

STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2015

Diana Mäng, andmete kogumine

Estra Soosalu, andmeanalüüs

Aili Laasner, järelused

Detsember 2015

Uuringu läbiviimine

*Haigla viib patsientide rahulolu uuringu läbi iga 2 aasta järel. 2015.aastal kujunes uuringu perioodiks 13.aprill – 13.mai.

*Haiglast kirjutati kuu aja jooksul välja 185 patsienti. Küsimustiku sai anda 129 haigele ja analüüsiks laekus tagasi 120 ankeeti, s.o. 93% jagatud ankeetidest, mis on väga hea tulemus üldistuste ja järelduste tegemiseks. 2013.aastal oli vastamise protsent 54,6% (samas laekunud ankeetide arv (125) on võrreldav 2015.aastaga).

*Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Vajadusel sai patsient küsida haiglatöötaja abi.

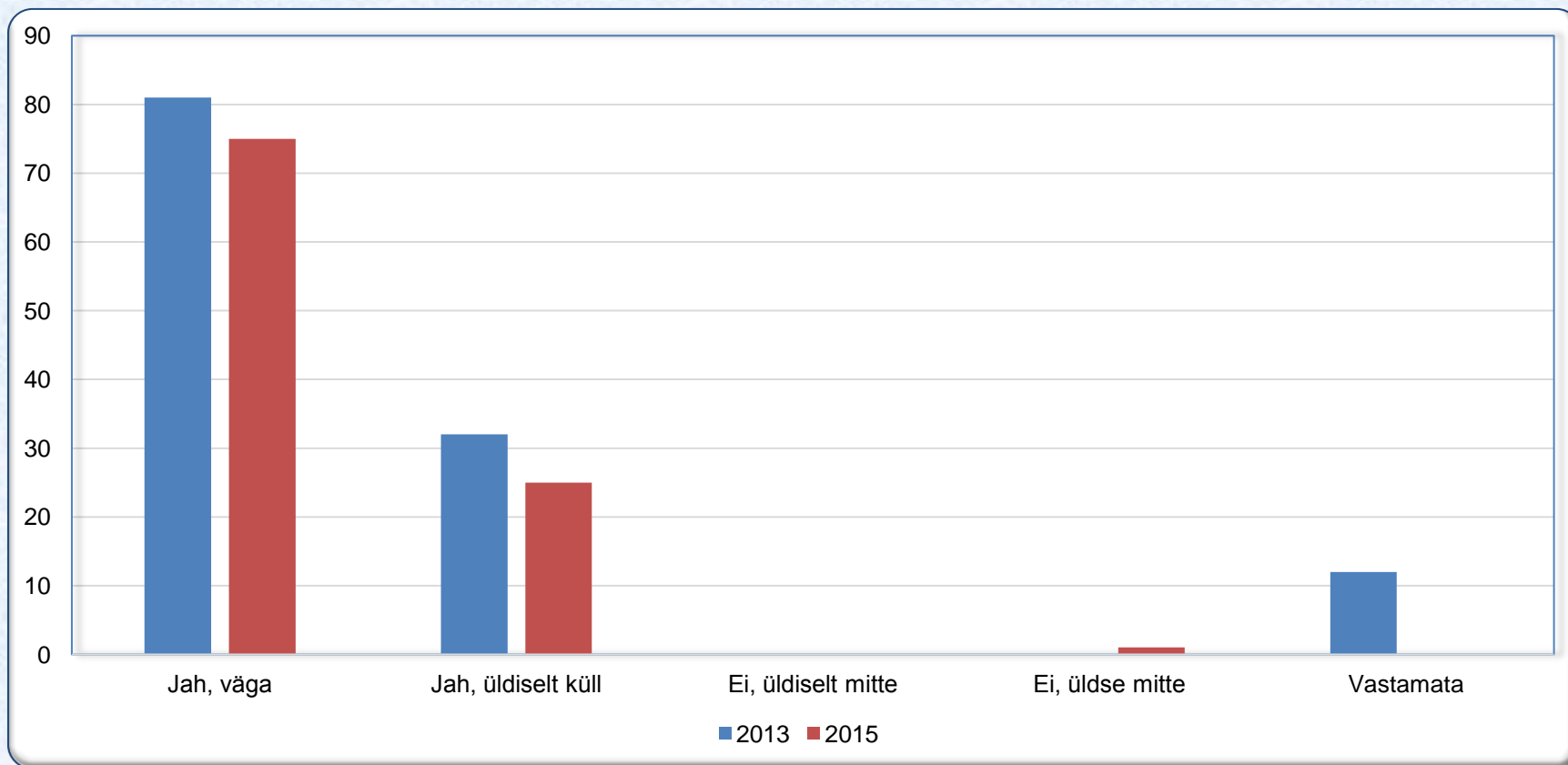
*2015.aasta uuringu aluseks oli Eesti Haigekassa poolt heakskiidetud küsitlusankeet.

*Tulemuste analüüsi mõjutavad patsientide märgitud vastuste kvaliteet ja arusaadavus.

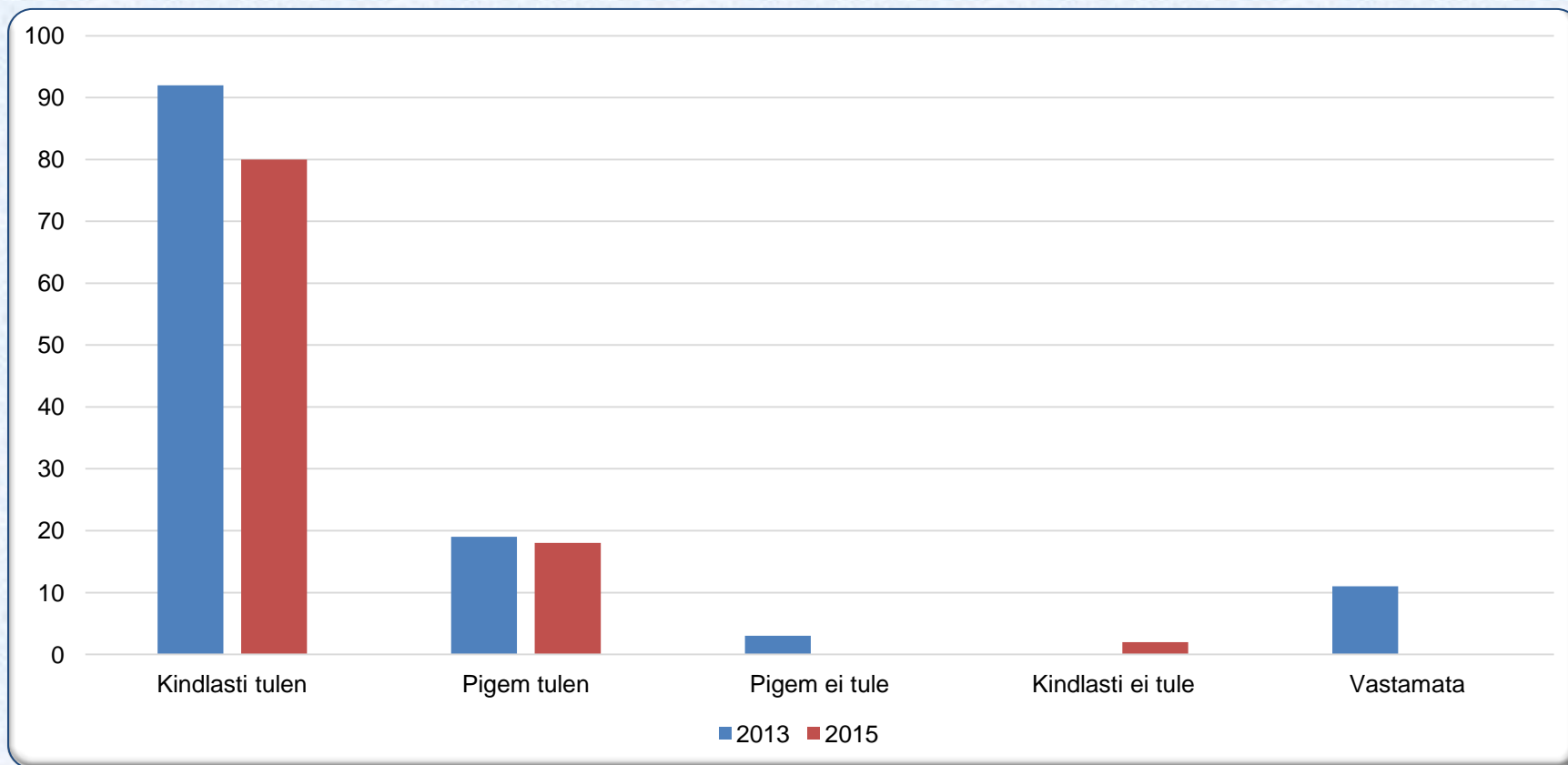
*Järgnevalt positiivsete/ negatiivsete vastuste analüüs ja võrdlus 2013. aastaga.

*Positiivne on see, et 2015.aastal on vaid väga üksikud „vastamata“ vastused.

Kas Te jäite haiglaraviga rahule?



Kas tulete taas meie haiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?



1.Rahulolu haiglaraviga

Enamus vastanutest jäi 2015.aasta uuringu põhjal haiglaraviga rahule, kuigi 2013.aastal oli positiivseid vastuseid mõnevõrra rohkem.

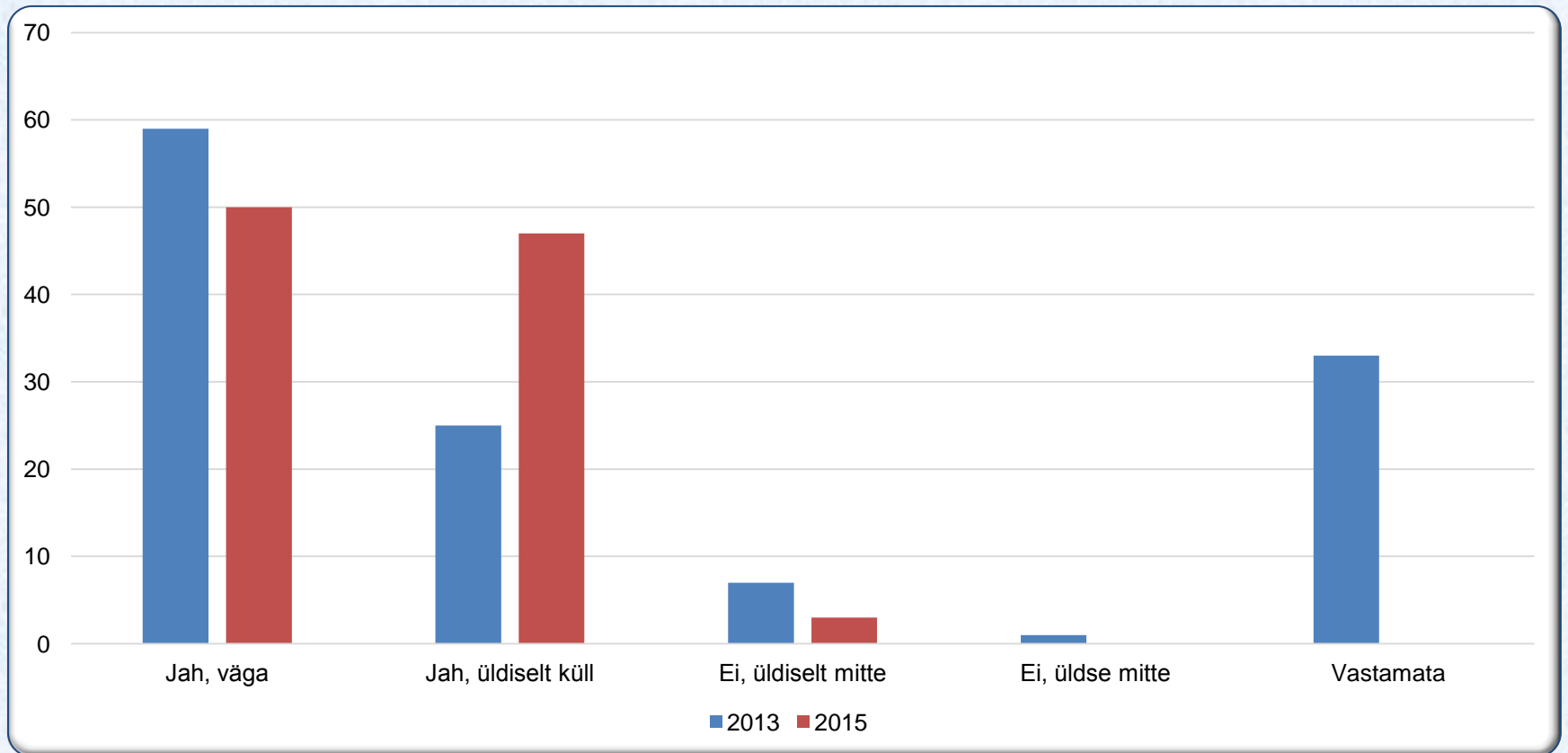
Küsimused 1. „*Kas jäite haiglaraviga rahule?*“ ja 2. „*Kas tulete taas meie haiglasse, kui tekib vajadus haiglaravi järel?*“ on olulised, kuna näitavad patsientide poolset hinnangut haigla ravikvaliteedile.

2. Oluline rahulolu näitaja

Kas patsient on nõus tagasi tulema haiglaravile samasse haiglasse, on oluline rahulolu näitaja.

2013.ja 2015.aasta võrdlusest nähtub, enamjaolt on vastused positiivsed, kuigi tulpdiagrammid näitavad vähest rahulolu vähenemist, mis väljendub selles, et mõned patsiendid pole nii kindlalt veendunud tagasipöördumises ravile meie haiglasse.

Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?

