanute keeleline jaotus aastate kaupa



Tabel 7. Vastanute keeleline jaotus kliinikute kaupa

### Keele jaotus aastate kaupa



Tabel 8. Vastanute keeleline jaotus aastate kaupa

### 3.2. Vastanute elukoht

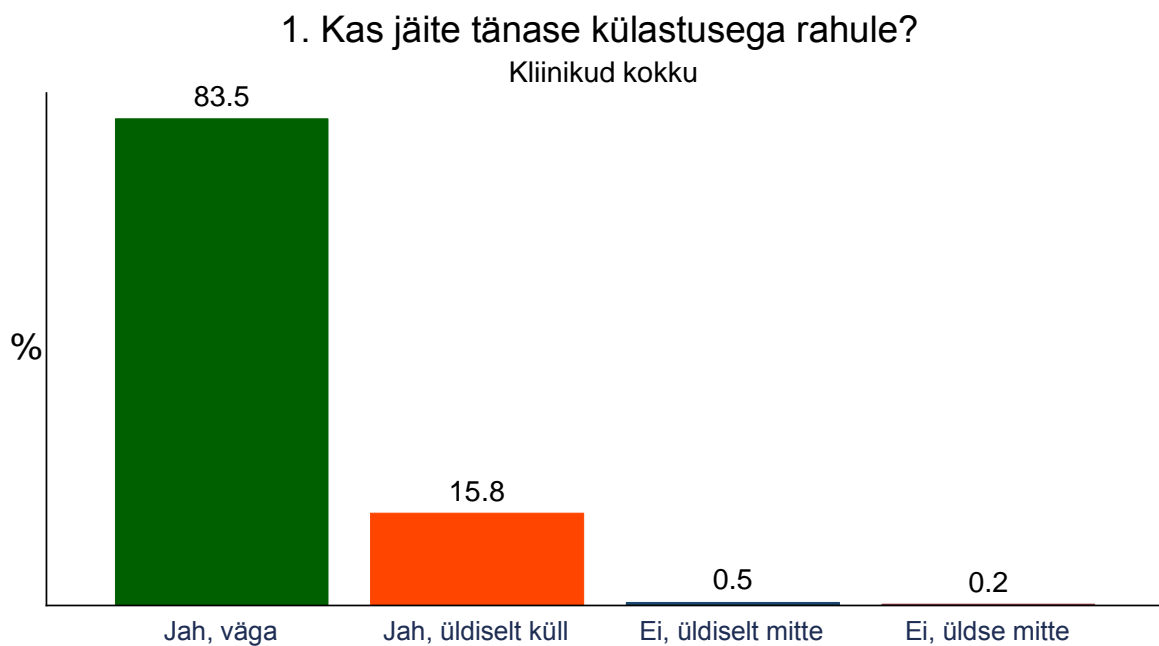
2868 ankeedile vastanut elas Tallinnas ning Harjumaal ja mujal Eestis elas umbes 377 vastanut. Elukohta ei kirjutanud ankeeti 335 ankeedile vastanutest.

## 4. Uuringu statistilised kokkuvõtted

Tulemuste protsentuaalsed jaotused ja konkreetsetele küsimustele vastajate arvud on toodud Lisas 1.

### 4.1. Üldine rahulolu ja lojaalsus

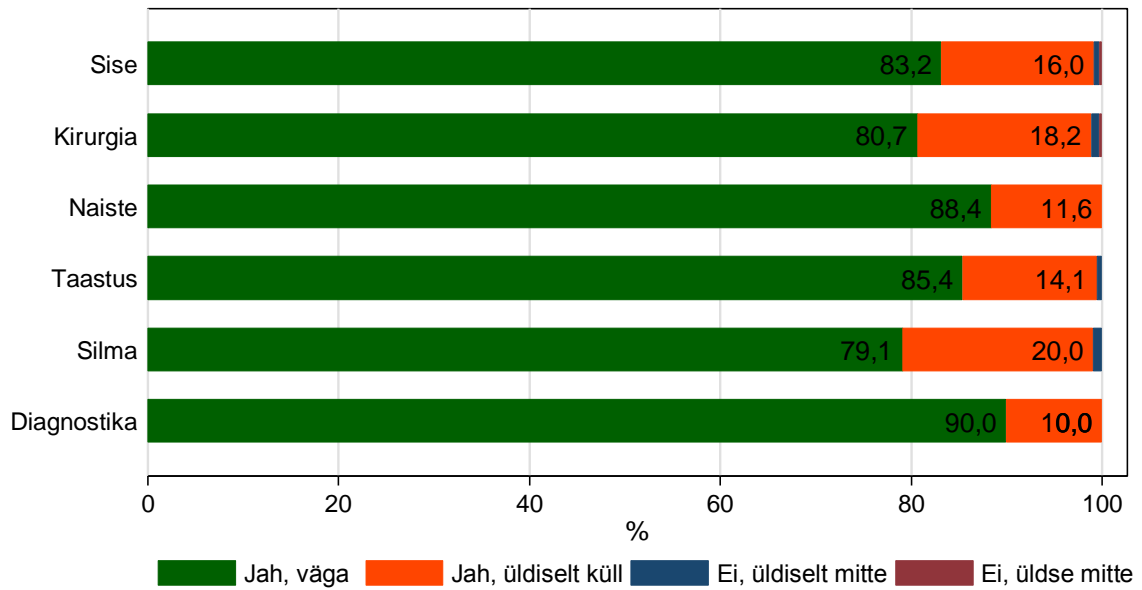
Küsimusele „Kas jäite tänase külastusega rahule?“ vastas „Jah, väga“ 83,5% ning „Jah, üldiselt küll“ 15,8% küsimustikule vastanutest. Tulemused on toodud tabelis 9. Teisi vastusevariante, „Ei, üldiselt mitte“ vastas 0,5% ja „Ei, üldse mitte“ 0,2% vastanutest. Küsimusele jättis vastamata 189 inimest.



Tabel 9. Vastanute rahulolu tänase külastusega

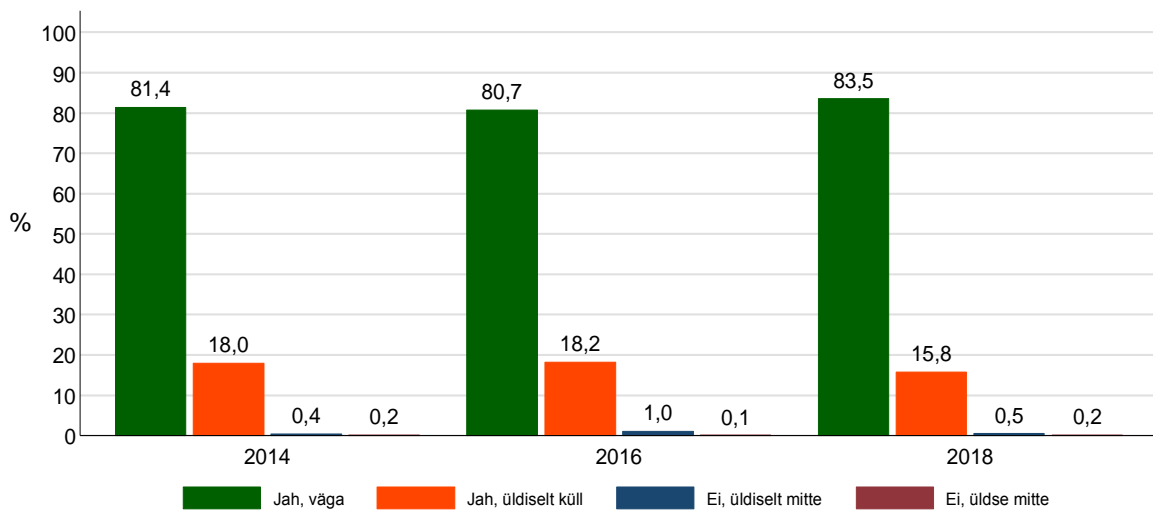


1. Kas Te jäite rahule tänase külastusega?  
Kliinikute keskmine



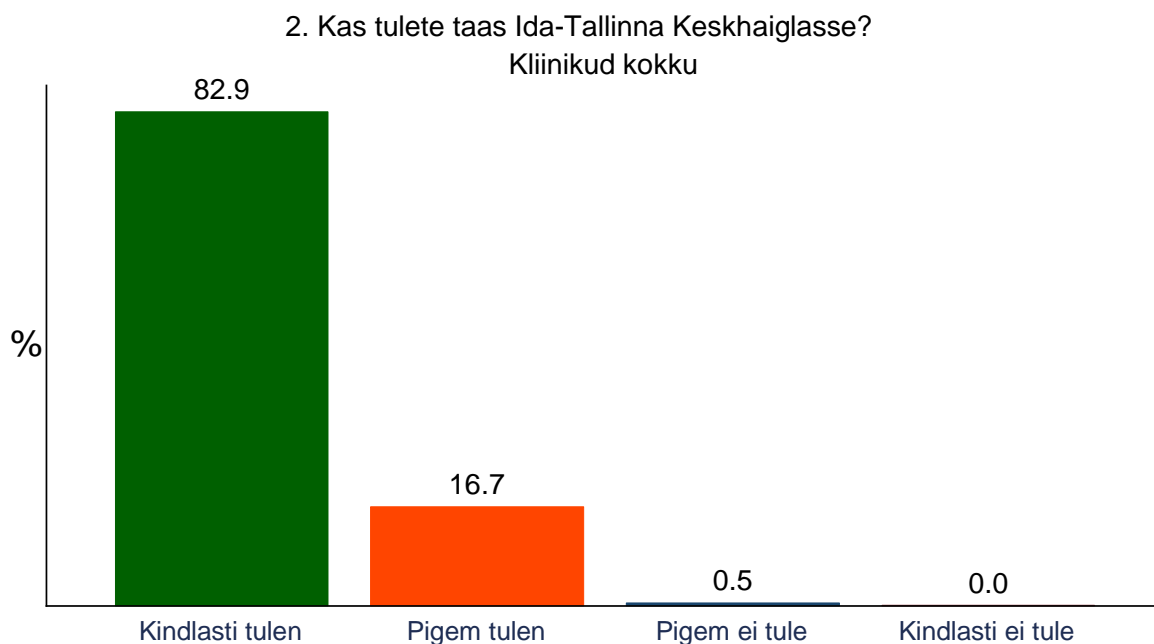
Tabel 10. Vastanute rahulolu tänase külastusega kliinikute kaupa

1. Kas Te jäite rahule tänase külastusega?

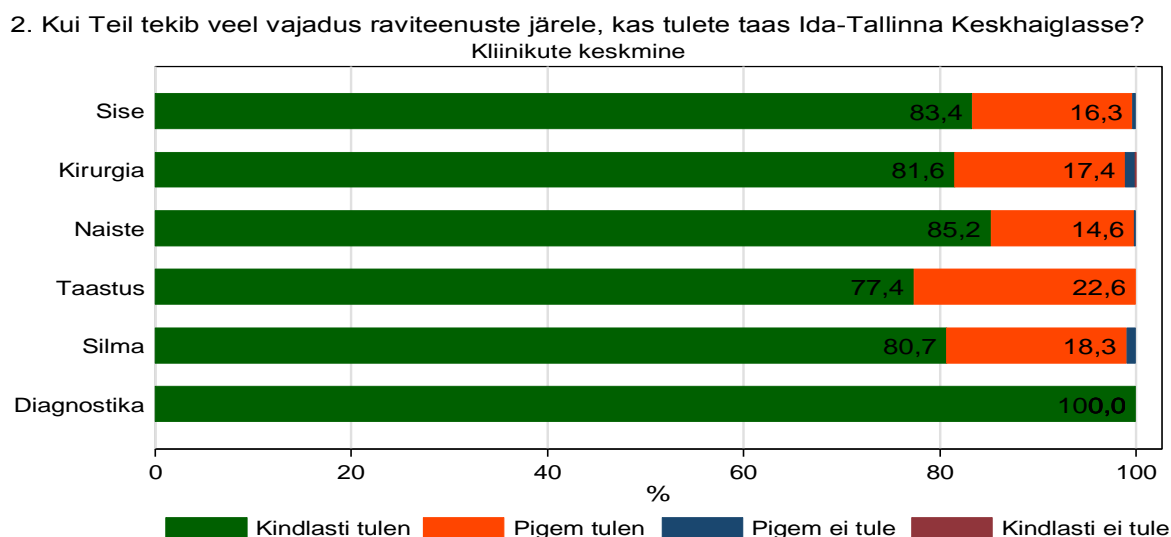


Tabel 11. Vastanute rahulolu tänase külastusega aastate kaupa

Järgnevalt analüüsime vastuseid küsimusele „Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järele?“. Sellele küsimusele jättis vastamata 94 ankeedi täitnutest. Vastavad tulemused on toodud tabelis 12. Enamus vastajatest (82,9%, 2890 vastajat) oli nõus kindlasti taas tulema Ida-Tallinna Keskhaiglasse. Pigem tulen vastuse valis 581 vastanut (16,7%). Samuti väärrib märkimist, et varianti „Pigem ei tule“ vastas 16 inimest ja „Kindlasti ei tule“ vastas ainult 1 inimene.

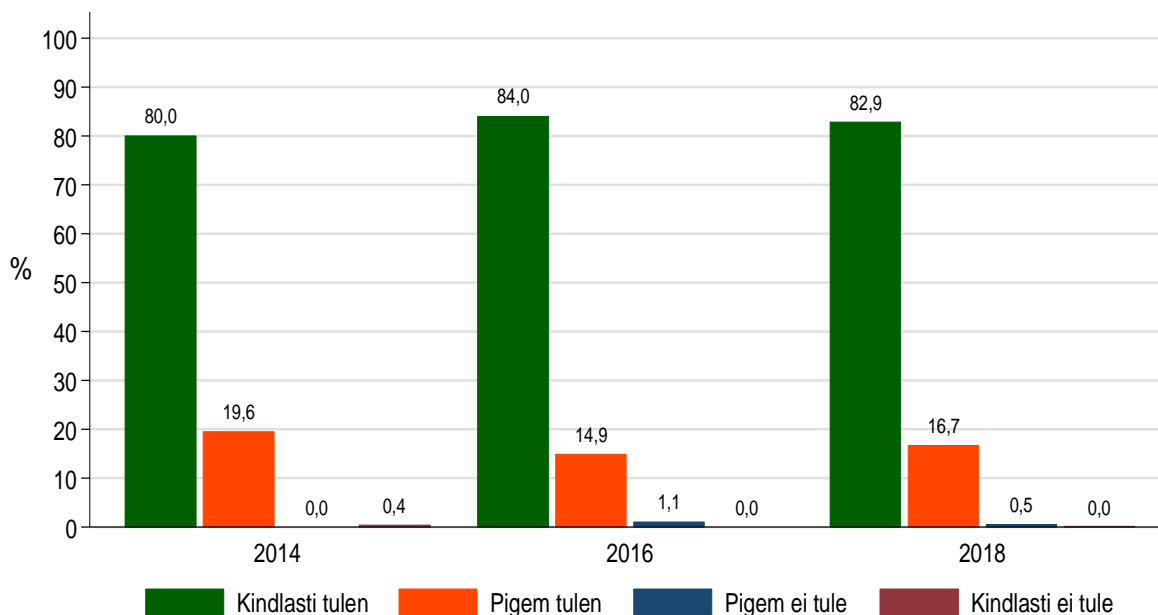


Tabel 12. Vastanute nõusolek tulla tagasi Ida-Tallinna Keskhaiglasse



Tabel 13. Vastanute nõusolek tulla tagasi Ida-Tallinna Keskhaiglasse kliinikute kaupa

2. Kui Teil tekib vajadus raviteenuste järele, kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse?

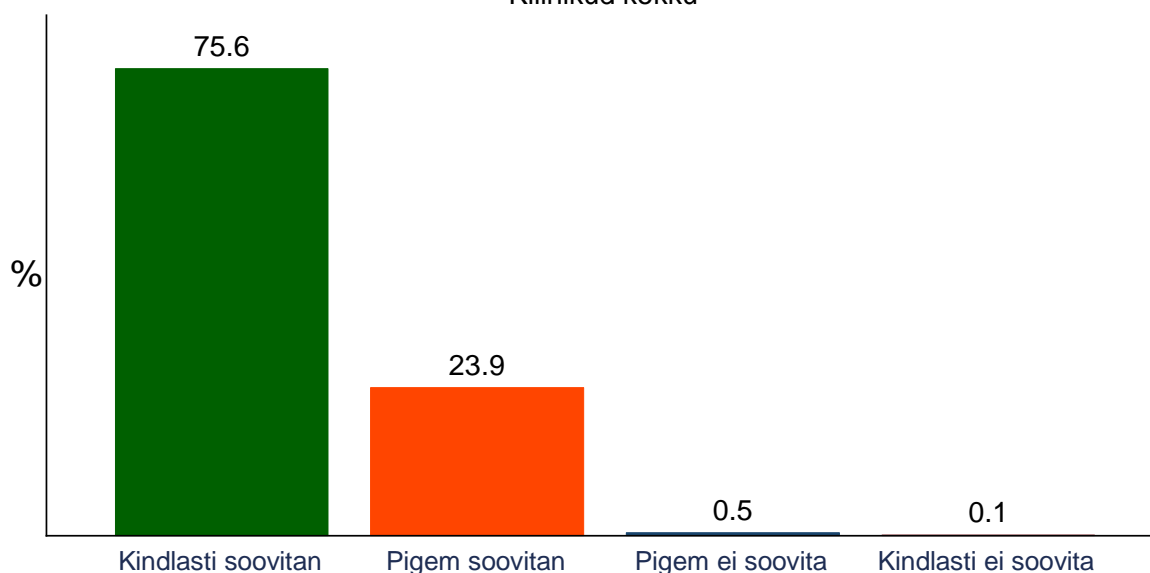


Tabel 14. Vastanute nõusolek tulla tagasi Ida-Tallinna Keskhaiglasse aastate kaupa

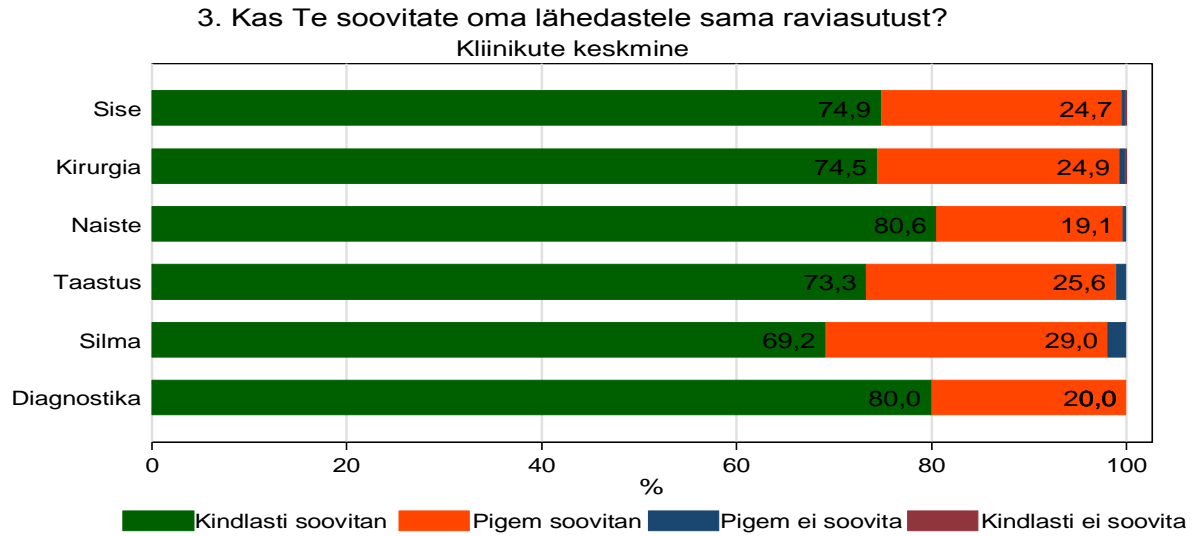
Küsimusele „Kas soovitate oma lähedastele sama raviasutust“ vastas „Kindlasti soovitan“ 2621 vastanut (75,6%), „Pigem soovitan“ valis 830 inimest (23,9%). Pigem ei soovita oma lähedastel samasse raviasutusse pöörduda 16 inimest (0,5%) ja kindlasti ei soovita ainult 2 inimest. Vastamata jättis 113 inimest.

