

# Kaugvastuvõtu tagasiside tulemuste raport

---

**Kõik asutused kokku**

28 september 2021 11:49

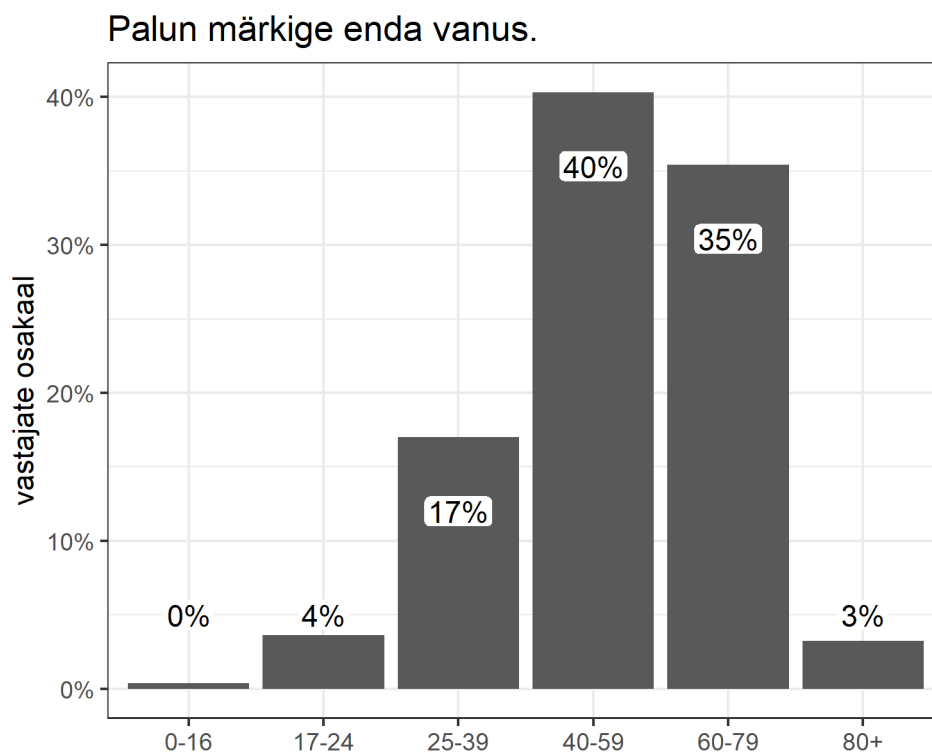
Sisukord

## Vastajad

Käesolev raport kajastab kaugvastuvõtu kogemuse anonüümsele küsimustikule vastanud patsientide vastuseid. E-kiri tagasiside küsimustiku lingiga saadeti raviarvete järgi **2021. aasta augustikuus** kaugteenust saanutele, s.t. kokku 11 313 inimesele. Kokkuvõtte tegemise ajaks (27. september 2021) oli kokku laekunud 785 vastust.

Raportis on kõigi raviasutuste kohta käivad andmed.

Vähemalt osaliselt on täidetud 785 kaugvastuvõtu tagasiside küsimustikku, nende seas 89.6% eesti ja 10.4% vene keeles.

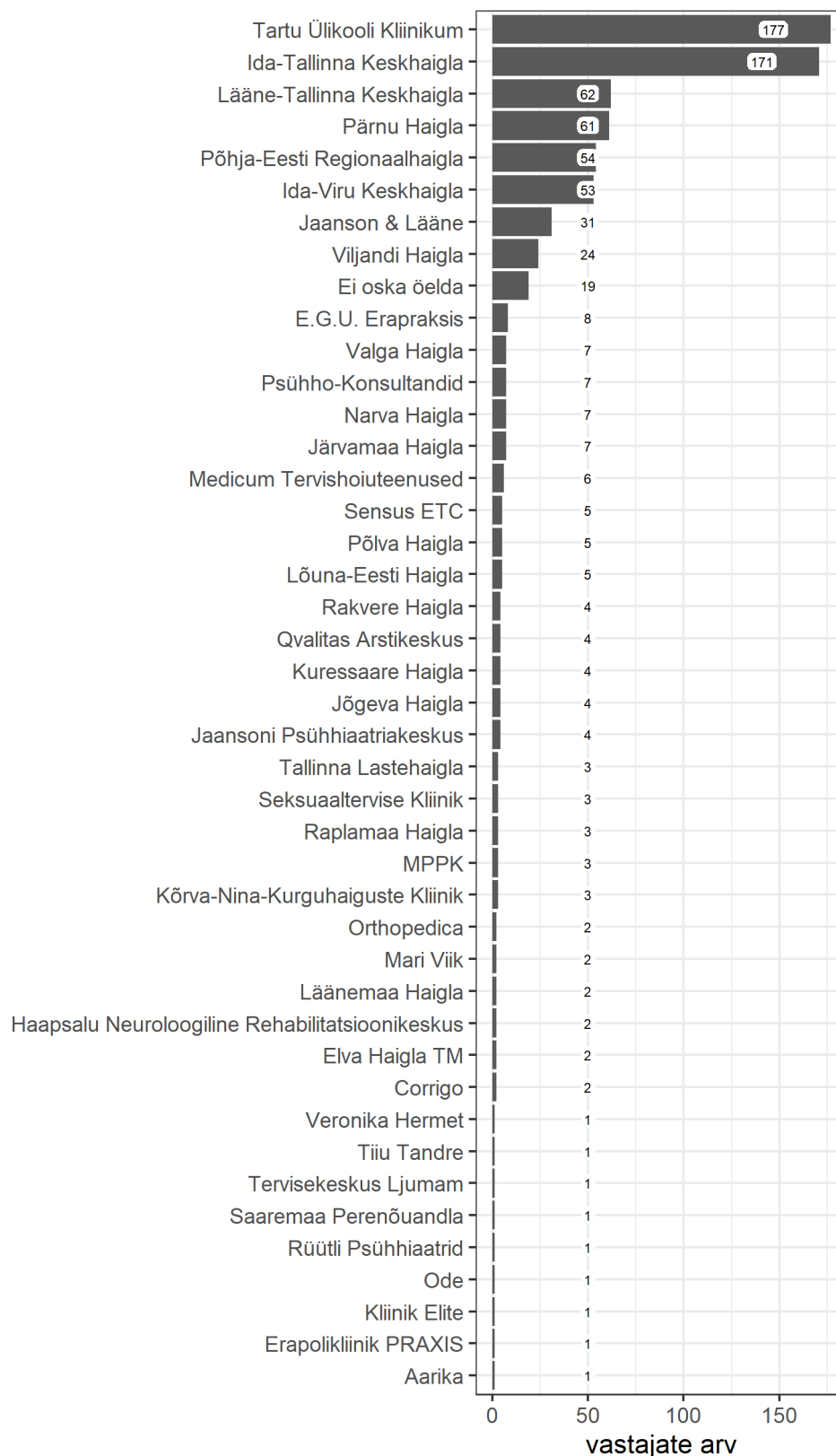


Joonis 1. Vastajate vanuse jaotus. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