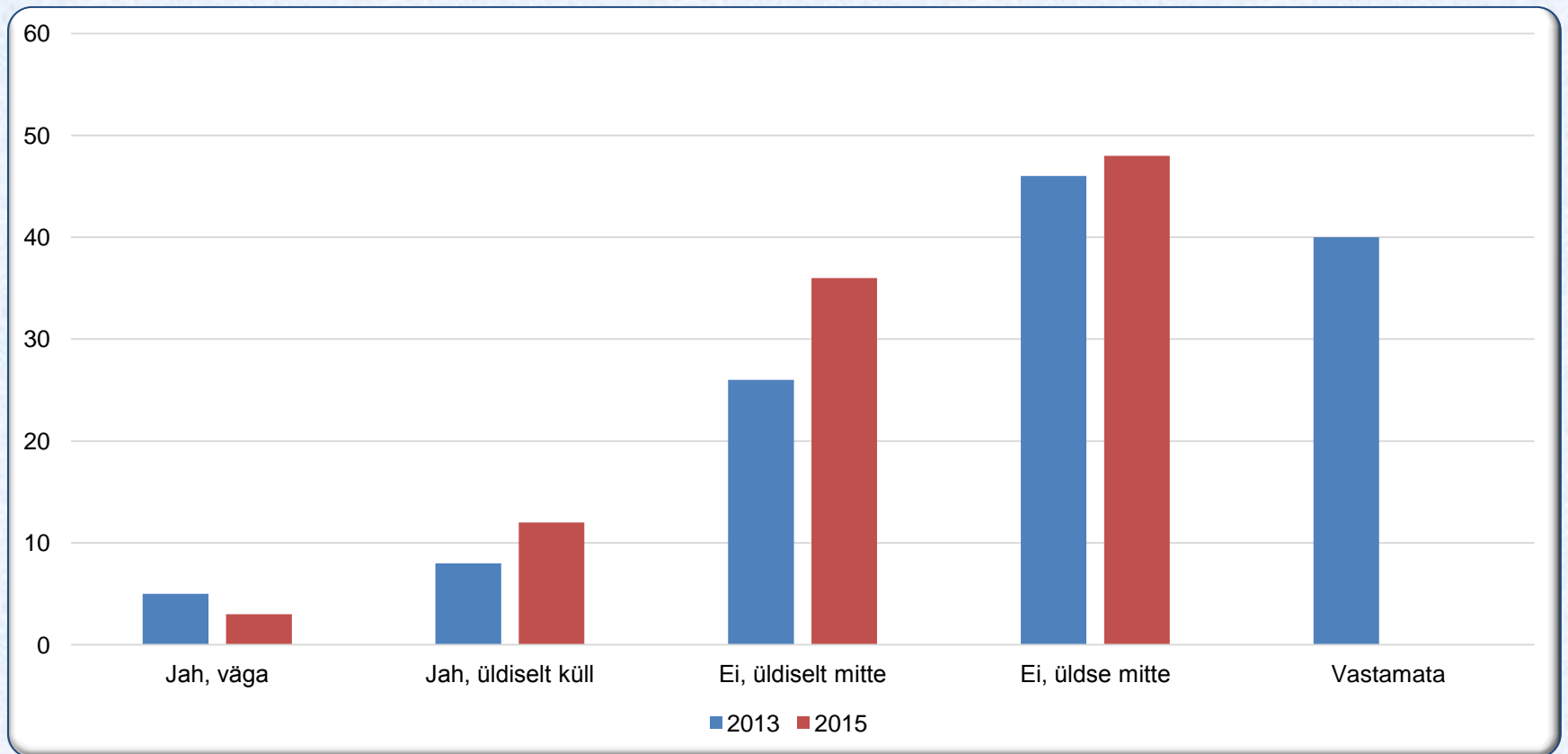


Rahulolu ooteaja pikkusega

Kokkuvõttes võib öelda, et patsiendid pääsesid ravile vähema ooteajaga, st ooteaeg ei kujunenud pikaks ja patsiendid olid rahul. Positiivne on see, et 2015.aastal pikalt statsionaarsele ravile ootajaid oli vähem kui 2013.aastal.

Tulemus on seda tõesem, et 2015.aastal keegi polnud jätnud sellele küsimusele vastamata.

Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?



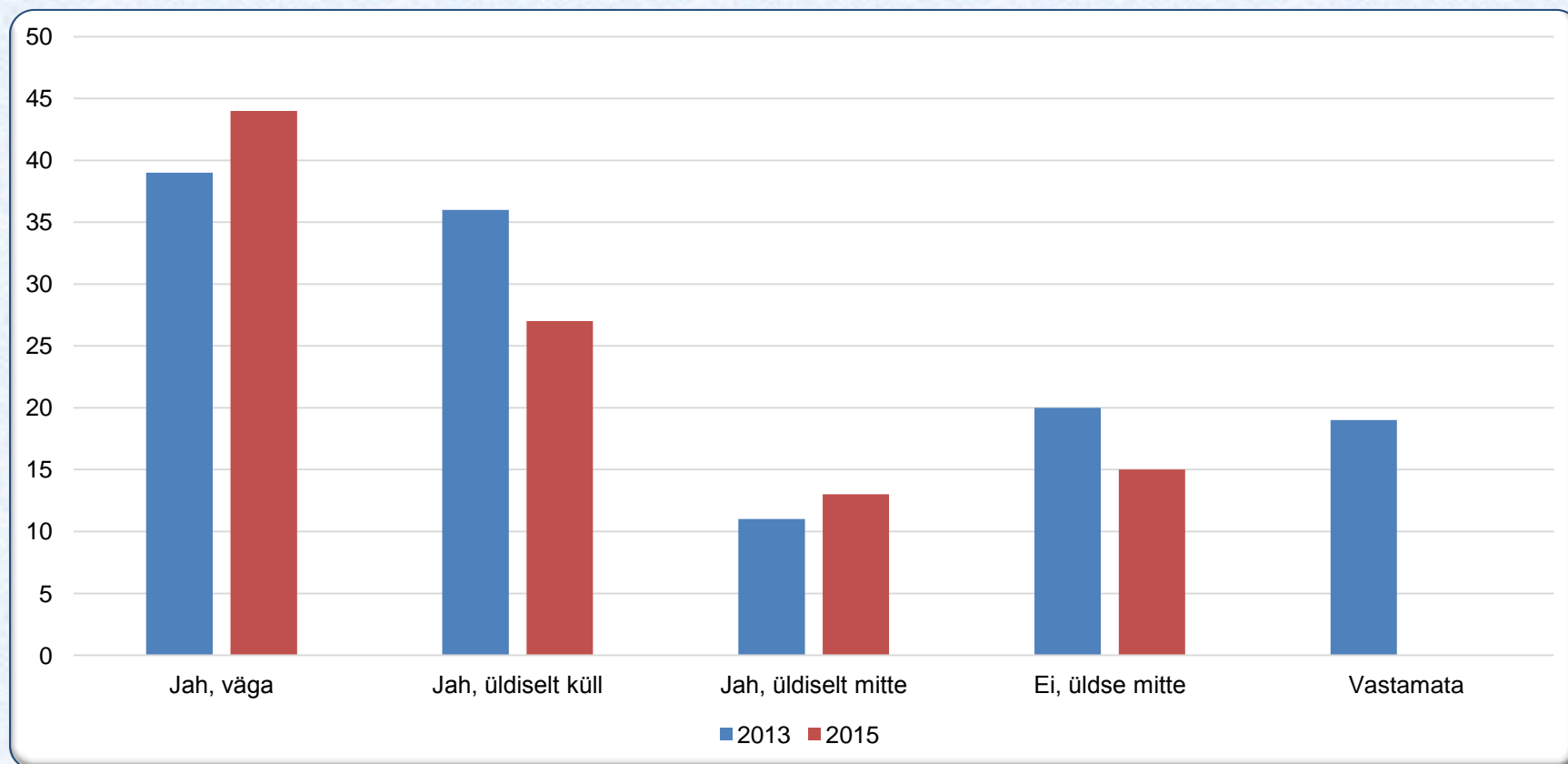
Kas tervis ootamise ajal halvenes

Nii 2013. kui 2015. aastal vastas enamus patsiente, et ooteajal (mis polnud ka väga pikk!) tervises seisund oluliselt ei halvenenud, kuigi mõlemal uuringu perioodil siiski oli neid patsiente, kes oleksid pidanud ravile jõudma kiiremini.

Üheks selgituseks võib olla, et suures osas oli tegemist plaanilisele ravile tulevate patsientidega.

Taaskord on positiivne, et 2015.aastal olid kõik patsiendid, kelle kohta ankeedid laekusid, sellele küsimusele vastanud.

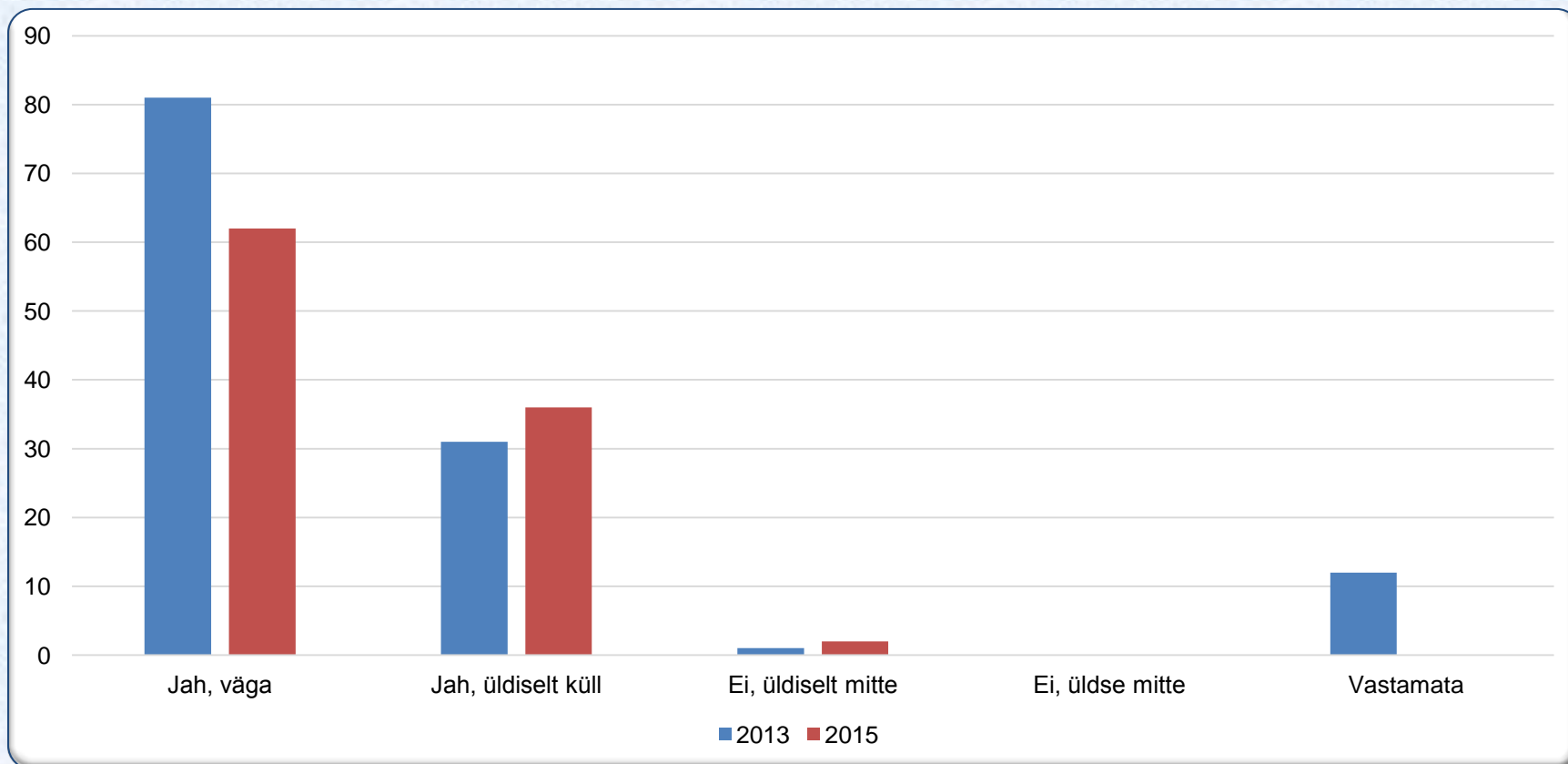
Kas saite ise valida haigla,kuhu ravile tulla?



Haigla valiku võimalus

Nii 2013. kui ka 2015.aastal oli patsientidel üldjuhul võimalus valida haiglat, kuhu ravile tulla. Enamusele maakonna haigetele, kelle haigusseisundit saab ravida või leevendada Raplamaa haiglas, on see hea ja turvaline valik.

Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?