3. Kas Te soovitate oma lähedastele sama raviastutust?

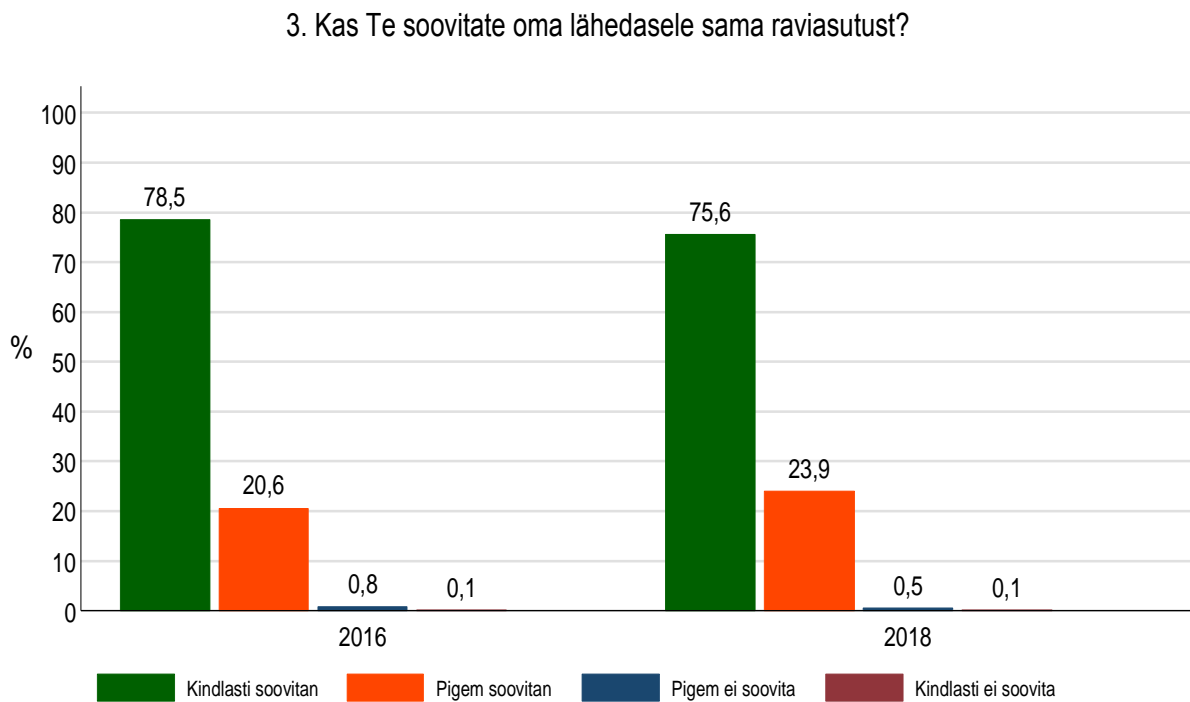
Kliinikud kokku



Tabel 15. Vastanute soovitus oma lähedastel pöörduda samasse raviasutusse

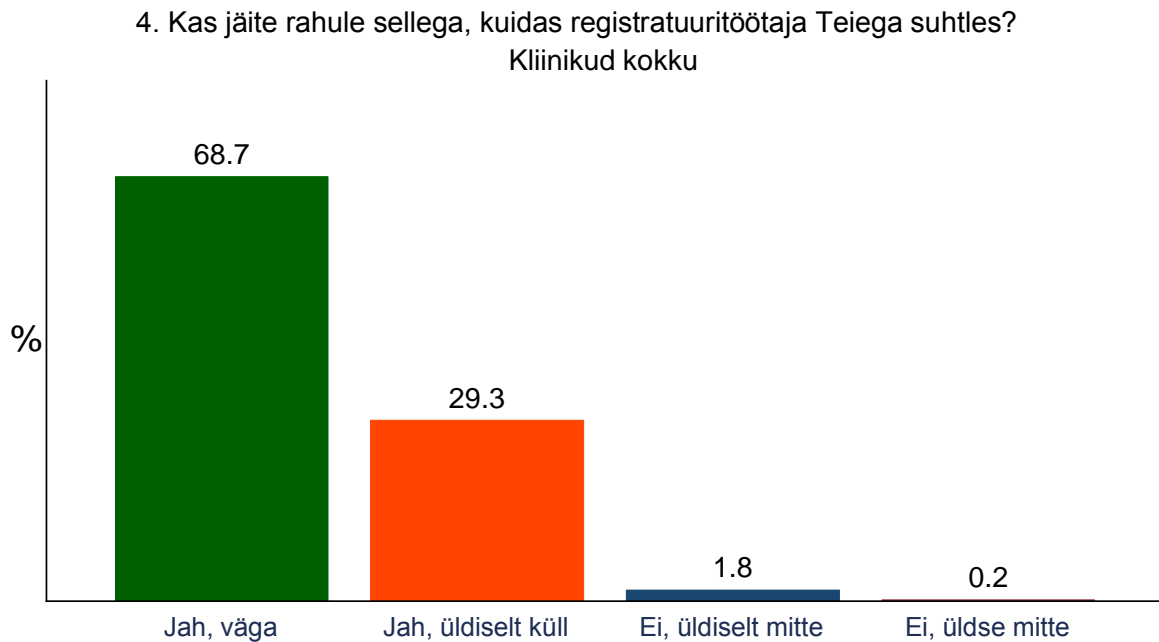


Tabel 16. Vastanute soovitus oma lähedastel pöörduda samasse raviasutusse kliinikute kaupa

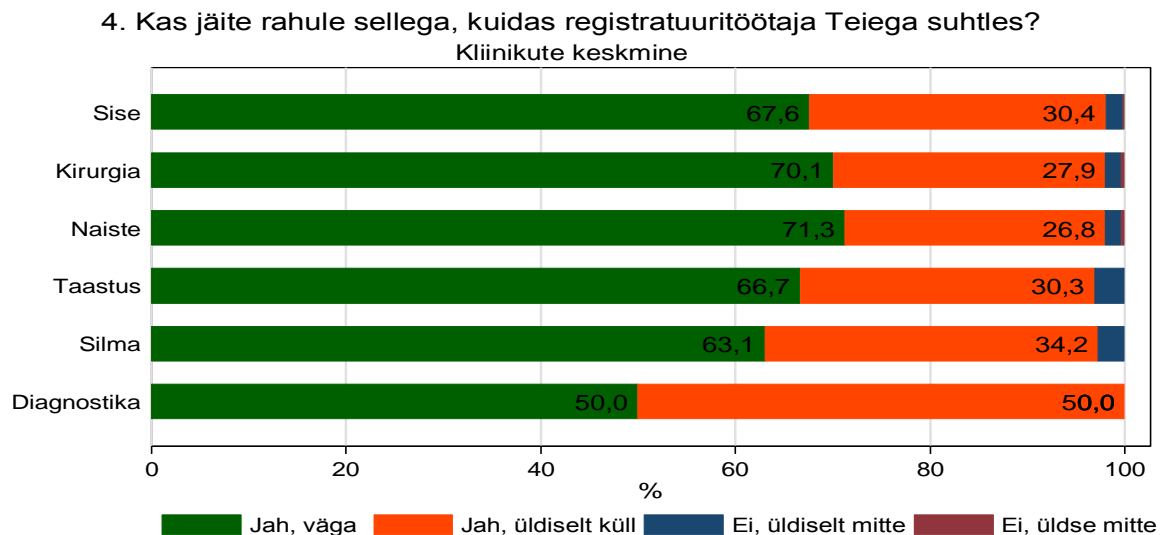


Tabel 17. Vastanute soovitus oma lähedastel pöörduda samasse raviasutusse aastate kaupa

Registratuuritöötaja suhtlemisega jäi väga rahule 2331 vastanut (68,7%), pigem jäi rahule 993 inimest (29,3%). Pigem ei jäänud rahule 62 vastanut (1,8%) ja üldse ei jäänud rahule 7 vastanut (0,2%). Küsimusele jättis vastamata 189 inimest.

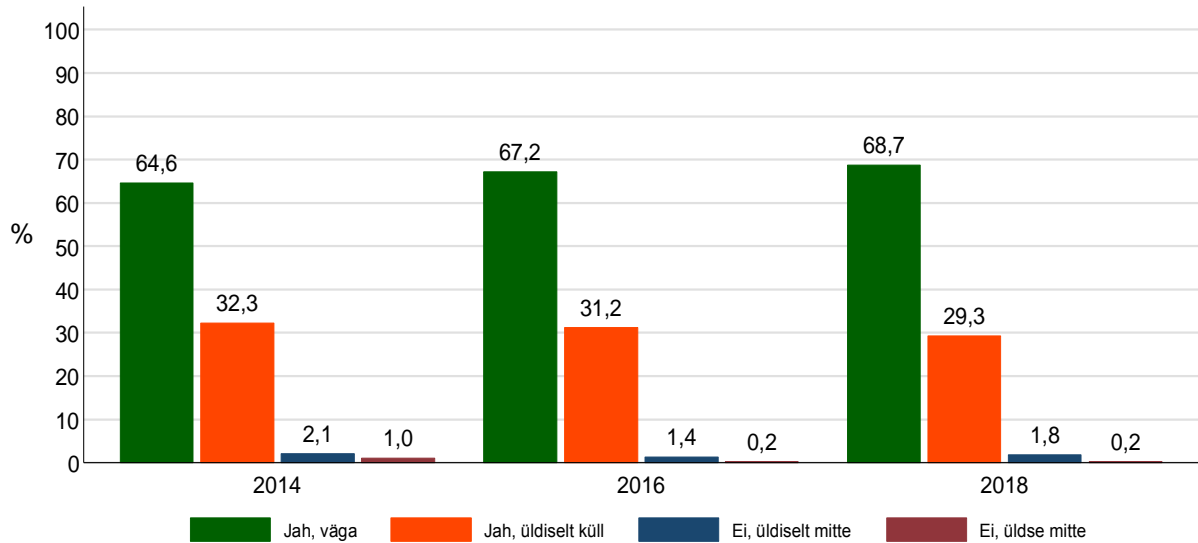


Tabel 18. Vastanute rahulolu registratuuritöötajaga



Tabel 19. Vastanute rahulolu registratuuritöötajaga kliinikute kaupa

4. Kas jäite rahule sellega, kuidas registratuuritöötaja Teiega suhtles?



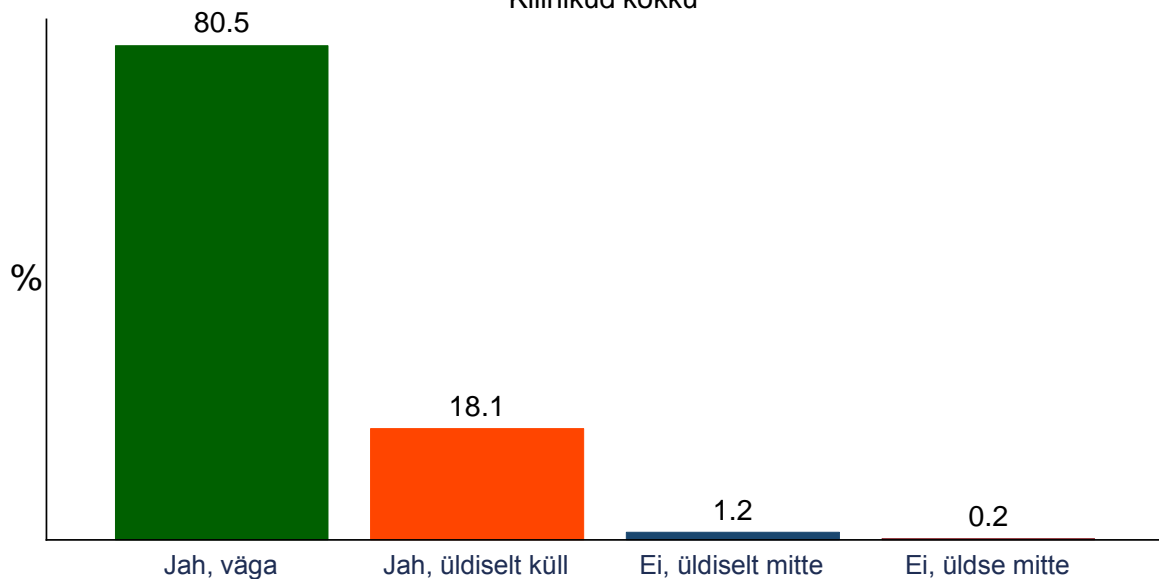
Tabel 20. Vastanute rahulolu registratuuritöötajaga aastate kaupa

4.2. Rahuolu raviarstiga

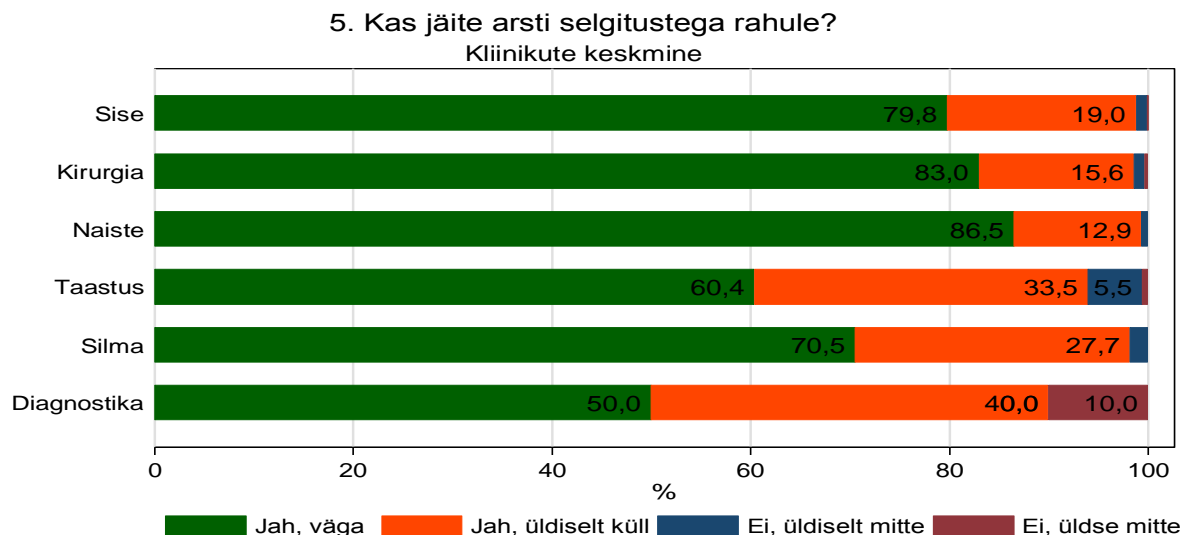
Raviarsti selgitustega jäi väga rahule 80,5% vastanutest (2779 inimest), pigem jäi rahule 625 vastanut (18,1%), pigem ei jäänud rahule 43 inimest (1,2%). 7 vastanut ei jäänud üldse rahule arsti selgitustega (0,2%). Sellele küsimusele ei andnud oma vastust 128 inimest.

5. Kas jäite arsti selgitustega rahule?

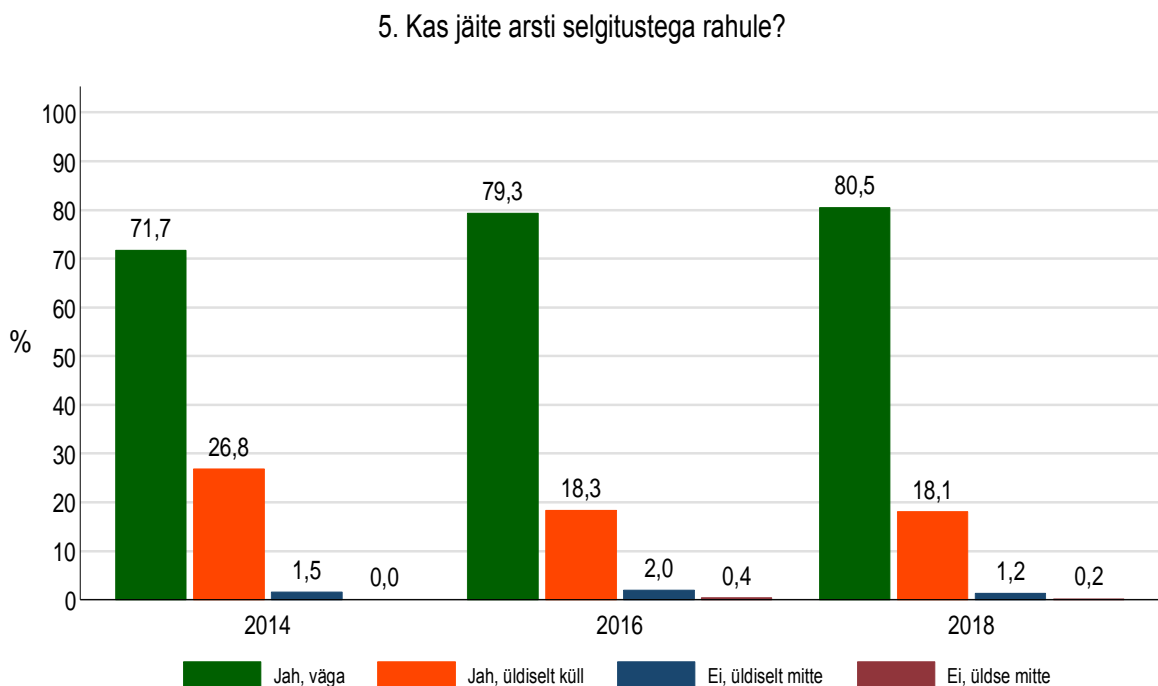
Kliinikud kokku



Tabel 21. Vastanute rahulolu arsti selgitustega

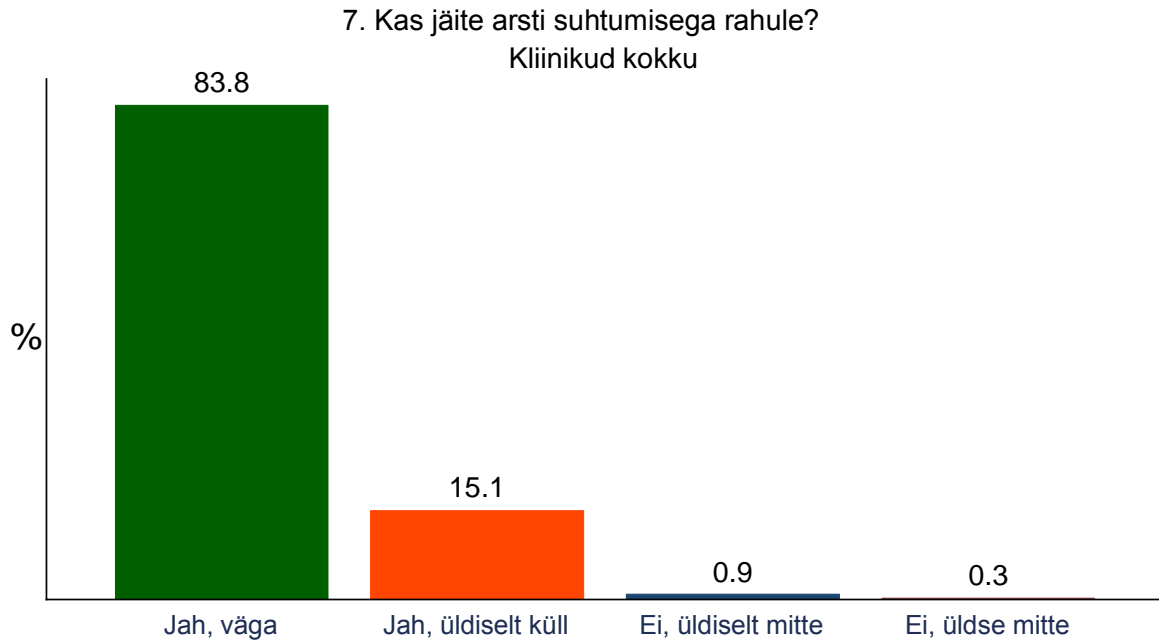


Tabel 22. Vastanute rahulolu arsti selgitustega kliinikute kaupa

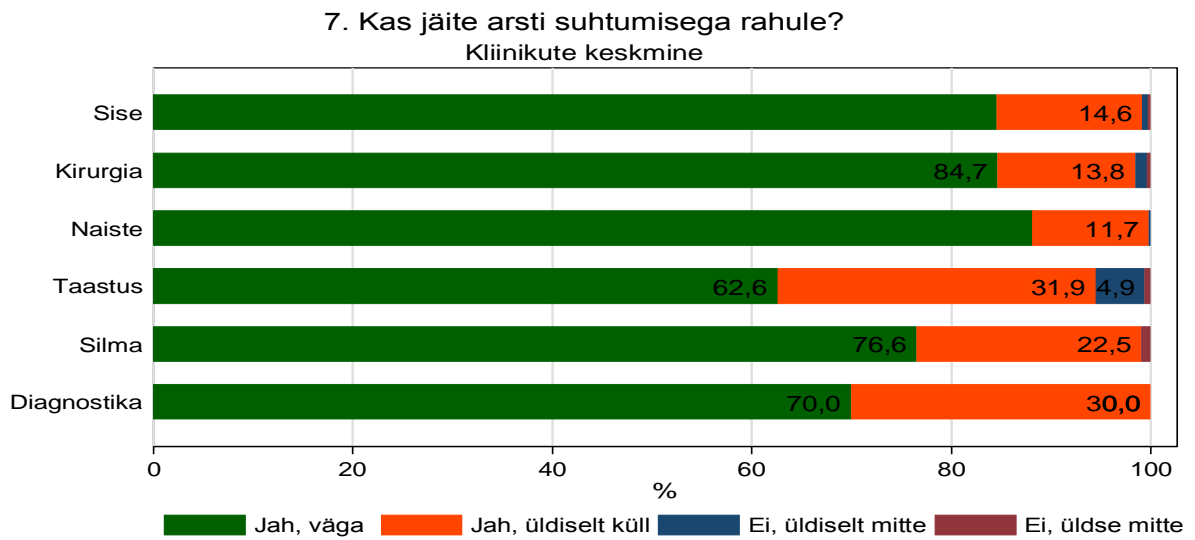


Tabel 23. Vastanute rahulolu arsti selgitustega aastate kaupa

Arstide suhtumisega jäi väga rahule 2889 inimest ehk 83,8% vastanutes ja üldiselt rahule 15,1% vastanuist. Arstide viisakusega ei jäänud üldiselt rahule 30 inimest ja üldse ei jäänud sellega rahule 9 inimest. Sellele küsimusele ei vastanud 134 inimest.