vastus	osakaal	arv
0-16	0%	3/771
17-24	4%	28/771
25-39	17%	131/771
40-59	40%	311/771
60-79	35%	273/771
80+	3%	25/771

## Andmed teenuse osutaja kohta

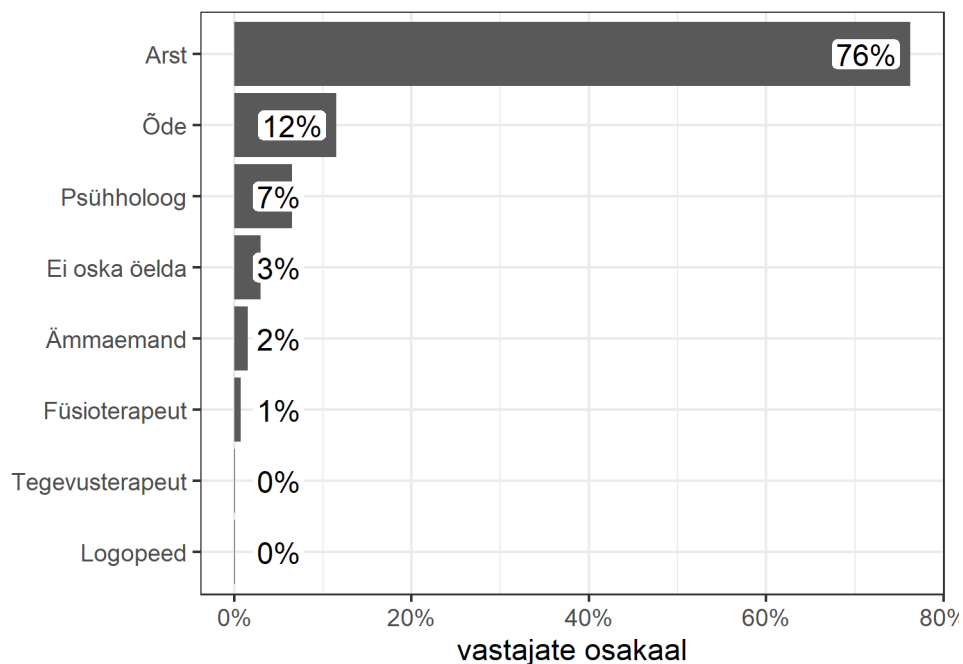
Mis raviasutuses Teie kaugteenus toimus?



Joonis 2. Vastajate arv raviasutuse kaupa. Graafikule on trükitud vastajate arv, kelle kaugteenus toimus konkreetsetes raviasutuses. Välja on jäetud juhud, kus raviasutust ei ole märgitud.

## Spetsialist

Valige tervishoiuspetsialist, kes Teile kaugteenust osutas.

