

## Statsionaarsel ravil olevate patsientide rahulolu uuring 2017

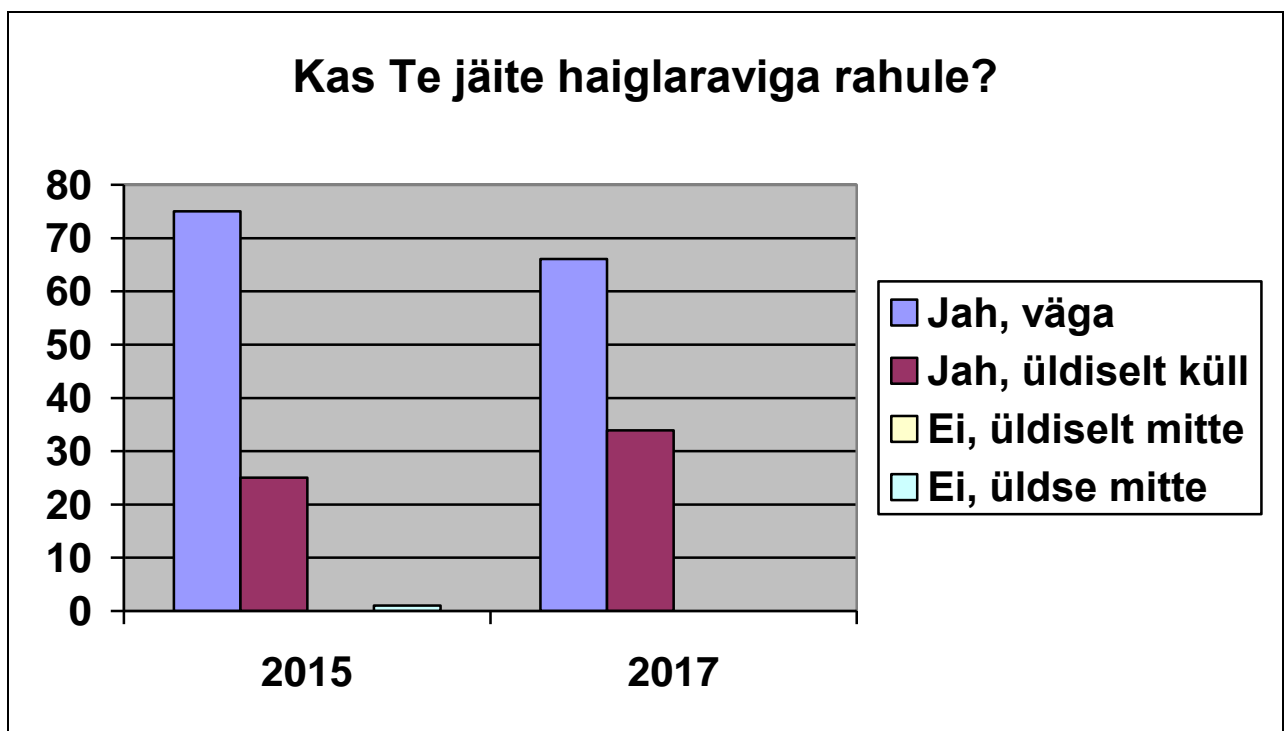
Haigla viib statsionaarsete patsientide rahuolu uuringu läbi iga kahe aasta järel. 2017.aasta küsitluse perioodiks oli 10.aprill kuni 10.mai. Selle aja jooksul kirjutati haiglast välja 142 statsionaarsel ravil olnud haiget. Küsimustiku oleksime saanud anda täitmiseks 124 patsiendile (sisehaiguste, kirurgia ja õendusabi osakonnas). Tegelikult jagati välja siiski vaid 74 ankeeti, millest analüüsiks laekus tagasi 60 (82% jagatud ankeetidest). Arvamuse ütlesid ka mõned kirurgilisel päevaravil olnud haiged.

2015.aastal oli vastamise protsent 65 (kõigist küsitluse perioodil väljakirjutatud haigetest); jagatud ankeetide ja analüüsiks tagasi saadud ankeetide suhe oli 93%. Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Vajadusel sai patsient ankeedi täitmisel küsida haiglatöötaja abi. Nii eelmiste küsitluste kui ka 2017.aasta uuringu aluseks oli Eesti Haigekassa poolt heakskiidetud küsitlusankeet. Tulemuste analüüsi mõjutavad vastuste kvaliteet ja arusaadavus; negatiivsena peame märkima, et 60 ankeedi vastused ei ole kvantitatiivseks analüüsiks piisav hulk.

Järgnevalt üldised tulemused ja hinnangud:

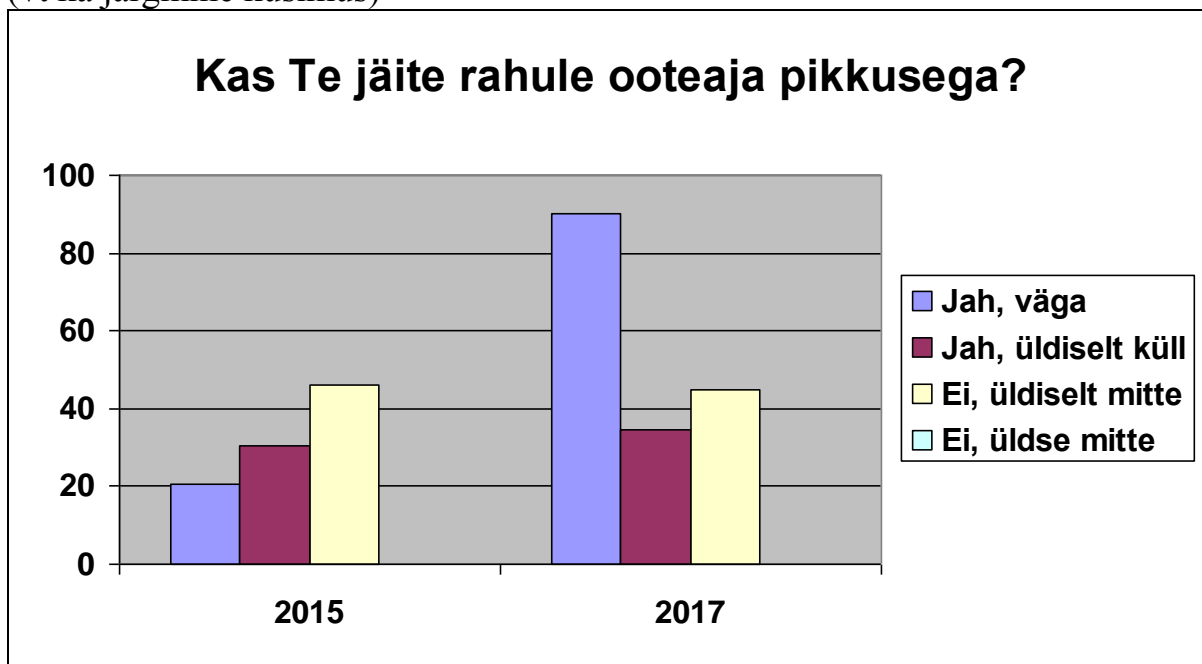
### 1) Rahulolu haiglaraviga

Vastanud patsiendid jäid saadud raviga rahule; sellegipoolest jääb võimalus ja vajadus arstiabi ja patsiendiga suhtlemise paremaks kvaliteediks.

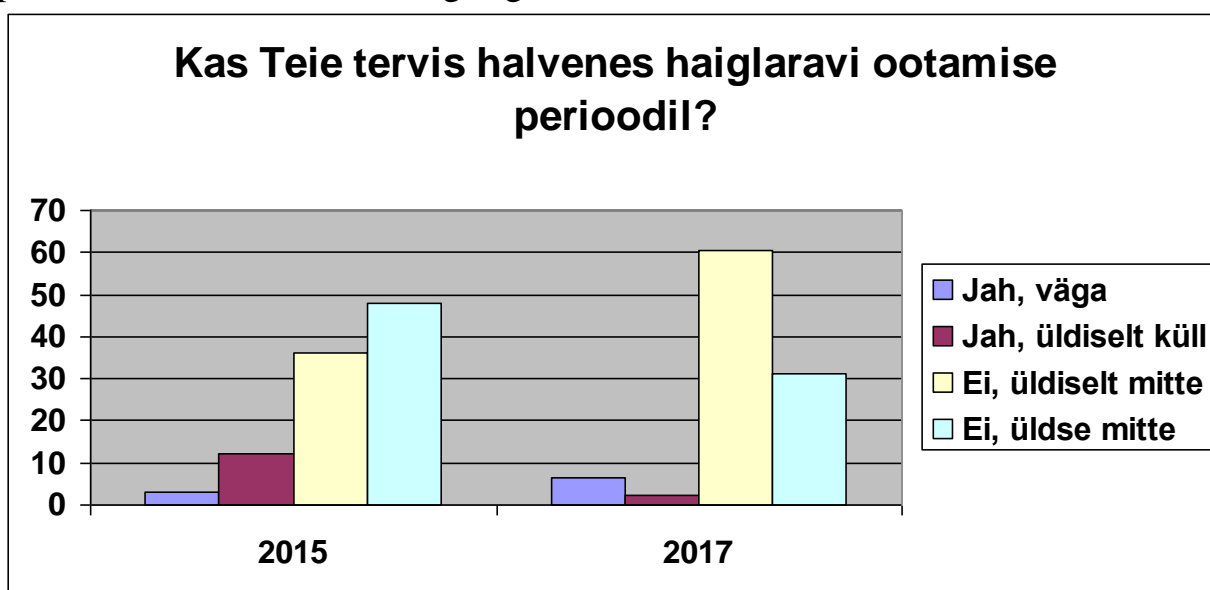


## 2) Ooteaja pikkus

Võrreldes 2015.aastaga pääsesid haiged ravile lühema ooteajaga. Selle küsimuse puhul on alati neid patsiente, kellele ooteaeg tundus liiga pikk ning väidavad, et just pika ooteaja tõttu nende tervislik seisund halvenes, kuigi tulpdiaagrammist nähtub, et võrreldes 2015.aastaga on olukord parem. (vt ka järgmine küsimus)