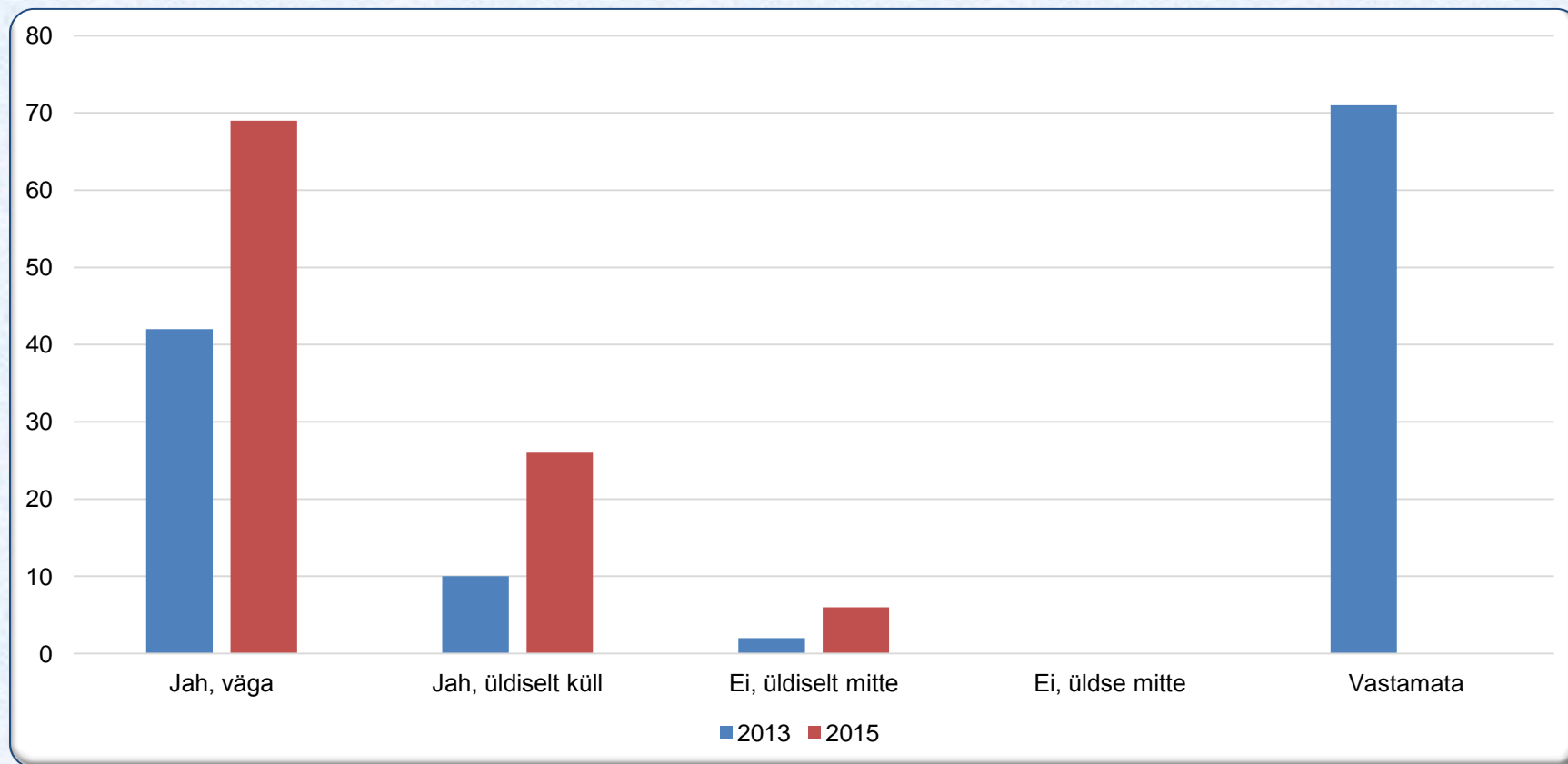


Asjaajamise selgus ja kiirus haiglasse vastuvõtul

Kuigi kõik haiglasse statsionaarsele ravile saabuvad patsiendid (sh ka plaanilisele ravile suunatud) tulevad läbi erakorralise meditsiini osakonna, jäid peaaegu kõik haiged asjaajamise kiirusega vastuvõtul rahule ja olulisi probleeme ei olnud.

Üldjoontes sama vastus/ tulemus oli ka 2013.aastal, kuigi 2013.aastal oli osades ankeetides jäetud sellele küsimusele vastamata.

Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?



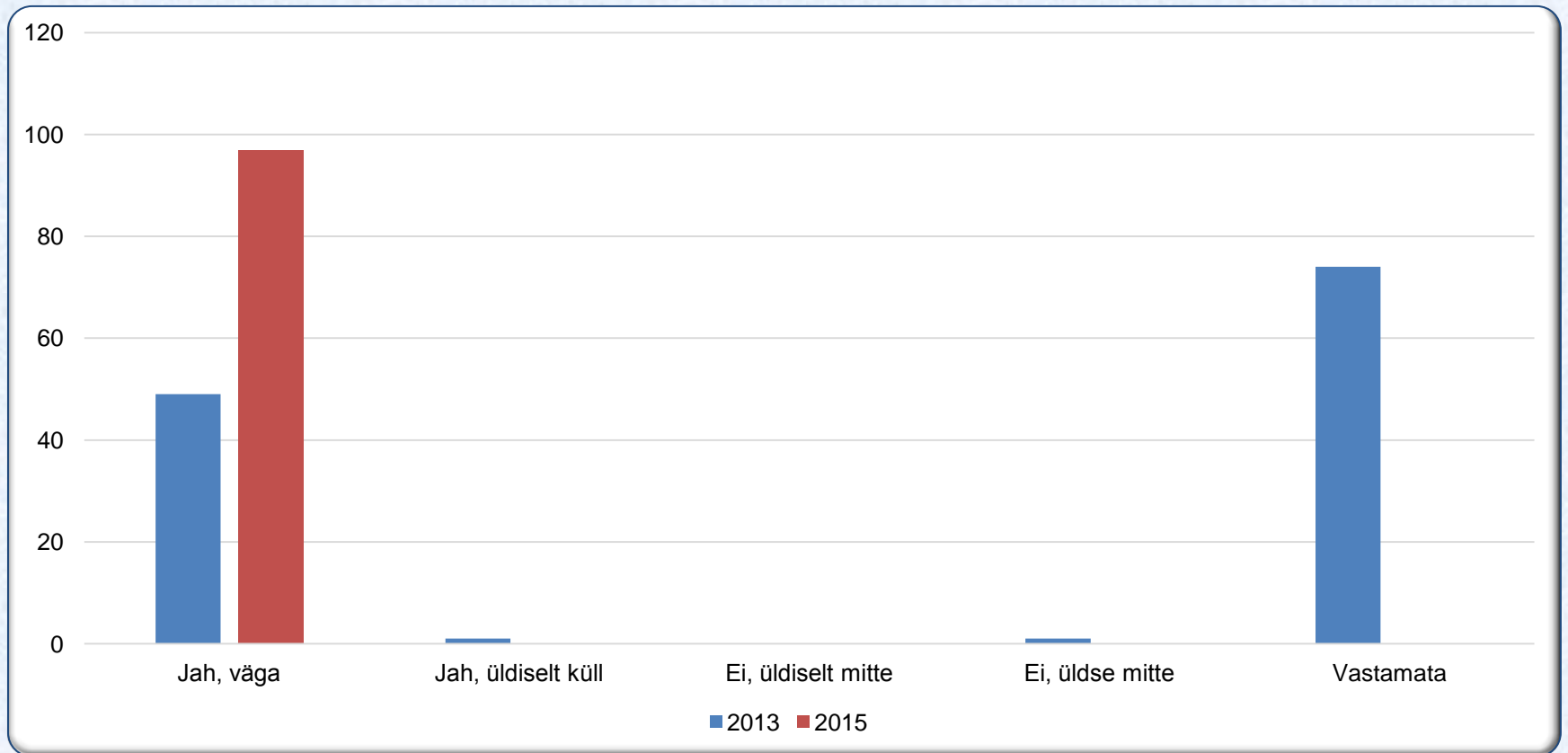
Selgitused haigele enne operatsiooni*

Varasemate aastate uuringutest on selgunud, et haigetele ei ole antud piisavalt teavet ja selgitusi eesootava operatsiooni/ protseduuri kohta. 2015. aasta tulemustest näeme olukorra paranemist ning see on positiivne. Arenguruumi on, sest kõik haiged vajavad teavet ning peavad seda saama.

Positiivne on see, et kõigis ankeetides oli küsimusele vastatud.

*Rahulolu uuringus osalesid kõikide, sh ka mittekirurgiliste osakondade patsiendid.

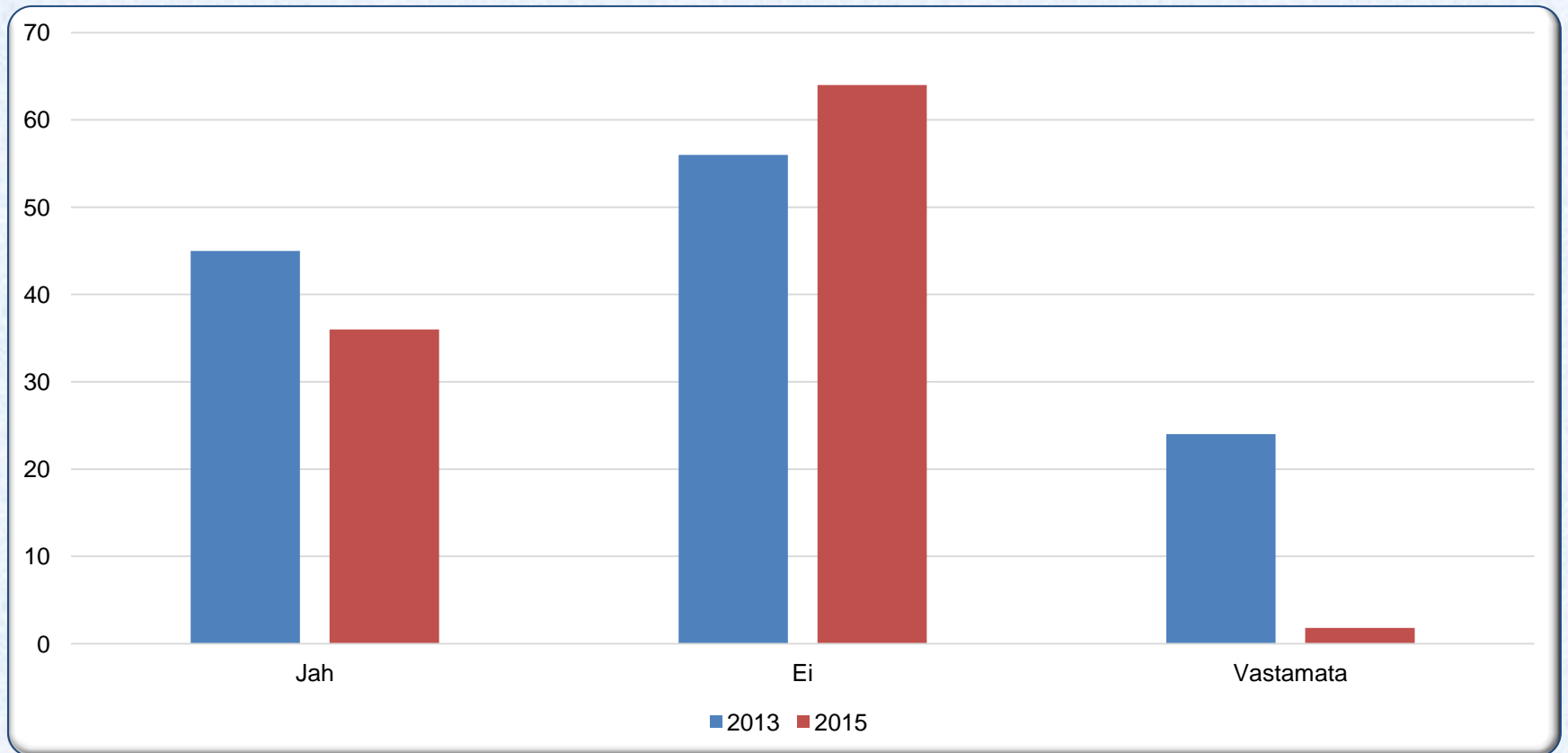
Kas Teilt võeti kirjalik nõusolek enne operatsiooni?



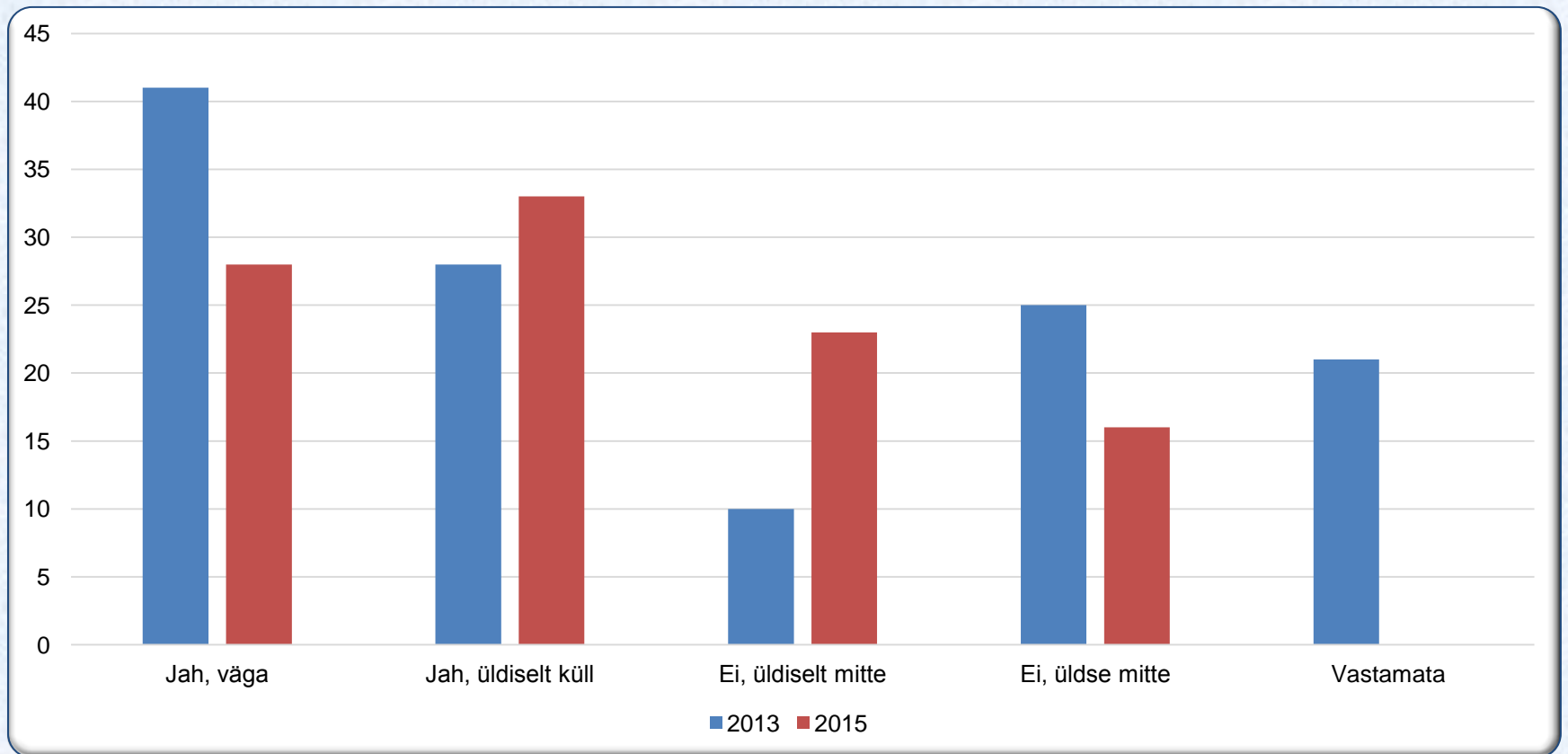
Nõusolek operatsiooniks

Haiglal on kohustus võtta kõigilt operatsioonile suunatud patsientidelt kirjalik nõusolek eesootava operatsiooni kohta ning seda ka tehakse.