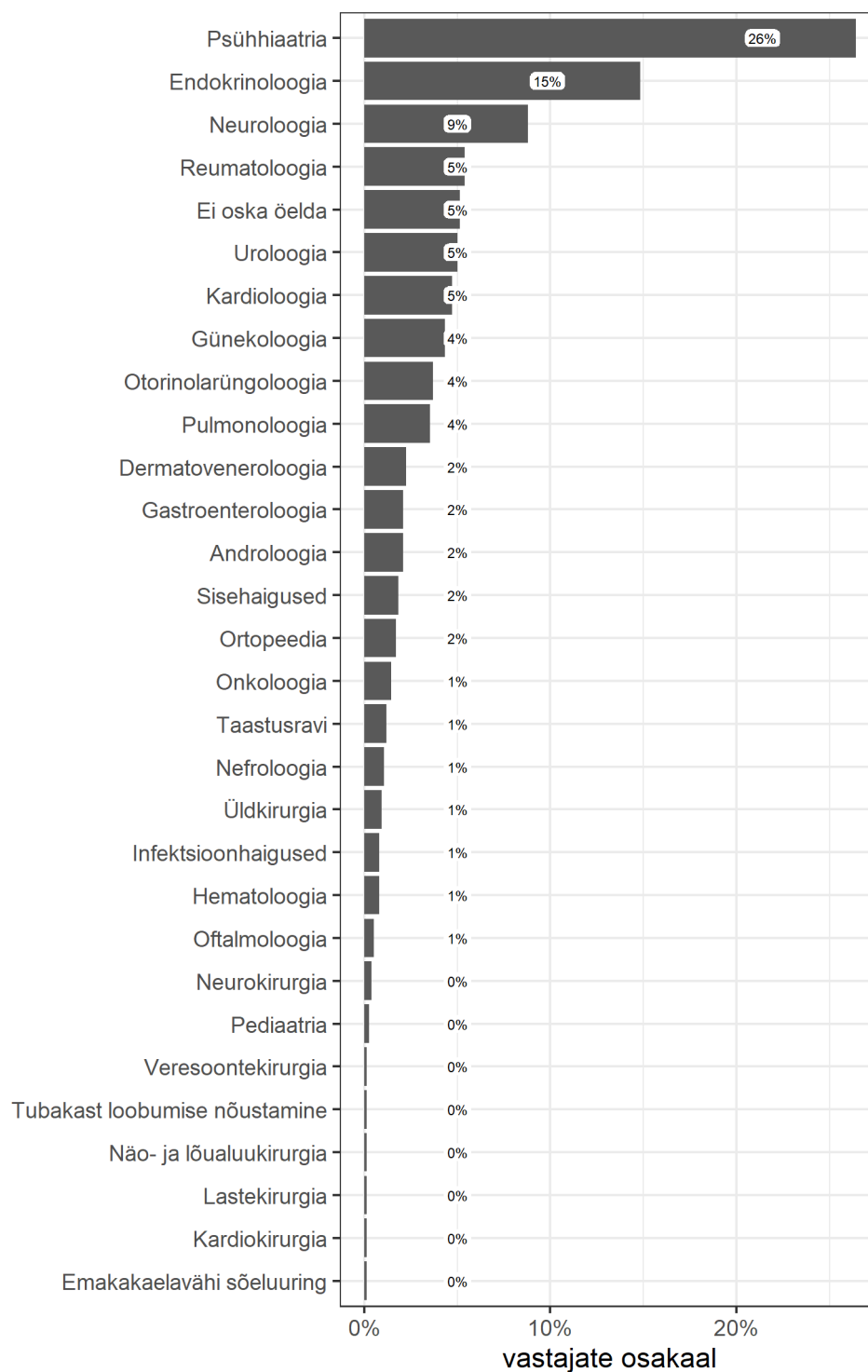


Joonis 3. Kaugteenust osutanud spetsialistide jaotus. Protsent näitab, kui suurele osale vastajatest osutas kaugteenust just see spetsialist. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

vastus	osakaal	arv
Arst	76%	581/762
Õde	12%	88/762
Psühholoog	7%	50/762
Ei oska öelda	3%	23/762
Ämmaemand	2%	12/762
Füsioterapeut	1%	6/762
Tegevusterapeut	0%	1/762
Logopeed	0%	1/762

## Eriala

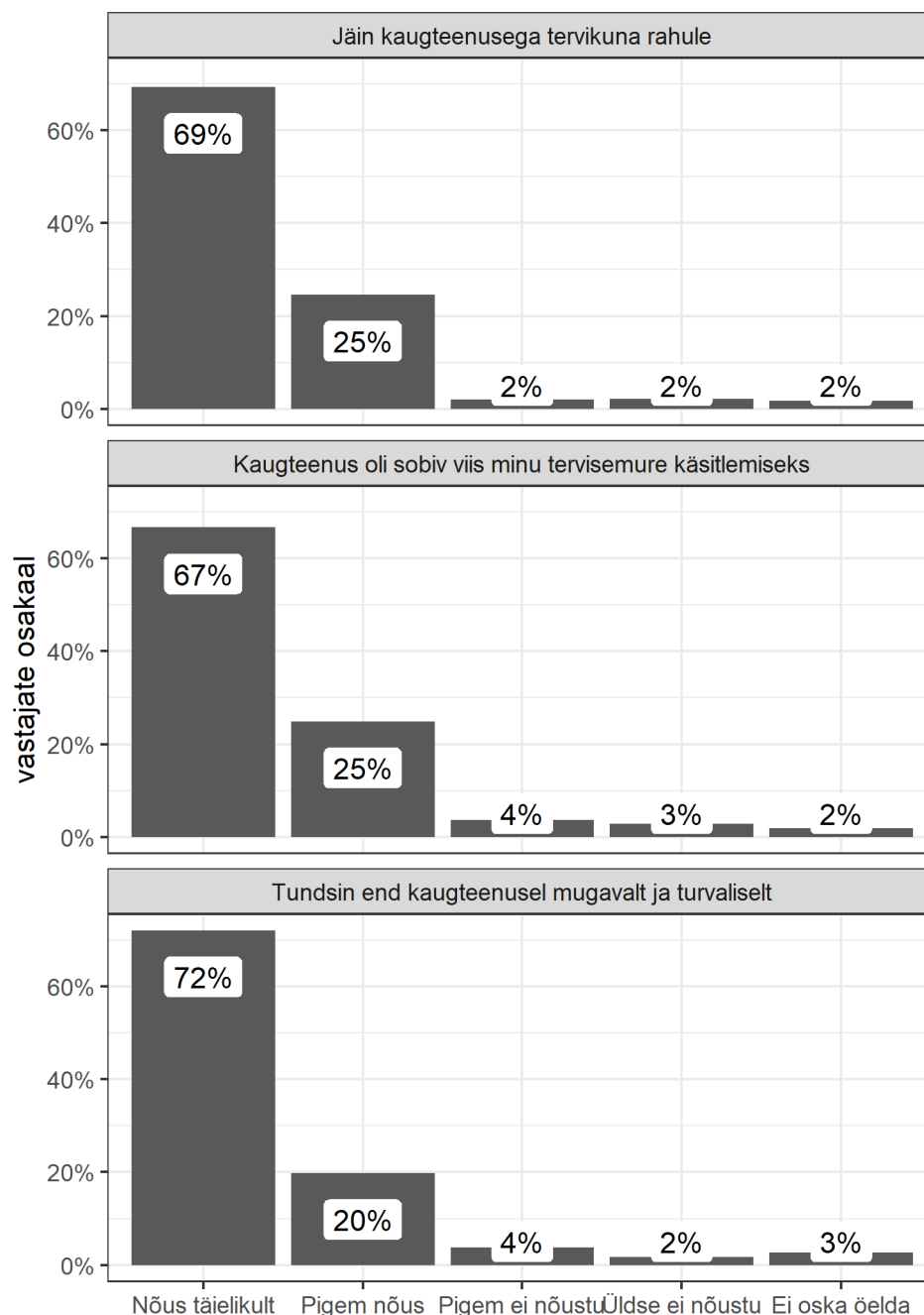
### Valige kaugteenuse eriala.



