

# Patsientide rahulolu uuring Tipparst OÜ-s

Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi 26-29.03.2018 Tipparst OÜ tegutsemise ruumides Vaksali 17, Tartus.

Ambulatoorsete patsientide rahulolu uuringu eesmärk oli selgitada patsientide rahulolu ambulatoorse tervishoiuteenusega Tipparst OÜ-s.

Uuringu aluseks oli töörühmas välja töötatud küsimustik. Küsitleti Tipparst OÜ-s ortopeedi ambulatoorsel vastuvõtul käinud patsiente.

Valim koosnes juhuslikkuse printsiibist lähtuvalt uuringusse kaasatud 30 patsiendist, kes nimetatud kuupäevade vahemikus Tipparst OÜ-s vastu võtnud arste külastasid.

Küsitluse viisid läbi vastuvõtukabinettide sekretärid, keda oli eelnevalt juhendatud.

Ambulatoorsel vastuvõtul käinud patsientidel paluti täita paberküsimustik.

Küsimustikule vastamine oli vabatahtlik ning vastaja jäi anonüümseks.

Patsientidelt küsiti 5 küsimust:

1. Kas jäite rahule ajaga, mis broneerimisest kulus vastuvõtuni?
2. Kas jäite rahule vastuvõtueelse perioodiga meie majas?
3. Kas jäite rahule arsti suhtumise ja suhtlemisega?
4. Kas Te jäite külastusega kokkuvõttes rahule?
5. Kui Teil tekib veel vajadus tervishoiuteenuse järele, kas tuleksite taas Tipparsti?

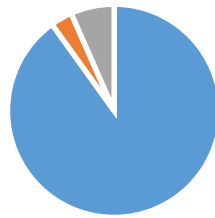
Vastusevariantidena olid võimalikud: **JAH**, **Pigem JAH** või **EI**.

## Tulemused

Vastavalt küsitluselt saadud vastustele jäid 100% vastanutest rahule (**JAH** vastus) vastuvõtueelse perioodiga meie majas. Samuti jäi 100% vastanutest rahule arsti suhtumise ja suhtlemisega. 100% vastanutest jäid külastusega kokkuvõttes rahule. 100% vastanutest tuleksid kui tekib veel vajadus tervishoiuteenuse järele taas Tipparsti.

90% vastanutest jäi rahule ajaga, mis broneerimisest kulus vastuvõtuni (**JAH** vastus). 3,3% vastanutest jäi ajaga, mis broneerimisest kulus vastuvõtuni pigem rahule (**Pigem JAH** vastus). 6,7% vastanutest ei jäänud ajaga mis broneerimisest kulus vastuvõtuni rahule (**EI** vastus).

## Rahulolu ajaga, mis broneerimisest kulus vastuvõtuni



■ Rahul ■ Pigem rahul ■ Ei ole rahul

## Arutelu

Tipparst OÜ-s töötab kõrgelt kvalifitseeritud arstikond. Ent väikese asutuse suudame olla vajadusel paindlikud leidmaks parimaid lahendusi patsientide muredele. Patsiendikeskus kajastub ka rahuloluküsitluse üldiselt heades tulemustes.

Mõnevõrra (kuni 10% vastanutest) esineb rahulolematust ajaga, mis kulub broneerimisest vastuvõtule. Analüüsides probleemi tagamaid ilmneb, et aeg broneerimisel, mille järgselt patsiendil on võimalik saada ortopeedi esmasele vastuvõtule Tipparst OÜ-sse on keskmiselt 2 nädalat. Kui patsiendil on soov pöörduda kindla ortopeedi vastuvõtule, siis nõutumate arstide ooteajad jäävad meil keskmiselt kuni 8 nädala kaugusele.

Tagamaks patsientide rahulolu, plaaniksime edaspidi ortopeedi vastuvõtule broneerimisel patsiente veel paremini informeerida ooteaja pikkuse arstide vahelise varieeruvuse osas.