Kas Teile tehti operatsioon?



Kas Teil oli valusid haiglasoleku ajal?



Valu

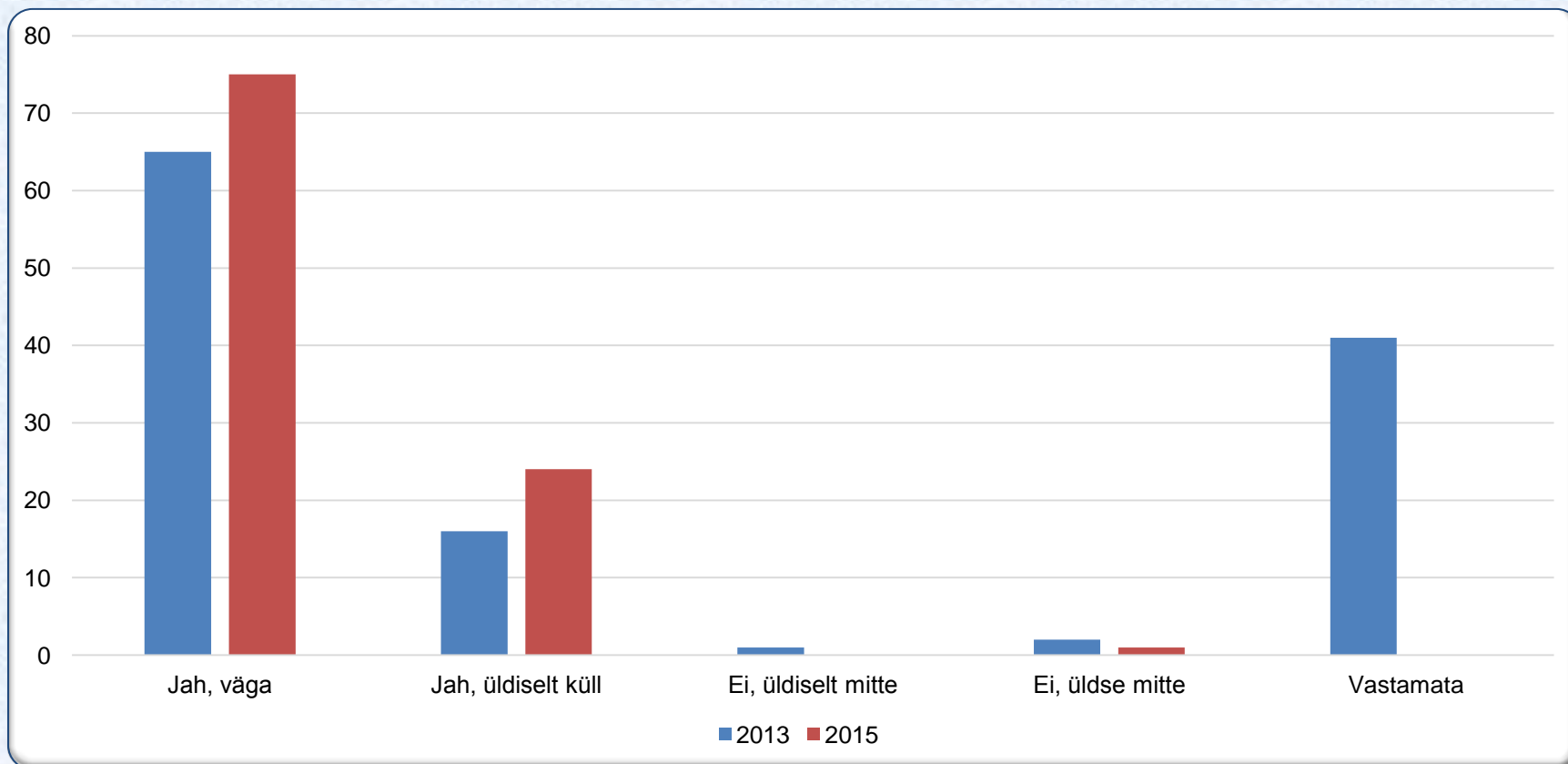
Küsitluse tulemused näitavad, et v a l u on teema, millega haigla peab jätkuvalt ja suurema tähelepanuga tegelema.

Hinnang valule on haigete puhul sageli subjektiivne, seepärast on raske hinnata paranemist/ halvenemist 2015.aastal võrreldes 2013. aastaga.

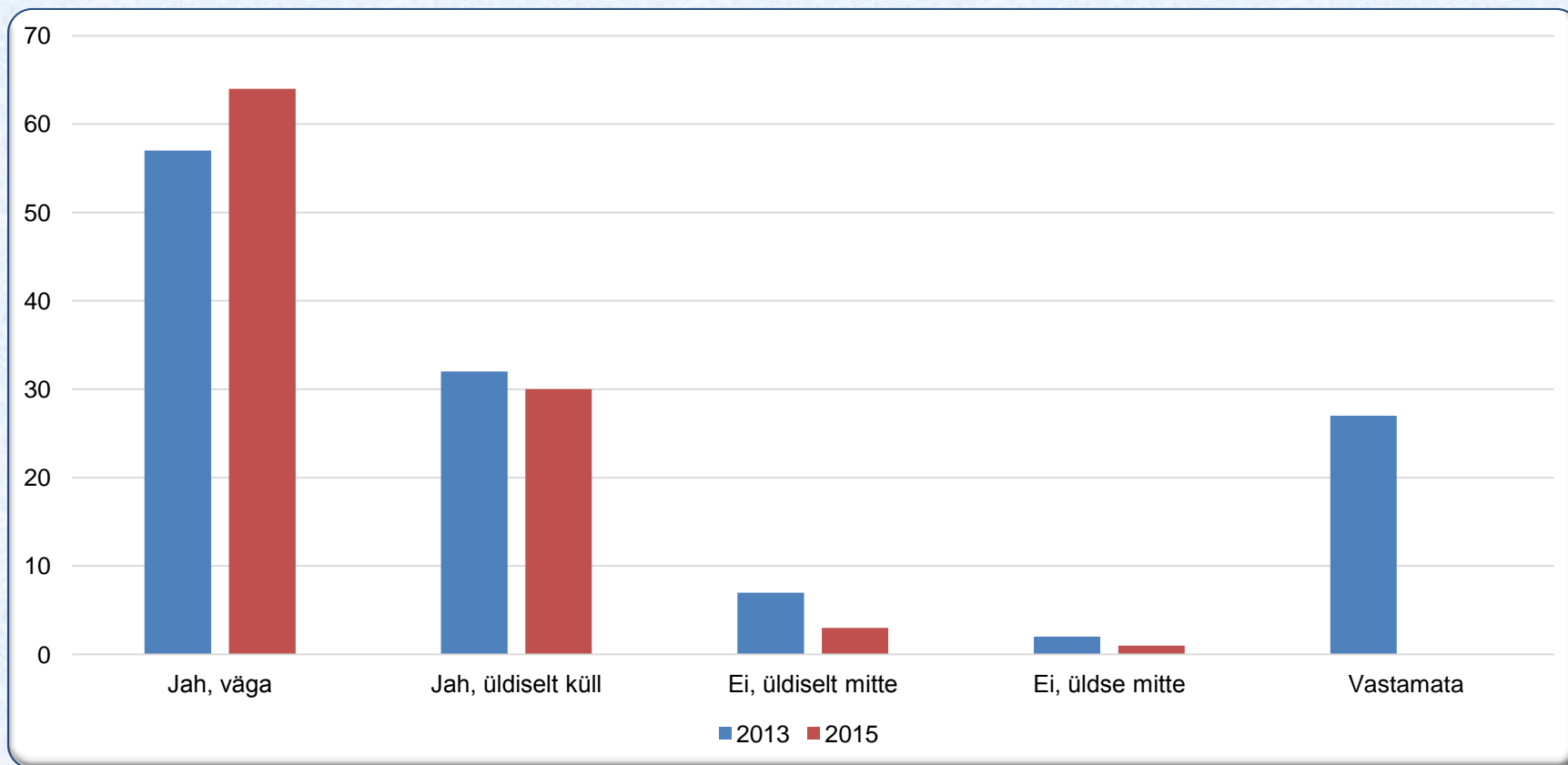
2015.aasta uuringu puhul on taas positiivne see, et küsimus polnud jäänud vastuseta.

2015.aasta uuringust nähtub, et haiged said valu korral kiiremini abi ja leevendust võrreldes 2013.aasta uuringu tulemustega.

Kas Te saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?



Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?