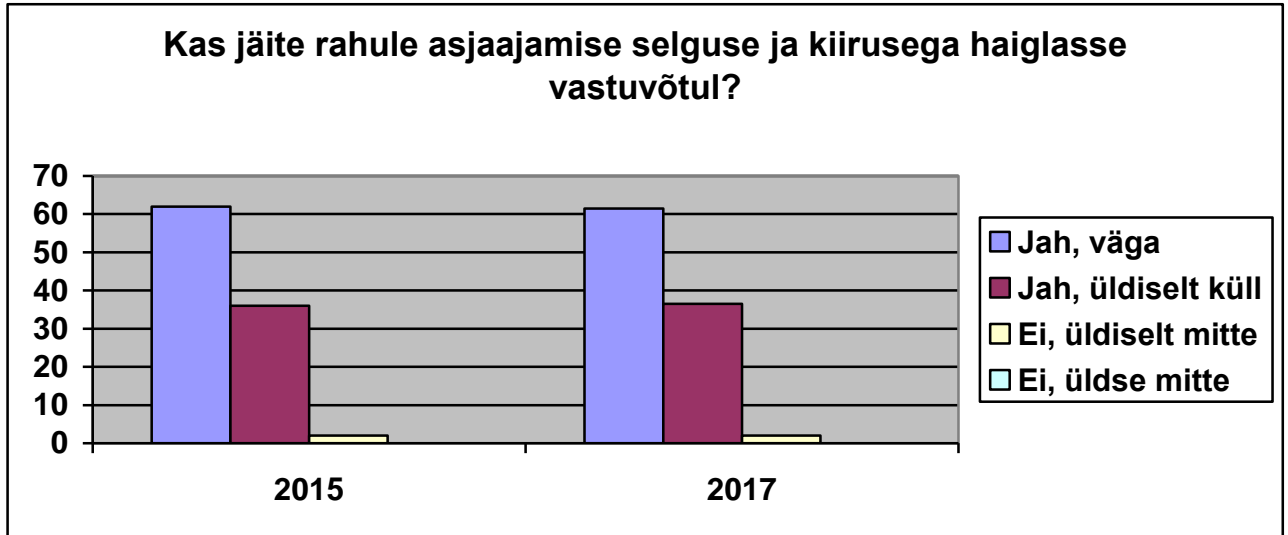


2015.a ja samuti 2013.a küsitluse tulemused annavad üldjoontes sama vastuse. Üheks selgituseks võib olla - nagu ka 2015.aastal – et suures osas oli tegemist plaanilisele ravile tulevate haigetega.



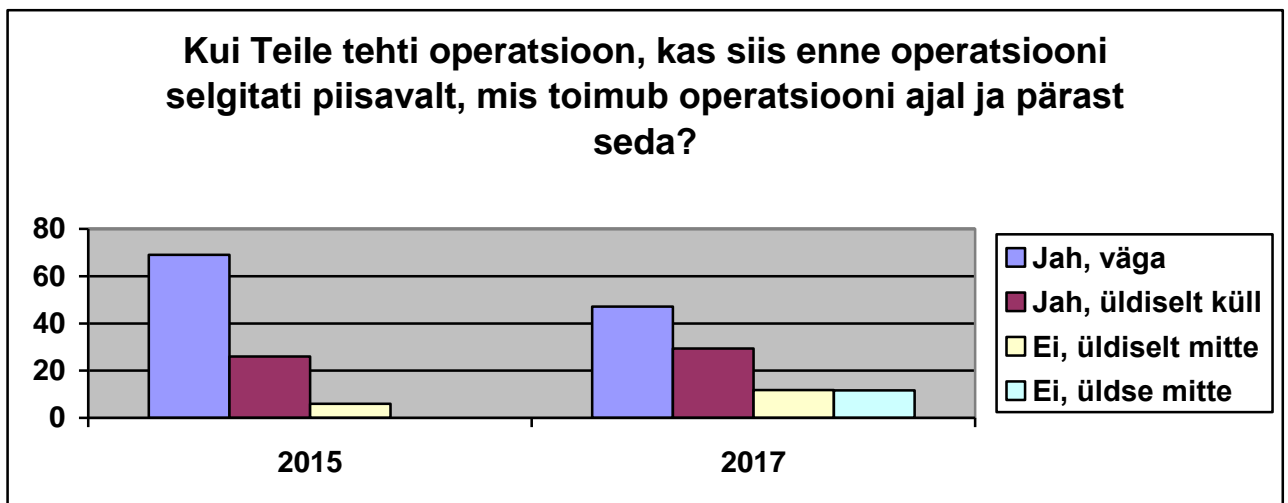
### 3) Asjaajamise selgus ja kiirus haiglasse vastuvõtul

Järgmise küsimuse vastuse puhul on tulemus väga sarnane 2015.aastaga: kuigi kõik haigla statsionaarsele ravil suunatud/ saabuvad haiged tulevad läbi erakorralise meditsiini osakonna ja on nõ. osa EMO tööst, jäid peaaegu kõik haiged rahule asjaajamise kiirusega nende vastuvõtul haiglasse ja olulisi probleeme ei ilmnud. ☺



### 4) Selgitused operatsioonide ja protseduuride kohta

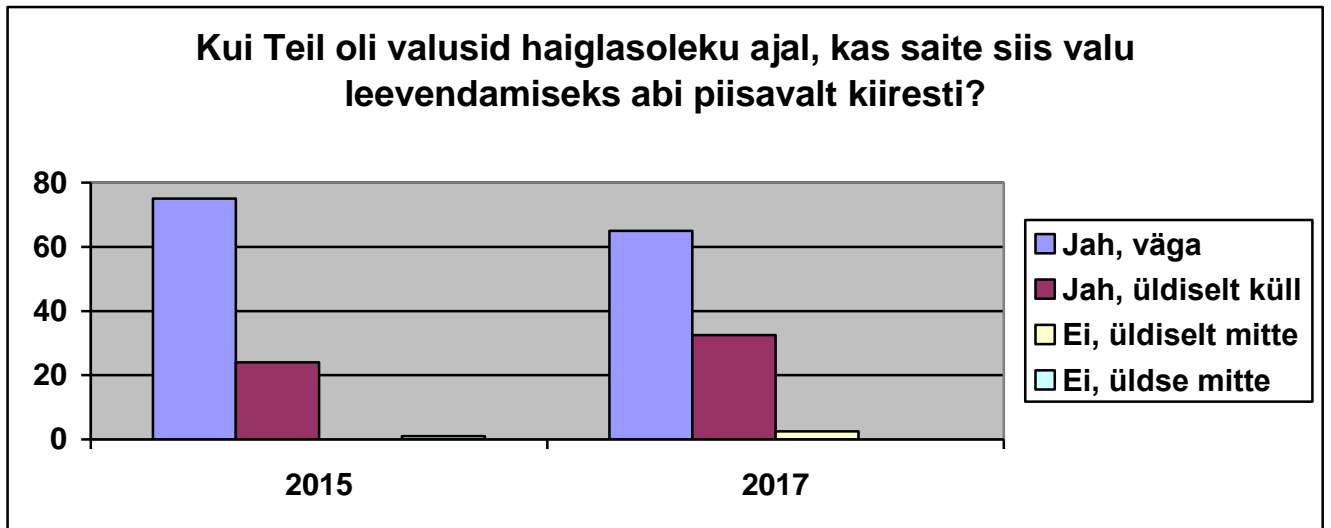
Ka varasemate aastate küsitluste järelendus on see, et haigele pole antud piisavat teavet ja selgitusi eelseisva operatsiooni/ protseduuri kohta. Vähemasti on selline patsientide endi arvamus küsitlusankeedi tulemuste põhjal. Vastanute väike arv (sh veel vähem neid, kellel tehti operatsioon) ei pruugi näidata järelduse täit objektiivsust, kuna rahulolu uuringus osalesid ka mittekirurgiliste osakondade patsiendid.