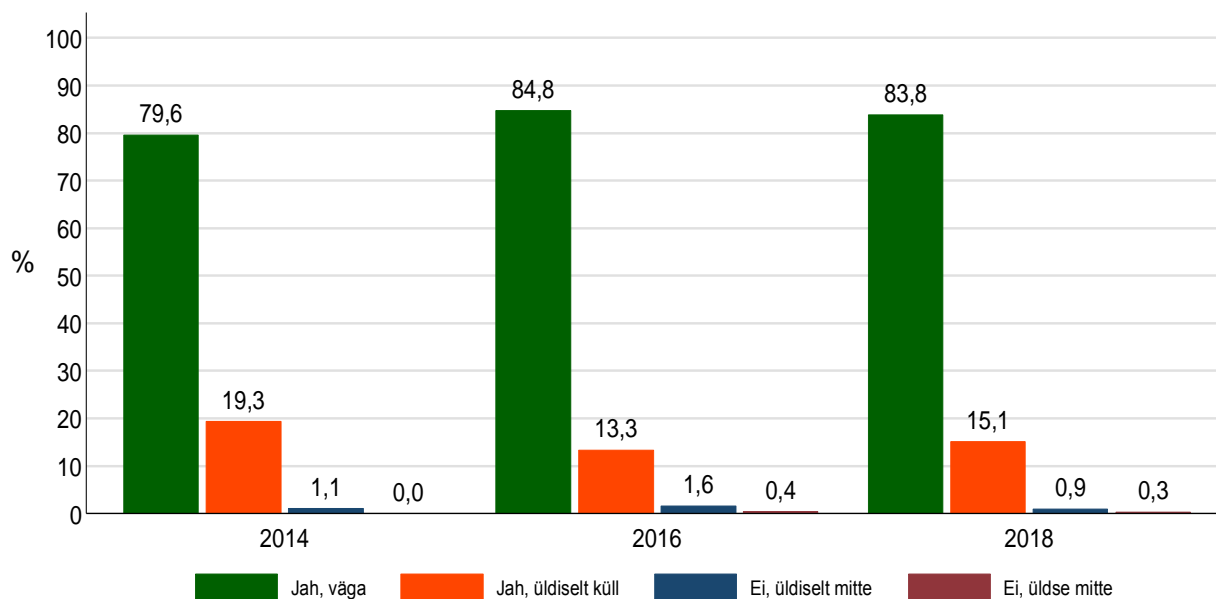
Tabel 24. Vastanute rahulolu arsti suhtumisega



Tabel 25. Vastanute rahulolu arsti suhtumisega kliinikute kaupa



7. Kas jäite arsti suhtumisega rahule?

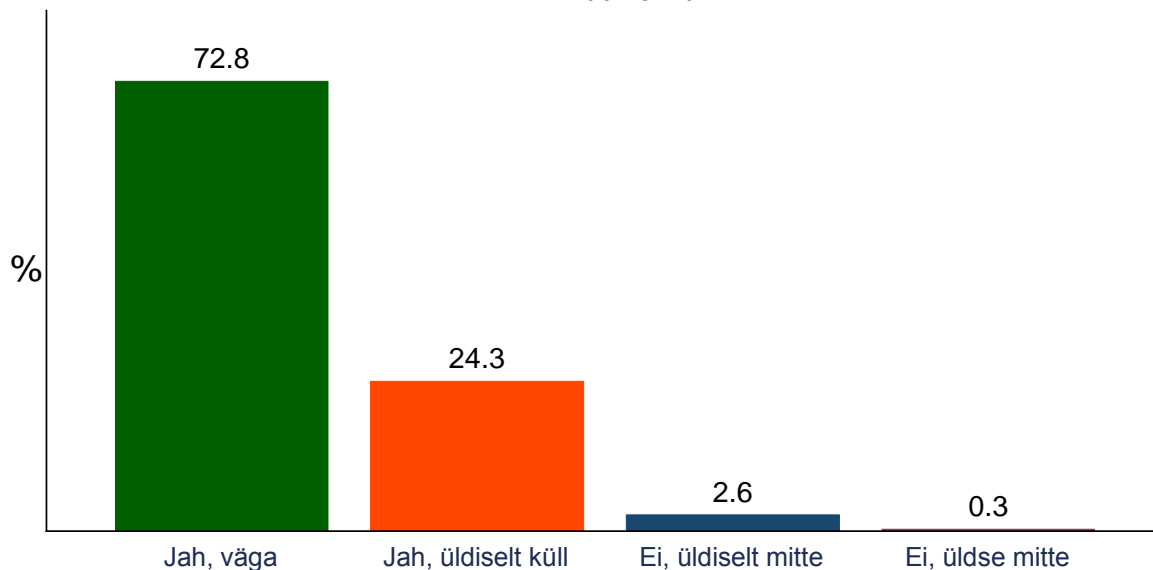


Tabel 26. Vastanute rahulolu arsti suhtumisega aastate kaupa

Arsti poolt pühendatud ajaga jäi väga rahule 2522 vastanut, mis moodustas 72,8%. Pigem jäi rahule 840 inimest (24,3%), pigem ei jäänud arsti poolt pühendatud ajaga piisavusega rahule 90 inimest (2,6%). Üldse ei pidanud arsti poolt pühendatud aega piisavaks 11 vastanut (0,3%). Sellele küsimusele ei vastanud 118 inimest.

9. Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?

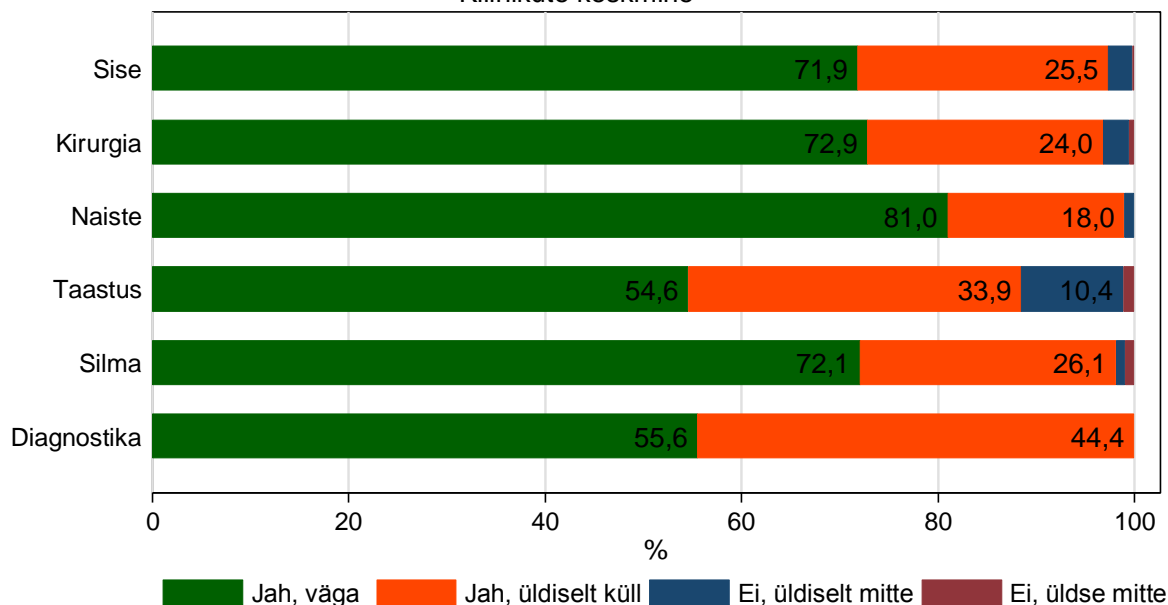
Kliinikud kokku



Tabel 27. Vastanute rahulolu arsti poolt pühendatud ajaga

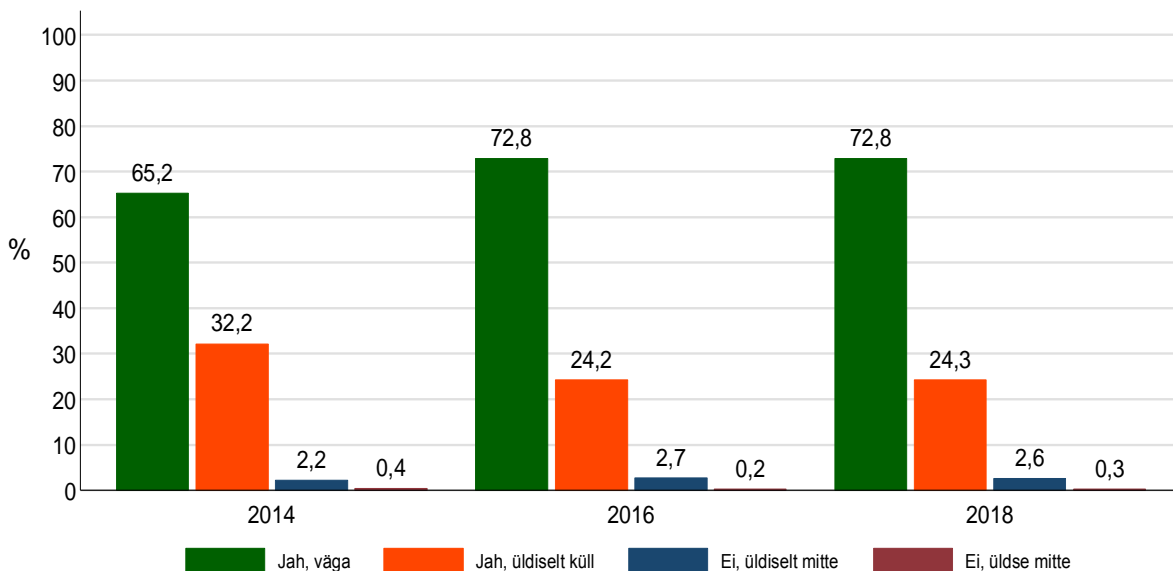
9. Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?

Kliinikute keskmine



Tabel 28. Vastanute rahulolu arsti poolt pühendatud ajaga kliinikute kaupa

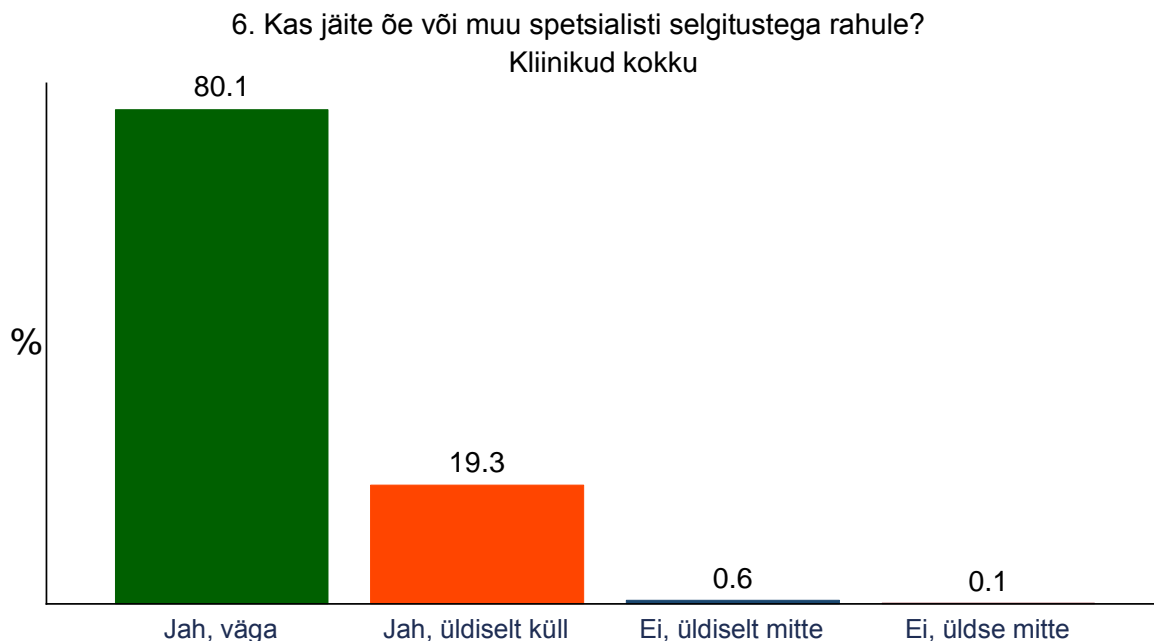
9. Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?



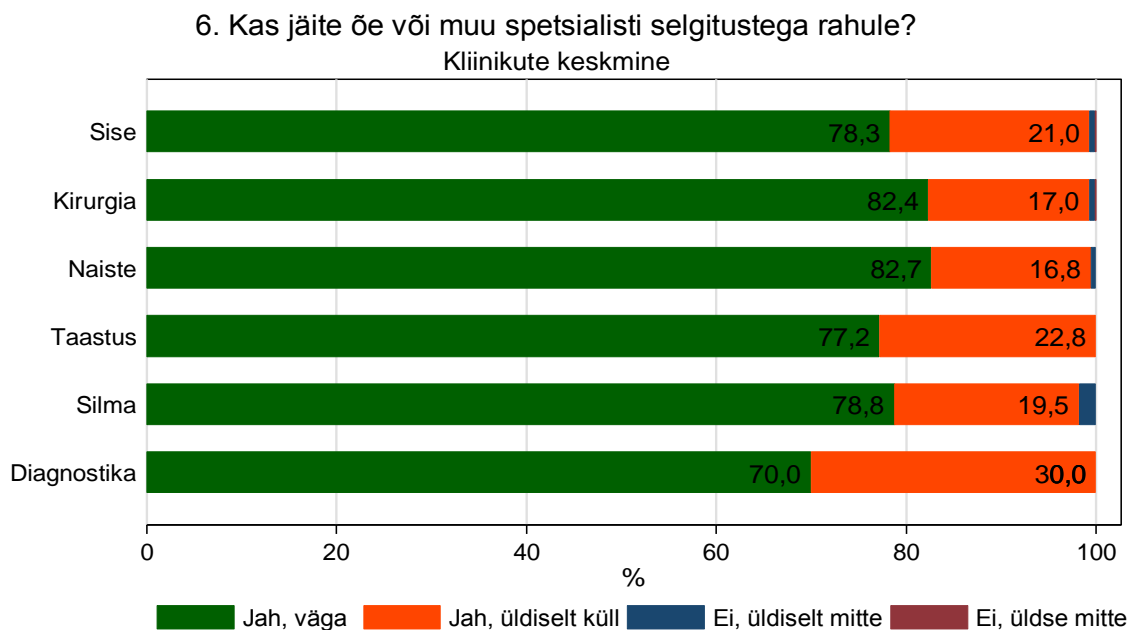
Tabel 29. Vastanute rahulolu arsti poolt pühendatud ajaga aastate kaupa

#### 4.3. Rahulolu õdede/ämmaemandate või muude spetsialistidega

Õdede/ämmaemandate ja muude spetsialistide selgitustega jäi väga rahule 2693 vastanut (80,1%). Üldiselt jäi rahule õdede/ämmaemandate ja muude spetsialistide selgitustega rahule 648 inimest (19,3%). Pigem ei jäänud rahule 19 inimest ja üldse ei jäänud rahule 2 inimest (vastavalt 0,6% ja 0,1%). Küsimusele ei andnud on vastust 220 inimest.

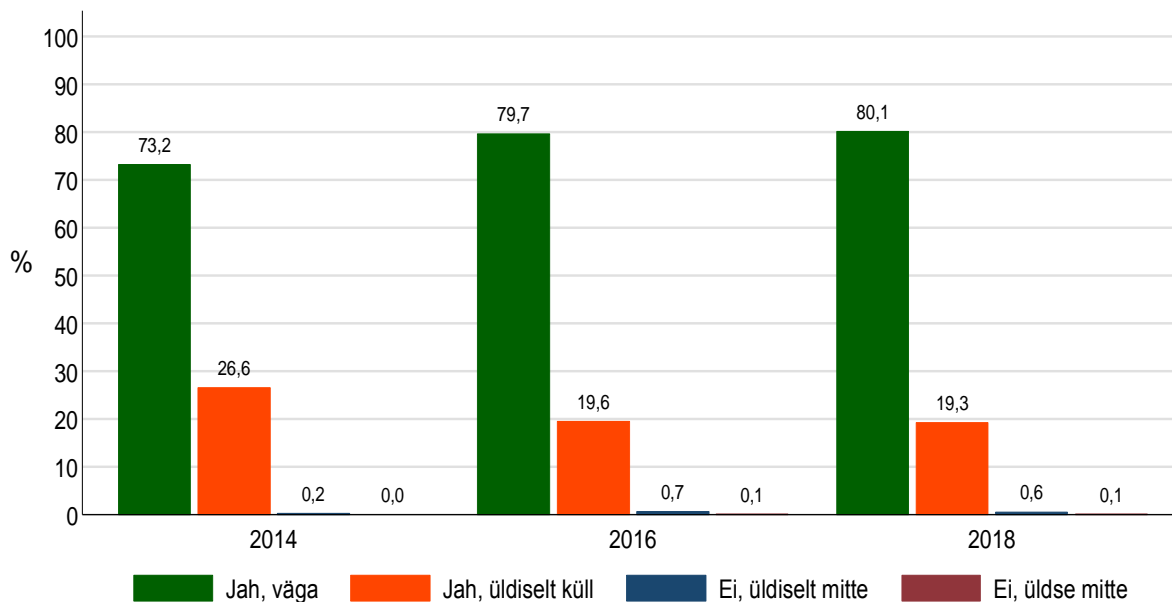


Tabel 30. Vastanute rahulolu õdede/ämmaemandate ja muude spetsialistide selgitustega



Tabel 31. Vastanute rahulolu õdede/ämmaemandate ja muude spetsialistide selgitustega kliinikute kaupa

6. Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?

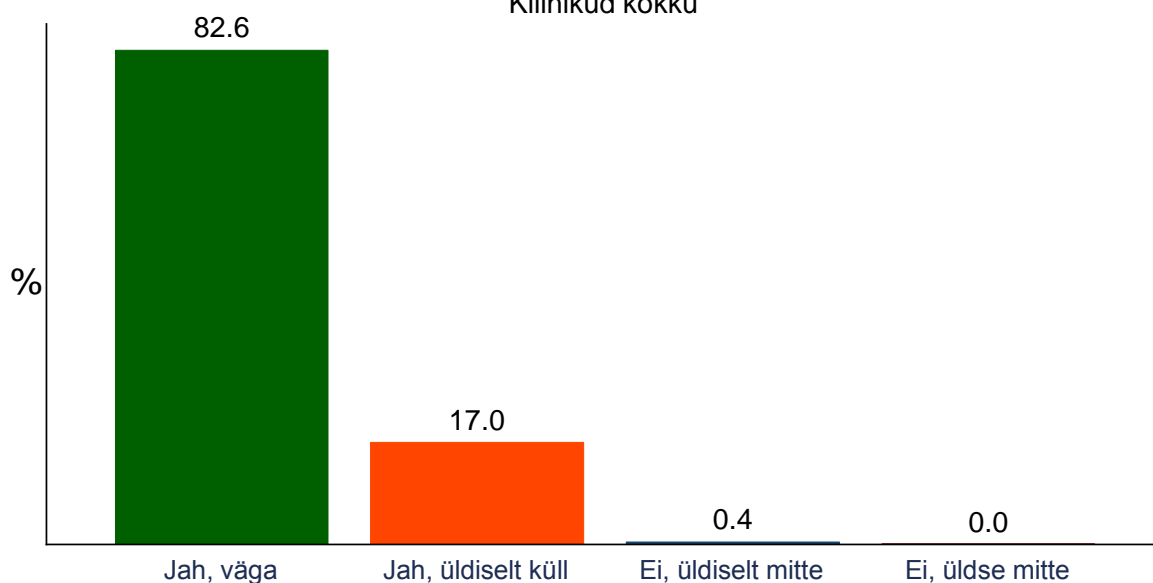


Tabel 32. Vastanute rahulolu õdede/ämmaemandate ja muude spetsialistide selgitustega aastate kaupa

Õdede/ämmaemandate või muude spetsialistide suhtumisega jäi väga rahule 2784 vastanut, mis moodustab 82,6%. Pigem jäi õdede/ämmaemandate või muude spetsialistide suhtumisega rahule 573 vastanut (17%) ja pigem ei jäänud rahule 13 inimest (0,4%). Üldse ei jäänud rahule ainult 1 inimene. Küsimusele ei vastanud 211 inimest.