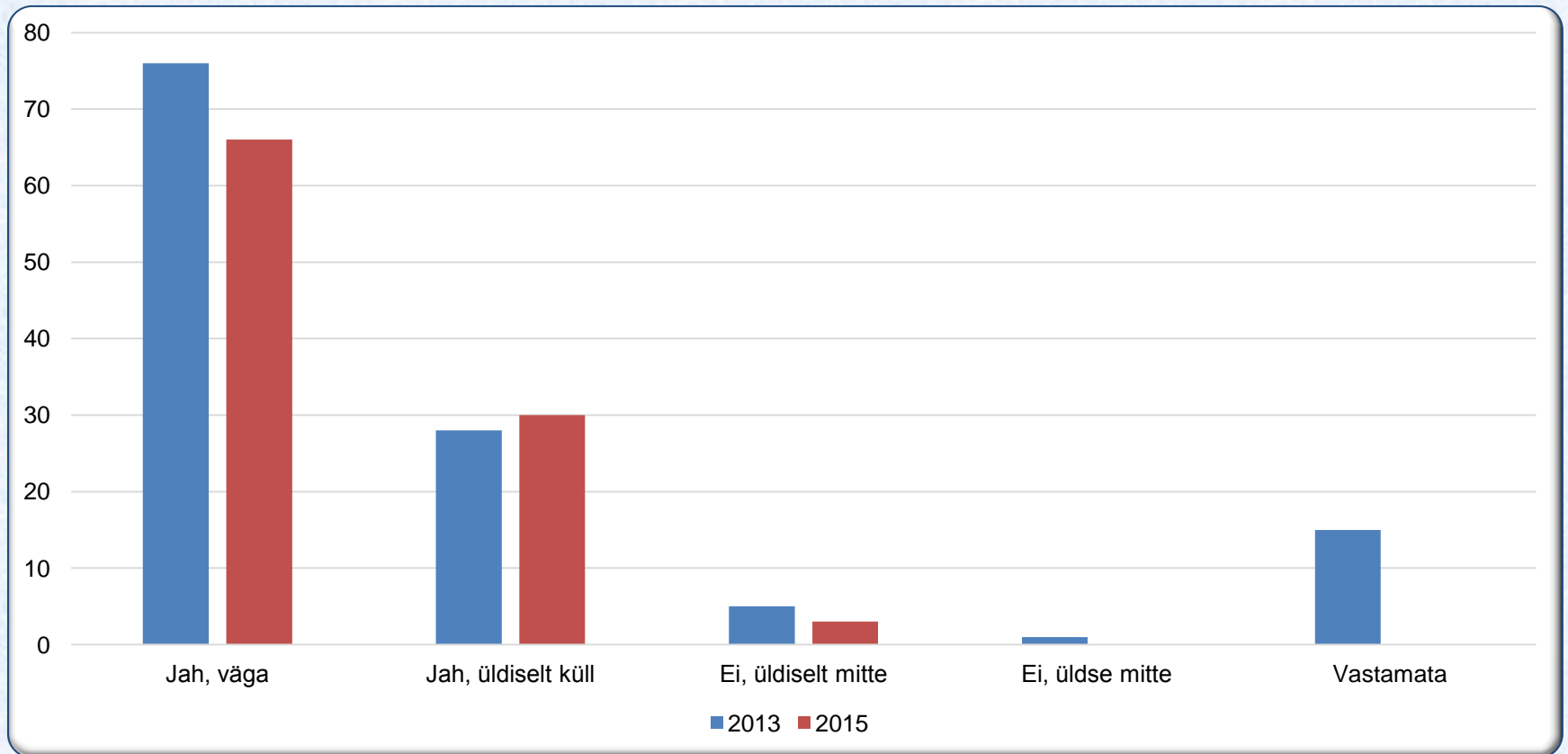


Info ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta

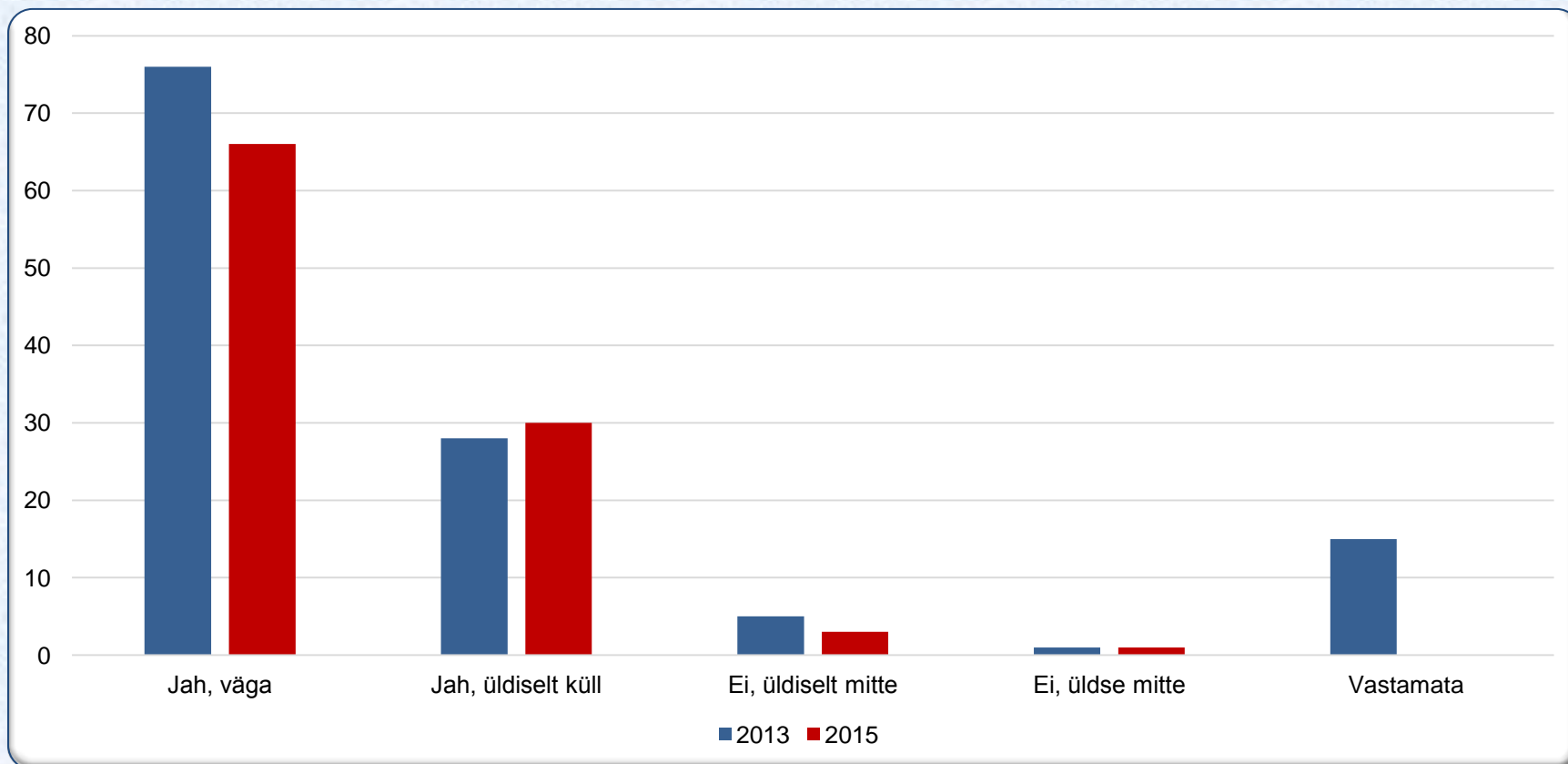
2015. aasta küsitlusest nähtub, et teavet ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta said vastanud patsiendid rohkem ja paremini/ arusaadavamalt kui 2013. aastal.

Neid, kes teavet üldse ei saanud (?), oli 2015.aastal vähem ja see on samuti positiivne muutus.

Kas saite arstiga piisavalt suhelda?



Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?



Patsiendid tahavad oma raviarstiga suhelda!

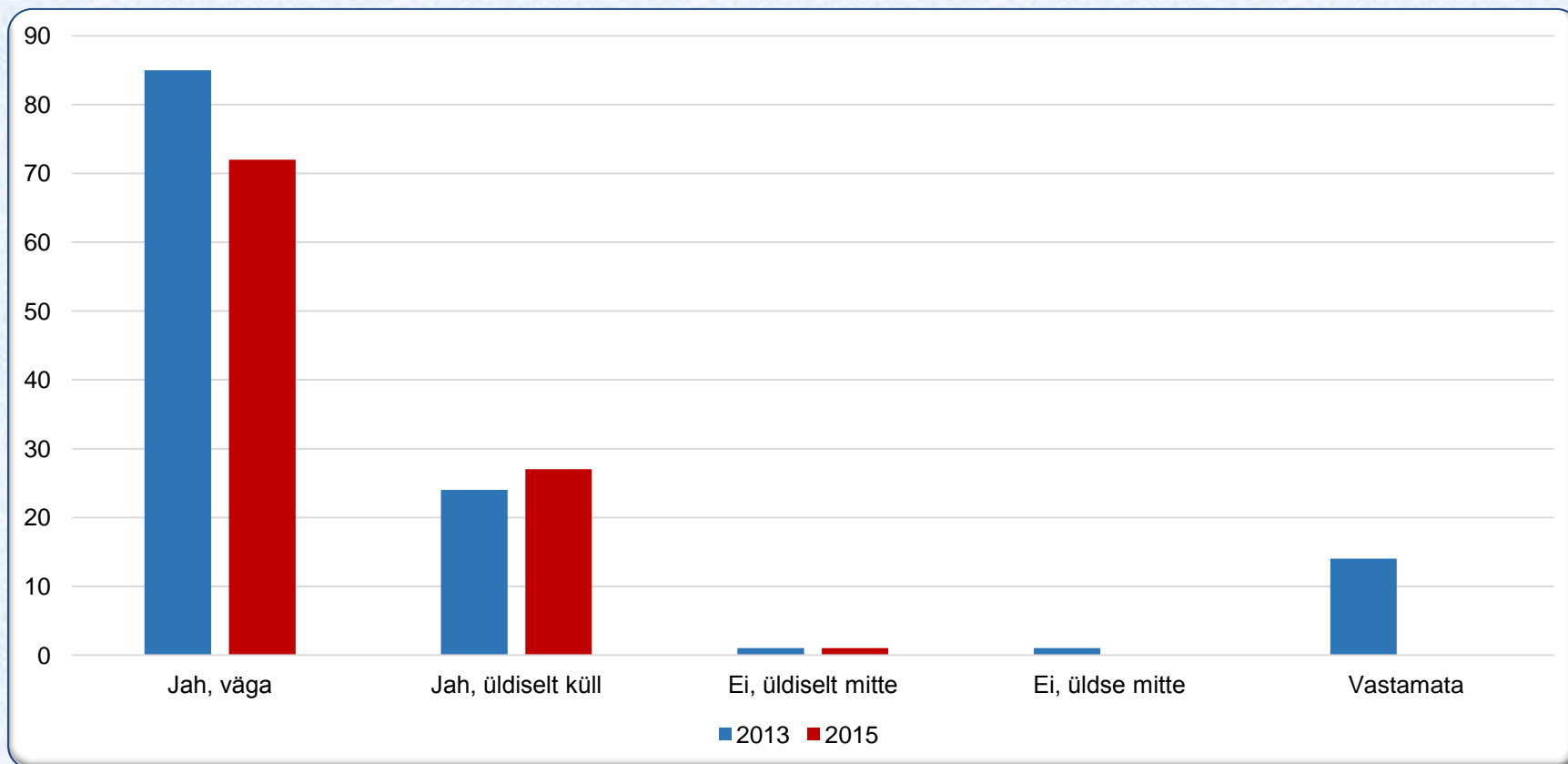
Kõik haiged tahavad oma tervise ja haiguse üle arutleda oma raviarstiga.

Nii 2013. kui ka 2015.aasta küsitlus näitavad, et arstidel võiks patsiendiga suhtlemiseks rohkem aega jääda; tulemused kahe küsitluse võrdluses on enam-vähem samad.

Positiivne on see, et 2015.aastal pole sellele küsimusele vastamata jäetud, mis kokkuvõttes lubab eeldada tõesemat järeldust.

Samad järeldused saame teha sellegi kohta, kuivõrd piisavad ja arusaadavad olid patsientidele antavad vastused.

Kas jäite rahule arstide usaldusväarsuse ja oskustega?

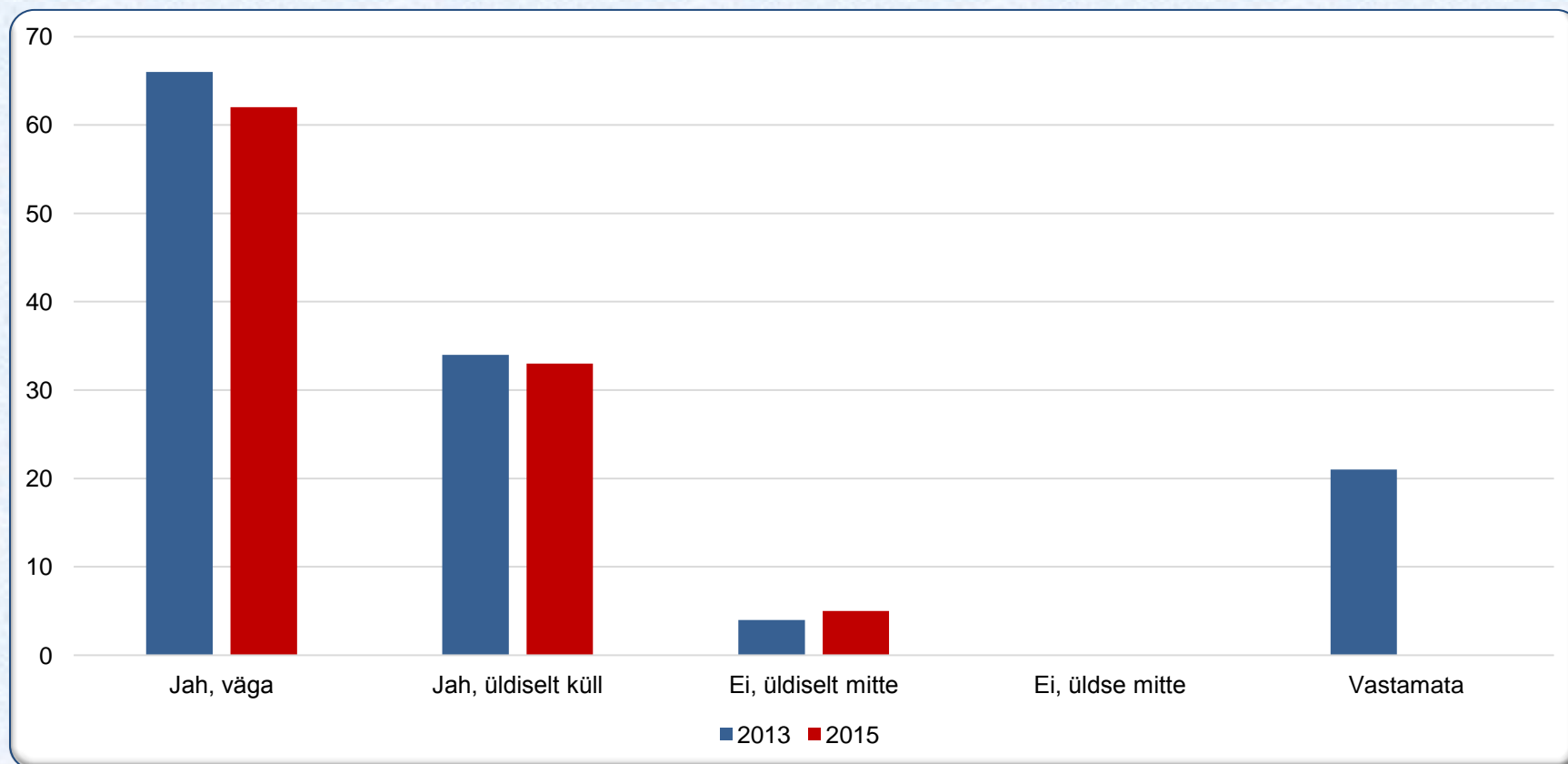


Arstide oskus ja usaldusväärsus

Arstide oskuse ja usaldusväärsusega jäid küsitletud patsiendid üldjoontes rahule.

Arvestades asjaolu, et 2013.aastal oli patsiente, kes sellele küsimusele polnud vastanud ja jälgides kahe uuringu tulpdiagramme, võib järeldada, et 2013. aastal usaldati arste mõnevõrra enam.

Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja võimaluste kohta Teie haigusest?