## 5) Valuravi

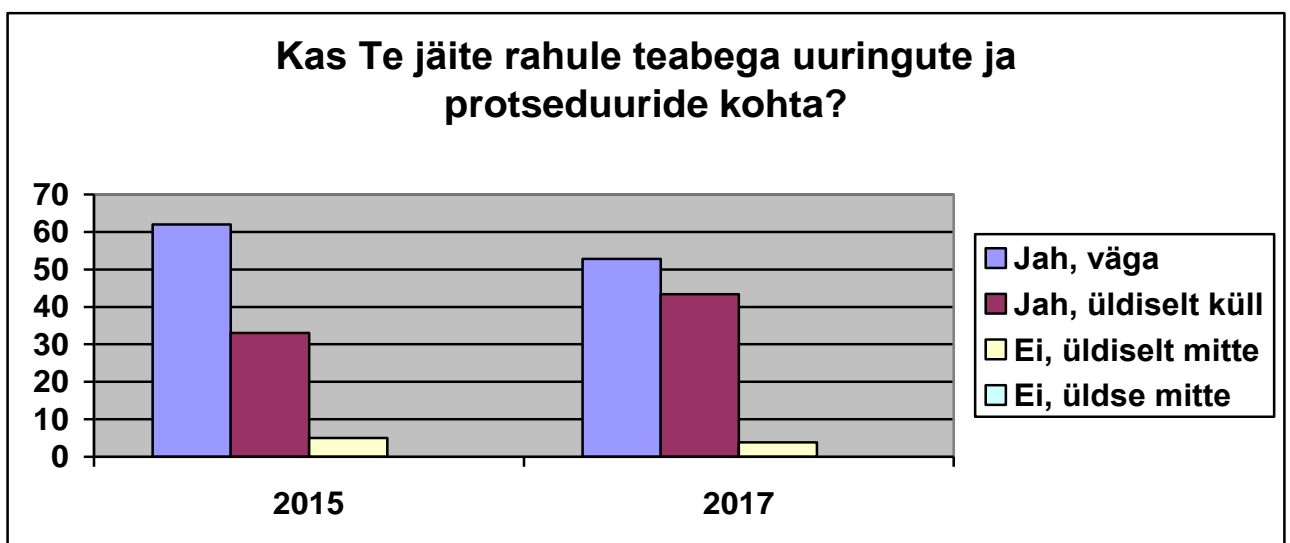
Valuravi on haigla tähelepanu-teenaks ja seda rohkem just viimastel aastatel. See on väga põhjendatud. Nagu 2015.aasta uuringu kokkuvõttes märgitud, peame nüüdki vajalikuks korrata, et hinnang valule on mõnikord/sageli subjektiivne, seepärast on raske hinnata paranemist/ halvenemist 2015. aastaga.

Valuravi jääb ravitöö üheks prioriteediks.



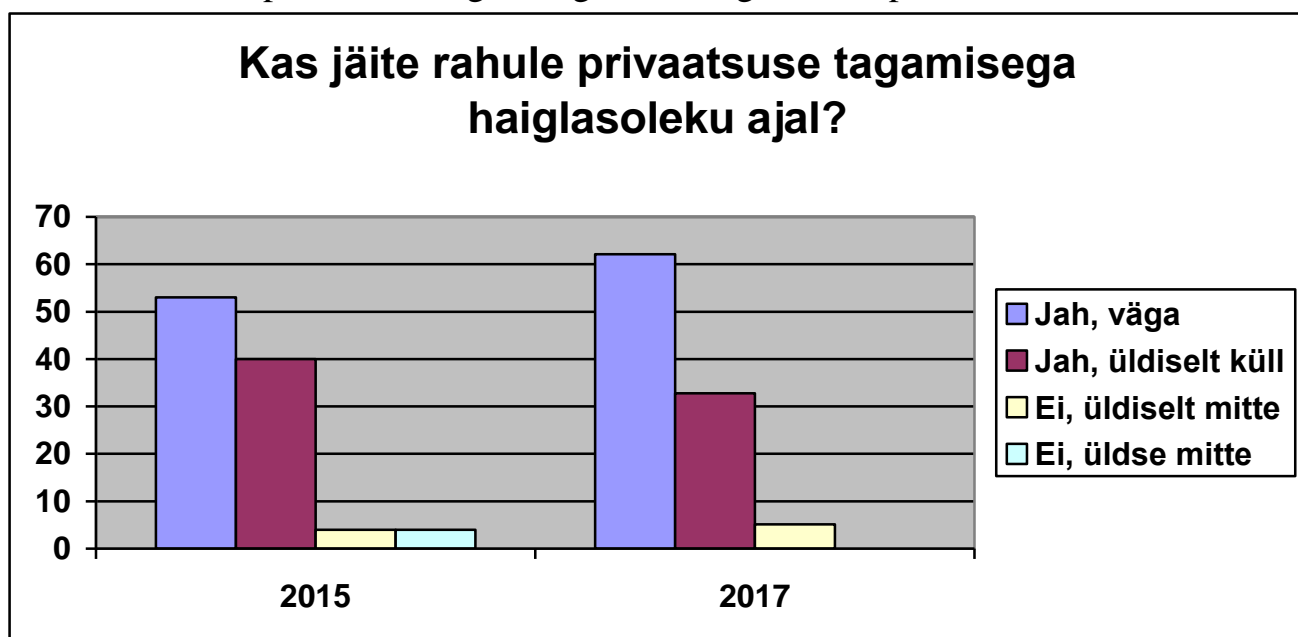
## 6) Teave uuringute ja protseduuride kohta

Vastanud patsientide arvates oli teave eesolevate uuringute ja protseduuride kohta piisav või enamalt piisav. Võrreldes 2015.aastaga on arvamus olulises osas sama. Mõnedel juhtudel võiksid selgitused olla siiski täpsemad ja arusaadavamad.



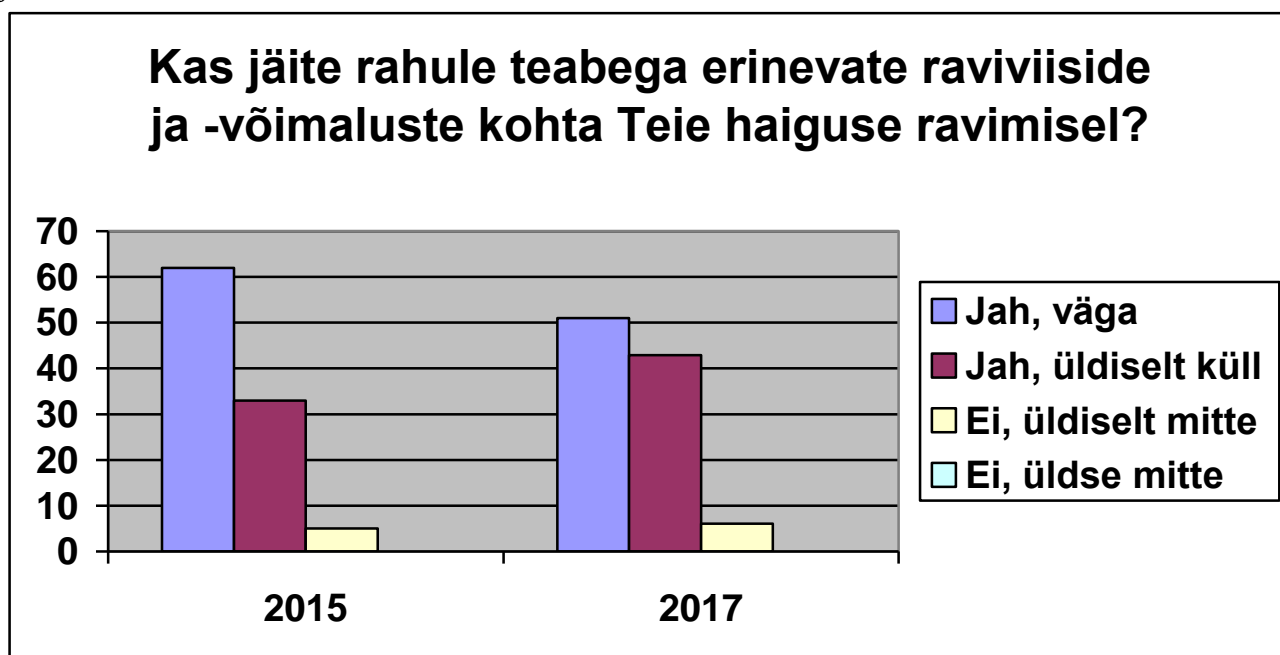
## 7) Privaatsus haiglasoleku perioodil

Järgneva küsimuse osas on positiivne dünaamika, st et haiged on rohkem kui 2015.aastal rahul privaatsuse tagamisega oma haiglasoleku perioodil. 😊



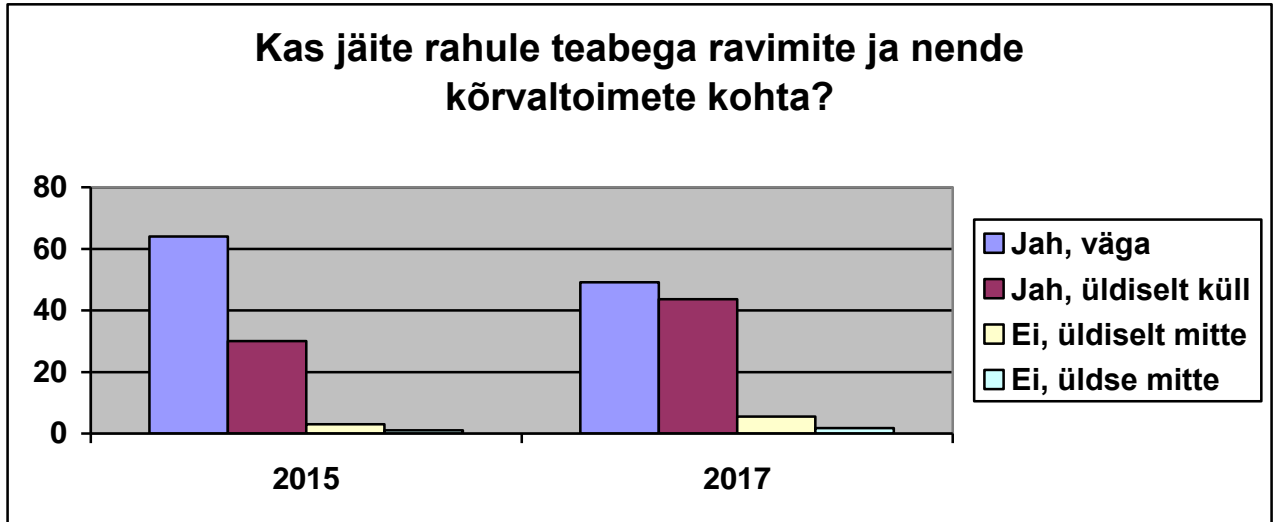
## 8) Teave ravivõimaluste kohta

2015. ja 2017.aasta küsituste tulemused on võrreldavad ja peaaegu samad. Enamus haigeid on vastanud, et nad said piisavat teavet oma haiguse raviviiside ja -võimaluste kohta.