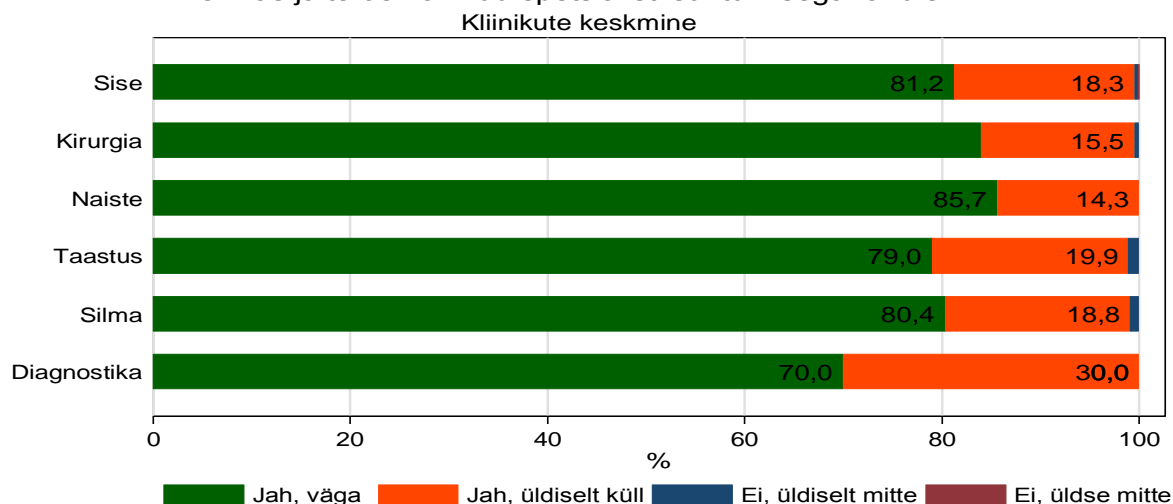
8. Kas jäite õe või spetsialisti suhtumisega rahule

Kliinikud kokku



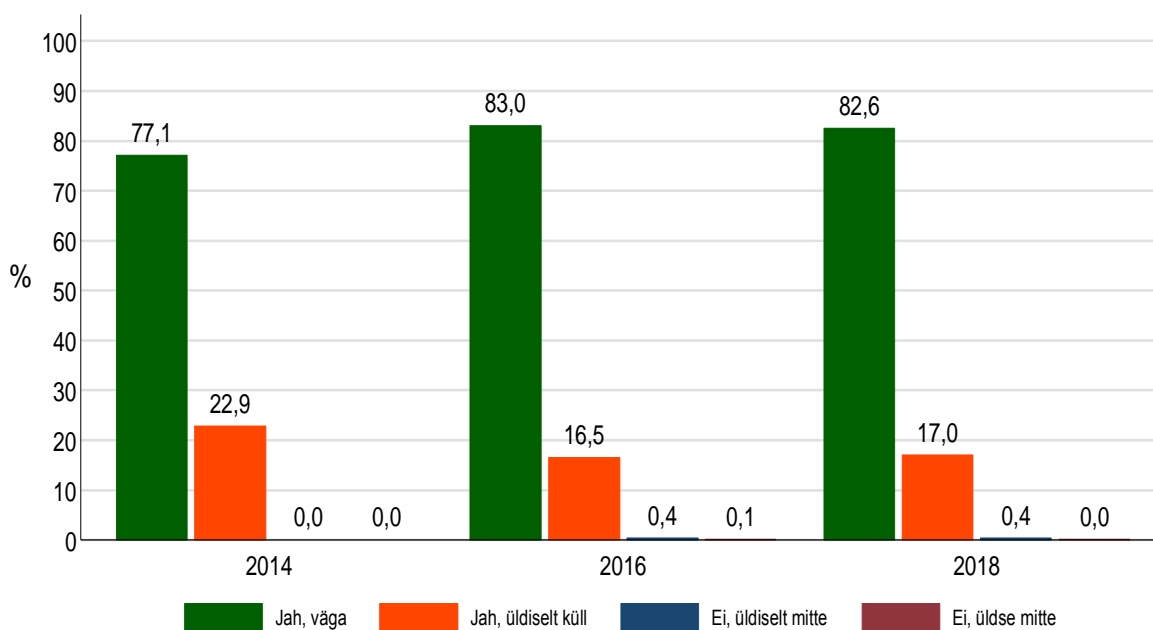
Tabel 33. Vastanute rahulolu õdede/ämmaemandate ja muude spetsialistide suhtumisega

8. Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule?



Tabel 34. Vastanute rahulolu õdede/ämmaemandate ja muude spetsialistide suhtumisega kliinikute kaupa

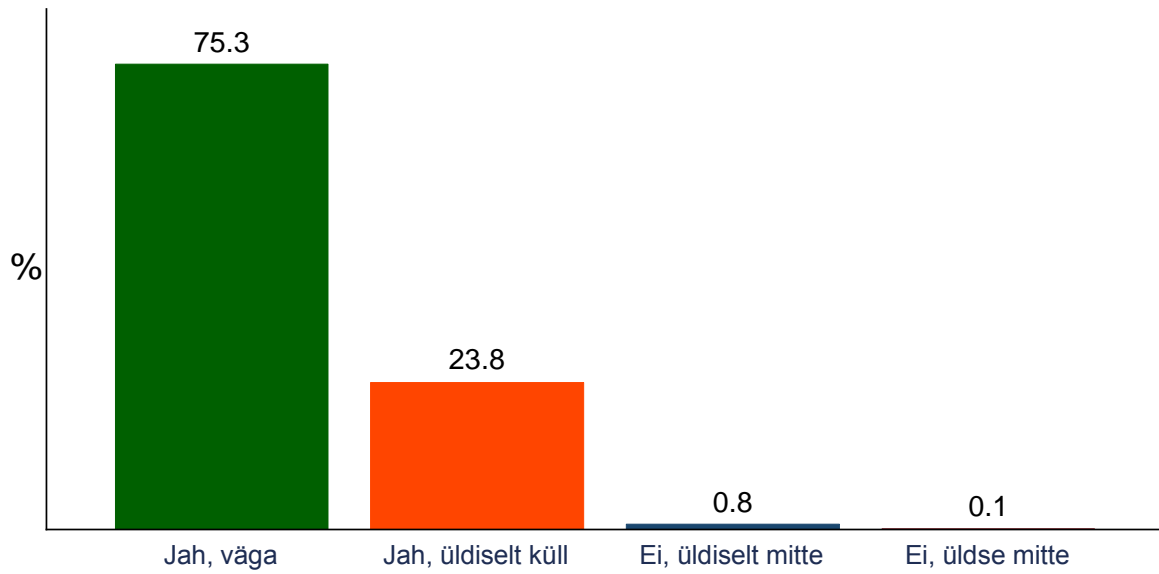
8. Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule?



Tabel 35. Vastanute rahulolu õdede/ämmaemandate ja muude spetsialistide suhtumisega aastate kaupa

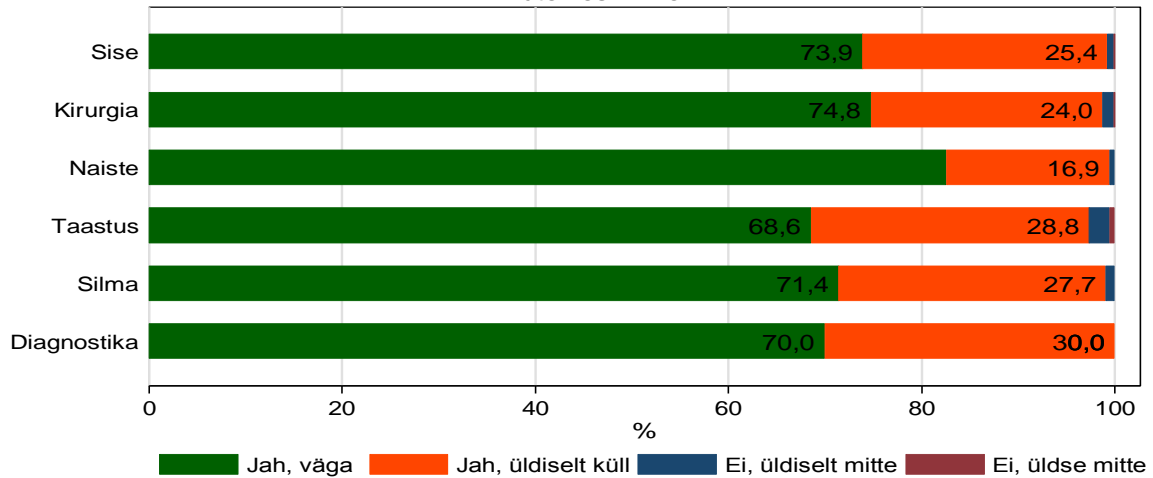
Õdede/ämmaemandate või muude spetsialistide poolt pühendatud aega pidas piisavaks 2516 vastanut (75,3%), üldiselt piisavaks 23,8% ehk 796 vastanut. Pigem ebapiisavaks pidas pühendatud aega 28 inimest (0,8%) ja üldse mitte piisavaks vaid 3 inimest. Sellele küsimusele ei vastanud 239 inimest.

10. Kas õe või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?  
Kliinikud kokku



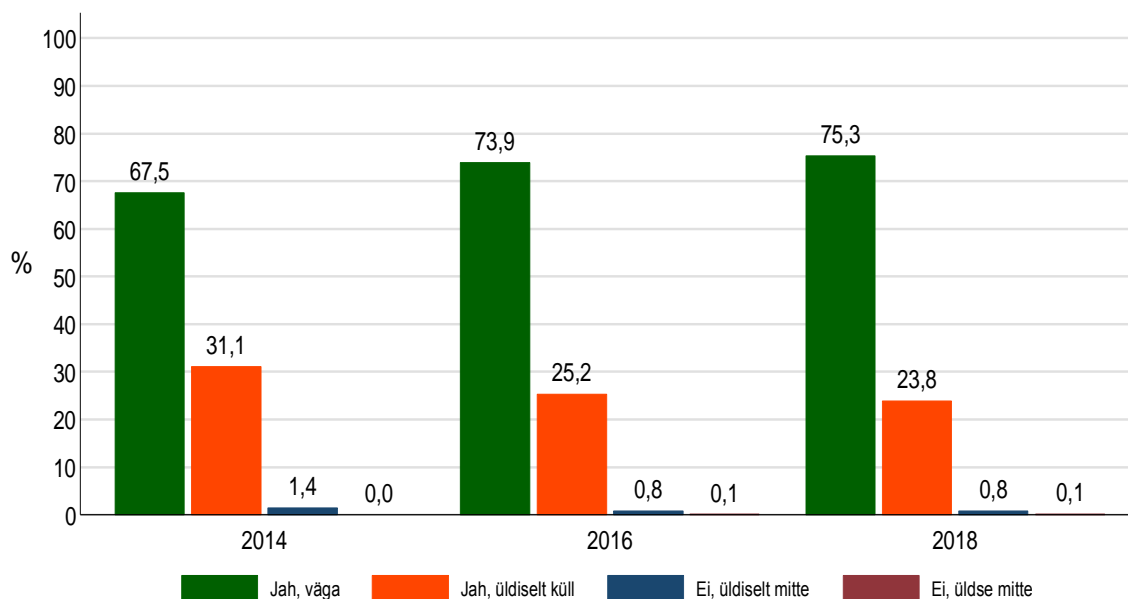
Tabel 36. Vastanute rahulolu õdede/ämmaemandate ja muude spetsialistide poolt pühendatud ajaga

10. Kas õe või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?  
Kliinikute keskmine



Tabel 37. Vastanute rahulolu õdede/ämmaemandate ja muude spetsialistide poolt pühendatud ajaga kliinikute kaupa

10. Kas õe või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?



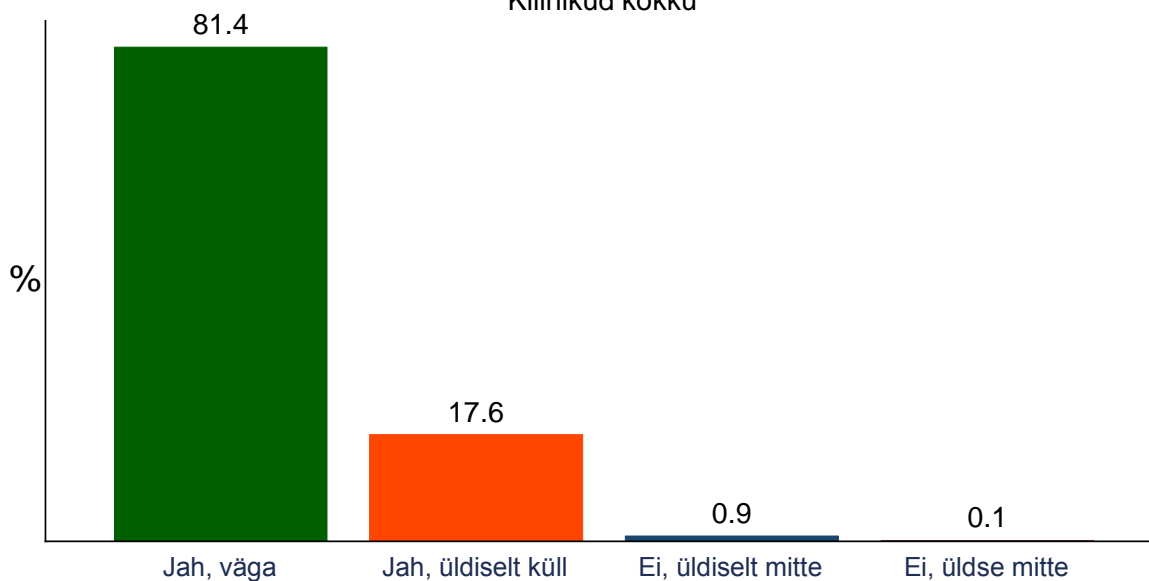
Tabel 38. Vastanute rahulolu õdede/ämmaemandate ja muude spetsialistide poolt pühendatud ajaga aastate kaupa

4.4. Rahulolu privaatsusega

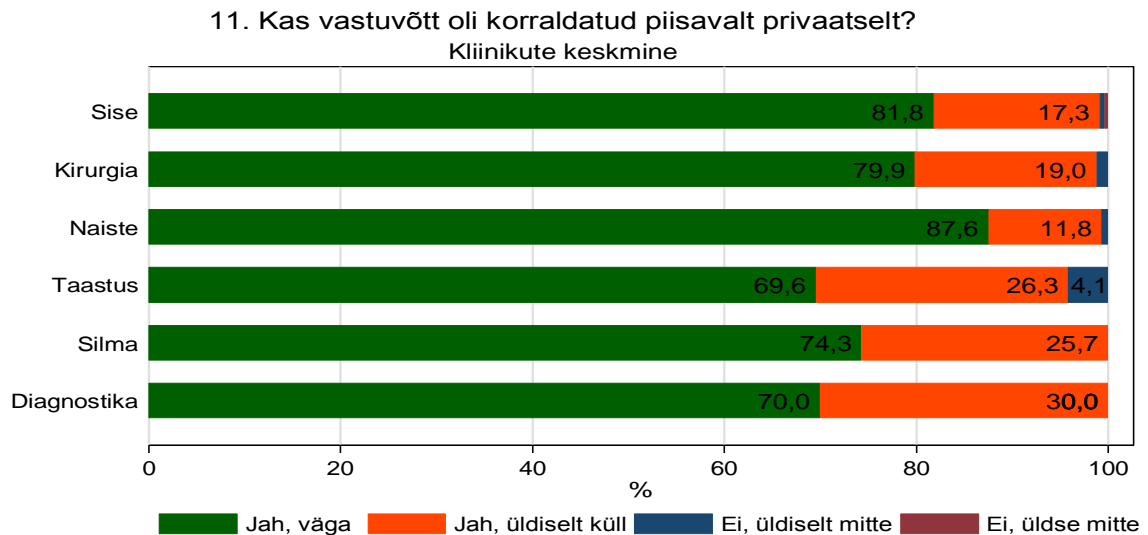
Privaatsuse tagamisega vastuvõtu ajal jäi väga rahule 81,4% vastanutest, üldiselt rahule jäi 17,6% vastanutest. „Üldiselt mitte“ vastusevariandi valis 32 inimest (0,9%) ja üldse ei jäänud privaatsuse tagamisega rahule 5 vastanut (0,1%). Sellele küsimusele jättis vastamata 67 inimest.

11. Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?

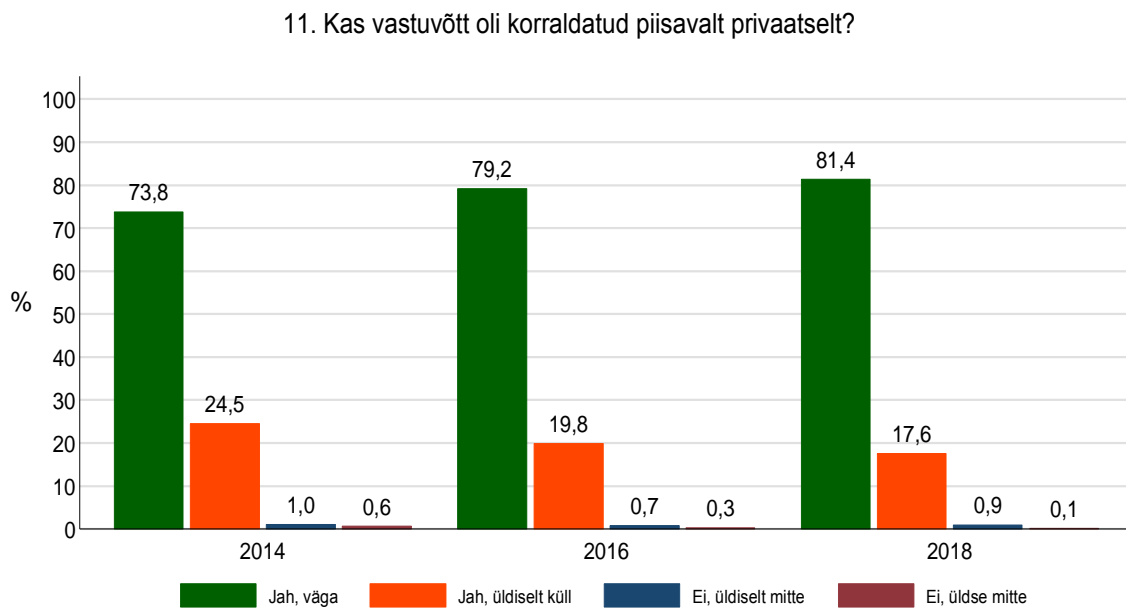
Kliinikud kokku



Tabel 39. Rahulolu privaatsuse tagamisega vastuvõtu ajal



Tabel 40. Rahulolu privaatsuse tagamisega vastuvõtu ajal kliinikute lõikes

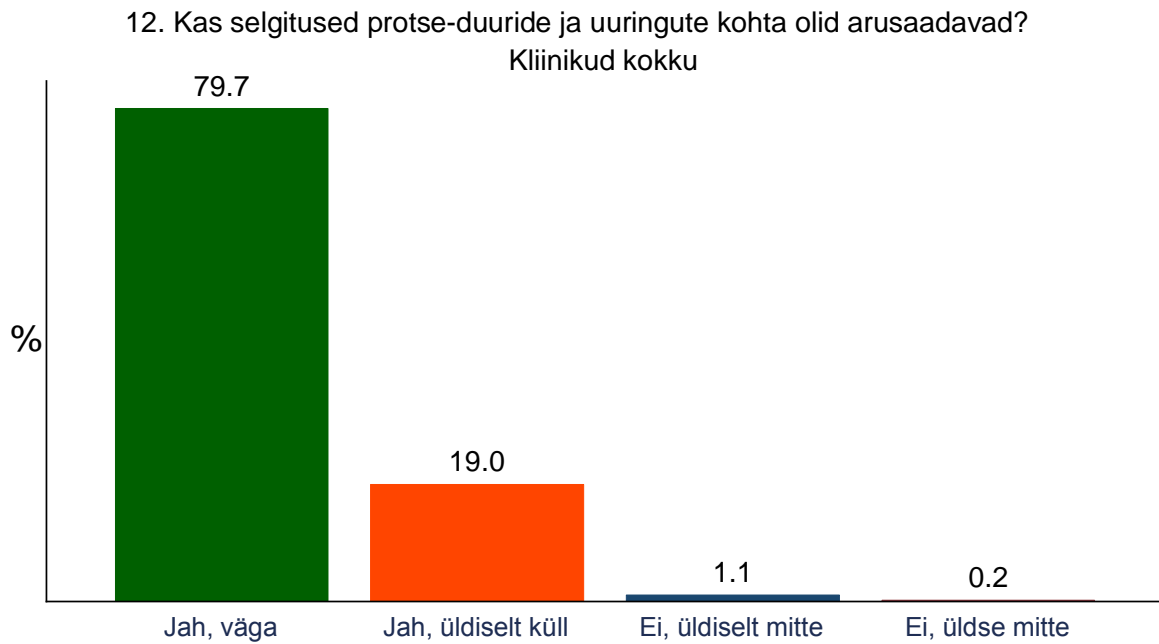


Tabel 41. Rahulolu privaatsuse tagamisega vastuvõtu ajal aastate lõikes

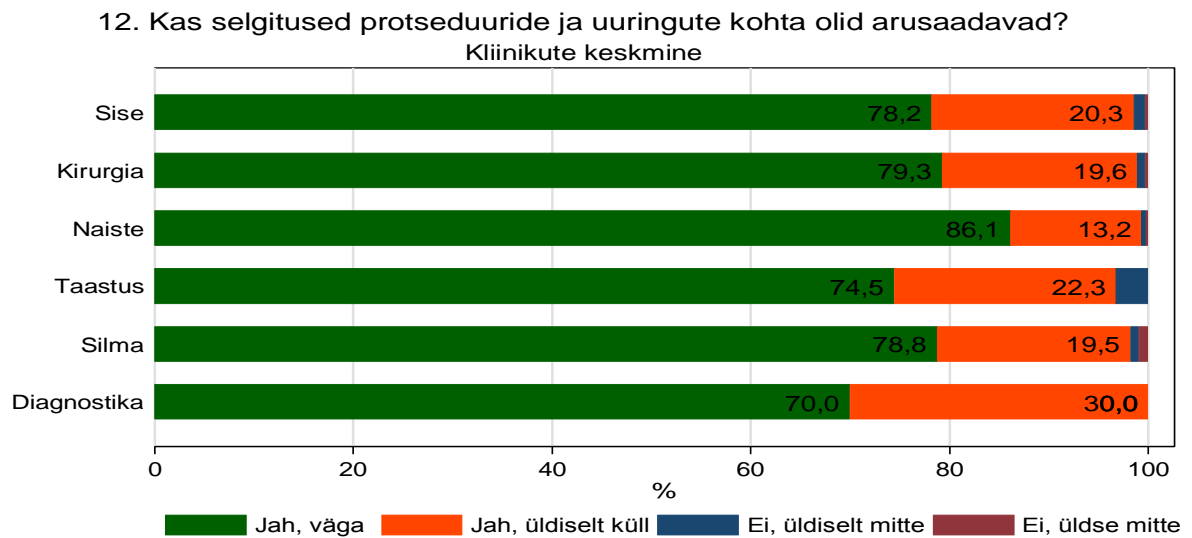
#### 4.5. Rahulolu selgitustega protseduuride ja uuringute kohta

Teabega uuringute ja protseduuride kohta oli väga rahul 79,9% (2778) ja üldiselt rahul 19% (661). pigem ei olnud teabega rahul 37 vastanut (1,1%). Üldse ei olnud rahul 0,2% vastanutest (8 inimest). Sellele küsimusele ei vastanud 98 inimest.