*Joonis 4. 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.*

<b>vastus</b>	<b>osakaal</b>	<b>arv</b>
Psühhiaatria	26%	201/761
Endokrinoloogia	15%	113/761
Neuroloogia	9%	67/761
Reumatoloogia	5%	41/761
Ei oska öelda	5%	39/761
Uroloogia	5%	38/761
Kardioloogia	5%	36/761
Günekoloogia	4%	33/761
Otorinolarüngoloogia	4%	28/761
Pulmonoloogia	4%	27/761
Dermatoveneroloogia	2%	17/761
Gastroenteroloogia	2%	16/761
Androloogia	2%	16/761
Sisehaigused	2%	14/761
Ortopeedia	2%	13/761
Onkoloogia	1%	11/761
Taastusravi	1%	9/761
Nefroloogia	1%	8/761
Üldkirurgia	1%	7/761
Infektsioonhaigused	1%	6/761
Hematoloogia	1%	6/761
Oftalmoloogia	1%	4/761
Neurokirurgia	0%	3/761
Pediaatria	0%	2/761
Veresoontekirurgia	0%	1/761
Tubakast loobumise nõustamine	0%	1/761
Näo- ja lõualuukirurgia	0%	1/761
Lastekirurgia	0%	1/761
Kardiokirurgia	0%	1/761
Emakakaelavähi sõeluuring	0%	1/761

## Hinnangud



Joonis 5. Hinnangud kaugteenusele (üldine rahulolu, sobivus, mugavus, valmisolek uuesti kasutada). Protsendid näitavad konkreetse 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	69% (529/764)	25% (188/764)	2% (16/764)	2% (17/764)	2% (14/764)
Kaugteenus oli sobiv viis minu tervisemure käsitlemiseks	67% (509/764)	25% (190/764)	4% (28/764)	3% (22/764)	2% (15/764)
Tundsin end kaugteenusel mugavalt ja turvaliselt	72% (550/764)	20% (151/764)	4% (29/764)	2% (13/764)	3% (21/764)

## Rahulolematuse võimalikud põhjused



Joonis 6. 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 Fisher'i täpse testi p-väärtus): Kas kaugteenuse täpne aeg oli kokku lepitud? ( $p < 0.001$ ), Kas Teil oli võimalus avaldada soovi kontaktvastuvõtuks? ( $p < 0.001$ ), Kui kaua kaugvastuvõtt kestis? ( $p = 0.009$ ).

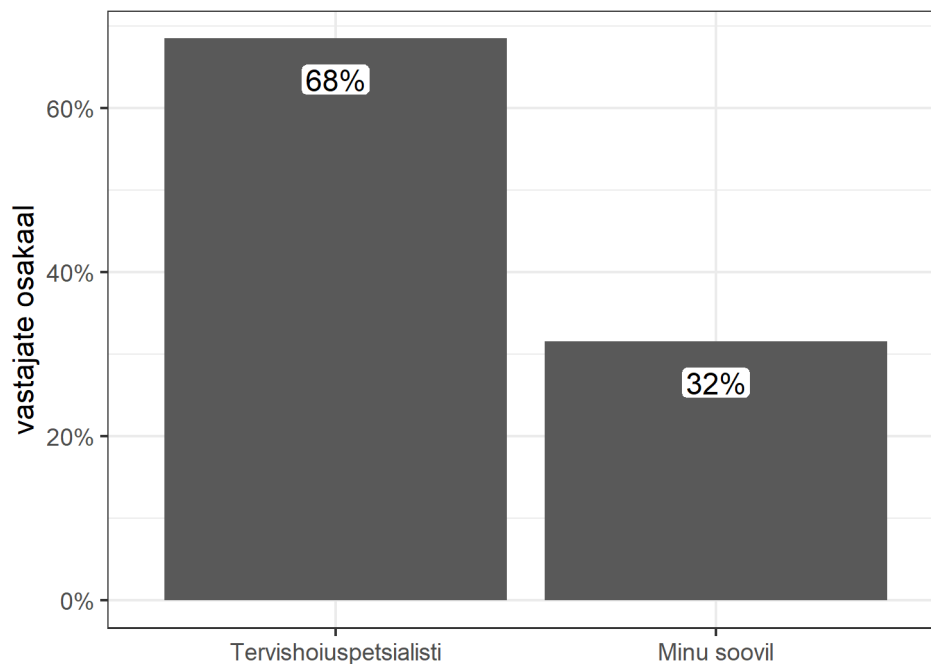


Järgmiste küsimuste puhul ei saa öelda, et nad oleks seotud rahuloluga (sulgudes Fisher'i täpse testi p-väärtus): Kelle ettepanekul toimus Teie vastuvõtt kaugteel? ( $p=0.445$ ), Kui kaua kaugvastuvõtt või -teraapia kestis? ( $p=1$ ), Millist kaugteenuse läbiviimise viisi kasutati? ( $p=1$ ), Vanus ( $p=0.083$ ), Vastamise keel ( $p=0.372$ ).

## Korraldus

### Initsiatiiv patsiendilt või tervishoiuspetsialistilt

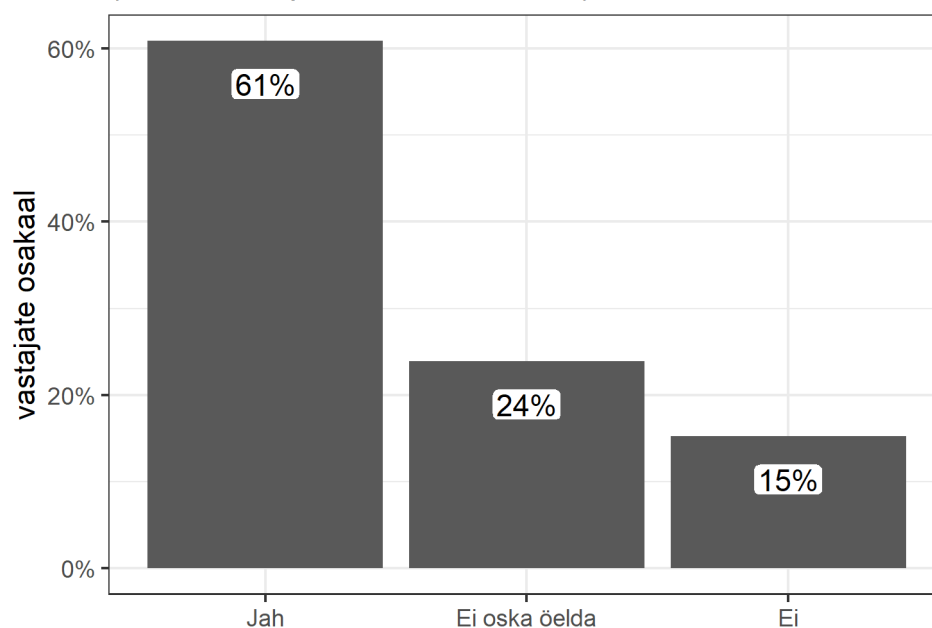
Kelle ettepanekul toimus Teie vastuvõtt või teraapia kaugteel?



