Kaugvastuvõtu tagasiside tulemuste raport

Kõik asutused kokku

30 juuni 2022 17:02

Sisukord

[Vastajad 2](#_Toc107506359)

[Andmed teenuse osutaja kohta 3](#_Toc107506360)

[Spetsialist 4](#_Toc107506361)

[Eriala 5](#_Toc107506362)

[Hinnangud 7](#_Toc107506363)

[Rahulolematuse võimalikud põhjused 8](#_Toc107506364)

[Rahulolematus videovastuvõtu sisu või tehnilise poolega 10](#_Toc107506365)

[Korraldus 11](#_Toc107506366)

[Initsiatiiv patsiendilt või tervishoiuspetsialistilt 11](#_Toc107506367)

[Ajakokkulepe 13](#_Toc107506368)

[Meetod 14](#_Toc107506369)

[Videovastuvõtu lahendus 16](#_Toc107506370)

[Kaugvastuvõtu kestus 17](#_Toc107506371)

# Vastajad

Käesolev raport kajastab kaugvastuvõtu kogemuse anonüümsele küsimustikule vastanud patsientide vastuseid alates 29.03.2022. Kokkuvõtte tegemise ajaks (30. juuni 2022) oli kokku laekunud 732 vastust.

Raportis on kõigi raviasutuste kohta käivad andmed.

Vähemalt osaliselt on täidetud 732 kaugvastuvõtu tagasiside küsimustikku, nende seas 84% eesti ja 16% vene keeles.

# Andmed teenuse osutaja kohta



Joonis 1. Vastajate arv raviasutuse kaupa. Graafikule on trükitud vastajate arv, kelle kaugteenus toimus konkreetses raviasutuses. Välja on jäetud juhud, kus raviasutust ei ole märgitud.

## Spetsialist



Joonis 2. Kaugteenust osutanud spetsialistide jaotus. Protsent näitab, kui suurele osale vastajatest osutas kaugteenust just see spetsialist. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| Arst | 77% | 548/712 |
| Õde | 11% | 80/712 |
| Psühholoog | 5% | 39/712 |
| Ei oska öelda | 3% | 19/712 |
| Ämmaemand | 2% | 16/712 |
| Füsioterapeut | 1% | 7/712 |
| Tegevusterapeut | 0% | 2/712 |
| Logopeed | 0% | 1/712 |

## Eriala



Joonis 3. Kaugteenuse erialade jaotus. Vastusevariant ‘Noorte reproduktiivtervise alane nõustamine ja seksuaalsel teel levivate infektsioonide ennetamine’ on lühendatud. Protsent näitab, kui suurel osal vastajatest toimus kaugvastuvõtt just sellel erialal. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| Psühhiaatria | 29% | 208/709 |
| Endokrinoloogia | 12% | 86/709 |
| Günekoloogia | 7% | 48/709 |
| Neuroloogia | 6% | 46/709 |
| Reumatoloogia | 5% | 36/709 |
| Kardioloogia | 5% | 34/709 |
| Ei oska öelda | 4% | 28/709 |
| Gastroenteroloogia | 4% | 27/709 |
| Pulmonoloogia | 4% | 26/709 |
| Dermatoveneroloogia | 3% | 21/709 |
| Uroloogia | 2% | 15/709 |
| Otorinolarüngoloogia | 2% | 15/709 |
| Ortopeedia | 2% | 15/709 |
| Onkoloogia | 2% | 15/709 |
| Androloogia | 2% | 15/709 |
| Sisehaigused | 2% | 13/709 |
| Taastusravi | 2% | 11/709 |
| Nefroloogia | 2% | 11/709 |
| Üldkirurgia | 1% | 7/709 |
| Infektsioonhaigused | 1% | 7/709 |
| Oftalmoloogia | 1% | 6/709 |
| Hematoloogia | 1% | 6/709 |
| Veresoontekirurgia | 1% | 4/709 |
| Neurokirurgia | 0% | 3/709 |
| Pediaatria | 0% | 2/709 |
| Näo- ja lõualuukirurgia | 0% | 1/709 |
| Noorte reproduktiivtervise … | 0% | 1/709 |
| Kutsehaigused | 0% | 1/709 |
| Emakakaelavähi sõeluuring | 0% | 1/709 |

# Hinnangud



Joonis 4. Hinnangud kaugteenusele (üldine rahulolu, sobivus, mugavus). Protsendid näitavad konkeetse hinnangu andnud vastajate osakaalu kõigist vastustest. Välja on jäetud juhud, kus küsimusele on jäetud vastamata.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| aspekt | Nõus täielikult | Pigem nõus | Pigem ei nõustu | Üldse ei nõustu | Ei oska öelda |
| Jäin kaugteenusega tervikuna rahule | 72% (511/714) | 21% (149/714) | 3% (24/714) | 3% (20/714) | 1% (10/714) |
| Kaugteenus oli sobiv viis minu tervisemure käsitlemiseks | 68% (477/703) | 22% (158/703) | 4% (27/703) | 4% (25/703) | 2% (16/703) |
| Tundsin end kaugteenusel mugavalt ja turvaliselt | 74% (521/703) | 18% (125/703) | 4% (29/703) | 2% (15/703) | 2% (13/703) |

## Rahulolematuse võimalikud põhjused



Joonis 5. Vastajate osakaalud erinevate küsimuste lõikes, kes olid kaugteenusega tervikuna rahul (või pigem rahul) ja kes ei olnud rahul (või pigem ei olnud rahul). Vastajad, kes jätsid hinnangu andmata või vastasid ‘Ei oska öelda’, on siin välja jäetud. Graafikule on trükitud rahul olijate protsent.Tärniga on tähistatud need küsimused, mille vastus on statistiliselt oluliselt seotud rahuloluga.