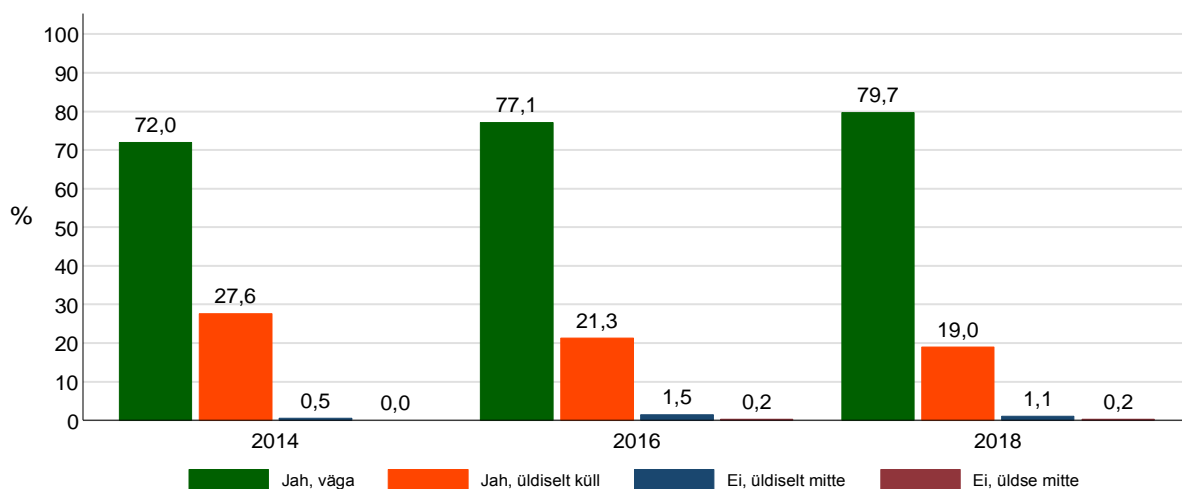


Tabel 42. Rahulolu selgitustega protseduuride ja uuringute kohta



Tabel 43. Rahulolu selgitustega protseduuride ja uuringute kohta kliinikute kaupa

12. Kas selgitused protseduuride ja uuringute kohta olid arusaadavad?

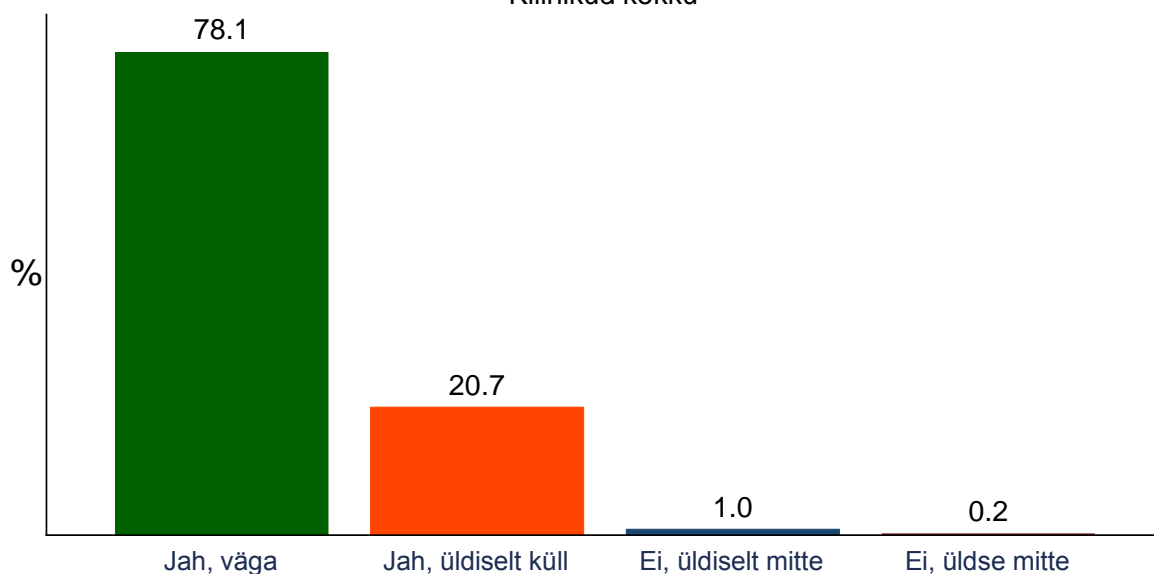


Tabel 44. Rahulolu selgitustega protseduuride ja uuringute kohta aastate kaupa

4.6. Rahulolu selgitustega ravimite kasutamise kohta

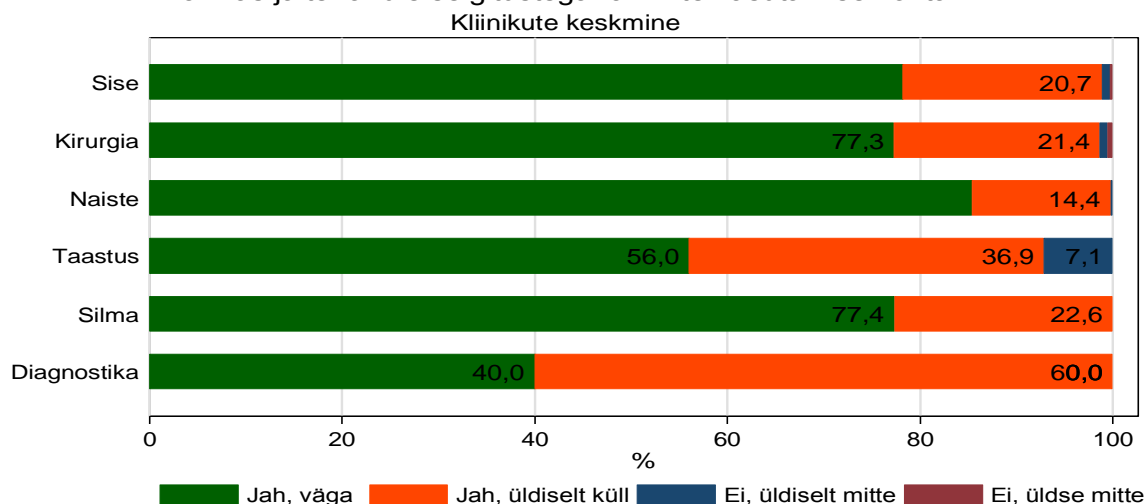
Selgitustega ravimite kasutamise kohta jäi väga rahule 78,1% (2505) ja üldiselt jäi selgitustega rahule 663 vastanut (20,7%). Üldiselt ei jäänud rahule 31 inimest (1,0%) 8 inimest ei jäänud üldse rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta (0,2%). Sellele küsimusele ei andnud vastust 375 inimest.

13. Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?  
Kliinikud kokku



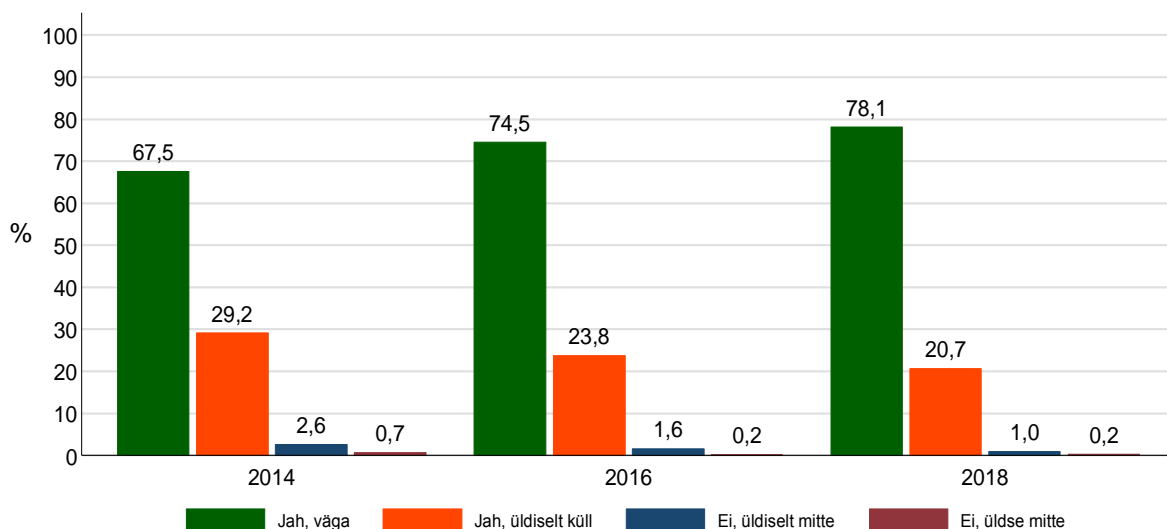
Tabel 45. Rahulolu selgitustega ravimite kasutamise kohta

13. Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?



Tabel 46. Rahulolu selgitustega ravimite kasutamise kohta kliinikute kaupa

13. Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?

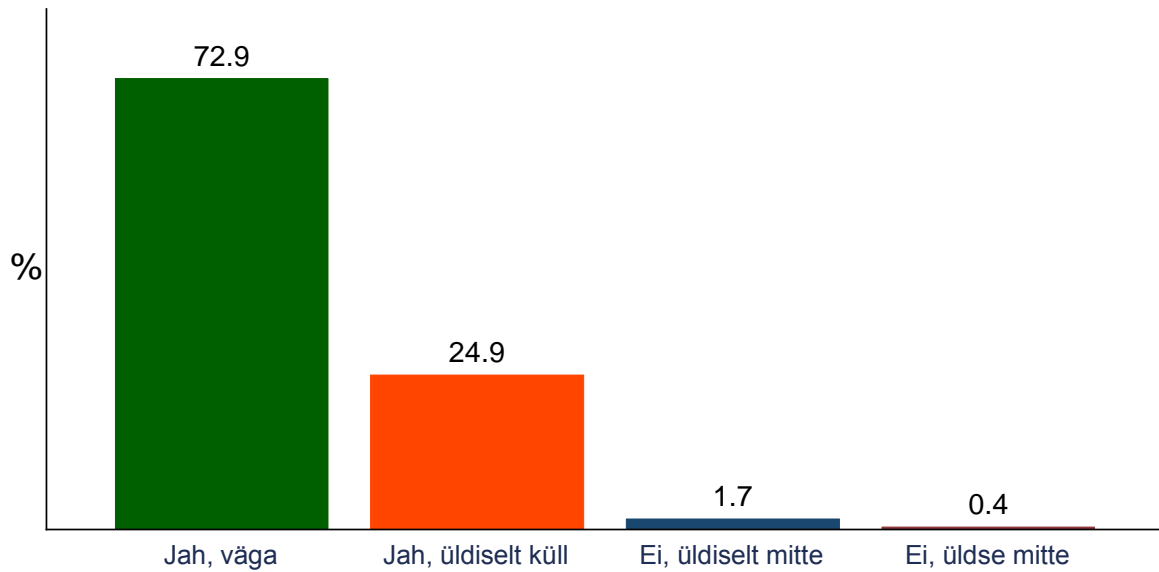


Tabel 47. Rahulolu selgitustega ravimite kasutamise kohta aastate kaupa

4.7. Rahulolu juhistega kuidas edaspidi tulla toime terviseprobleemidega

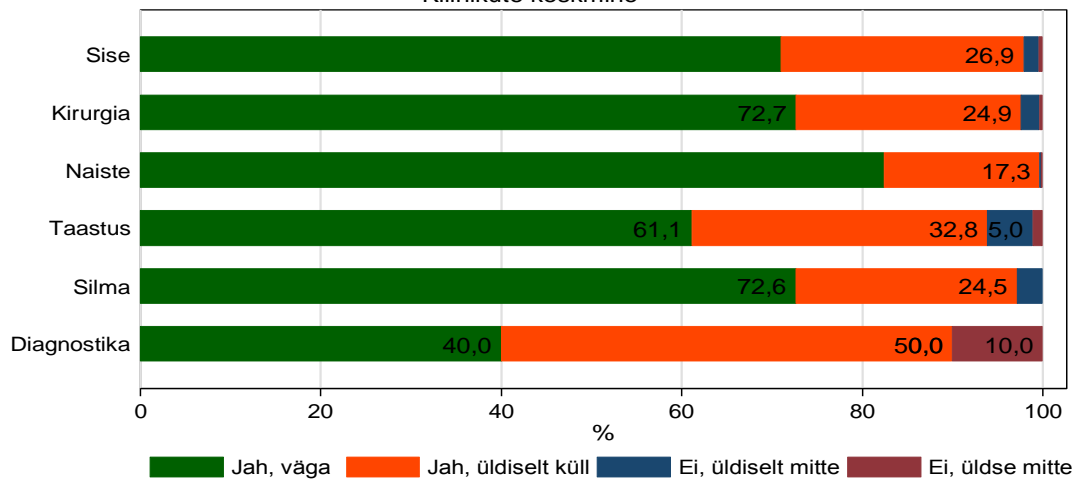
Vastanutest 72,9% (2456) oli täiesti nõus väitega, et neile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime edaspidi oma terviseprobleemidega. 24,9% (840) oli selle väitega üldiselt nõus. Kokku 2,1% vastanutest ei olnud selle väitega nõus, sealhulgas 4 inimest (0,4%), kes ei olnud sellega üldse nõus.

14. Kas jäite rahule juhiste-ga, kuidas edaspidi oma tervise-probleemidega toime tulla?  
Kliinikud kokku



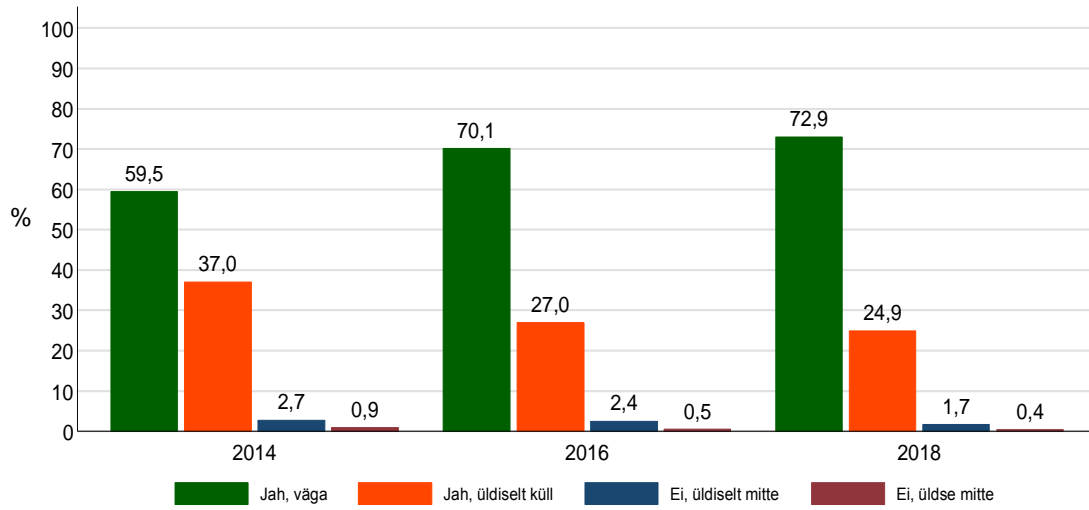
Tabel 48. Rahulolu juhistega kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla

14. Kas jäite rahule juhiste-ga, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla?  
Kliinikute keskmine



Tabel 49. Rahulolu juhistega kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla kliinikute kaupa

14. Kas jäite juhistega, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla?



Tabel 50. Rahulolu juhistega kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla aastate kaupa

## 5. Keskmised skoorid koos standardhälbega

Tabelites on esitatud küsimuste põhised keskmised skoorid koos standardhälbega kliinikute ja aastate kaupa ning aastate kaupa kõigi kliinikute kohta kokku. Keskmise skoor on arvatud

$$\frac{\sum \text{küsimuse skoor}}{\text{vastatud küsimuste arv}}$$

Kasutatud on küsimuste vastuste originaalskooringut

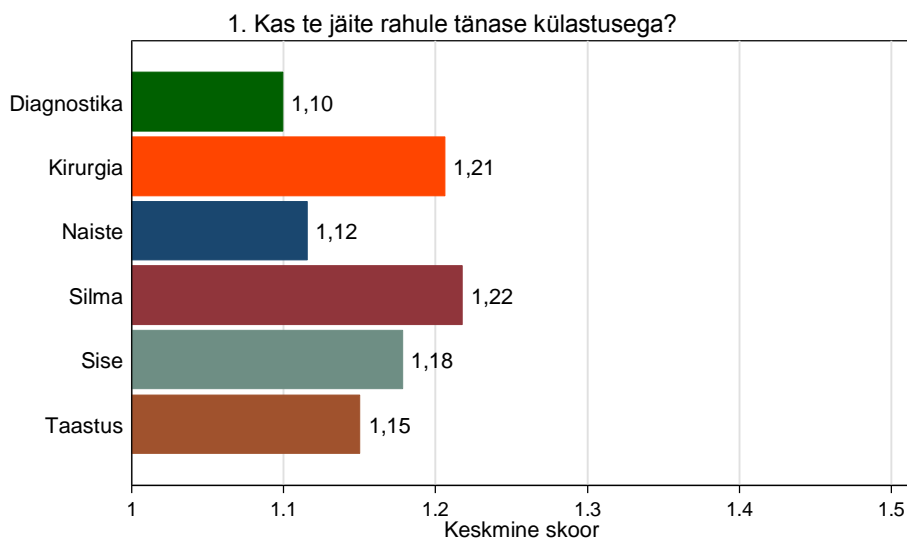
- 1 – Kindlasti/Jah, väga
- 2 – Pigem jah/Jah, üldiselt küll
- 3 – Pigem ei/Ei, üldiselt mitte
- 4 – Kindlasti ei/Ei, kindlasti mitte

Keskmine skoor jääb skaalale 1-4 kusjuures väiksem väärtus tähistab suuremat rahulolu.

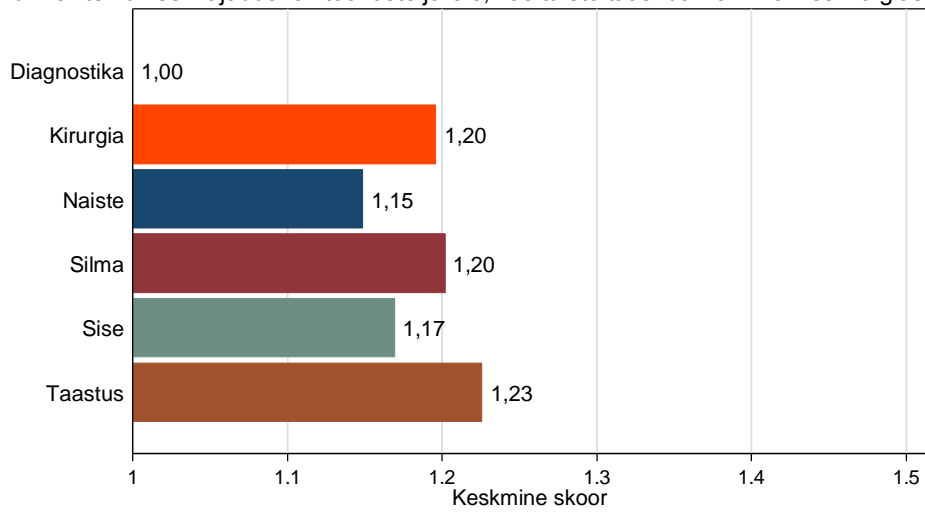
Testitud on erinevust aastate 2014 ja 2018 ning 2016 ja 2018 vahel (Wilcoxon'i astaksumma test). Kuna võrdlusi on palju, siis soovitan lugeda statistiliselt oluliseks p väärtuse  $p < 0.01$ . Muud kõikumised võib lugeda juhuslikeks (valimivõtust sõltuvaks).

Kolmas küsimus on välja võetud, sest seal on skoorimine muutunud.