Joonis 7. 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	68%	521/761
Minu soovil	32%	240/761

Kas Teil oli võimalus avaldada soovi kontaktvastuvõtuks või -teraapiaks (tervishoiuspetsialisti kabinetis)?

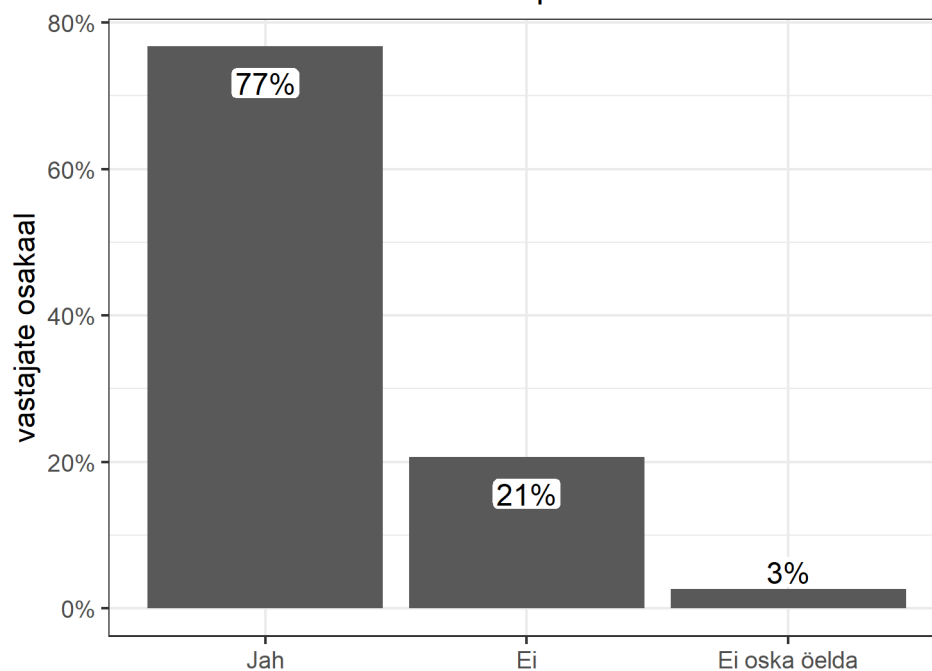


Joonis 8. Vastajate osakaal ja arv, kellel oli võimalus avaldada soovi kontaktvastuvõtuks (raviasutuses kohapeal), nende seast, kellele tegi tervishoiuspetsialist ettepaneku kaugvastuvõtuks. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

vastus	osakaal	arv
Jah	61%	316/519
Ei oska öelda	24%	124/519
Ei	15%	79/519

## Ajakokkulepe

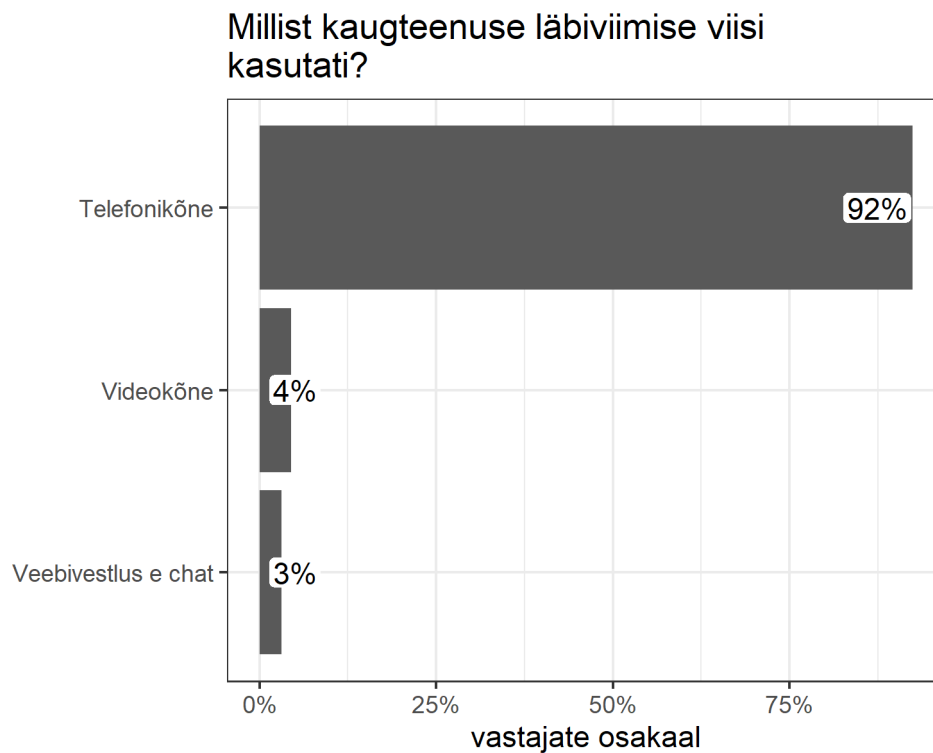
Kas kaugteenuse täpne aeg oli enne teenuse toimumist kokku lepitud?