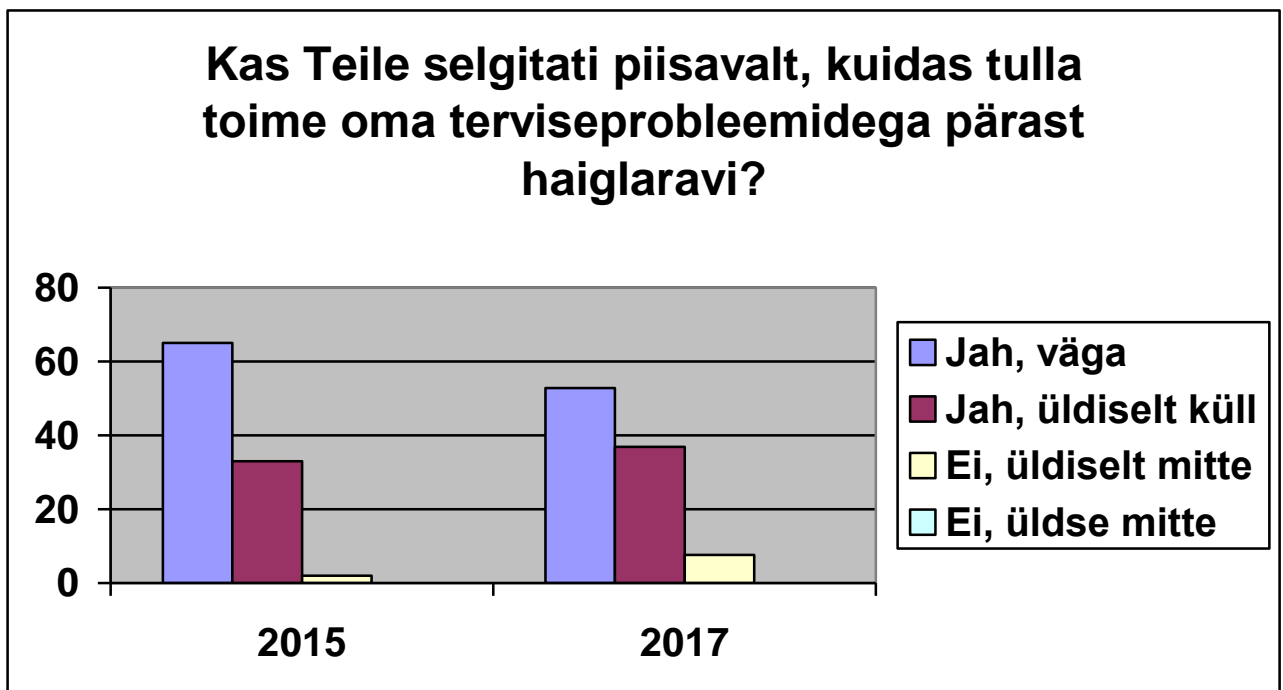
## 9) Teave ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta

Teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta jäid patsiendid üldiselt rahule, kuigi selgitused võiksid –saaksid olla kindlasti paremad. Tulpdiaagramm vrd 2015.aastaga on mõningase negatiivse suundumusega.



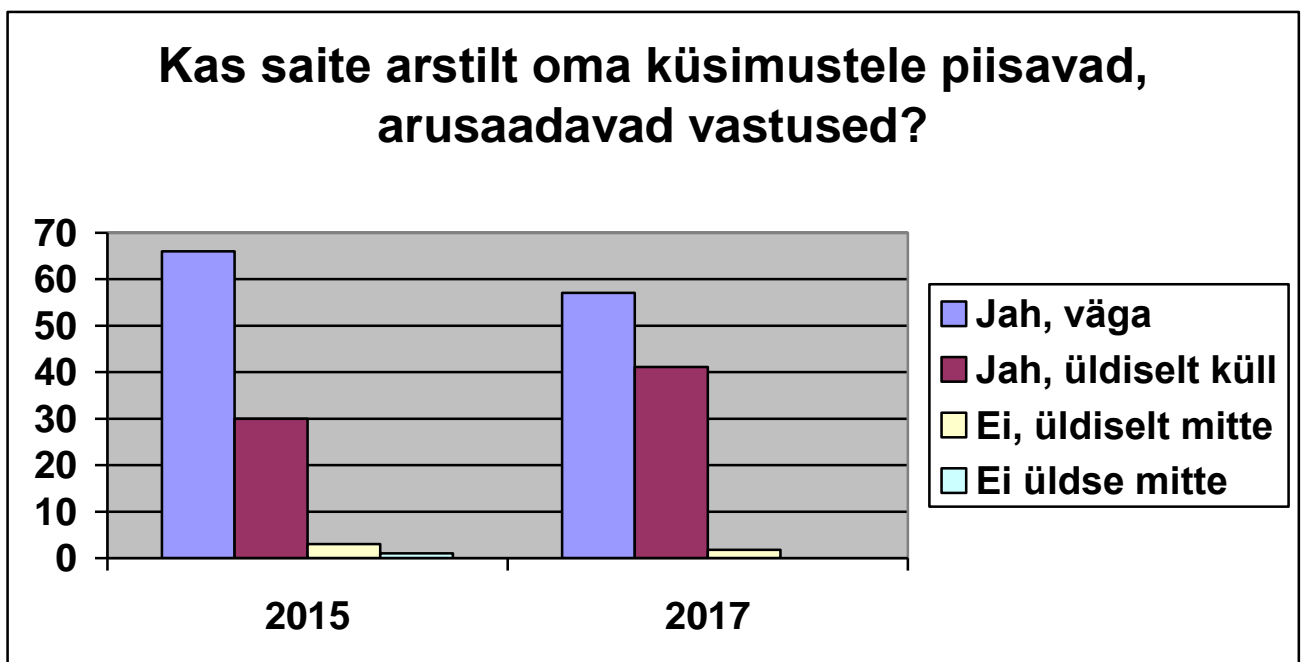
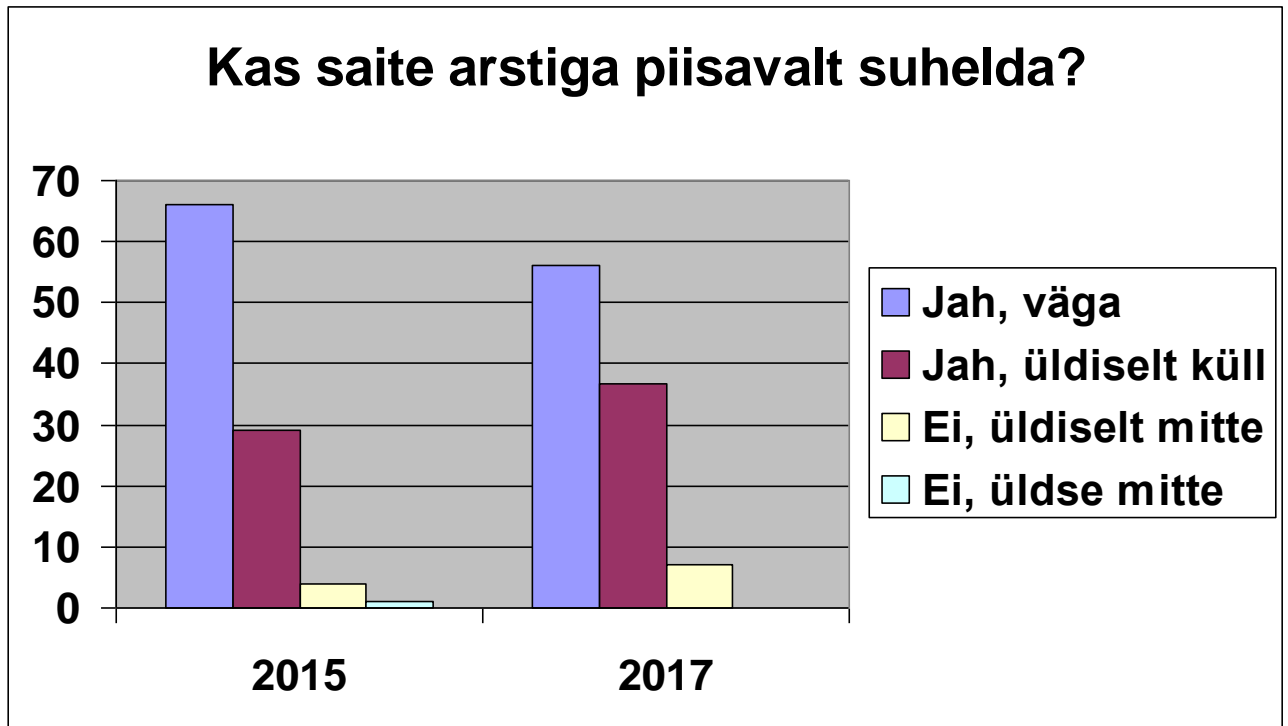
## 10) Kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega peale haiglaravi

Patsiendid tahavad oma arstiga suhelda ja saada rohkem selgitusi ning soovitusi. Hinnangud võivad olla – eriti vastajate väiksema arvu juures – mõnevõrra subjektiivsed, kuid täpsemaid ravi- ja elukorralduse soovitusi ootavad haiged siiski.