Vastused järgmistele küsimustele on statistiliselt oluliselt seotud rahuloluga (sulgudes Fisheri täpse testi p-väärtus): Kas kaugteenuse täpne aeg oli kokku lepitud? (p=0.008), Kas Teil oli võimalus avaldada soovi kontaktvastuvõtuks? (p<0.001), Kui kaua kaugvastuvõtt kestis? (p=0.018), Vastamise keel (p=0.002).

Järgmiste küsimuste puhul ei saa öelda, et nad oleks seotud rahuloluga (sulgudes Fisheri täpse testi p-väärtus): Kelle ettepanekul toimus Teie vastuvõtt kaugteel? (p=0.205), Millist kaugteenuse läbiviimise viisi kasutati? (p=0.311).

## Rahulolematus videovastuvõtu sisu või tehnilise poolega

Kui kaugvastuvõtt toimus video teel ja patsient ei jäänud (või pigem ei jäänud) tervikuna kaugvastuvõtuga rahule, küsiti täpsustavalt, kas patsient oli rahul videovastuvõtu sisuga ja kas ta oli rahul videovastuvõtu tehnilise poolega.

**Rahulolu videovastuvõtu tehnilise poolega**

Sellele küsimusele anti järgnevad vastused:
Pigem jäin rahule

**Rahulolu videovastuvõtu sisuga**

Sellele küsimusele anti järgnevad vastused:
Pigem ei jäänud rahule (2); (vastamata/teadmata) (0x)

# Korraldus

## Initsiatiiv patsiendilt või tervishoiuspetsialistilt



Joonis 6. Vastajate osakaal ja arv, kes tegid ise ettepaneku kaugvastuvõtuks, ja kellel tehti ettepanek. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| Tervishoiuspetsialisti | 75% | 530/711 |
| Minu soovil | 25% | 181/711 |



Joonis 7. Vastajate osakaal ja arv, kellel oli võimalus avaldada soovi kontaktvastuvõtuks (raviasutuses kohapeal), nende seast, kellele tegi tervishoiuspetsialist ettepaneku kaugvastuvõtuks. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| Jah | 63% | 330/524 |
| Ei oska öelda | 22% | 115/524 |
| Ei | 15% | 79/524 |

## Ajakokkulepe



Joonis 8. Vastajate osakaal ja arv, kelle kaugvastuvõtu aeg oli enne vastuvõtu toimumist täpselt kokku lepitud. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| Jah | 76% | 545/713 |
| Ei | 20% | 143/713 |
| Ei oska öelda | 4% | 25/713 |

## Meetod



Joonis 9. Kaugvastuvõtu meetodite jaotus. Protsent näitab, kui suure osa vastajate kaugvastuvõtt toimus konkreetse vahendiga. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| Telefonikõne | 91% | 648/709 |
| Videokõne | 6% | 43/709 |
| Veebivestlus e chat | 3% | 18/709 |



Joonis 10. Missugust kaugvastuvõtu meetodit eelistaks vastajad kasutada tulevikus? Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| Telefonikõne (ainult heli) | 79% | 558/709 |
| Videokõne (pilt, heli ja tekst) | 17% | 120/709 |
| Veebivestlus e chat (ainult tekst) | 4% | 31/709 |

## Videovastuvõtu lahendus



Joonis 11. Kasutatud videovastuvõtu lahenduste jaotus. Protsent näitab, kui suure osa vastajate vastuvõtt toimus konkreetse lahendusega, videovastuvõtul osalenud vastajate seast. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| Skype | 39% | 16/41 |
| Raviasutuse oma lahendus | 24% | 10/41 |
| Zoom | 17% | 7/41 |
| Jitsi | 15% | 6/41 |
| Ei oska öelda | 5% | 2/41 |

## Kaugvastuvõtu kestus



Joonis 12. Kaugvastuvõtu kestus (arsti, õe või ämmaemanda vastuvõtud). Protsent näitab, kui suure osa vastajate kaugvastuvõtt kestis just nii kaua. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| Kuni 5 min | 40% | 259/647 |
| Kuni 15 min | 40% | 259/647 |
| Üle 15 min | 12% | 75/647 |
| Ei oska öelda | 8% | 54/647 |



Joonis 13. Kaugvastuvõtu kestus (psühholoogi, logopeedi, füsioterapeudi või tegevusterapeud vastuvõtud). Protsent näitab, kui suure osa vastajate kaugvastuvõtt või -teraapia kestis just nii kaua. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| Kuni 5 min | 8% | 4/49 |
| Kuni 15 min | 29% | 14/49 |
| Kuni 30 min | 24% | 12/49 |
| Üle 30 min | 37% | 18/49 |
| Ei oska öelda | 2% | 1/49 |



Joonis 14. Vastajate hinnang kuni 5 minutit kestnud vastuvõtu aja piisavusele. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| Jah | 88% | 232/263 |
| Ei | 12% | 31/263 |



Joonis 15. Vastajate hinnang kaugvastuvõtu samaväärsusele kontaktvastuvõtuga. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| Jah | 71% | 509/714 |
| Ei | 29% | 205/714 |



Joonis 16. Kuni 5 minutit kestnud vastuvõtu jooksul tehtud tegevused.



Joonis 17. Ainult ühe tegevusega tegeleti 37% protsendil kuni 5 minutit kestnud vastuvõttudest. Graafikul on näidatud, mis need ainsad tegevused olid, koos osakaaluga kõigist kuni 5 minutit kestnud vastuvõttudest mille jooksul tegeleti anult ühe tegevusega.