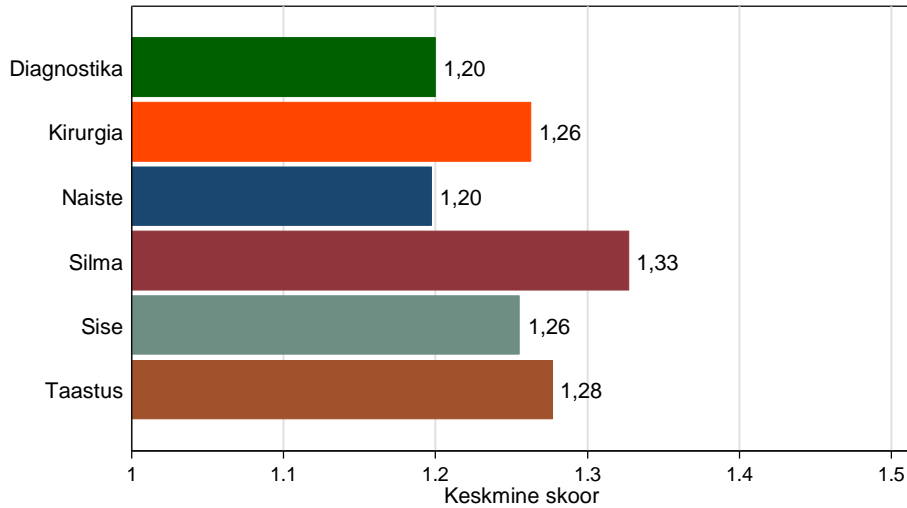
### 5.1. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus kliinikute kaupa



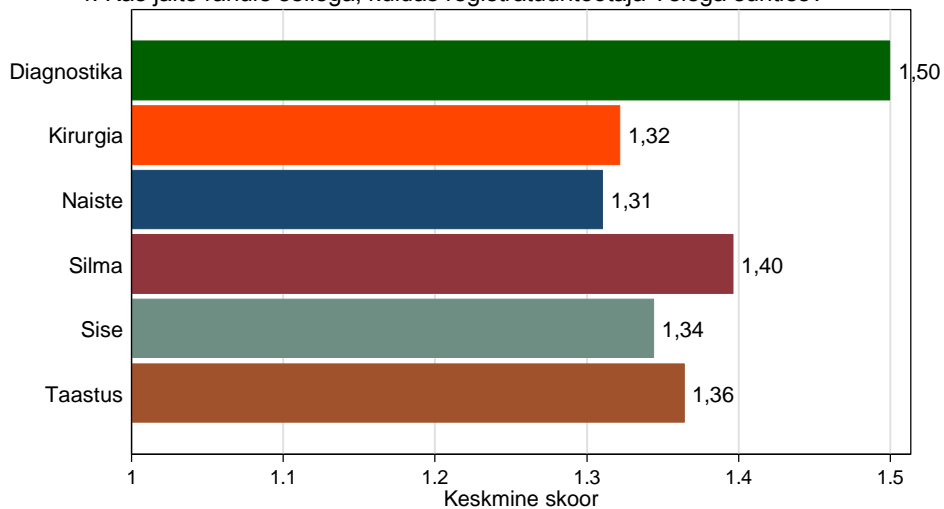
2. Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuste järele, kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse?



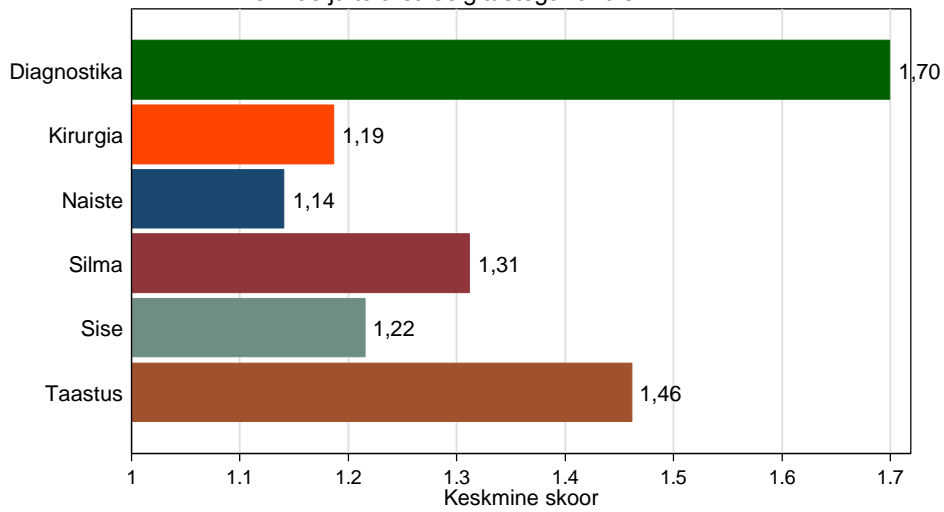
3. Kas Te soovitate oma lähedastele sama raviasutust?



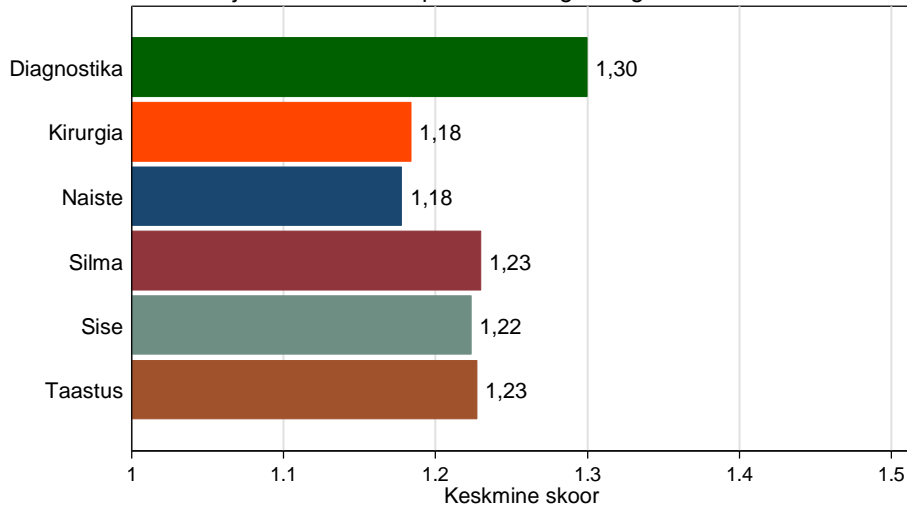
4. Kas jäite rahule sellega, kuidas registratuuritöötaja Teiega suhtles?



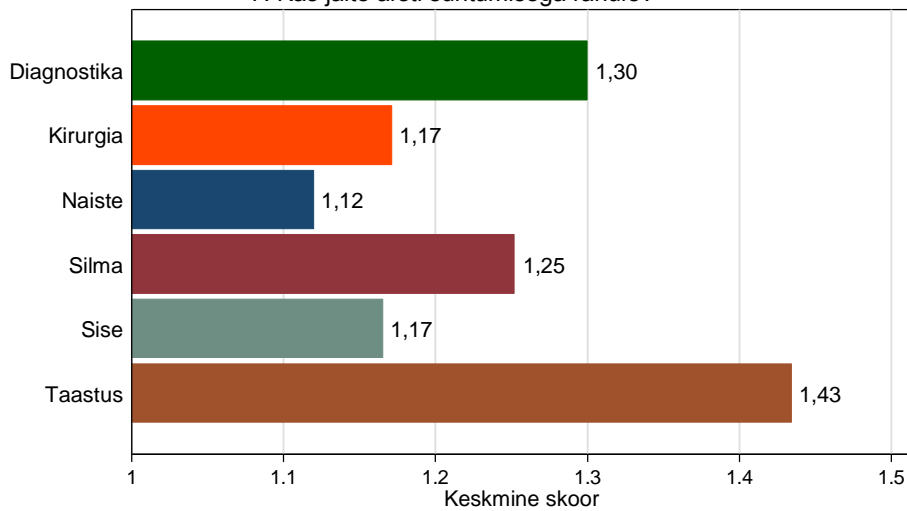
5. Kas jäite arsti selgitustega rahule?



6. Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?

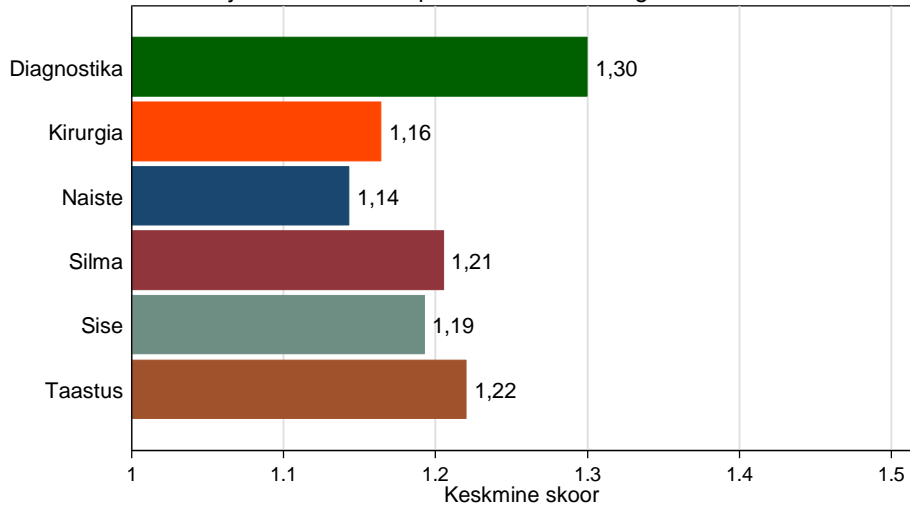


7. Kas jäite arsti suhtumisega rahule?

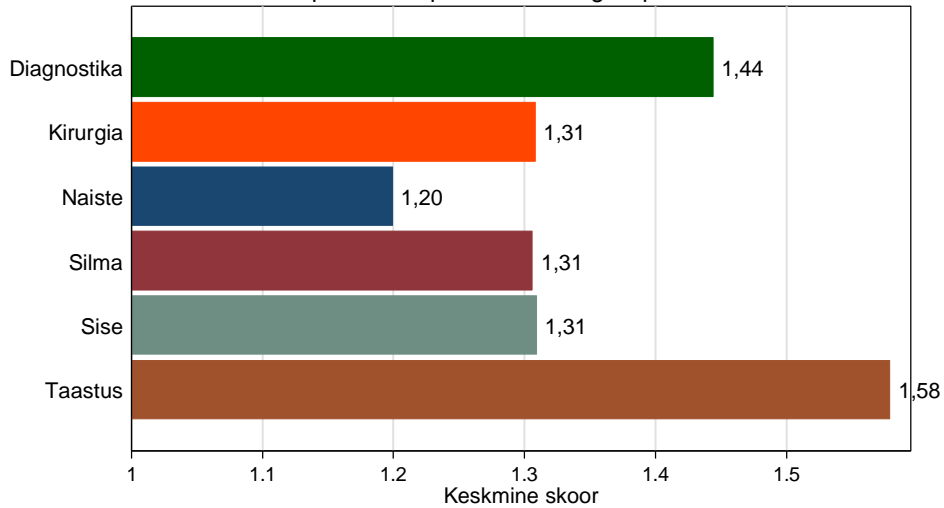




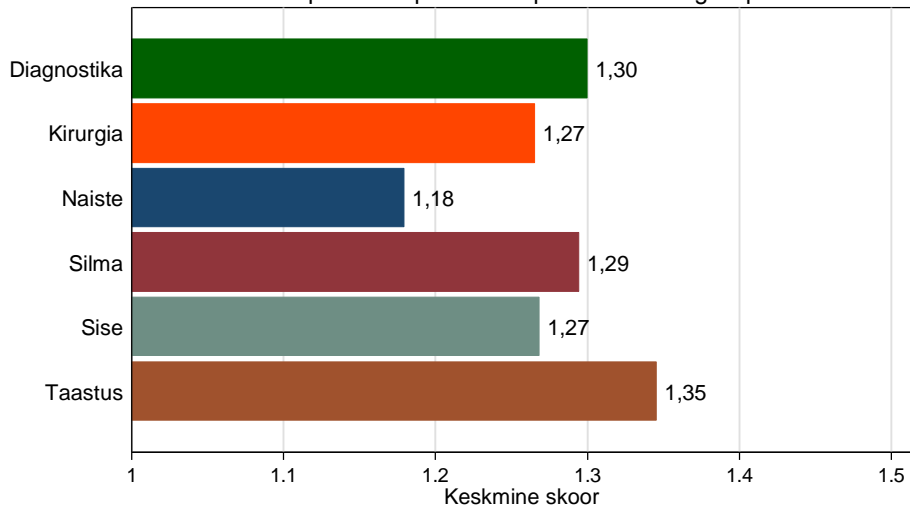
8. Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule?



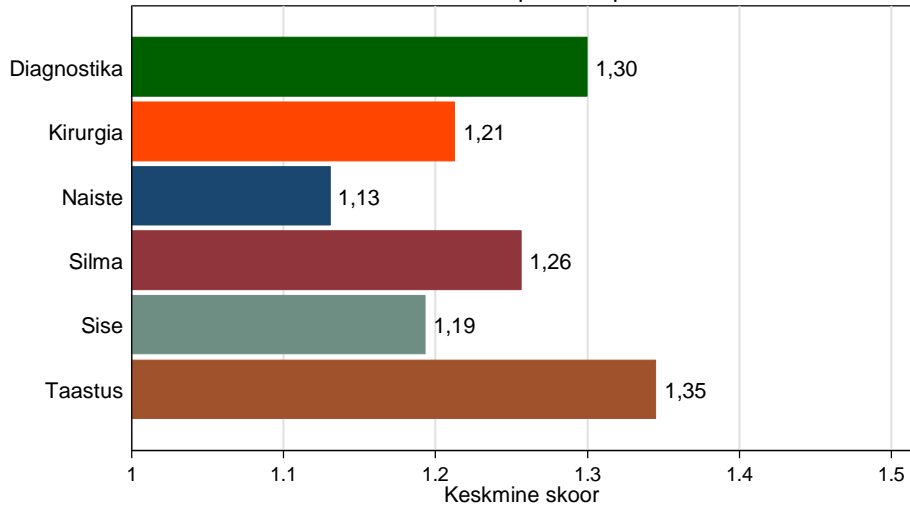
9. Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?



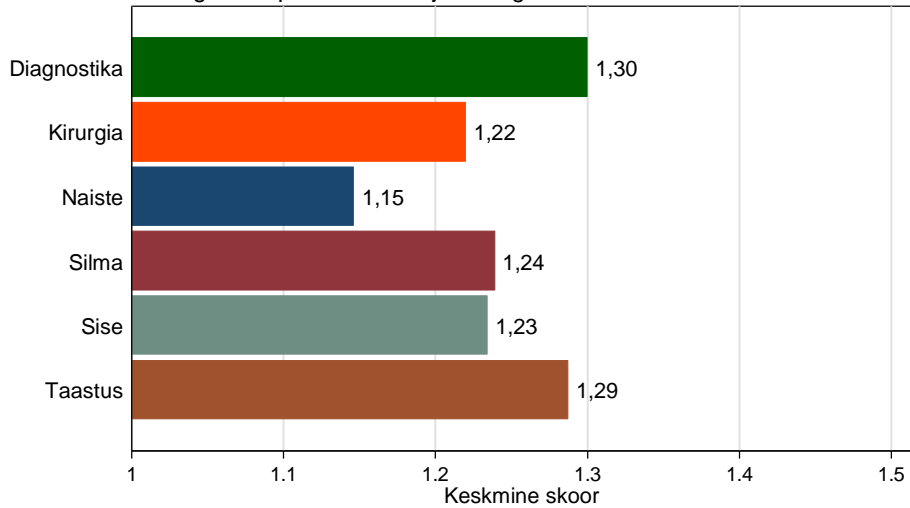
10. Kas õe või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?



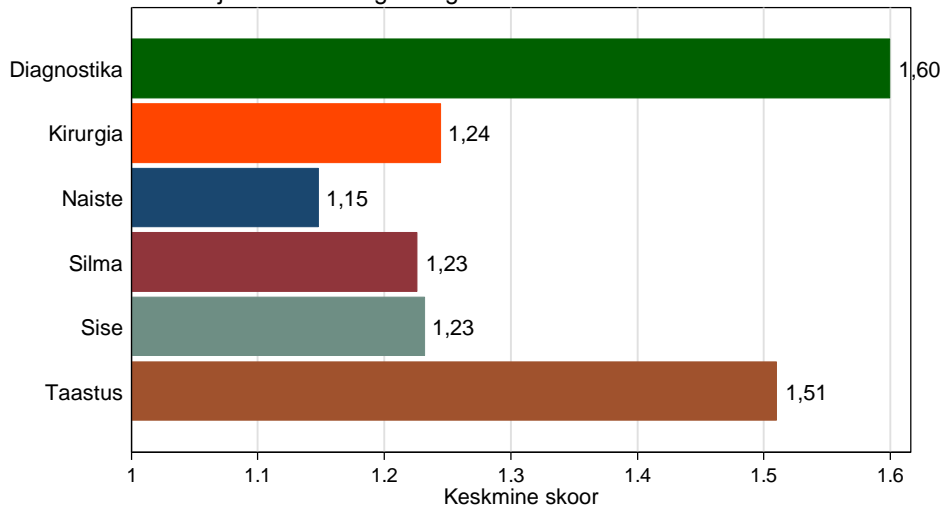
11. Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?



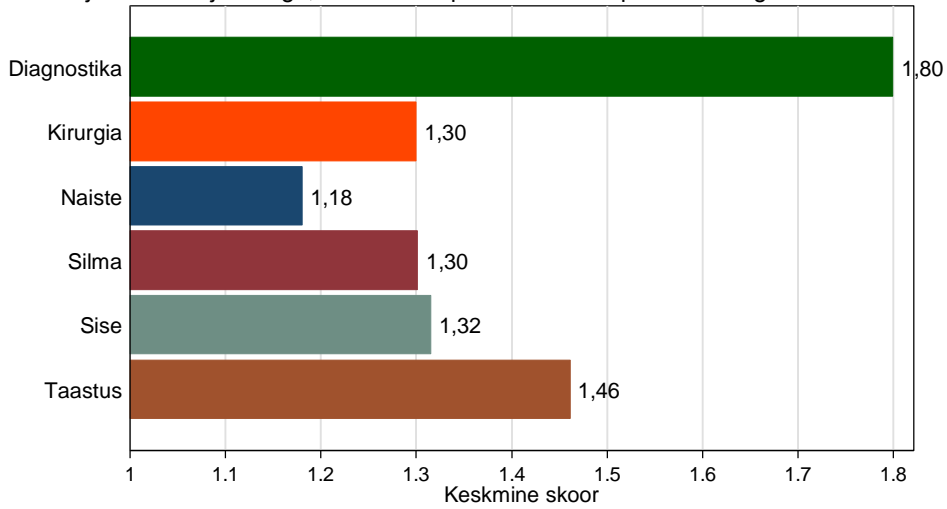
12. Kas selgitused protseduuride ja uuringute kohta olid arusaadavad?



13. Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?