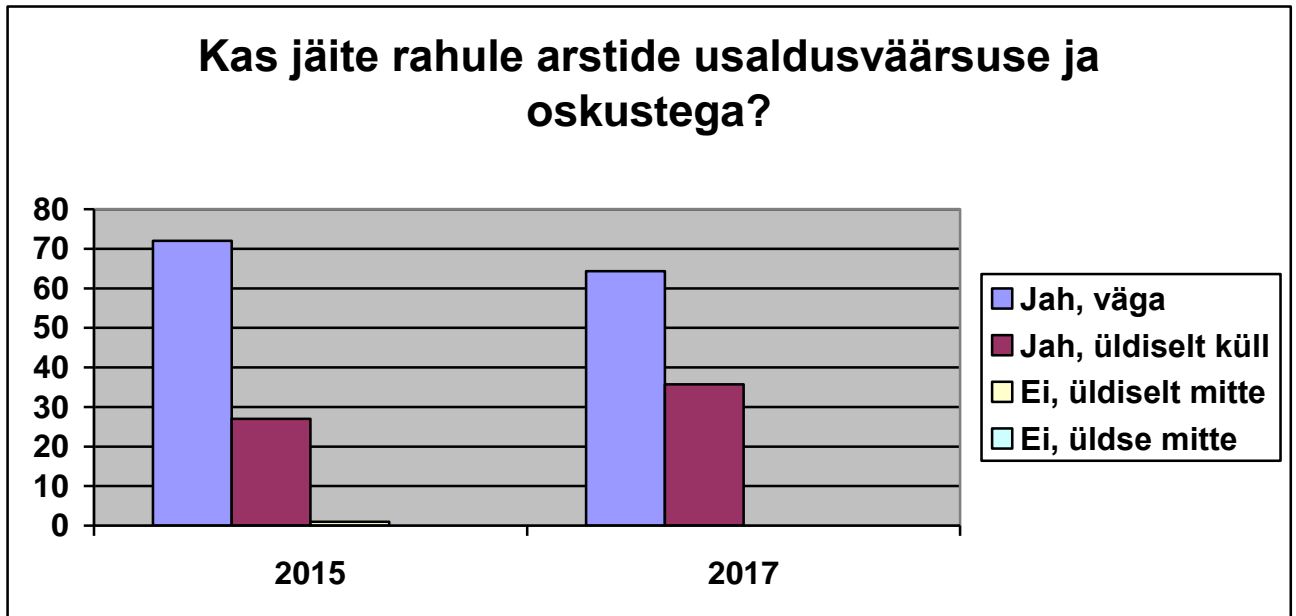
## 11) Suhtlemine arstiga

Järgnev diagramm kinnitab eelmise vastuse sisu. Kõik haiged tahavad oma tervise ja haiguse üle põhjalikult arutleda oma raviarstiga. Samad tulemused - järeldused olid ka 2013. ja 2015.aasta uuringus.



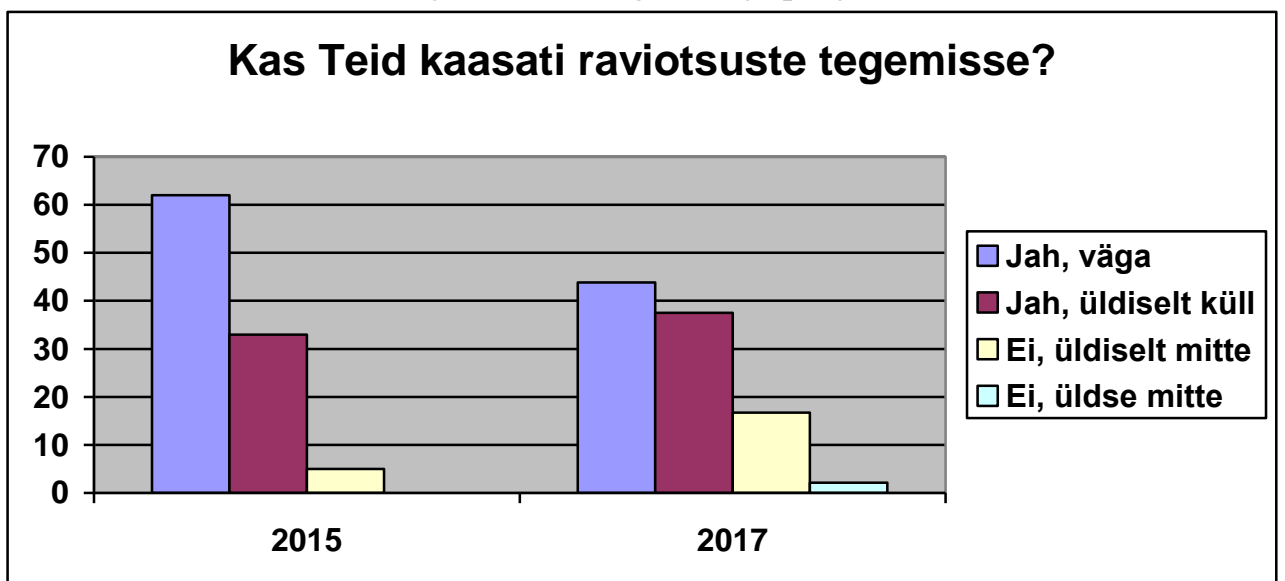
## 12) Arstide oskused ja usaldusväärsus

Arstide oskuse ja usaldusväärseusega jäid küsitletud patsiendid rahule nii 2015. kui 2017.aastal 😊



## 13) Raviotsuste tegemine

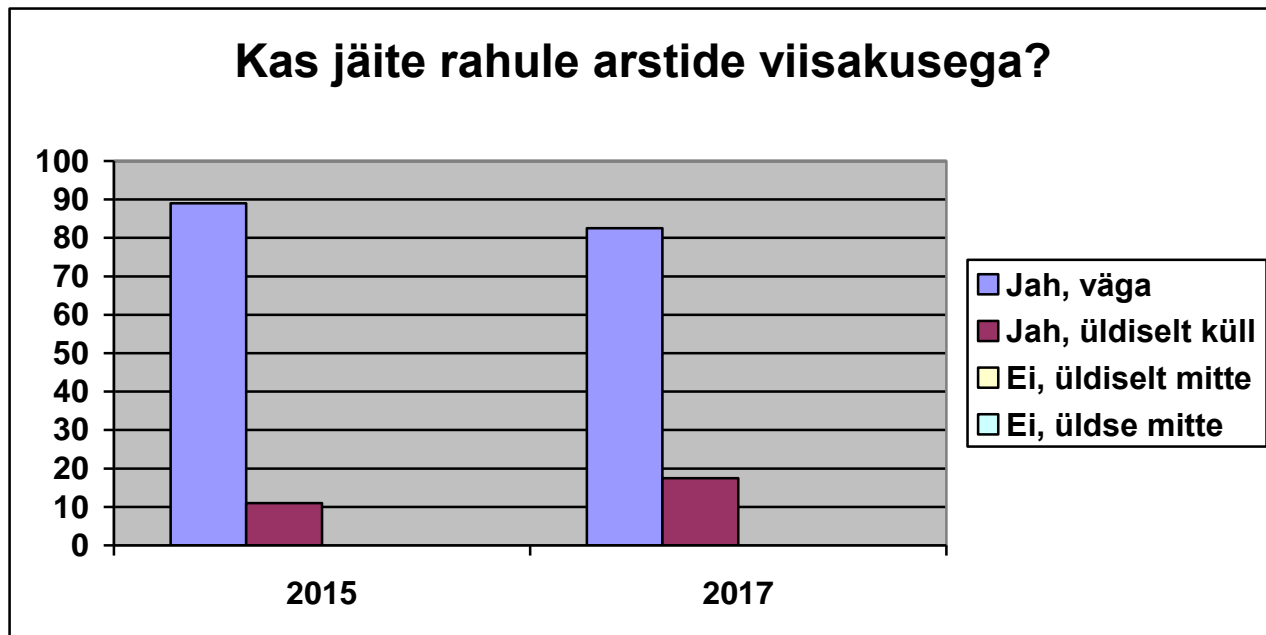
Siinkohal oleks kindlasti soovinud, et vastajate hulk oleks suurem, sest väikeste arvude pealt on raske teha objektiivseid järeldusi. Põhimõte on siiski, et patsient on nõ. osa ravimeeskonnast ning peaks vähegi võimalusel olema kaasatud raviotsuste tegemisse. Tulpdiagramm näitab negatiivset trendi vrd 2015.aastaga. Võimalik, et siin on muud objektiivsed selgitused ja põhjendused.