Joonis 9. 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	77%	587/765
Ei	21%	158/765
Ei oska öelda	3%	20/765

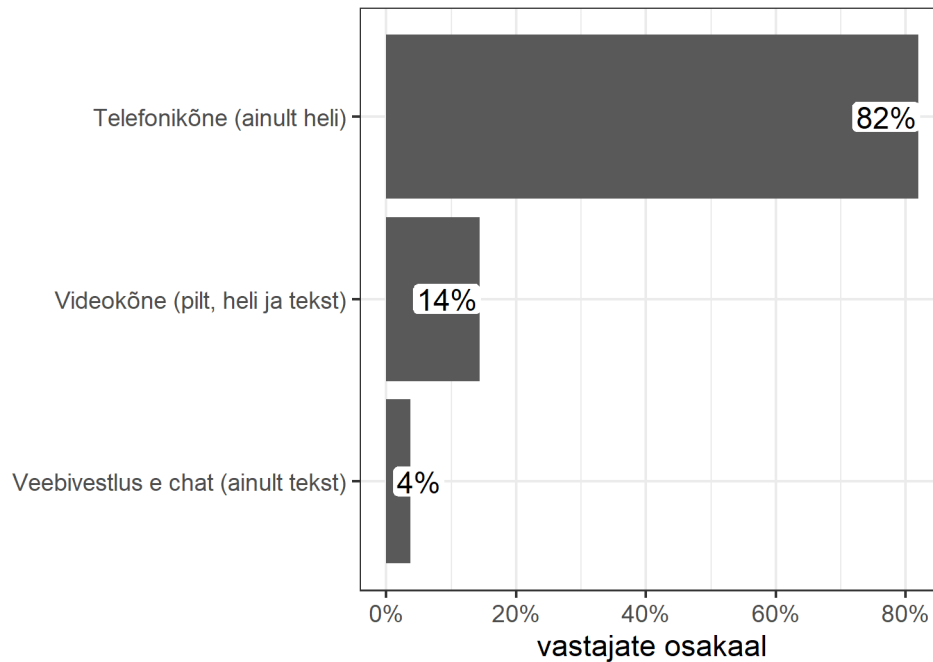
## Meetod



Joonis 10. 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	92%	705/763
Videokõne	4%	34/763
Veebivestlus e chat	3%	24/763

Millist kaugteenuse läbiviimise viisi eelistaksite kasutada tulevikus?

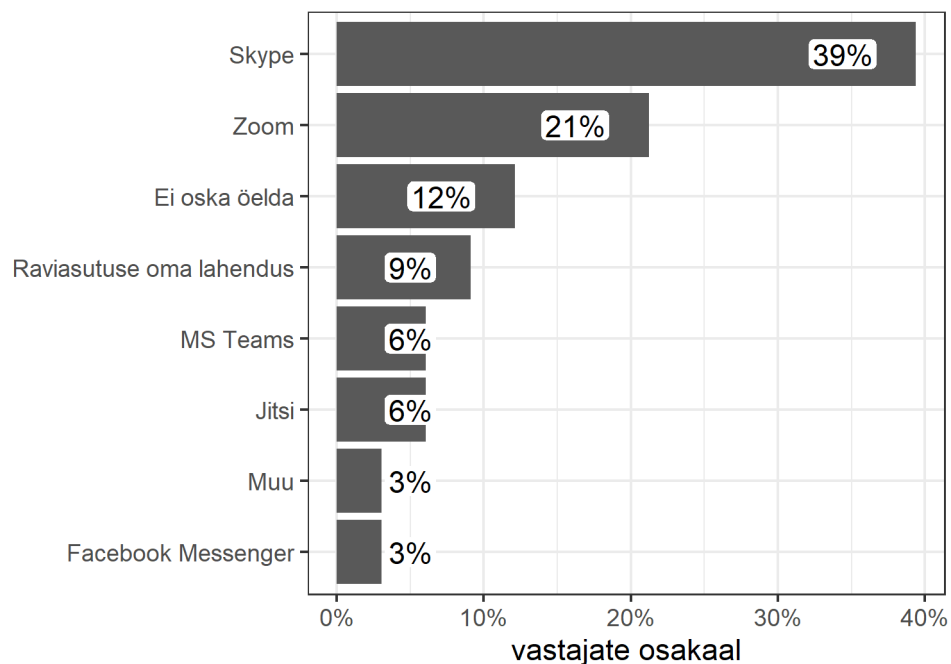


Joonis 11. Missugust kaugvastuvõtu meetodit eelistaks vastajad kasutada tulevikus? Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

vastus	osakaal	arv
Telefonikõne (ainult heli)	82%	622/759
Videokõne (pilt, heli ja tekst)	14%	109/759
Veebivestlus e chat (ainult tekst)	4%	28/759

## Videovastuvõtu lahendus

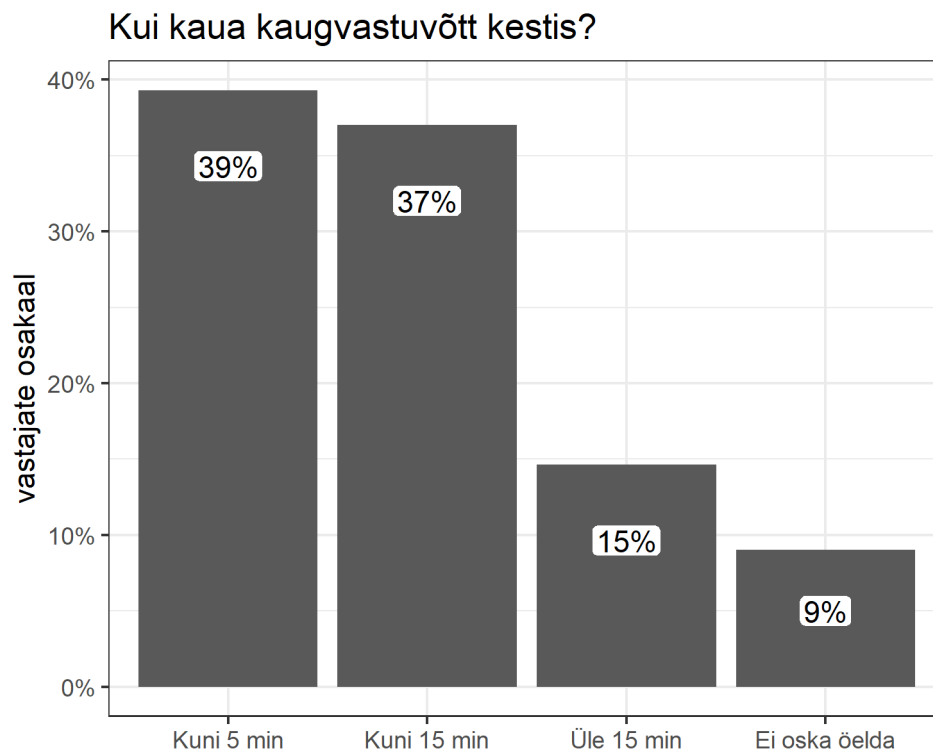
Täpsustage kasutatud videokõne või veebivestluse sidelahendust.