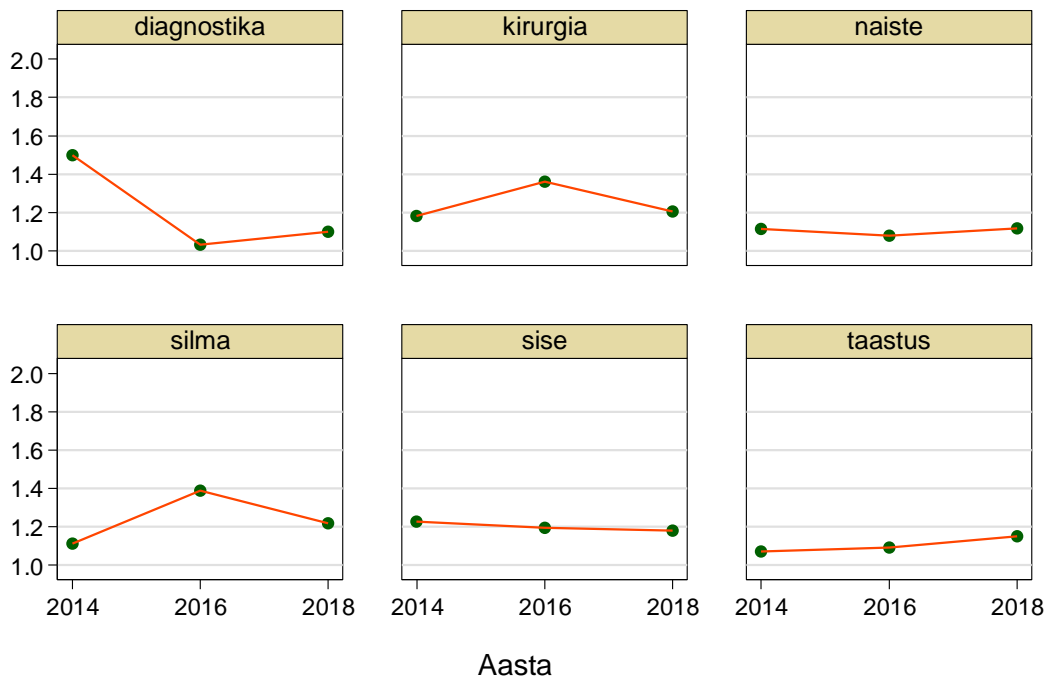


14. Kas jäite rahule juhustega, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla?



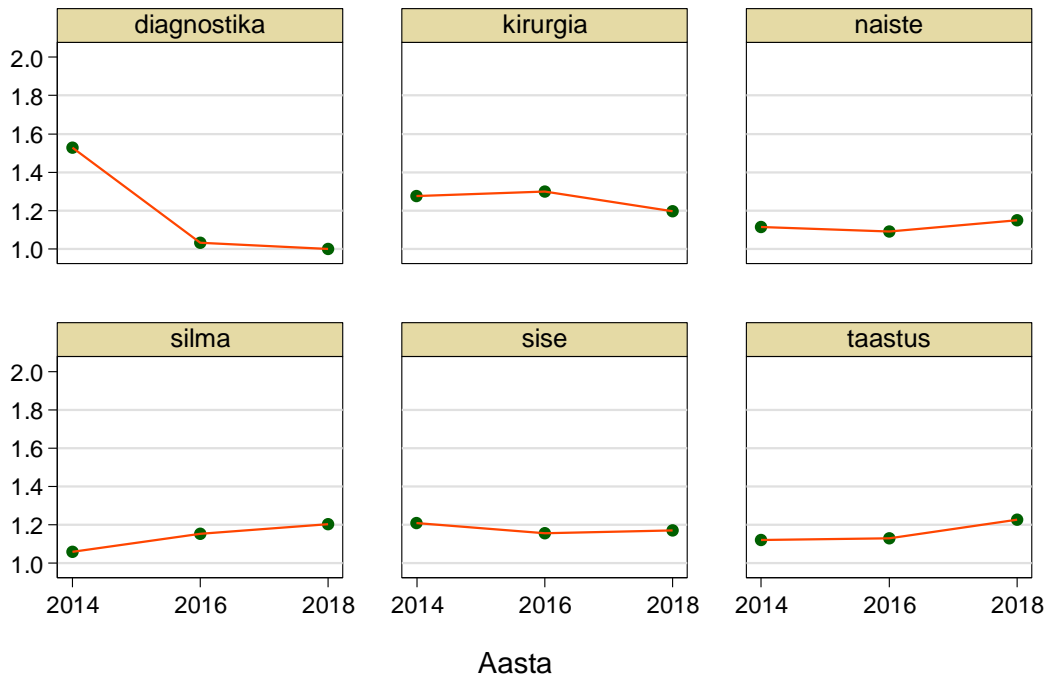
5.2. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus kliinikute ja aastate kaupa