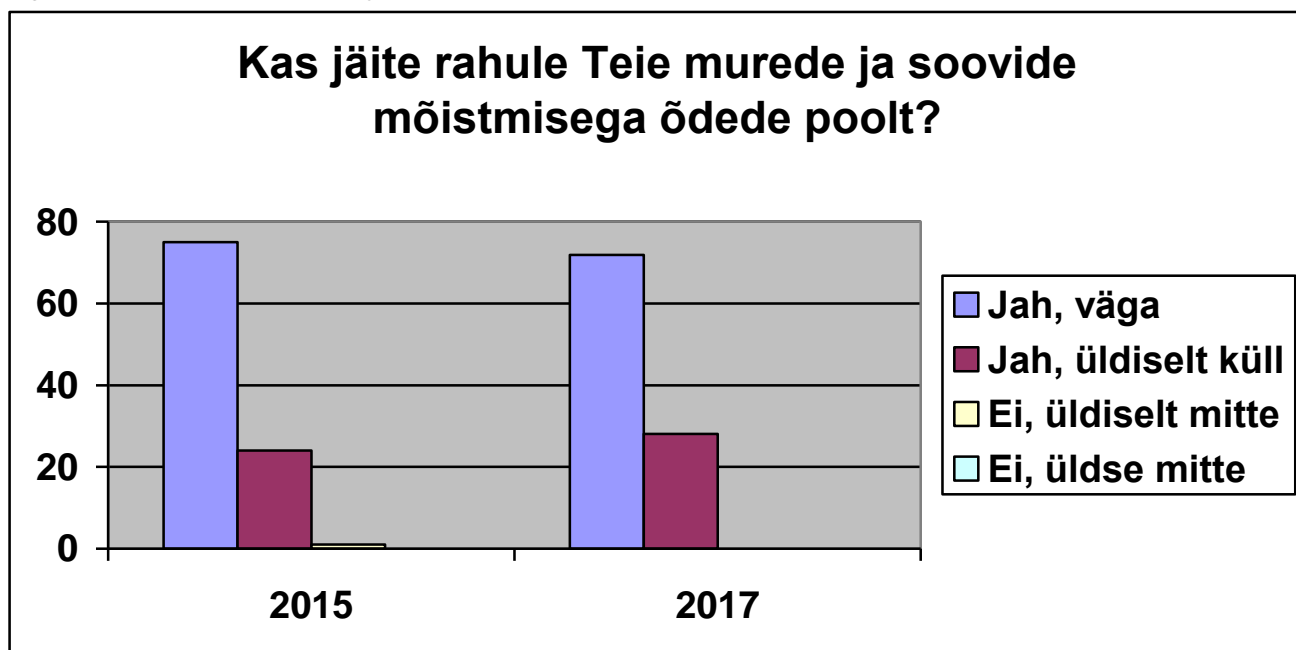
## 14) Viisakus eelkõige !

Meie arstid on viisakad! ☺

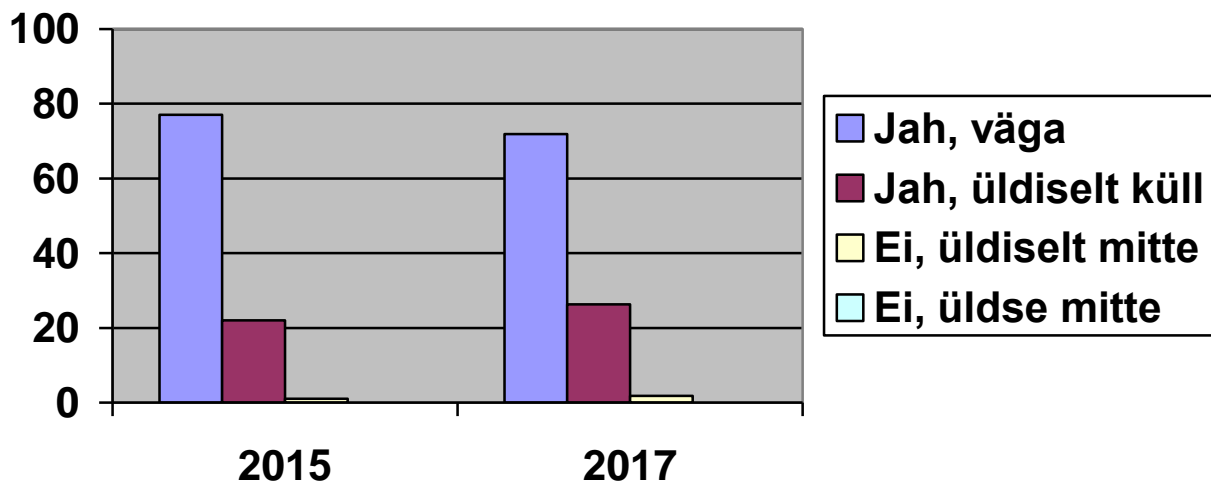


## 15) Õed on viisakad, empaatilised ja usaldusväärsed

Õed mõistavad haige muresid ja kuulavad ära. Ja enamasti on nad haige jaoks vajadusel kättesaadavad ja olemas. ☺

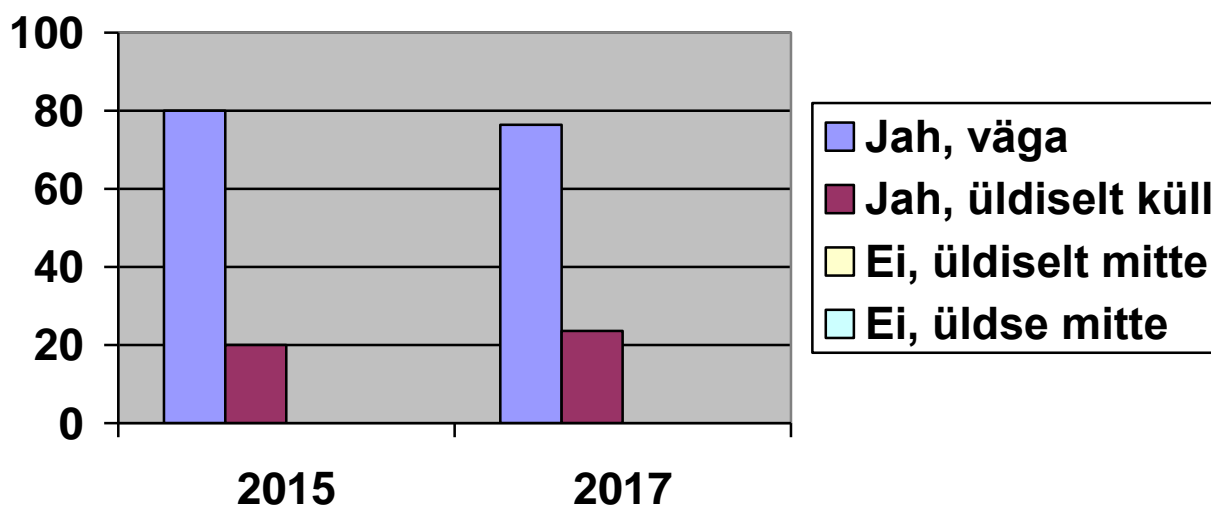


## Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?

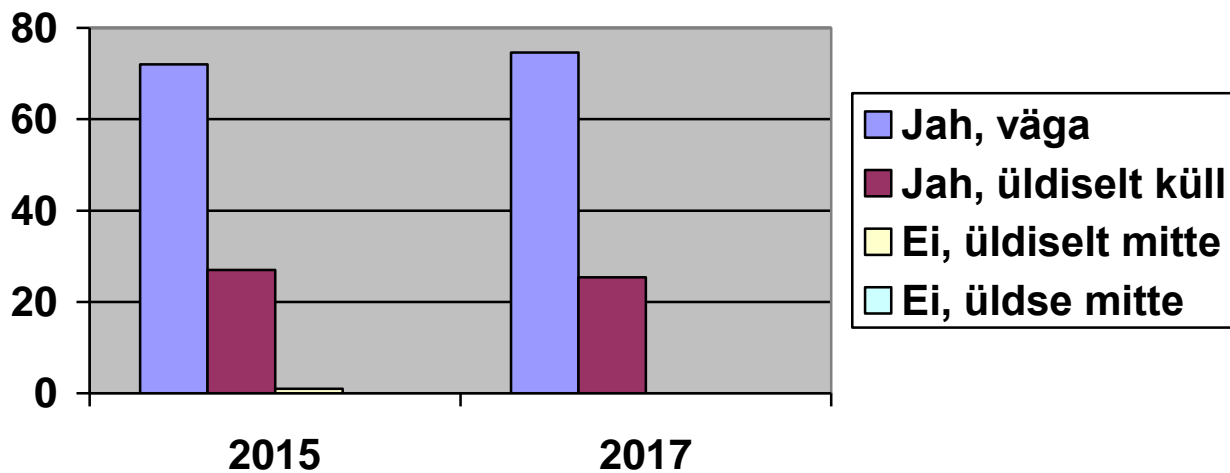


Õed on usaldusväärsed ja oma ala spetsialistid, samuti vastavad patsientide küsimustele ja annavad arusaadavaid selgitusi. 😊

## Kas jäite rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega?

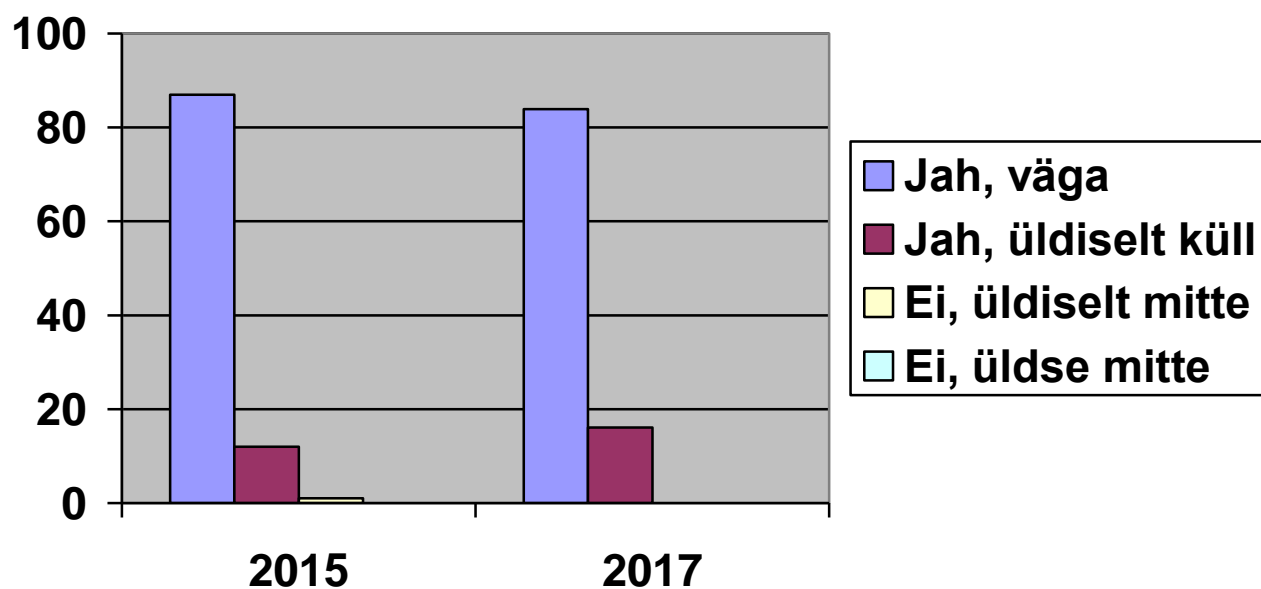


## Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?