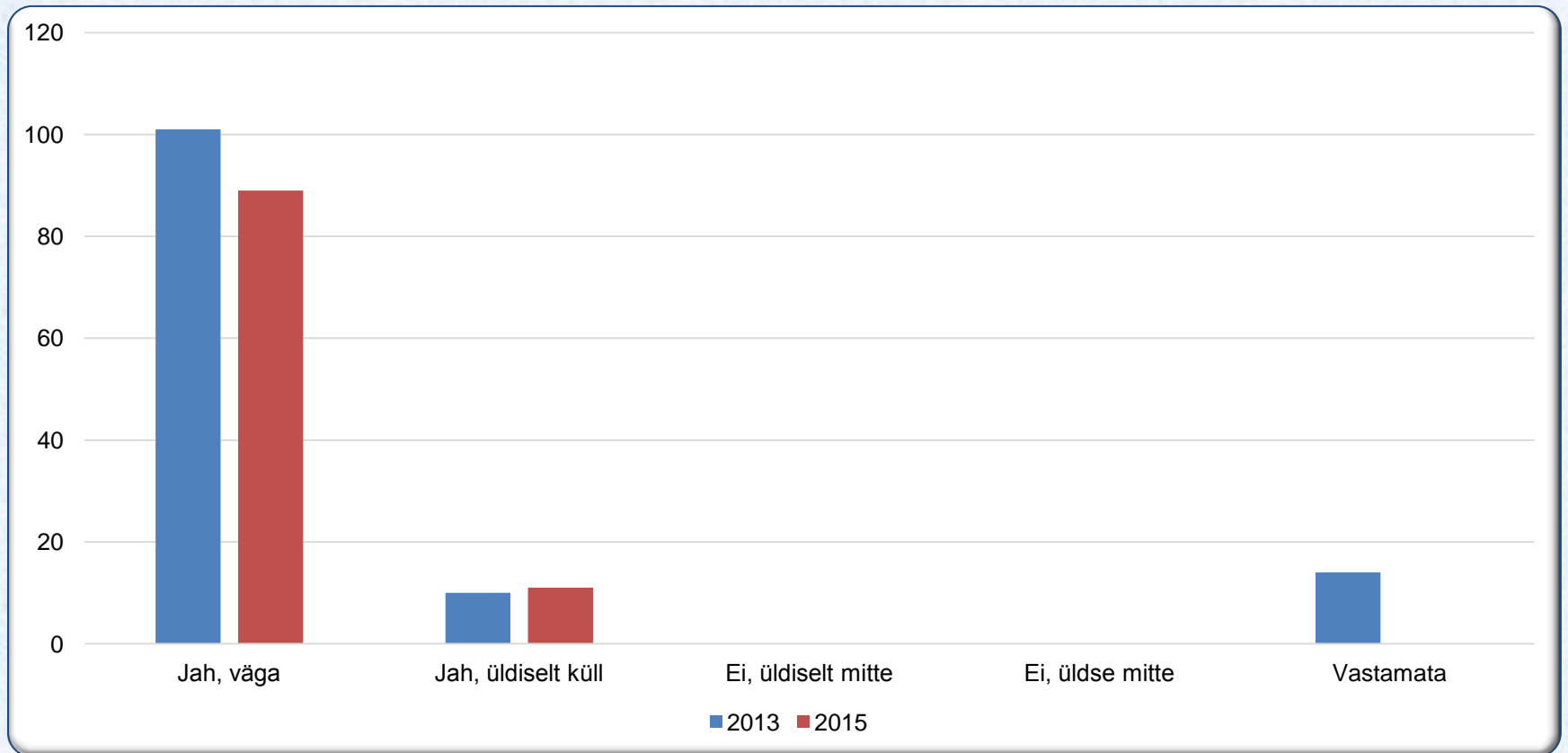


Selgitus ja teave erinevate raviviivside ja võimaluste kohta

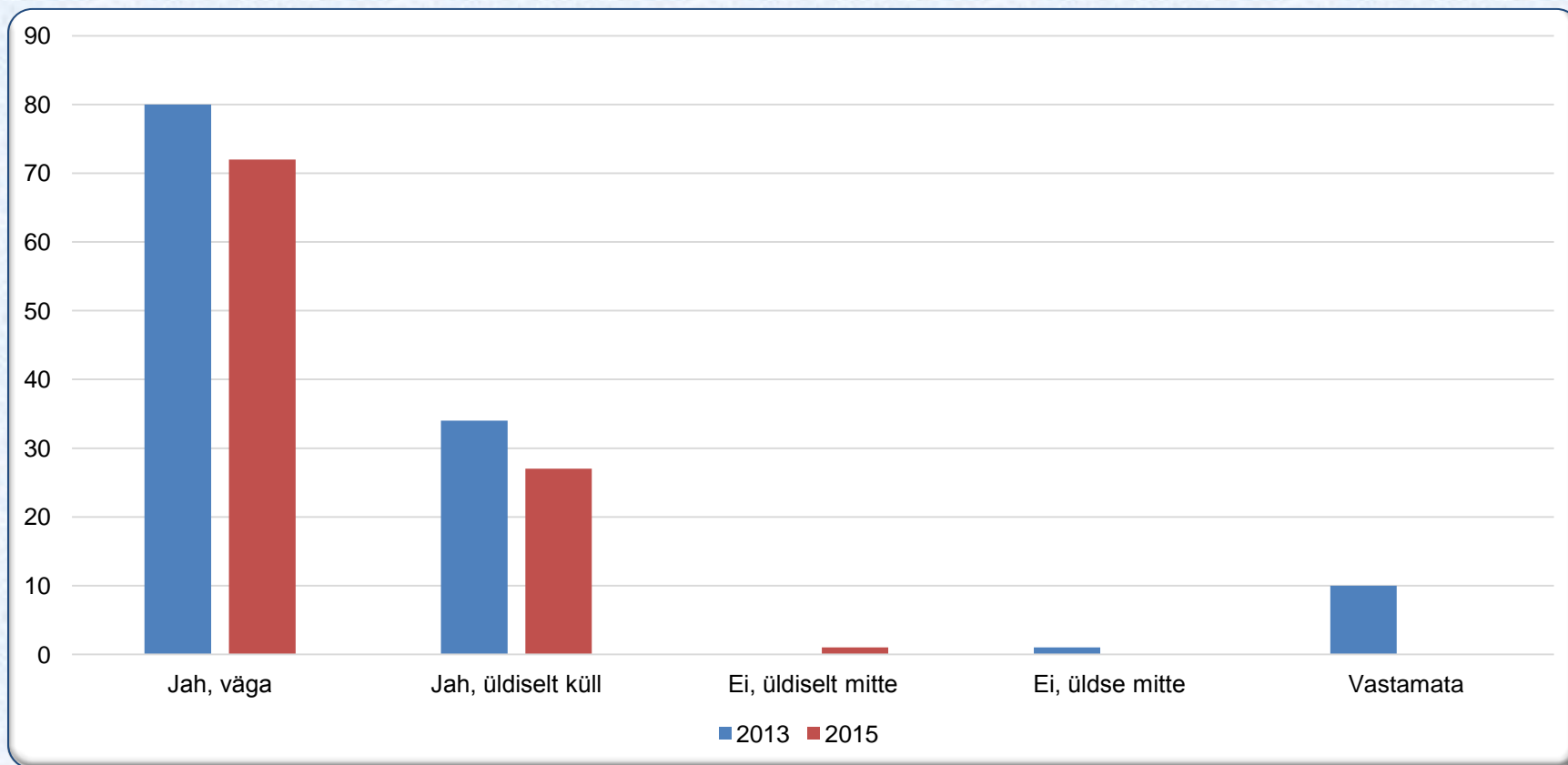
2013. ja 2015.aasta küsitluste tulemused on võrreldavad ja enam-vähem samad. Enamus haigeid on vastanud, et nad said teavet oma haiguse raviviiside ja võimaluste kohta ning saadud info oli neile arusaadav.

Mõnevõrra tekitavad segadust vastamata küsimused (2013), kuna me ei tea, kumma vastuse suunad patsiendid pigem kaldusid!

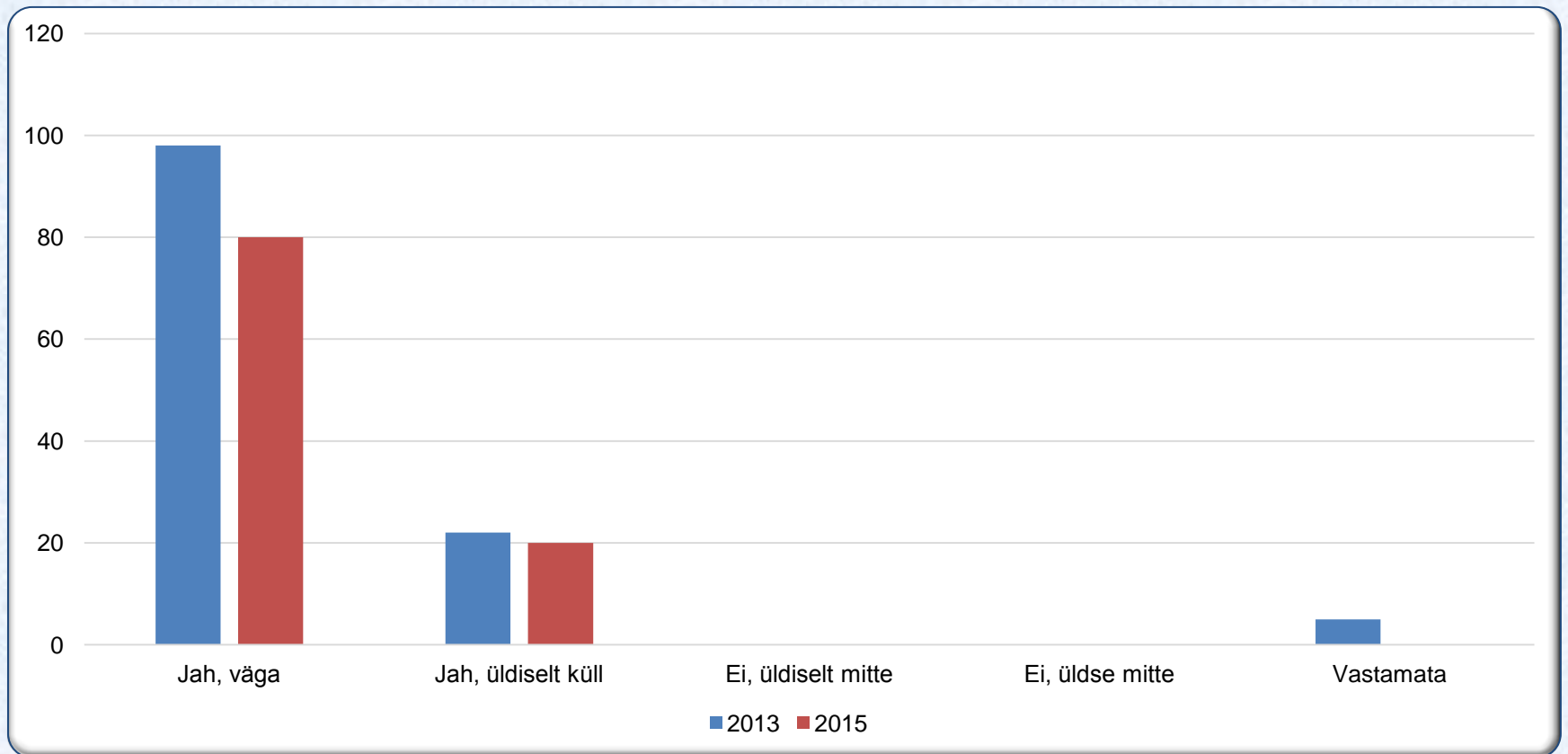
Kas jäite rahule arstide viisakusega?



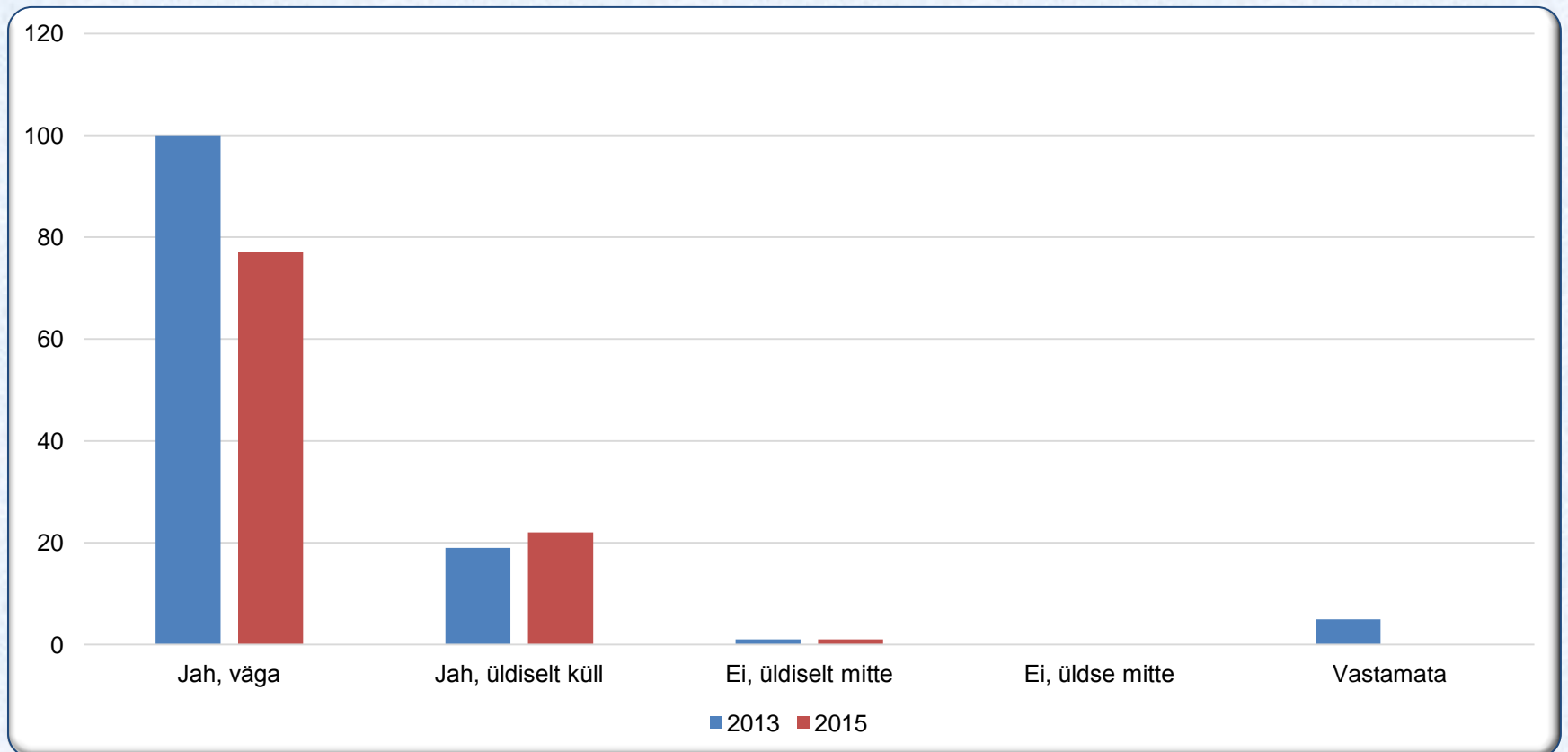
Kas jäite rahule õdede poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta?