1. Kas Te jäite tänase külastusega rahule?



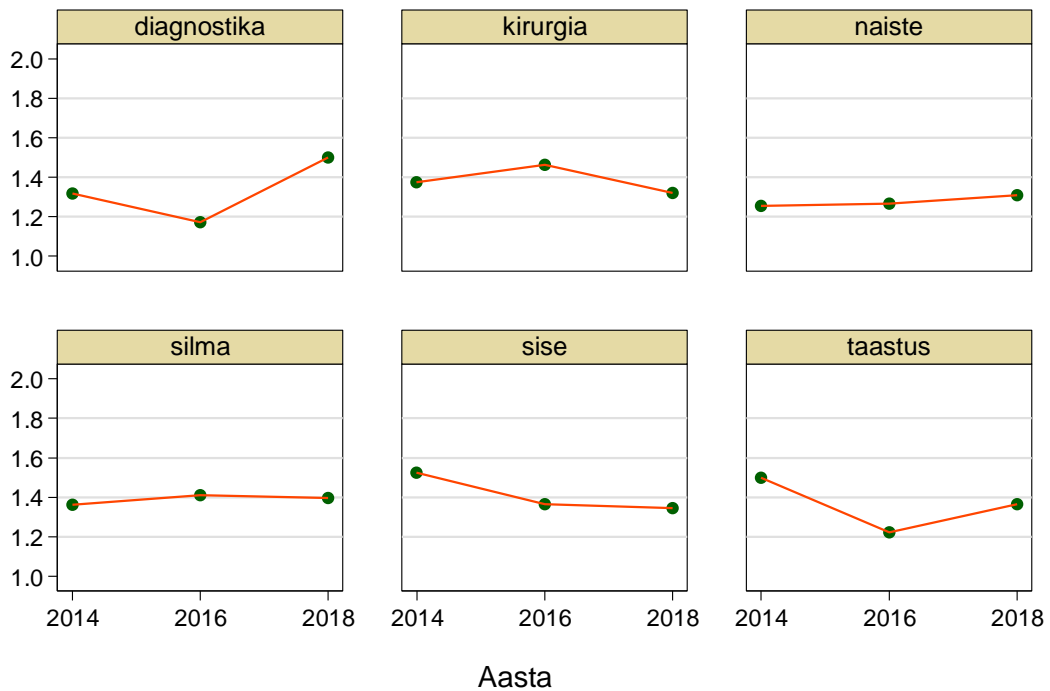
Graphs by Kliinik

## 2. Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse?



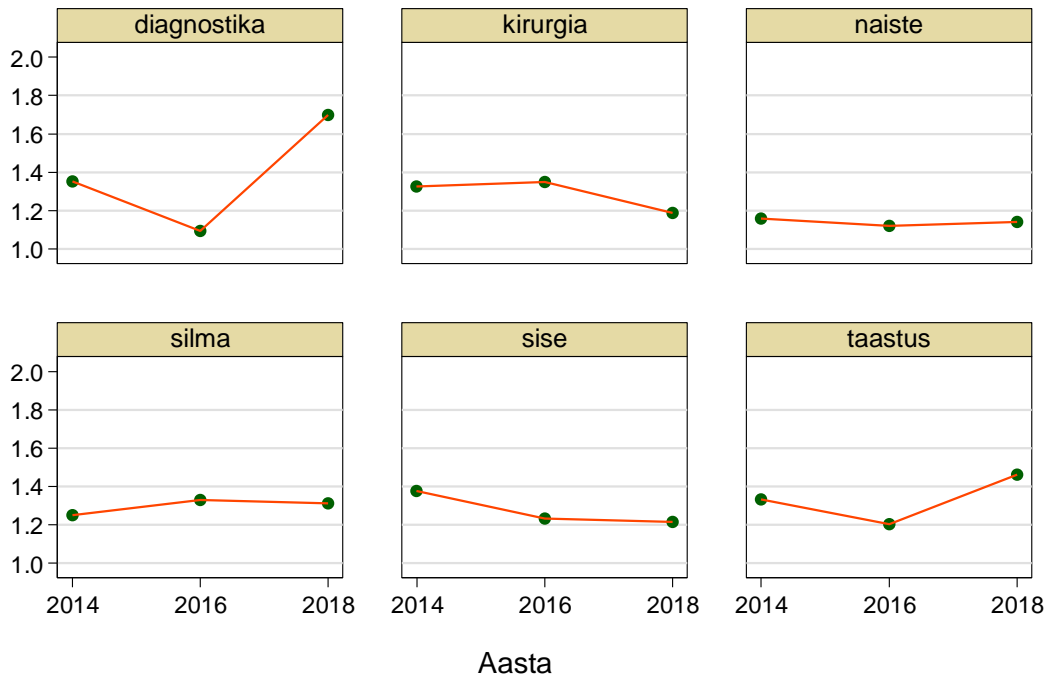
Graphs by Kliinik

## 4. Kas jäite rahule sellega, kuidas registratuuritöötaja Teiega suhtles?



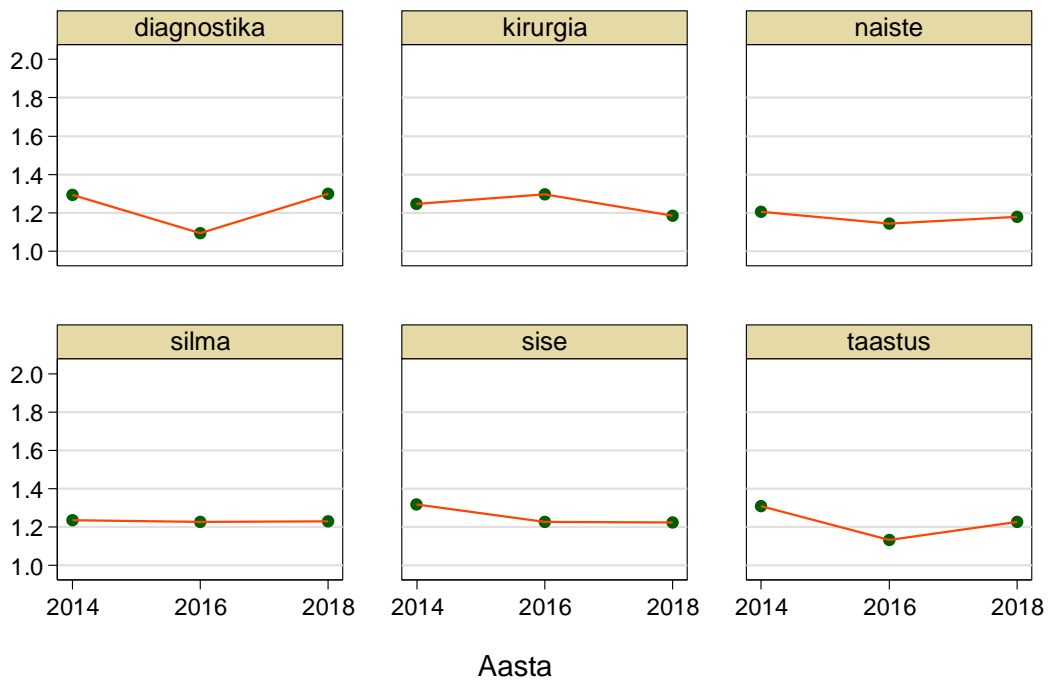
Graphs by Kliinik

### 5. Kas jäite arsti selgitustega rahule?



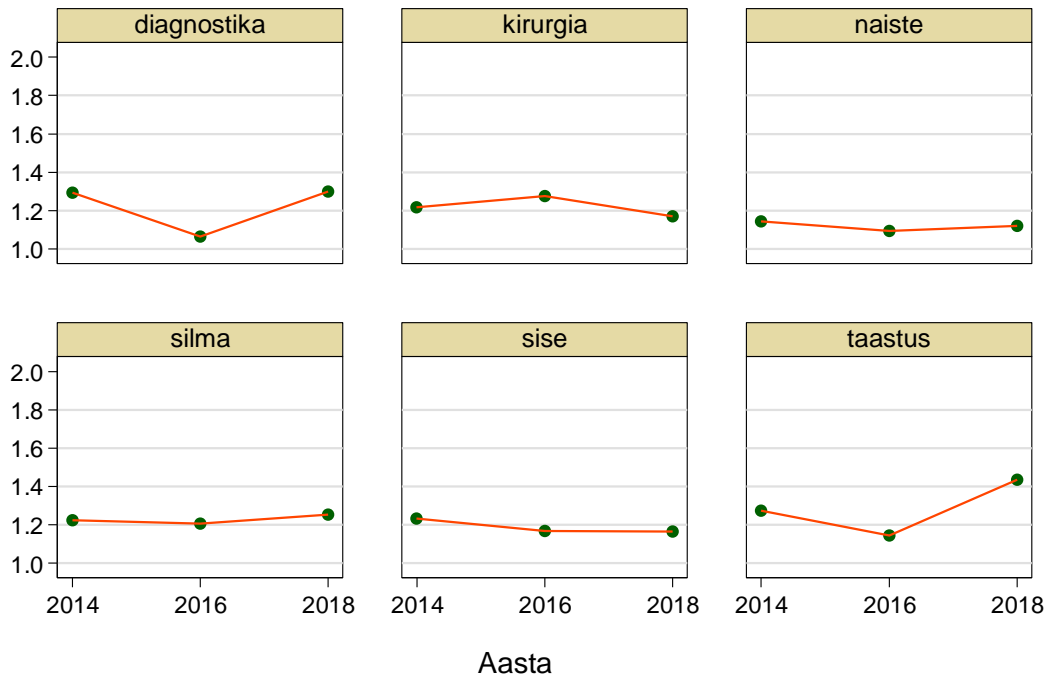
Graphs by Kliinik

### 6. Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?



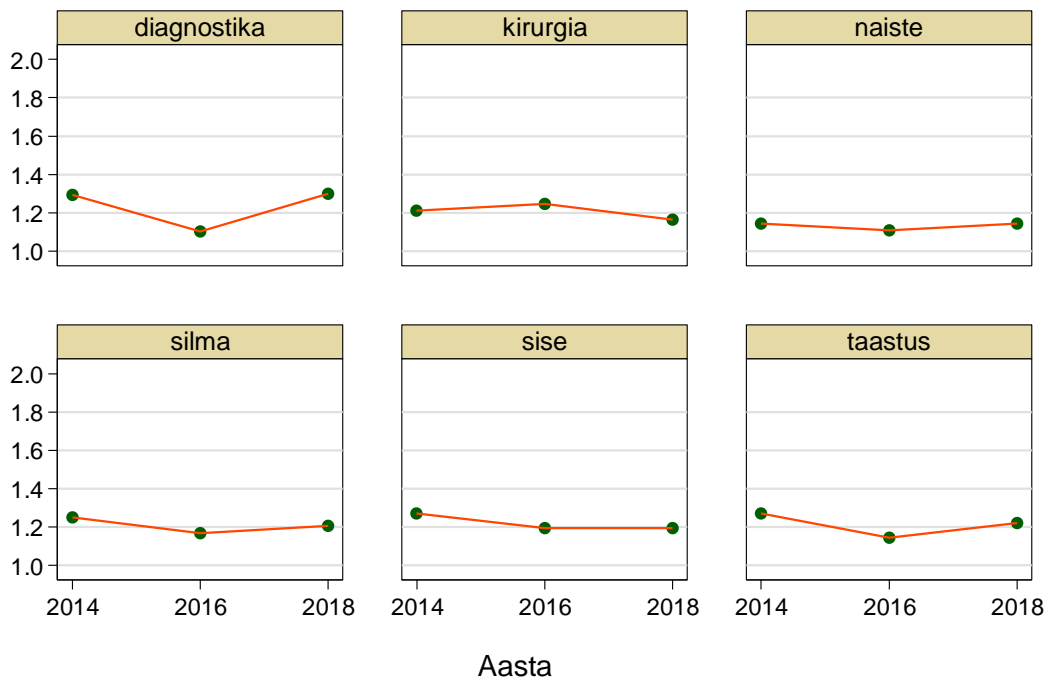
Graphs by Kliinik

## 7. Kas jäite arsti suhtumisega rahule?



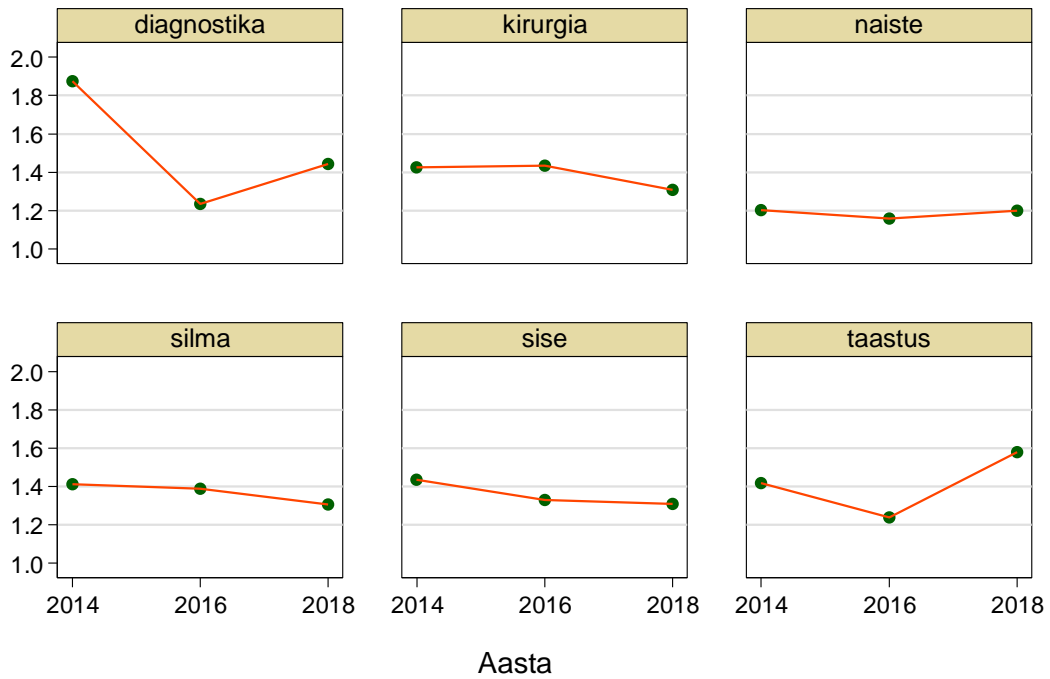
Graphs by Kliinik

## 8. Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule?



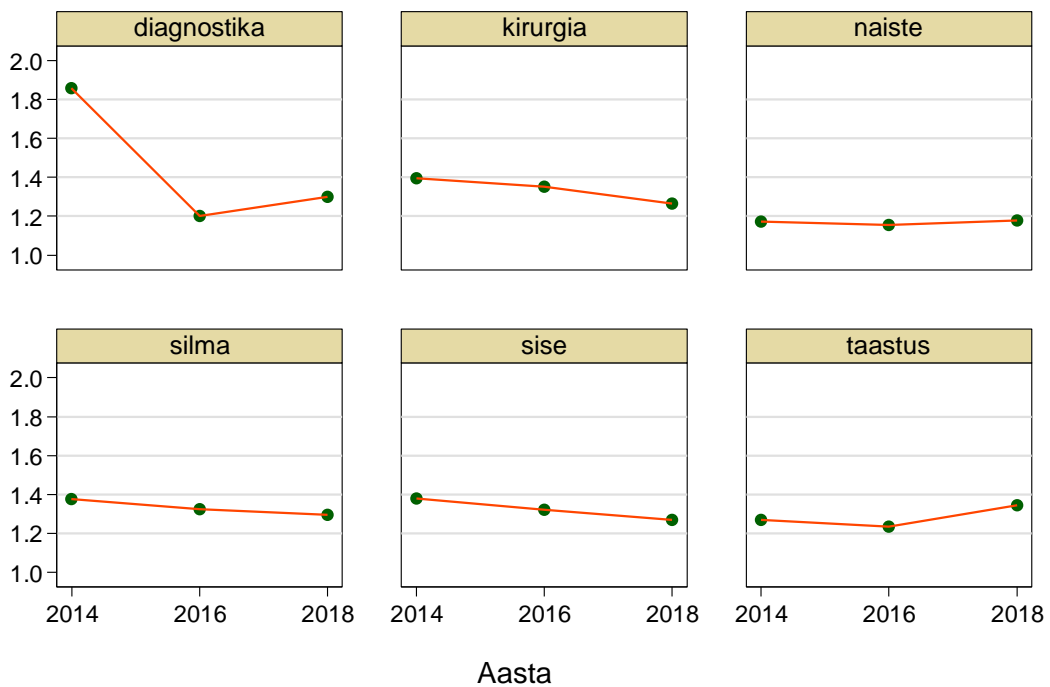
Graphs by Kliinik

### 9. Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?



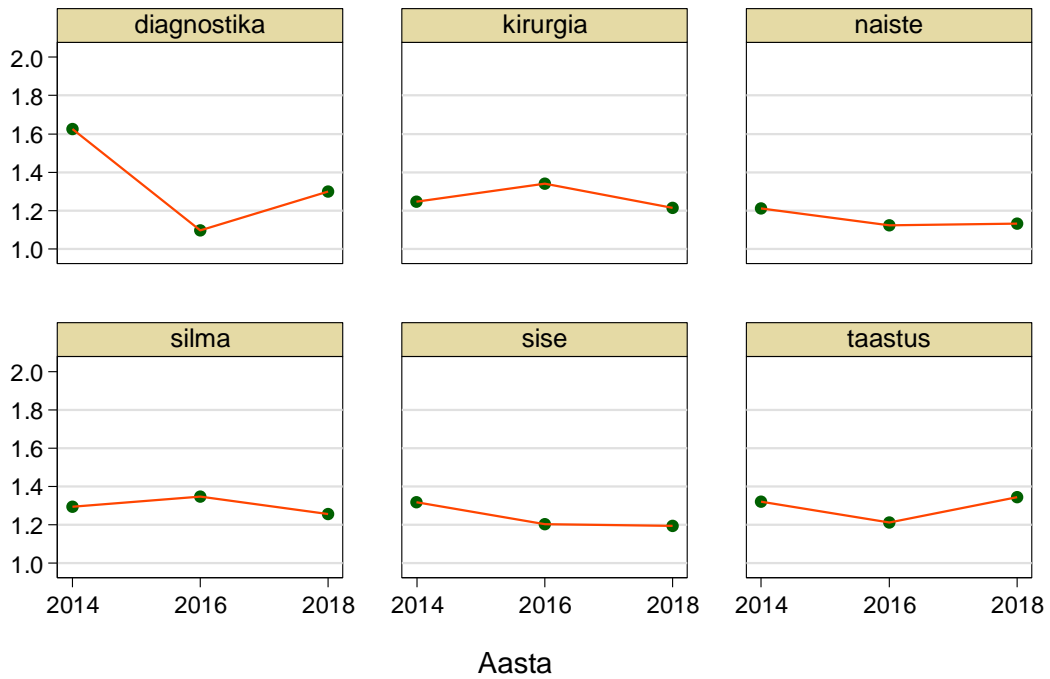
Graphs by Kliinik

### 10. Kas õe või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?



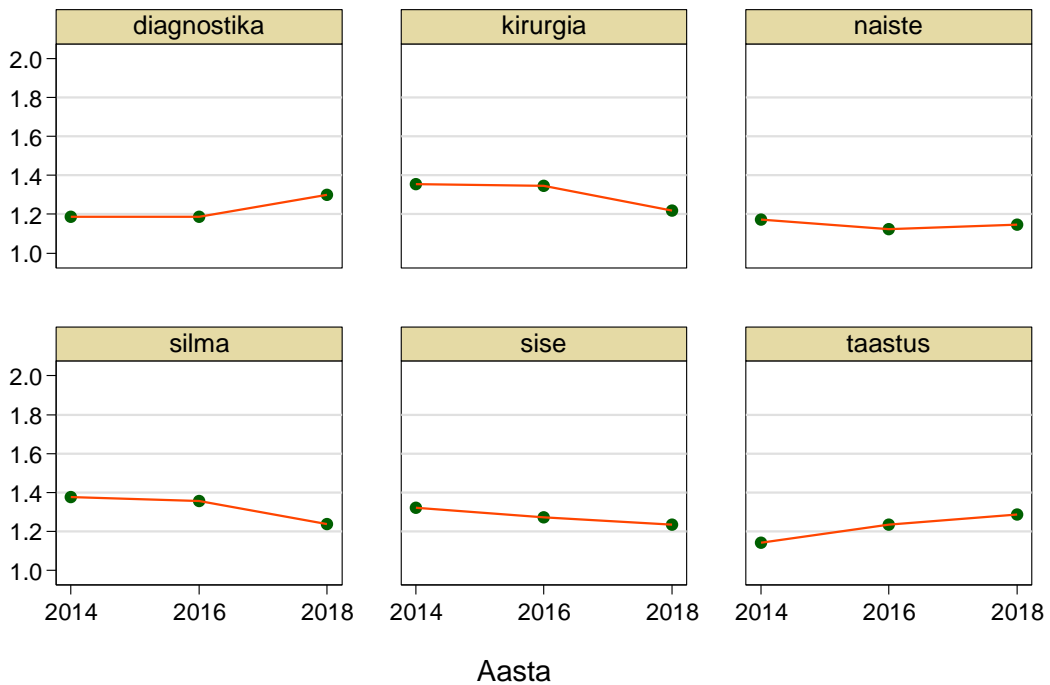
Graphs by Kliinik

### 11. Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatseks?



Graphs by Kliinik

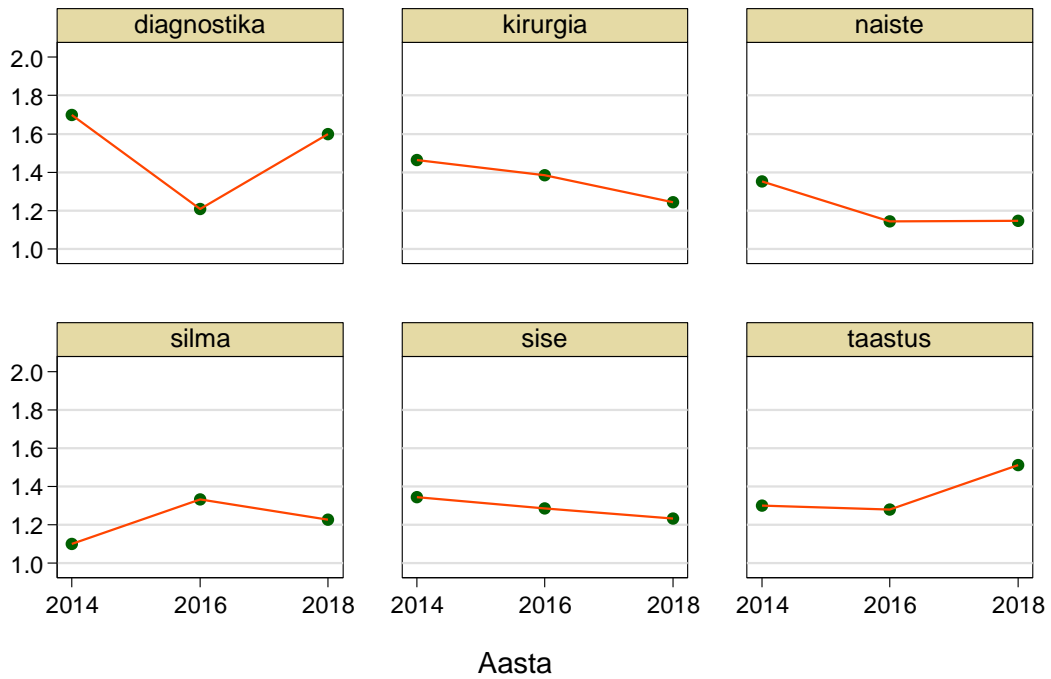
### 12. Kas selgitused protseduuride ja uuringute kohta olid arusaadavad?



Graphs by Kliinik

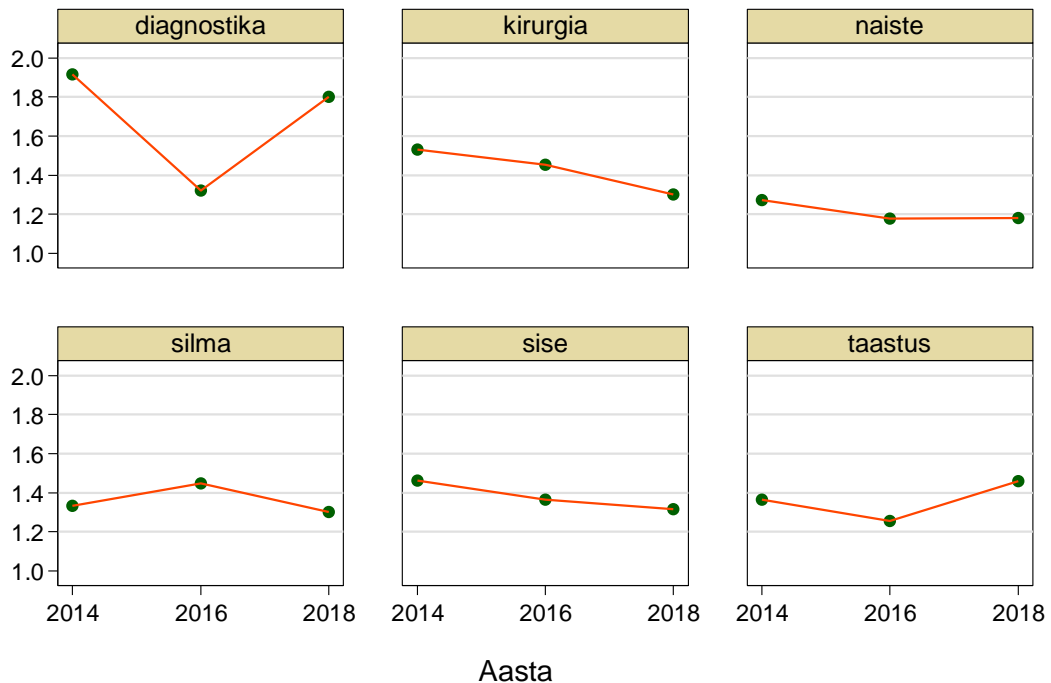


### 13. Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?



Graphs by Kliinik

### 14. Kas jäite rahule juhistega, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla?



Graphs by Kliinik

## 5.3. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus diagnostikakliinikus

Küsimuse number	2014		2016		2018		2014 vs 2018, p-väärtus	2016 vs 2018 p-väärtus
	Keskmine	SD	Keskmine	SD	Keskmine	SD		
1	1.50	0.79	1.03	0.18	1.10	0.32	0.1068	0.3930
2	1.53	0.80	1.03	0.18	1.00	0.00	0.0282	0.5900
4	1.32	0.57	1.17	0.47	1.50	0.53	0.2699	0.0281
5	1.35	0.49	1.09	0.39	1.70	0.95	0.3663	0.0017
6	1.29	0.47	1.09	0.30	1.30	0.48	0.9747	0.1080
7	1.29	0.47	1.06	0.25	1.30	0.48	0.9747	0.0506
8	1.29	0.47	1.10	0.31	1.30	0.48	0.9747	0.1426
9	1.88	0.62	1.23	0.43	1.44	0.53	0.0953	0.2231
10	1.86	0.66	1.20	0.41	1.30	0.48	0.0371	0.5173
11	1.63	0.89	1.10	0.30	1.30	0.48	0.3906	0.1184
12	1.19	0.40	1.19	0.40	1.30	0.48	0.5160	0.4546
13	1.70	0.67	1.21	0.41	1.60	0.52	0.7963	0.0219
14	1.92	0.90	1.32	0.48	1.80	0.92	0.6902	0.0912

5.4. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus kirurgiakliinikus

**Kirurgiakliinik**

Küsimuse number	2014		2016		2018		2014 vs 2018, p-väärtus	2016 vs 2018 p-väärtus
	Keskmine	SD	Keskmine	SD	Keskmine	SD		
1	1.18	0.39	1.36	0.56	1.21	0.44	0.7718	<0.0001
2	1.27	0.52	1.30	0.51	1.20	0.43	0.1164	0.0004
4	1.37	0.51	1.46	0.59	1.32	0.52	0.2950	0.0001
5	1.33	0.52	1.35	0.59	1.19	0.44	0.0030	<0.0001
6	1.25	0.46	1.30	0.50	1.18	0.41	0.2040	0.0001
7	1.22	0.44	1.28	0.59	1.17	0.43	0.2255	0.0054
8	1.21	0.41	1.25	0.47	1.16	0.38	0.2515	0.0025
9	1.43	0.57	1.43	0.62	1.31	0.55	0.0258	0.0005
10	1.40	0.52	1.35	0.49	1.27	0.47	0.0119	0.0017
11	1.25	0.43	1.34	0.54	1.21	0.44	0.3492	<0.0001
12	1.35	0.51	1.35	0.54	1.22	0.45	0.0052	<0.0001
13	1.46	0.64	1.39	0.57	1.24	0.48	0.0021	<0.0001
14	1.53	0.59	1.45	0.64	1.30	0.52	0.0002	0.0001

5.5. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus naistekliinikus

**Naistekliinik**

Küsimuse number	2014		2016		2018		2014 vs 2018, p-väärtus	2016 vs 2018 p-väärtus
	Keskmine	SD	Keskmine	SD	Keskmine	SD		
1	1.11	0.37	1.08	0.27	1.12	0.32	0.6025	0.0633
2	1.11	0.32	1.09	0.30	1.15	0.36	0.3396	0.0058
4	1.26	0.47	1.27	0.45	1.31	0.52	0.3995	0.3183
5	1.16	0.39	1.12	0.36	1.14	0.37	0.6837	0.3006
6	1.21	0.41	1.14	0.36	1.18	0.40	0.4501	0.1615
7	1.14	0.40	1.09	0.31	1.12	0.33	0.7920	0.1194
8	1.14	0.35	1.11	0.31	1.14	0.35	0.9794	0.1104
9	1.20	0.48	1.16	0.42	1.20	0.42	0.7471	0.0478
10	1.17	0.41	1.15	0.38	1.18	0.40	0.7760	0.3002
11	1.21	0.52	1.12	0.35	1.13	0.36	0.1546	0.6437
12	1.17	0.40	1.12	0.35	1.15	0.38	0.4959	0.3058
13	1.35	0.62	1.14	0.39	1.15	0.36	0.0029	0.6338
14	1.27	0.56	1.18	0.40	1.18	0.40	0.2471	0.9083

5.6. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus silmakliinikus

**Silmakliinik**

Küsimuse number	2014		2016		2018		2014 vs 2018, <i>p</i> -väärtus	2016 vs 2018 <i>p</i> -väärtus
	Keskmine	SD	Keskmine	SD	Keskmine	SD		
1	1.11	0.32	1.39	0.51	1.22	0.44	0.3284	0.0093
2	1.06	0.24	1.15	0.36	1.20	0.43	0.1767	0.4573
4	1.36	0.50	1.41	0.49	1.40	0.54	0.9196	0.6817
5	1.25	0.45	1.33	0.62	1.31	0.50	0.6873	0.8008
6	1.24	0.44	1.23	0.47	1.23	0.46	0.8617	0.9090
7	1.22	0.43	1.20	0.46	1.25	0.49	0.8966	0.4029
8	1.25	0.45	1.17	0.37	1.21	0.43	0.6347	0.5694
9	1.41	0.51	1.39	0.53	1.31	0.54	0.2966	0.1921
10	1.38	0.50	1.33	0.52	1.29	0.48	0.4840	0.7424
11	1.29	0.47	1.35	0.56	1.26	0.44	0.7440	0.3125
12	1.38	0.50	1.36	0.57	1.24	0.50	0.1695	0.0996
13	1.10	0.32	1.33	0.50	1.23	0.42	0.3548	0.1326
14	1.33	0.49	1.45	0.64	1.30	0.52	0.6874	0.1040

5.7. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus sisekliinikus

**Sisekliinik**

Küsimuse number	2014		2016		2018		2014 vs 2018, <i>p</i> -väärtus	2016 vs 2018 <i>p</i> -väärtus
	Keskmine	SD	Keskmine	SD	Keskmine	SD		
1	1.23	0.42	1.19	0.40	1.18	0.42	0.0457	0.3142
2	1.21	0.41	1.15	0.39	1.17	0.38	0.1224	0.3299
4	1.52	0.66	1.36	0.52	1.34	0.52	0.0007	0.4368
5	1.38	0.52	1.23	0.46	1.22	0.44	<0.0001	0.5429
6	1.32	0.47	1.23	0.43	1.22	0.44	0.0022	0.8891
7	1.23	0.44	1.17	0.40	1.17	0.41	0.0113	0.9011
8	1.27	0.45	1.19	0.42	1.19	0.41	0.0089	0.9797
9	1.44	0.53	1.33	0.52	1.31	0.52	0.0002	0.3918
10	1.38	0.50	1.32	0.50	1.27	0.46	0.0014	0.0518
11	1.32	0.51	1.20	0.42	1.19	0.43	0.0001	0.5167
12	1.32	0.47	1.27	0.49	1.23	0.47	0.0031	0.1227
13	1.34	0.54	1.29	0.48	1.23	0.46	0.0056	0.0224
14	1.46	0.58	1.37	0.54	1.32	0.52	0.0003	0.0678

5.8. Küsimuste keskmiste skooride võrdlus taastusravikliinikus

**Taastusravikliinik**

Küsimuse number	2014		2016		2018		2014 vs 2018, p-väärtus	2016 vs 2018 p-väärtus
	Keskmine	SD	Keskmine	SD	Keskmine	SD		
1	1.07	0.26	1.09	0.29	1.15	0.37	0.2826	0.1409
2	1.12	0.33	1.13	0.34	1.23	0.42	0.2239	0.0329
4	1.50	0.72	1.22	0.42	1.36	0.54	0.4879	0.0240
5	1.33	0.56	1.20	0.45	1.46	0.63	0.3271	0.0001
6	1.31	0.47	1.13	0.34	1.23	0.42	0.3686	0.0404
7	1.27	0.55	1.15	0.38	1.43	0.62	0.1958	<0.0001
8	1.27	0.45	1.14	0.35	1.22	0.44	0.5130	0.1420
9	1.42	0.78	1.24	0.47	1.58	0.72	0.1673	<0.0001
10	1.27	0.53	1.23	0.46	1.35	0.55	0.4238	0.0614
11	1.32	0.48	1.21	0.45	1.35	0.56	0.9657	0.0302
12	1.14	0.36	1.23	0.48	1.29	0.52	0.2394	0.3443
13	1.30	0.48	1.28	0.48	1.51	0.63	0.3321	0.0056
14	1.36	0.67	1.26	0.48	1.46	0.65	0.5219	0.0063

**Kliinikud kokku**

Küsimuse number	2014		2016		2018		2014 vs 2018, p-väärtus	2016 vs 2018 p-väärtus
	Keskmine	SD	Keskmine	SD	Keskmine	SD		
1	1.19	0.42	1.20	0.43	1.17	0.41	0.4642	0.0330
2	1.20	0.43	1.17	0.40	1.18	0.40	0.2967	0.2765
4	1.41	0.59	1.35	0.52	1.34	0.52	0.0221	0.3639
5	1.30	0.49	1.23	0.49	1.21	0.45	<0.0001	0.4679
6	1.28	0.45	1.21	0.43	1.21	0.42	0.0006	0.9030
7	1.21	0.44	1.17	0.44	1.18	0.42	0.0499	0.3135
8	1.23	0.42	1.17	0.40	1.18	0.40	0.0066	0.6818
9	1.39	0.56	1.30	0.53	1.30	0.53	0.0004	0.8157
10	1.34	0.51	1.27	0.47	1.26	0.46	0.0003	0.3120
11	1.29	0.52	1.22	0.45	1.20	0.43	0.0001	0.0740
12	1.28	0.46	1.25	0.48	1.22	0.45	0.0013	0.0487
13	1.37	0.57	1.27	0.49	1.23	0.46	<0.0001	0.0124
14	1.45	0.60	1.33	0.54	1.30	0.52	<0.0001	0.0665

Joonistel on toodud küsimuste skooride keskmised kliinikute ja aastate kaupa. Langev joon tähendab rahulolu tõusu. Skaala on küsimuse 3 korral valitud 1-3, muude küsimuste puhul 1-2.



Lisa 1. Vastuste protsendid ja vastanute arvud.

Küsimuse number		Vastusevariant				Kokku
		Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte	
1	n	2903	549	19	6	3477
	%	83.5	15.8	0.6	0.2	100.0
2	n	2890	581	16	1	3488
	%	82.9	16.7	0.5	0.0	100.0
3	n	2621	830	16	2	3469
	%	75.6	23.9	0.5	0.1	100.0
4	n	2331	993	62	7	3393
	%	68.7	29.3	1.8	0.2	100.0
5	n	2779	625	43	7	3454
	%	80.5	18.1	1.2	0.2	100.0
6	n	2693	648	19	2	3362
	%	80.1	19.3	0.6	0.1	100.0
7	n	2889	520	30	9	3448
	%	83.8	15.1	0.9	0.3	100.0
8	n	2784	573	13	1	3371
	%	82.6	17.0	0.4	0.0	100.0

Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring Ida-Tallinna Keskhaiglas 2018

9	n	2522	840	90	11	3463
	%	72.8	24.3	2.6	0.3	100.0
10	n	2516	796	28	3	3343
	%	75.3	23.8	0.8	0.1	100.0
11	n	2861	617	32	5	3515
	%	81.4	17.6	0.9	0.1	100.0
12	n	2778	661	37	8	3484
	%	79.7	19.0	1.1	0.2	100.0
13	n	2505	663	31	8	3207
	%	78.1	20.7	1.0	0.3	100.0
14	n	2456	840	57	14	3367
	%	72.9	25.0	1.7	0.4	100.0

---

## Lisa 2. Uuringus kasutatud ankeet

### Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata küsimustele Ida-Tallinna Keskhaigla ambulatoorsete raviteenuste kohta. Küsitlus viiakse läbi kõigi aprillis ambulatoorsel vastuvõtul käinud patsientide hulgas. Vastamine on anonüümne ja vabatahtlik.

<b>1 Kas Te jäite tänase külastusega rahule?</b>									
Jah, väga	<input type="checkbox"/>	Jah, üldiselt küll	<input type="checkbox"/>	Ei, üldiselt mitte	<input type="checkbox"/>	Ei, üldse mitte	<input type="checkbox"/>		
<b>2 Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuste järele, kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse?</b>									
Kindlasti tulen	<input type="checkbox"/>	Pigem tulen	<input type="checkbox"/>	Pigem ei tule	<input type="checkbox"/>	Kindlasti ei tule	<input type="checkbox"/>		
<b>3 Kas Te soovitate oma lähedastele sama raviasutust?</b>									
Kindlasti soovitan	<input type="checkbox"/>	Pigem soovitan	<input type="checkbox"/>	Pigem ei soovita	<input type="checkbox"/>	Kindlasti ei soovita	<input type="checkbox"/>		
1		2		3		4			
		Jah, väga	<input type="checkbox"/>	Jah, üldiselt küll	<input type="checkbox"/>	Ei, üldiselt mitte	<input type="checkbox"/>	Ei, üldse mitte	<input type="checkbox"/>
4	Kas jäite rahule sellega, kuidas registratuuritöötaja Teiega suhtles?								
		1		2		3		4	
5	Kas jäite arsti selgitustega rahule?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
6	Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
7	Kas jäite arsti suhtumisega rahule?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
8	Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
9	Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
10	Kas õe või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
11	Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatseks?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
12	Kas selgitused protseduuride ja uuringute kohta olid arusaadavad?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
13	Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
14	Kas jäite rahule juhistega, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

**Palun kirjutage, mis Teid vastuvõtu ajal häiris ja mis oleks võinud olla paremini.**

---



---

---

**Palun märkige üldised isikuandmed patsiendi kohta.**

15 <b>Patsiendi vanus:</b> _____ aastat	16 <b>Sugu:</b> naine <input type="checkbox"/> 1      mees <input type="checkbox"/> 2
17 <b>Elukoht:</b> _____ maakond	
<b>Täidab raviasutuse töötaja.</b>	
18 Ankeedi number _____	20 Struktuuriüksus _____
19 Ankeedi keel    1 (eesti)    2 (vene)	

**Suur tänu vastamise eest!**