Joonis 12. 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%	13/33
Zoom	21%	7/33
Ei oska öelda	12%	4/33
Raviasutuse oma lahendus	9%	3/33
MS Teams	6%	2/33
Jitsi	6%	2/33
Muu	3%	1/33
Facebook Messenger	3%	1/33

## Kaugvastuvõtu kestus

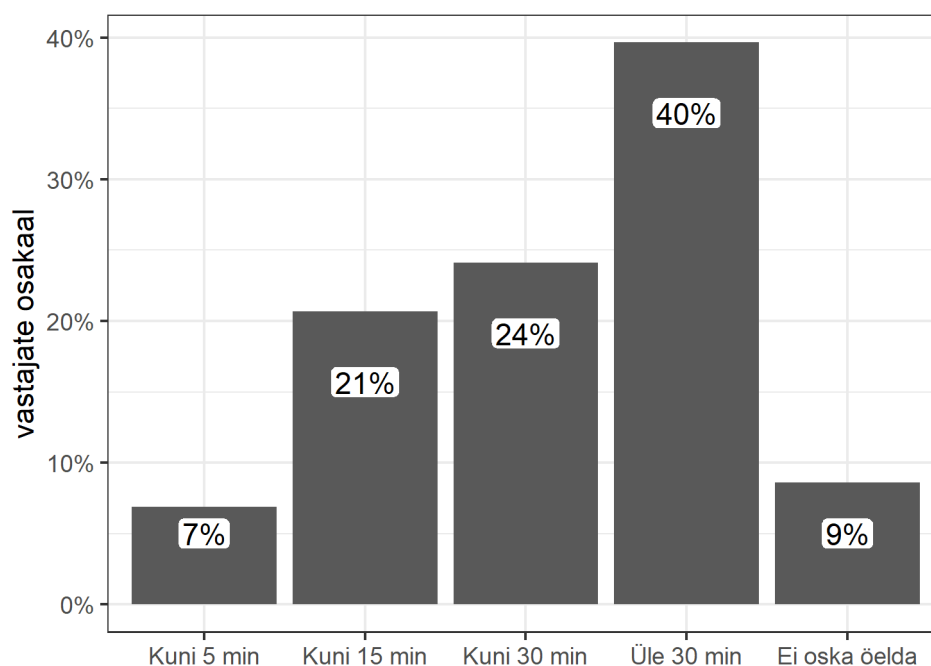


Joonis 13. Kaugvastuvõtu kestus (arsti, õe või ämmaemanda vastuvõttud). Protsent näitab, kui suure osa vastajate kaugvastuvõtt kestis just nii kaua. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

vastus	osakaal	arv
Kuni 5 min	39%	274/697
Kuni 15 min	37%	258/697
Üle 15 min	15%	102/697
Ei oska öelda	9%	63/697



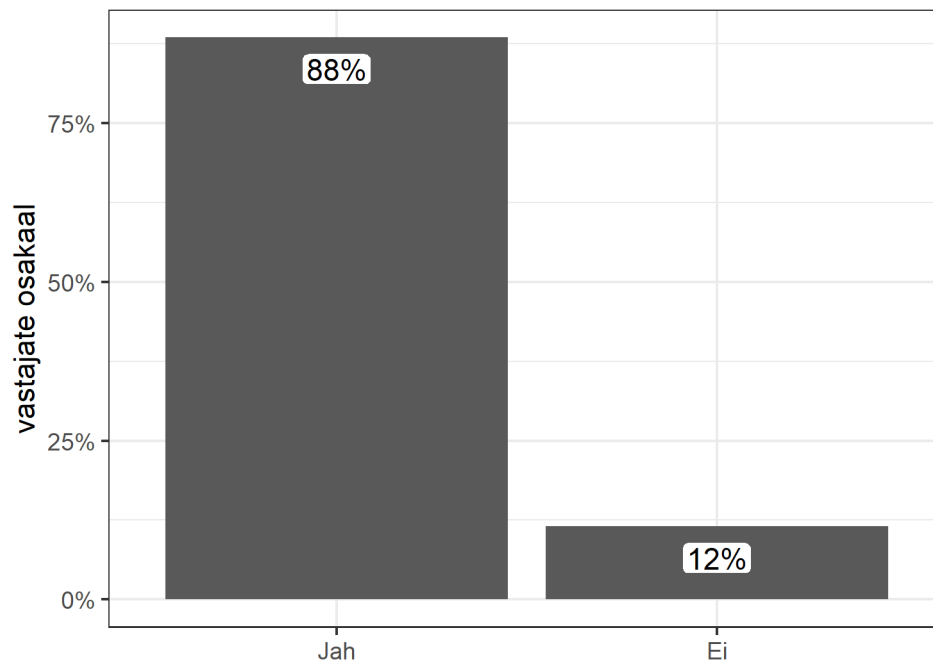
### Kui kaua kaugvastuvõtt või -teraapia kestis?



*Joonis 14. Kaugvastuvõtu kestus (psühholoogi, logopeedi, füsioterapeudi või tegevusterapeud vastuvõttud). 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%	4/58
Kuni 15 min	21%	12/58
Kuni 30 min	24%	14/58
Üle 30 min	40%	23/58
Ei oska öelda	9%	5/58