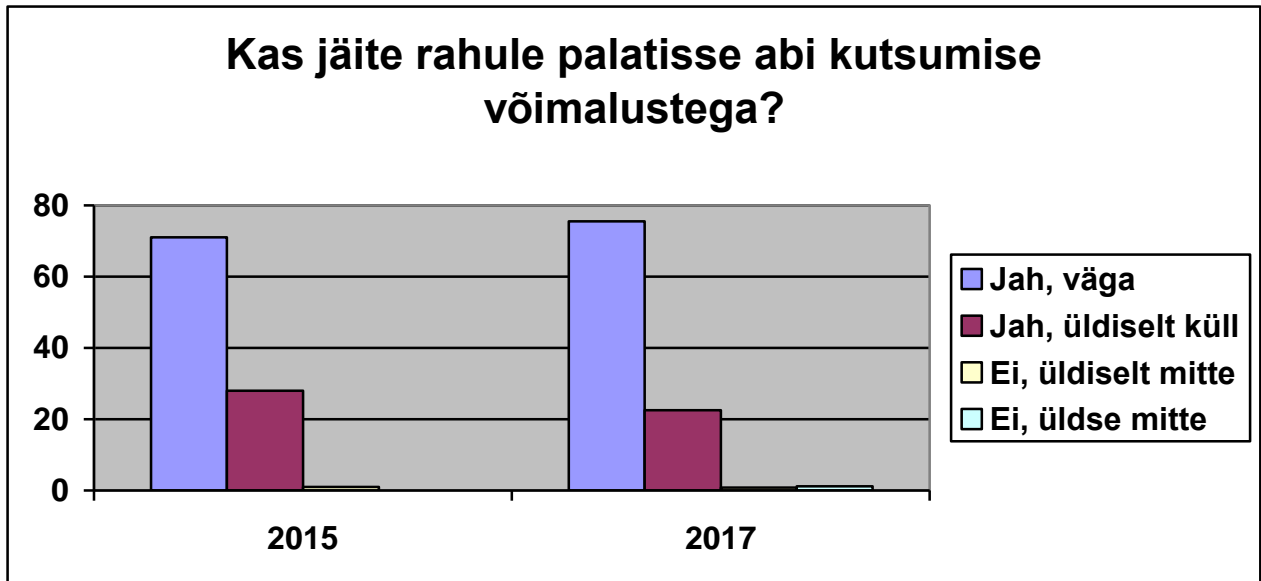


Meie õed on väga viisakad! 😊

## Kas jäite rahule õdede viisakusega?

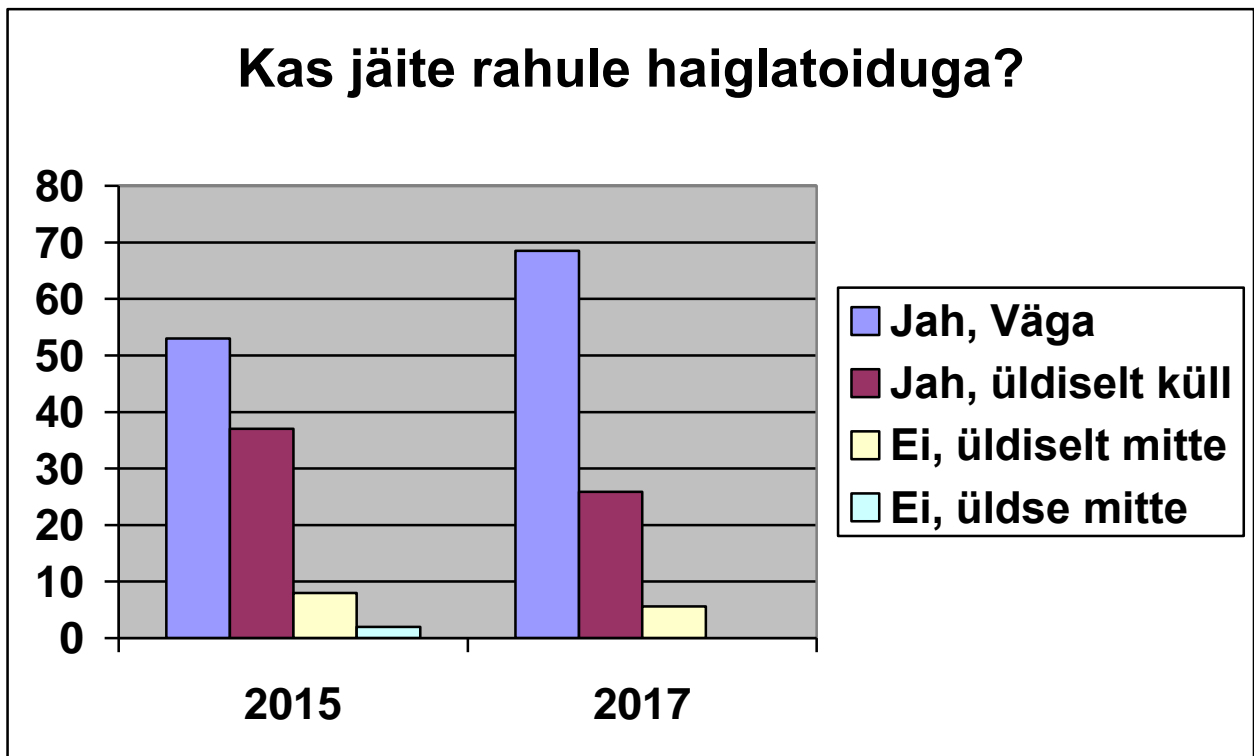


Õdede palatisse kutsumise võimalus on tagatud, kuid mõnedel patsientidel oli probleeme ning on selle oma vastuses negatiivsena välja toonud.



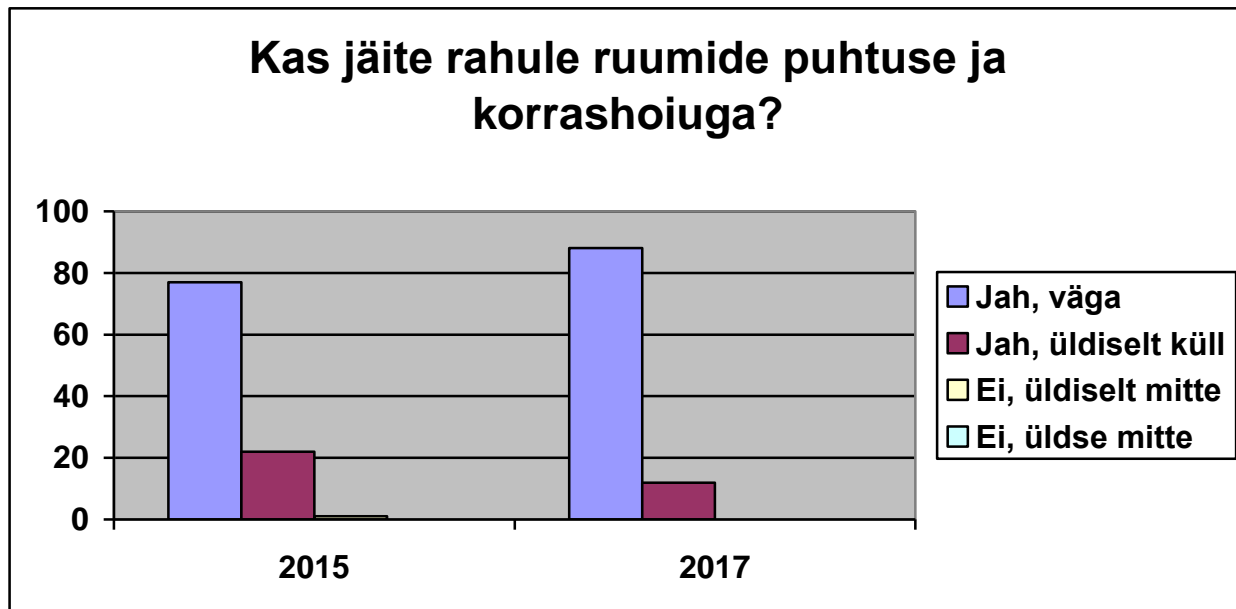
## 16) Haiglatoit

Toidu maitsekuse üle on otsustada kergem kui mistahes ravitegevuse ja muu teenuse üle haiglas. Siiski lubavad vastused anda hinnangu, et rahulolu haiglatoiduga on paranenud! 😊