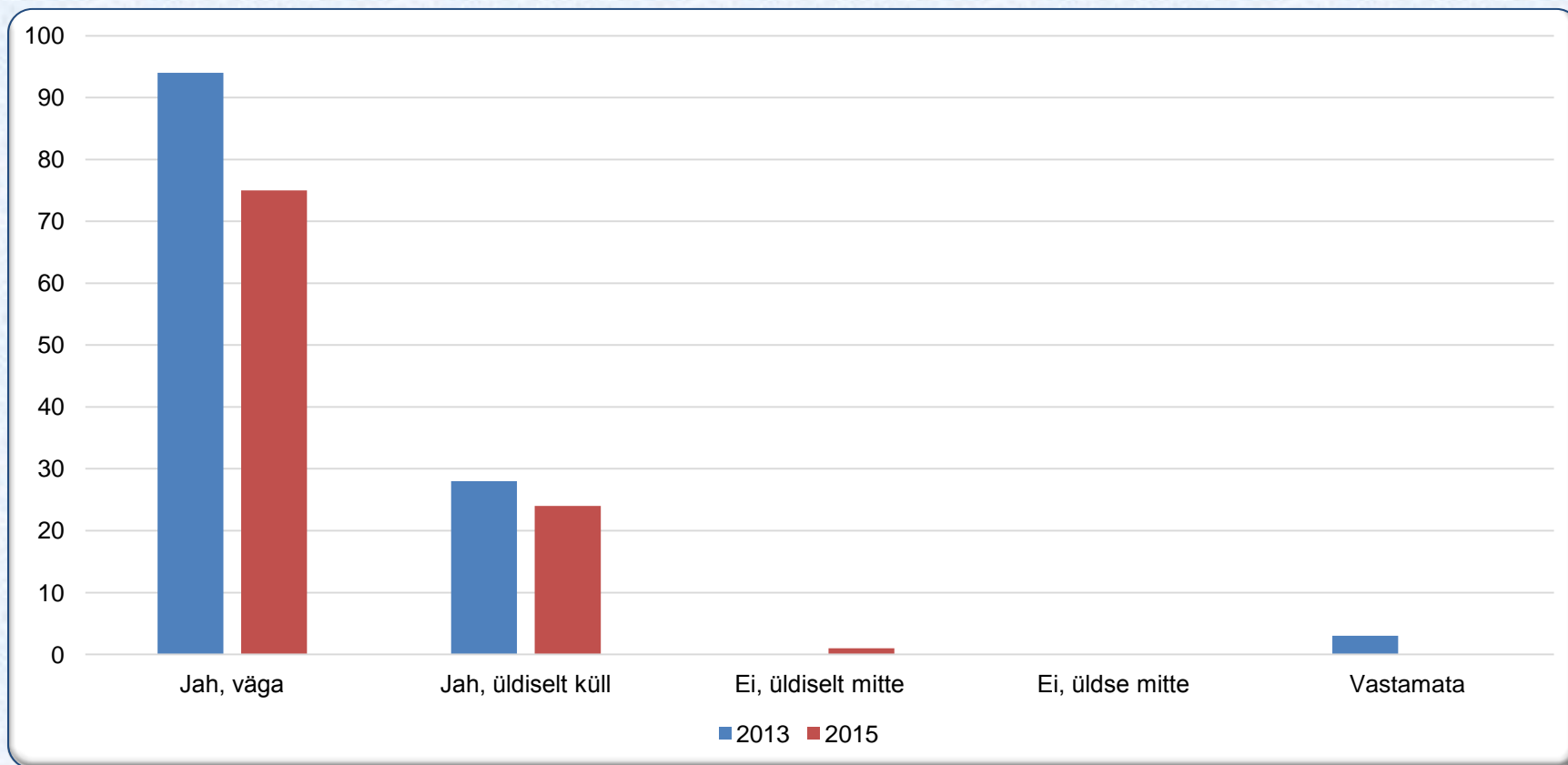
Kas jäite õdede usaldusväarsuse ja oskustega rahule?



Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?



Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?



Arstide viisakus ja õdede viisakus

Patsiendi murede ja soovide mõistmine õdede poolt

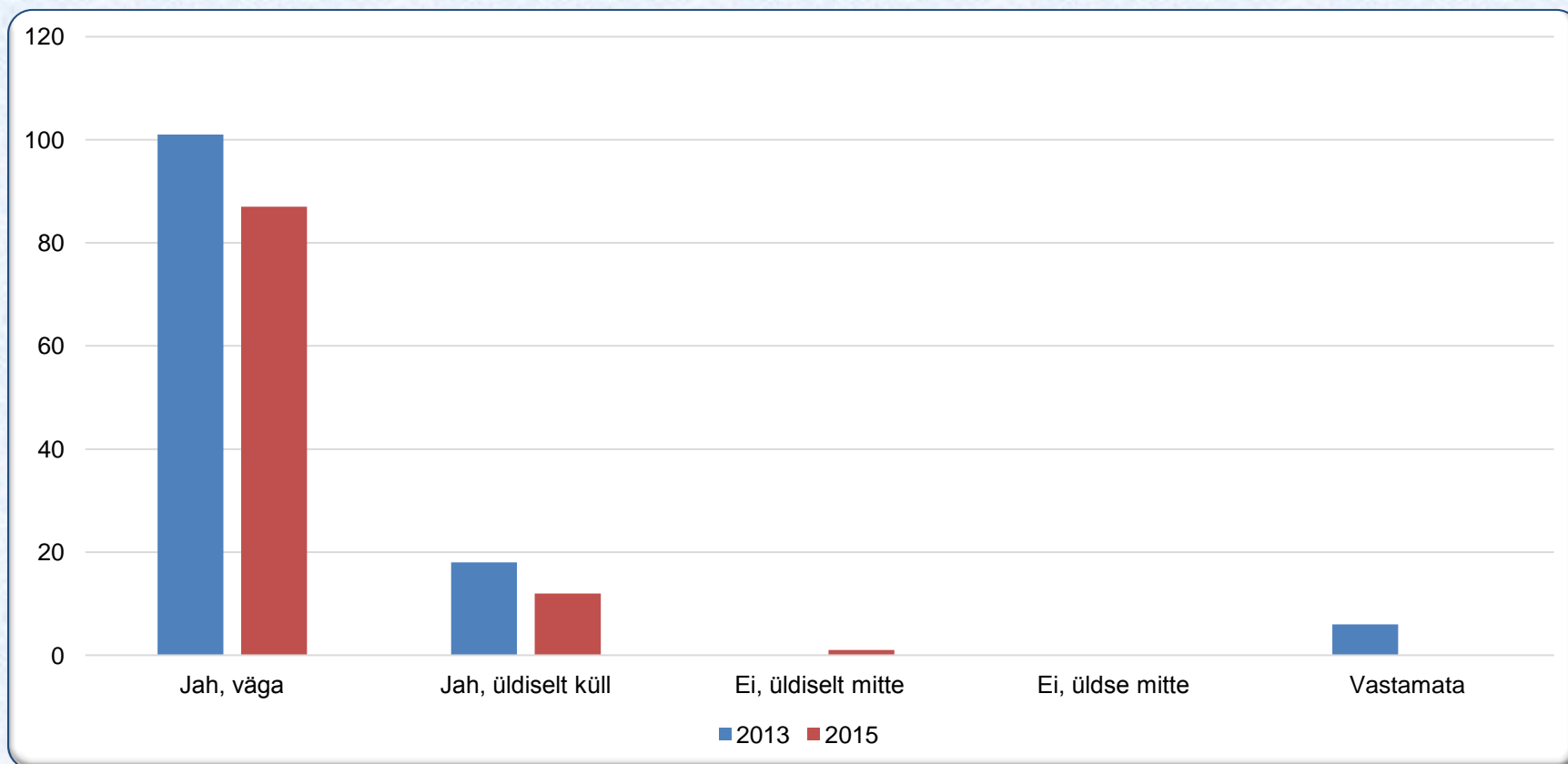
2015.aasta küsitlus näitab, et meie arstid ja õed olid/ on viisakad!

2015.aasta küsitlus näitab samuti, et õed on mõistvad ja saavad aru haigete muredest. Sama järeldus oli ka 2013.aastal.

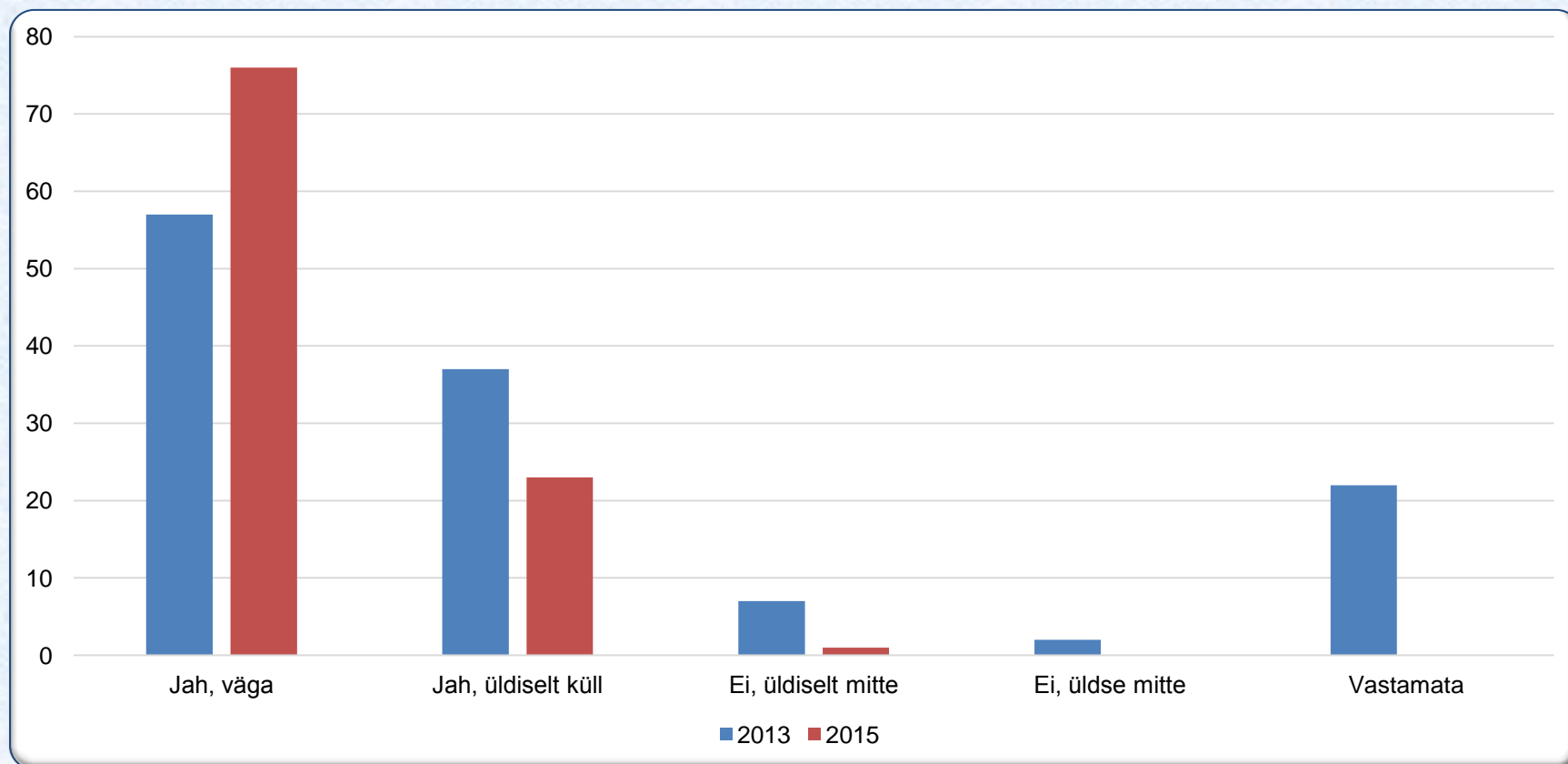
Kui haigel oli mure, siis tuli õde enamasti kohe/ kiiresti tema juurde. Samuti olid õed haigete jaoks usaldusväärsed ning õdede oskustega jäädi rahule.

Nii nagu arstid, jagasid ka õed teavet eesootavate uuringute ja protseduuride kohta. Küsitluse tulemused on head ning kokkuvõttes võime järeldada, et haiged olid uuringutest ja protseduuridest informeeritud.

Kas jäite rahule õdede viisakusega?



Kas õed selgitasid piisavalt, kuidas kodus toime tulla?

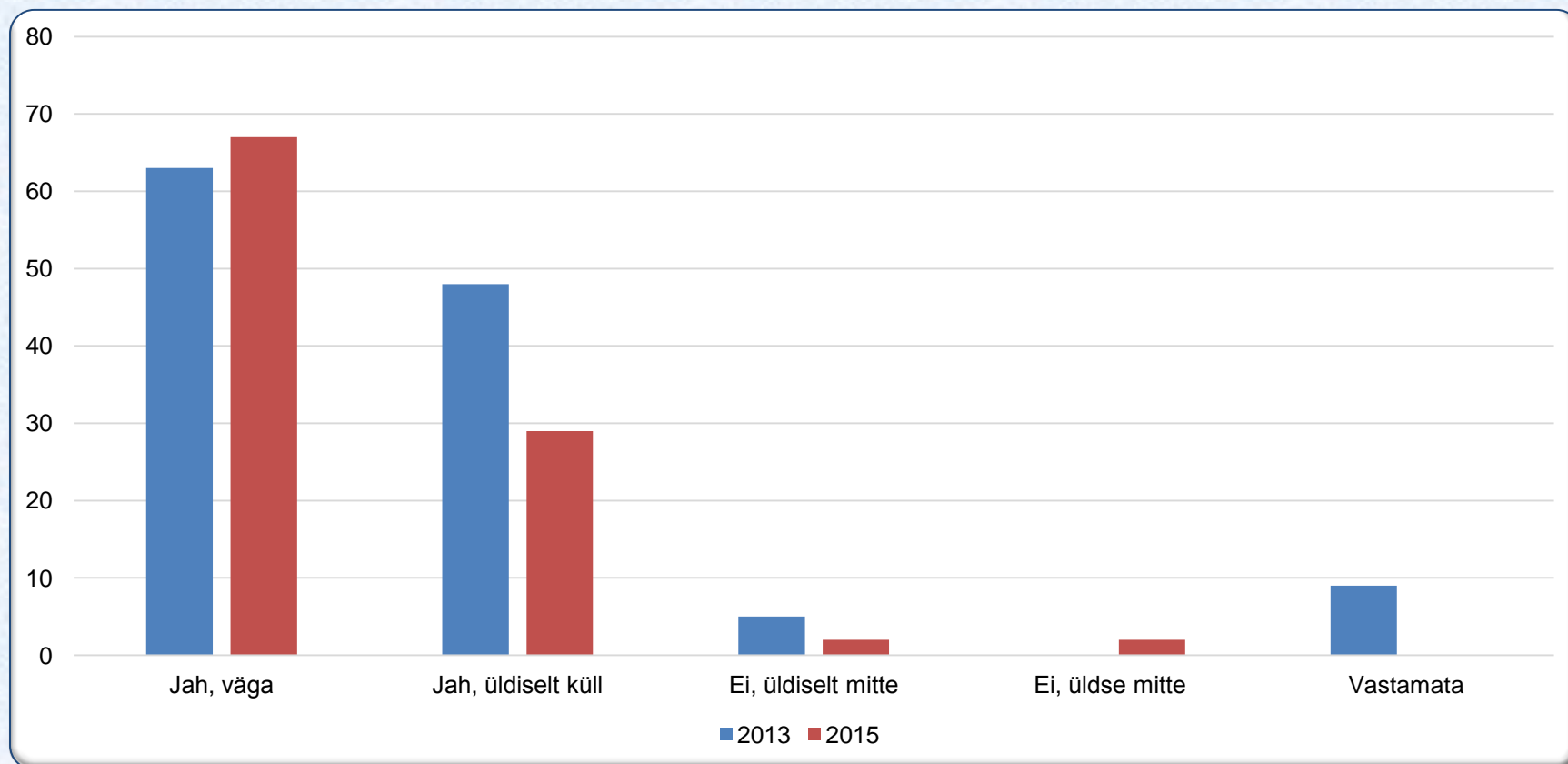


Kuidas tulla kodus toime peale haiglaravi?