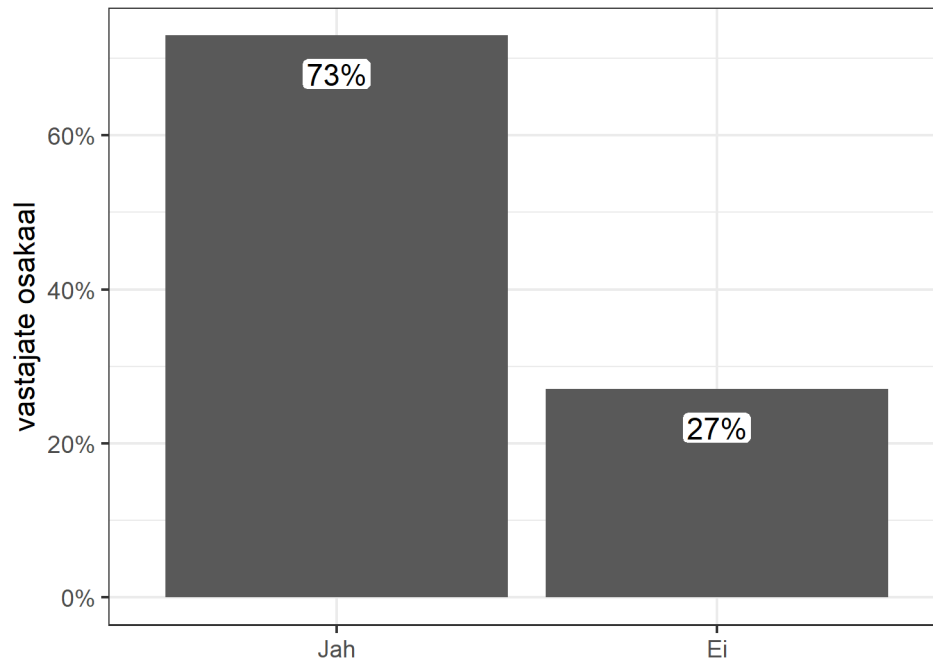
Kas tundsite, et kaugteenuse  
vastuvõtuaeg oli piisav?



*Joonis 15. Vastajate hinnang kuni 5 minutit kestnud vastuvõtu aja piisavusele. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.*

vastus	osakaal	arv
Jah	88%	246/278
Ei	12%	32/278

Kas tundsite, et kaugteenus on samaväärne kontaktvastuvõtuga?

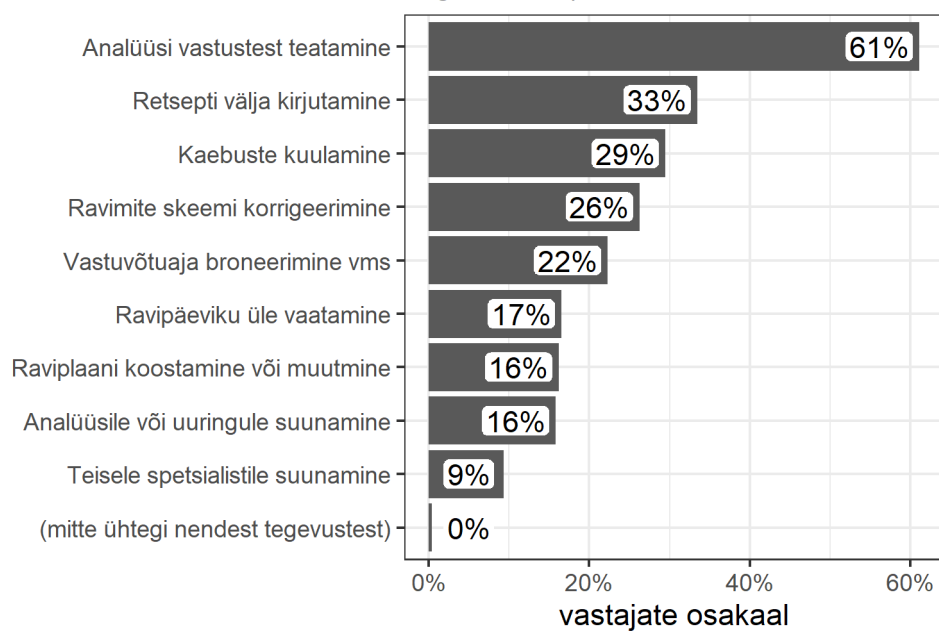


Joonis 16. Vastajate hinnang kaugvastuvõtu samaväärsusele kontaktvastuvõtuga. Välja on jäetud juhud, kus pole sellele küsimusele vastatud.

vastus	osakaal	arv
Jah	73%	556/762
Ei	27%	206/762

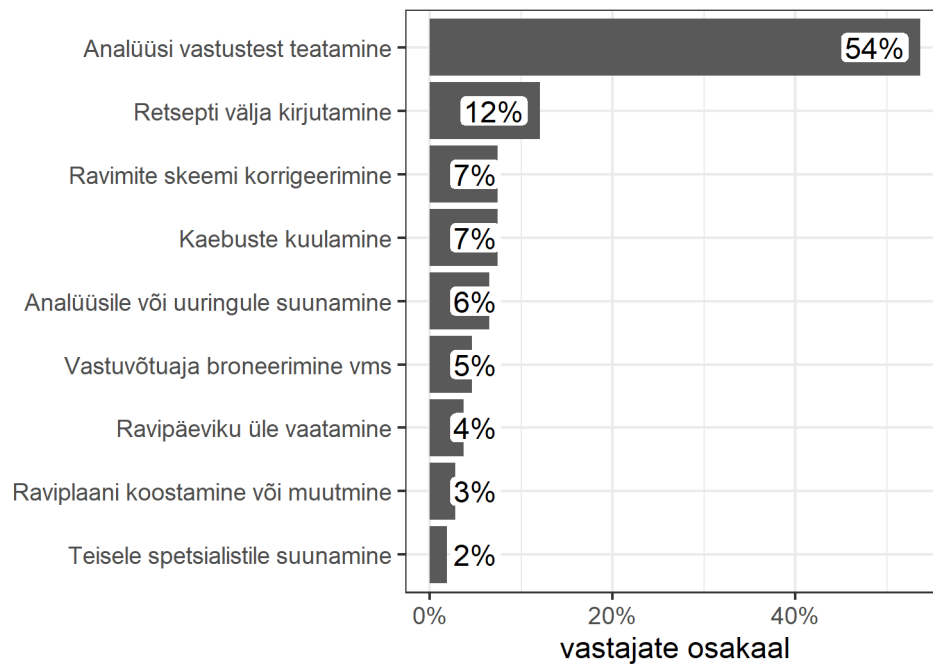


Kaugvastuvõtul tegeleti järgmiste teemadega (palun valige kõik toimu tegevused):



Joonis 17. Kuni 5 minutit kestnud vastuvõtu jooksul tehtud tegevused.

Kuni 5 minutit kestnud vastuvõtude jooksul tehtud ainsad tegevused.



*Joonis 18. Ainult ühe tegevusega tegeleti 39% 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 ainult ühe tegevusega.*