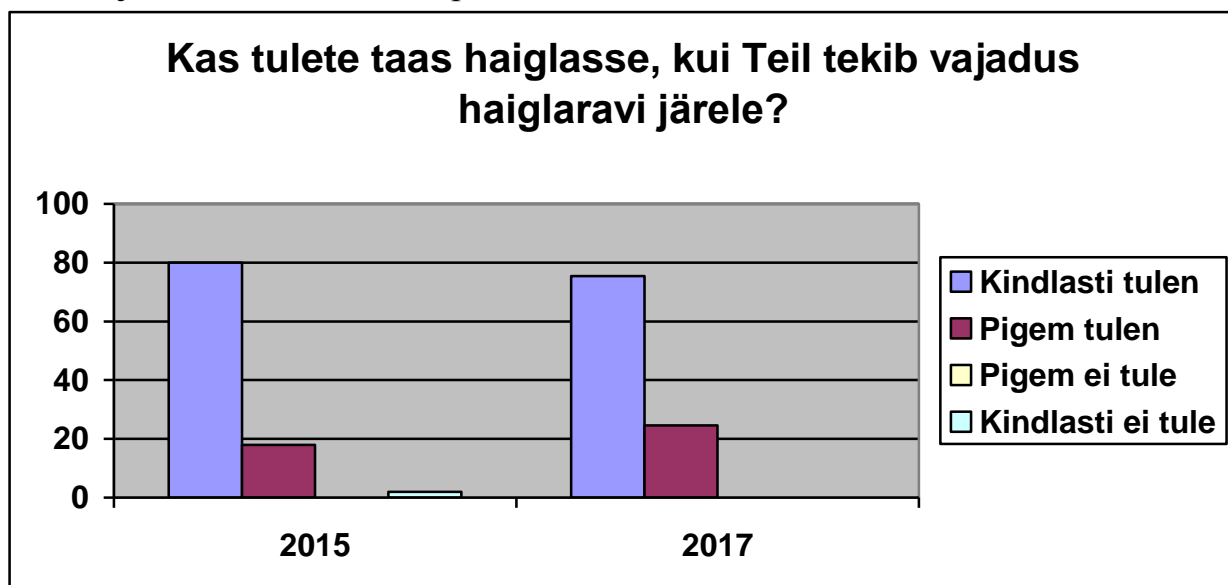
## 17) Haiglaruumide puhtus ja kord

Haiglaruumide puhtuse ja korruga on meie patsiendid rahule jäänud ka eelmiste küsitluste põhjal. „Väga head“ hinnangut anti 2017.aastal rohkem kui 2015.aastal 😊



## 18) Kas haige tuleb terviseprobleemi korral meie haiglasse tagasi

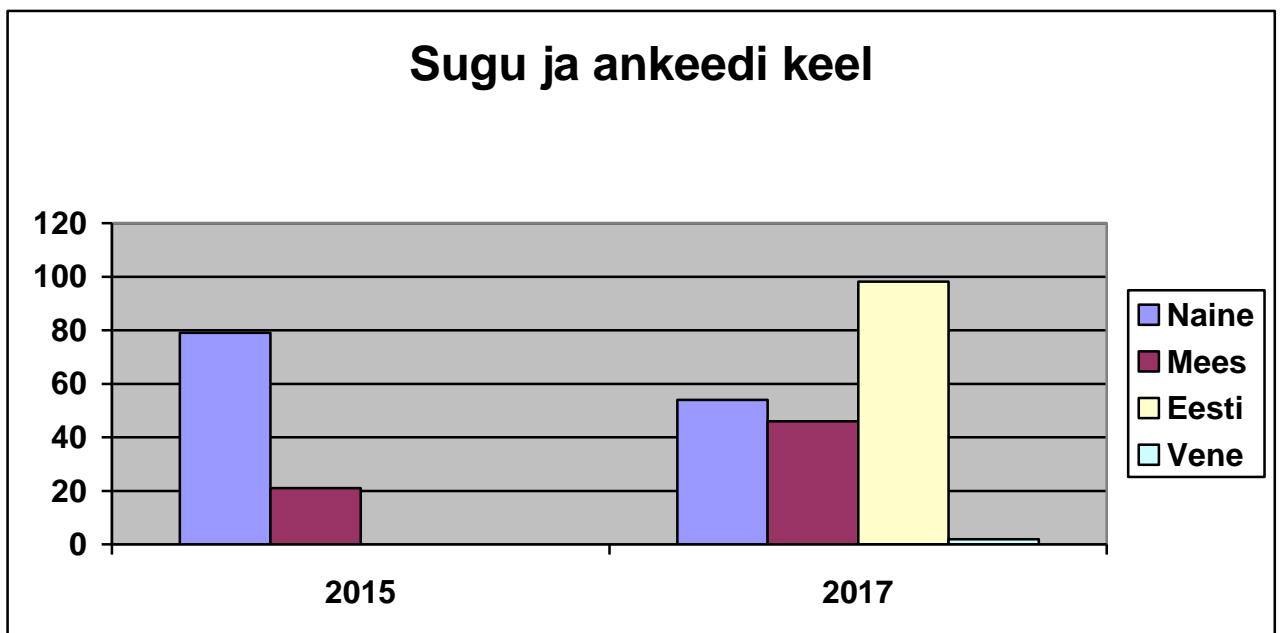
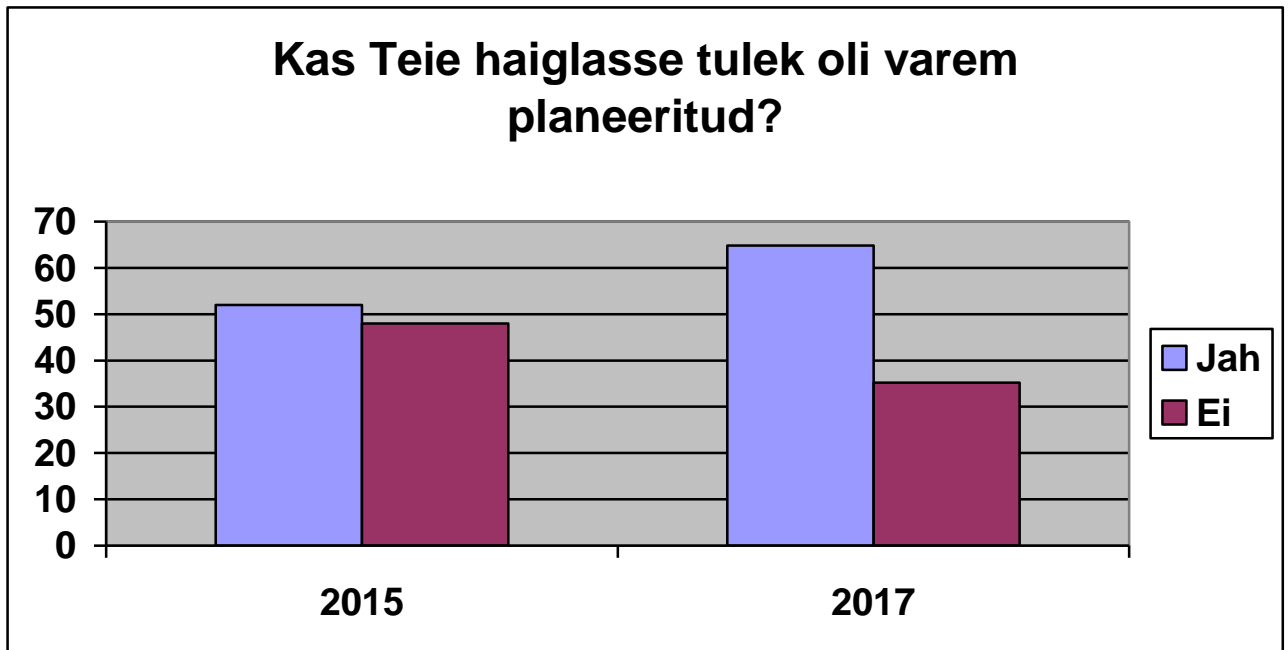
See on oluline küsimus otsustamaks üldise ravikvaliteedi üle. Heameel positiivsest tulemusest, kuigi siinkohal oleks taas soovinud suuremat vastajate arvu, et järeldus oleks tõendus põhisem.



## 19) Plaaniline ja erakorraline haiglaravi

2017.aasta küsitlus näitab, et põhirõhk on plaanilisel ravil, kuhu tullakse perearsti või eriarsti saatekirjaga. Erakorraliste haigete tulek – kiirabiga, samuti perearsti või eriarsti saatekirjaga või ka ise – ei ole etteplaneeritud.

2015.aasta uuringu kokkuvõttes märkisime, et patsiendi seisund haiglasse saabumisel, tema ravi ja ravitulemus võib osalt mõjutada haige hinnangut saadud abile. Sama järeldus kehtib ka 2017.aastal.



## Kommentaariid:

1. Kuna olen järeldravil, siis olen kõigega rahul. Midagi ei häirinud.
2. Ei häirinud midagi, kõik on väga hea.
3. Kõik oli äärmiselt meeldiv ja kõik olid väga sõbralikud. Jäin teenusega väga rahule. Meeldib, et on väike haigla ja kodu lähedal ning ei pea sõitma kaugetele.
4. Olin päevasel ravil, mõni tund.
5. Kõik on väga hästi! Täna väga!
6. Arstid ei räägi, mis või kuidas. Mõistata ise!
7. Kõik oli väga hästi!

*Andmete kogumine, analüüs, järeldused:*

*Diana Mäng*

*Estra Soosalu*

*Aili Laasner*

*Tiit Romulus*