Kaugvastuvõtu tagasiside tulemuste raport

Kõik asutused kokku

12 juuli 2021 08:54

Sisukord

# Vastajad

Käesolev raport kajastab kaugvastuvõtu kogemuse anonüümsele küsimustikule vastanud patsientide vastuseid. E-kiri tagasiside küsimustiku lingiga saadeti raviarvete järgi **2021. aasta maikuus** kaugteenust saanutele, s.t. kokku 20 933 inimesele. Meile teada olevalt ei jõudnud kohale 4,8% nendest kirjadest. Kokkuvõtte tegemise ajaks (9. juuli 2021) oli kokku laekunud 1054 vastust.

Raportis on kõigi raviasutuste kohta käivad andmed.

Vähemalt osaliselt on täidetud 1054 kaugvastuvõtu tagasiside küsimustikku, nende seas 87.7% eesti ja 12.3% vene keeles.



Joonis . Vastajate vanuse jaotus. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| eesti | 88% | 924/1054 |
| vene | 12% | 130/1054 |

# Andmed teenuse osutaja kohta



Joonis . 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 . 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 | 73% | 749/1033 |
| Õde | 10% | 104/1033 |
| Psühholoog | 9% | 96/1033 |
| Ämmaemand | 4% | 37/1033 |
| Ei oska öelda | 3% | 36/1033 |
| Füsioterapeut | 1% | 9/1033 |
| Tegevusterapeut | 0% | 1/1033 |
| Logopeed | 0% | 1/1033 |

## Eriala



Joonis . 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 | 36% | 374/1031 |
| Endokrinoloogia | 9% | 95/1031 |
| Neuroloogia | 8% | 79/1031 |
| Günekoloogia | 6% | 63/1031 |
| Ei oska öelda | 6% | 57/1031 |
| Reumatoloogia | 4% | 45/1031 |
| Kardioloogia | 4% | 39/1031 |
| Gastroenteroloogia | 3% | 29/1031 |
| Uroloogia | 3% | 28/1031 |
| Sisehaigused | 2% | 24/1031 |
| Pulmonoloogia | 2% | 24/1031 |
| Androloogia | 2% | 23/1031 |
| Ortopeedia | 2% | 22/1031 |
| Dermatoveneroloogia | 2% | 20/1031 |
| Taastusravi | 2% | 19/1031 |
| Onkoloogia | 2% | 18/1031 |
| Otorinolarüngoloogia | 2% | 16/1031 |
| Nefroloogia | 1% | 12/1031 |
| Üldkirurgia | 1% | 10/1031 |
| Pediaatria | 1% | 8/1031 |
| Infektsioonhaigused | 1% | 8/1031 |
| Oftalmoloogia | 0% | 4/1031 |
| Neurokirurgia | 0% | 4/1031 |
| Kardiokirurgia | 0% | 3/1031 |
| Hematoloogia | 0% | 3/1031 |
| Emakakaelavähi sõeluuring | 0% | 2/1031 |
| Veresoontekirurgia | 0% | 1/1031 |
| Näo- ja lõualuukirurgia | 0% | 1/1031 |

# Hinnangud



Joonis . Hinnangud kaugteenusele (üldine rahulolu, sobivus, mugavus, valmisolek uuesti kasutada). 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 | 71% (742/1038) | 19% (202/1038) | 5% (48/1038) | 2% (22/1038) | 2% (24/1038) |
| Kaugteenus oli sobiv viis minu tervisemure käsitlemiseks | 63% (657/1035) | 24% (244/1035) | 7% (72/1035) | 4% (42/1035) | 2% (20/1035) |
| Tundsin end kaugteenusel mugavalt ja turvaliselt | 72% (748/1032) | 17% (180/1032) | 4% (41/1032) | 4% (37/1032) | 3% (26/1032) |

## Rahulolematuse võimalikud põhjused



Joonis . 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 Teil oli võimalus avaldada soovi kontaktvastuvõtuks? (p<0.001), Kelle ettepanekul toimus Teie vastuvõtt kaugteel? (p=0.002), Kui kaua kaugvastuvõtt kestis? (p=0.001), Vastamise keel (p<0.001).

Järgmiste küsimuste puhul ei saa öelda, et nad oleks seotud rahuloluga (sulgudes Fisheri täpse testi p-väärtus): Kas kaugteenuse täpne aeg oli kokku lepitud? (p=0.116), Kui kaua kaugvastuvõtt või -teraapia kestis? (p=0.317), Millist kaugteenuse läbiviimise viisi kasutati? (p=0.578), Vanus (p=0.22).

# Korraldus

## Initsiatiiv patsiendilt või tervishoiuspetsialistilt



Joonis . 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 | 76% | 788/1033 |
| Minu soovil | 24% | 245/1033 |



Joonis . 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 | 58% | 450/779 |
| Ei oska öelda | 24% | 190/779 |
| Ei | 18% | 139/779 |

## Ajakokkulepe



Joonis . 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 | 81% | 843/1039 |
| Ei | 15% | 160/1039 |
| Ei oska öelda | 3% | 36/1039 |

## Meetod



Joonis . 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% | 939/1030 |
| Videokõne | 6% | 66/1030 |
| Veebivestlus e chat | 2% | 25/1030 |



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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| Telefonikõne (ainult heli) | 76% | 781/1028 |
| Videokõne (pilt, heli ja tekst) | 21% | 220/1028 |
| Veebivestlus e chat (ainult tekst) | 3% | 27/1028 |

## Videovastuvõtu lahendus



Joonis . 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% | 25/64 |
| Zoom | 16% | 10/64 |
| Raviasutuse oma lahendus | 16% | 10/64 |
| Jitsi | 8% | 5/64 |
| MS Teams | 6% | 4/64 |
| Facebook Messenger | 6% | 4/64 |
| Ei oska öelda | 5% | 3/64 |
| Muu | 3% | 2/64 |
| Facetime | 2% | 1/64 |

## Kaugvastuvõtu kestus



Joonis . 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 | 33% | 298/906 |
| Kuni 15 min | 41% | 375/906 |
| Üle 15 min | 17% | 154/906 |
| Ei oska öelda | 9% | 79/906 |



Joonis . 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 | 7% | 7/107 |
| Kuni 15 min | 20% | 21/107 |
| Kuni 30 min | 21% | 22/107 |
| Üle 30 min | 48% | 51/107 |
| Ei oska öelda | 6% | 6/107 |



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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| Jah | 83% | 252/305 |
| Ei | 17% | 53/305 |



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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| vastus | osakaal | arv |
| Jah | 68% | 705/1035 |
| Ei | 32% | 330/1035 |



Joonis . Kuni 5 minutit kestnud vastuvõtu jooksul tehtud tegevused.