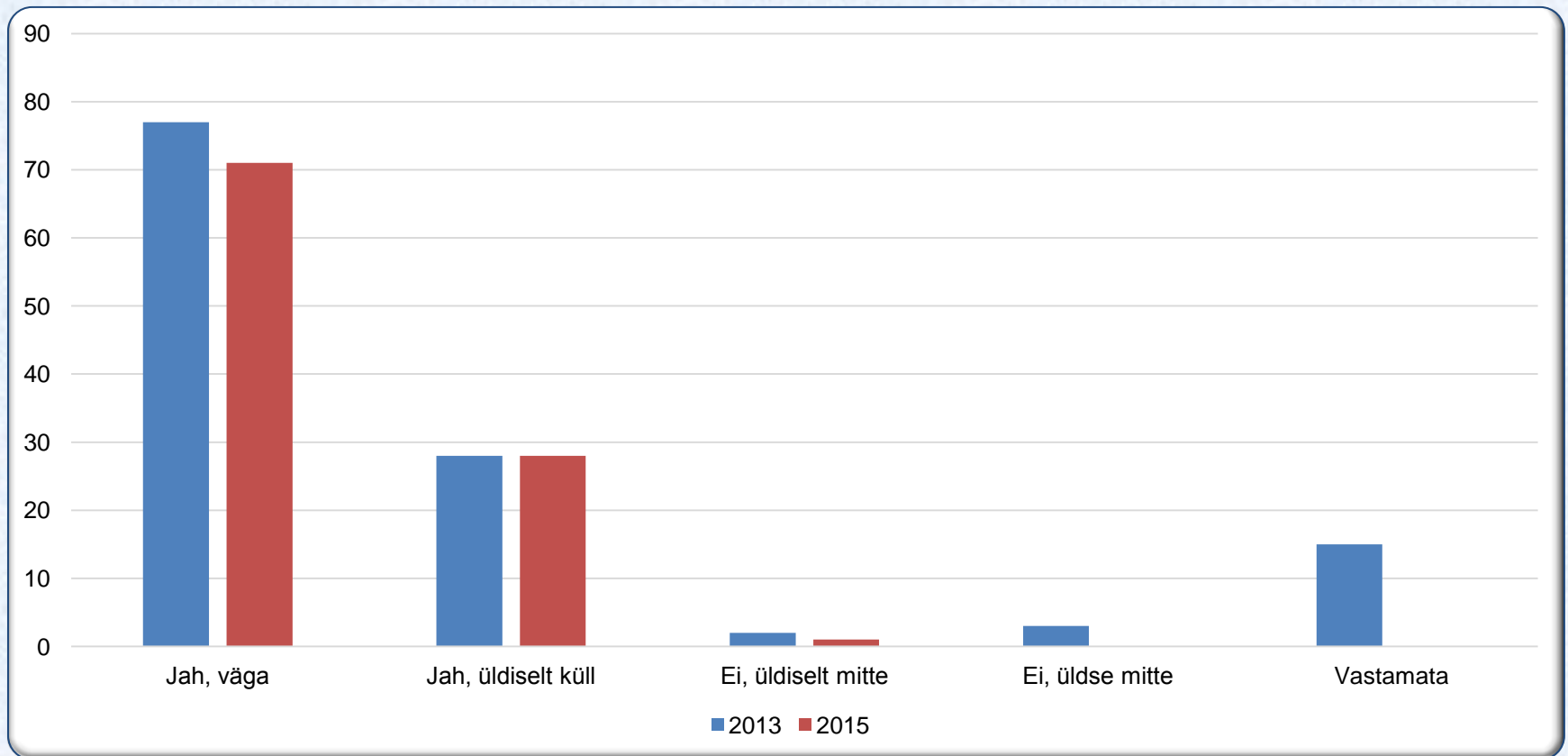
Õed on haigele selgitusi ja soovitusi andnud ja selle küsimuse puhul on järeldus, et 2015.aastal tehakse seda rohkem ja paremini, mis on kõigi jaoks positiivne tulemus.

2013.aastal olid taas mitmed jätnud sellel küsimusele vastamata, kuid ka seda arvesse võttes on 2015.aasta tulemus parem.

Kas Teie hinnangul oli õdesid piisavalt?



Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalusega?

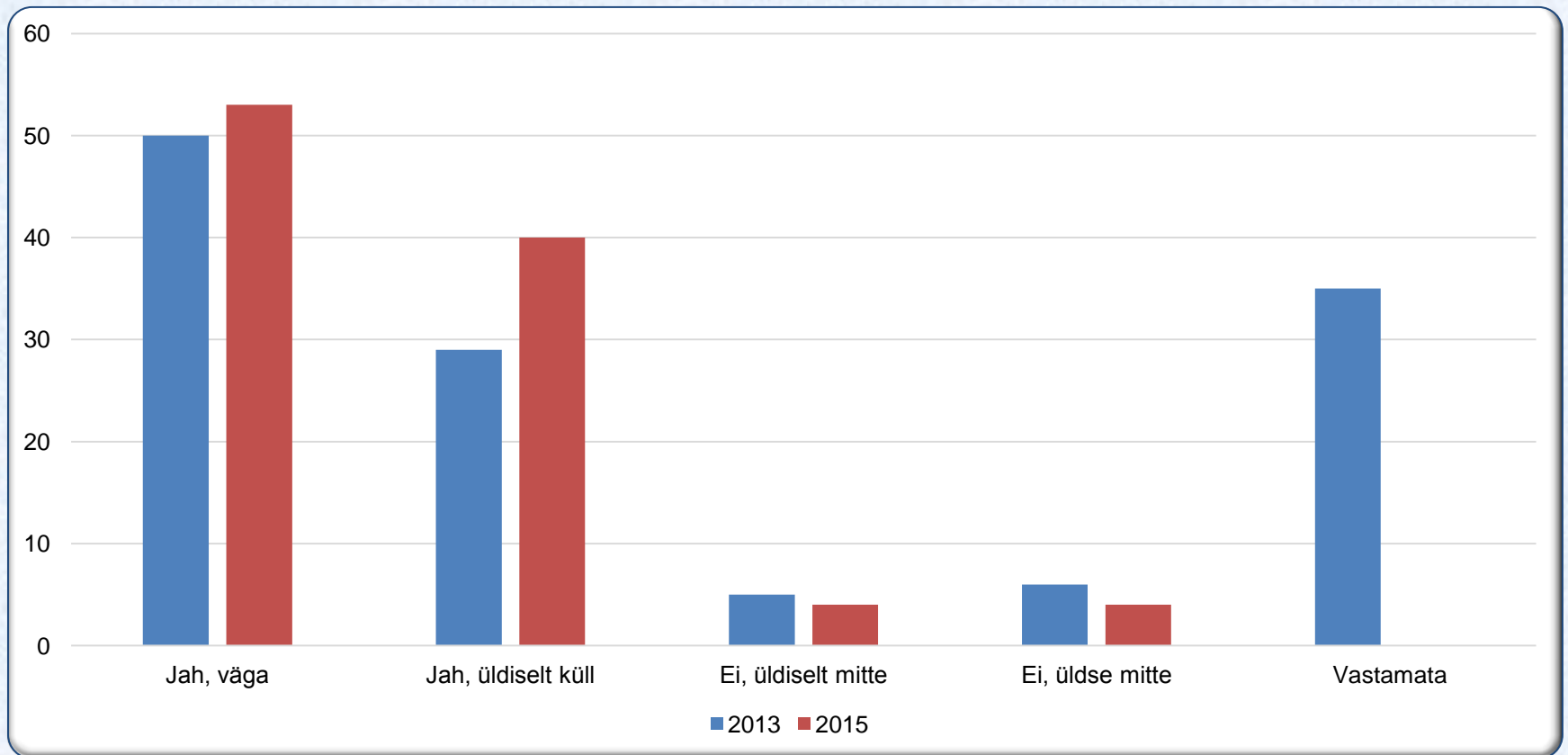


Kas õdesid haiglavalves napib või on piisavalt?

Nii 2013. kui ka 2015.aasta küsitluse tulemus on võrreldav ja enamjagu positiivne. Vastustest võib järeldada, et on mõned haiged, kelle kutsele õed pole vastanud piisavalt kiiresti ja sellest võib olla jäänud mulje õdede vähesusest.

Patsiendid on jäänud mõlemal võrreldaval aastal rahule õe (hooldaja) palatisse kutsumise võimalusega. On olnud mõned vastajad/ patsiendid, kes on märkinud rahulolematust, aga seda tegid pigem 2013.aasta vastajad. Seega positiivne suundumus.

Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult?



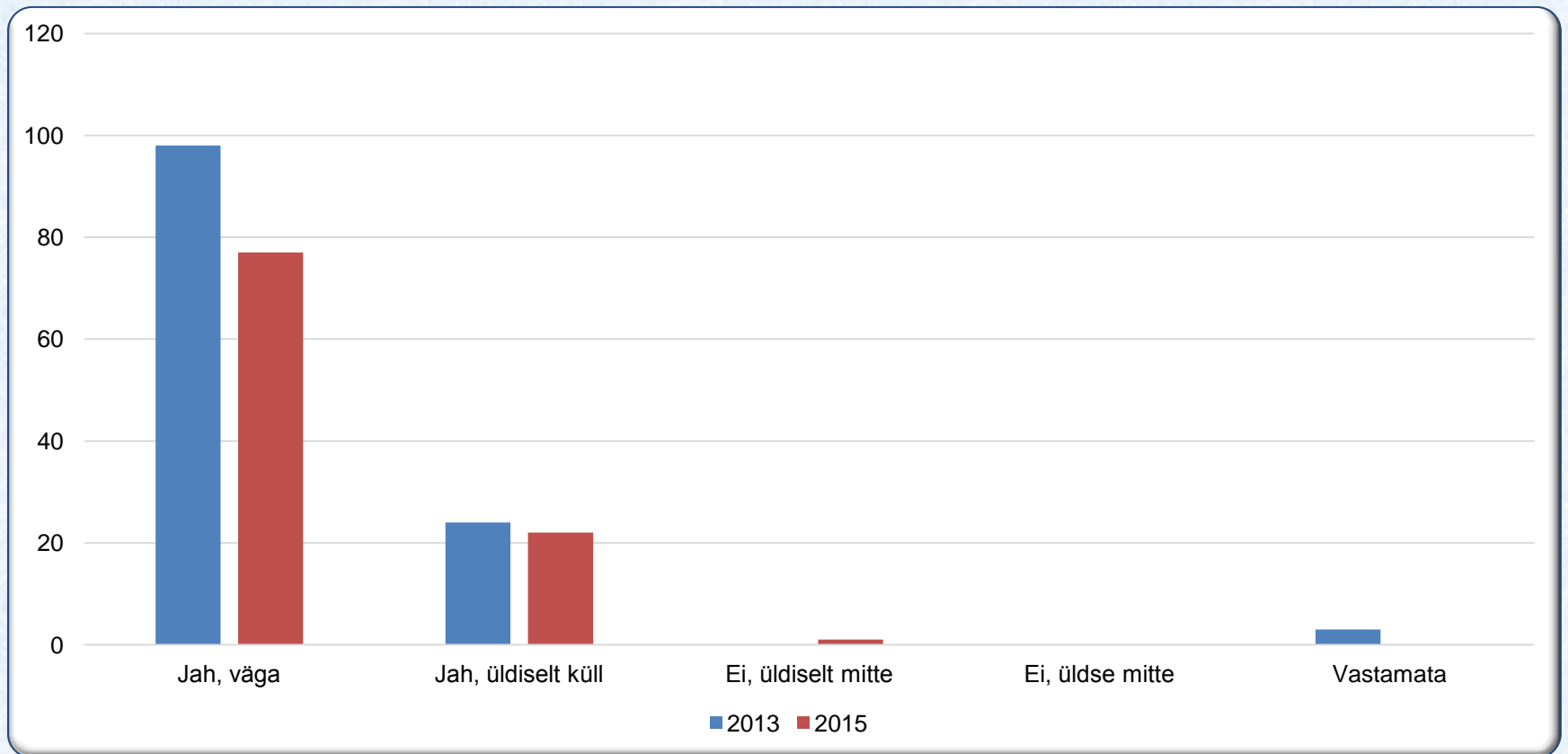
Võimalus olla omaette palatis

Kuigi haiged ja nende soovid on erinevad, eeldame me nende soovi *pigem privaatsusele*.

Enamjagu vastajatest on võimalusega omaette palatis olla olnud rahul (kui see soov on olnud), kuid mõnedele patsientidele pole me siiski saanud seda võimalust pakkuda. Ses osas on tulemus sama 2013. ja 2015.aastal.

2013.ja 2015.aasta tulpdigramme võrreldes on positiivne areng 2015.a kasuks! Kahjuks on taas 2013.aastal jätnud paljud sellele küsimusele vastamata.

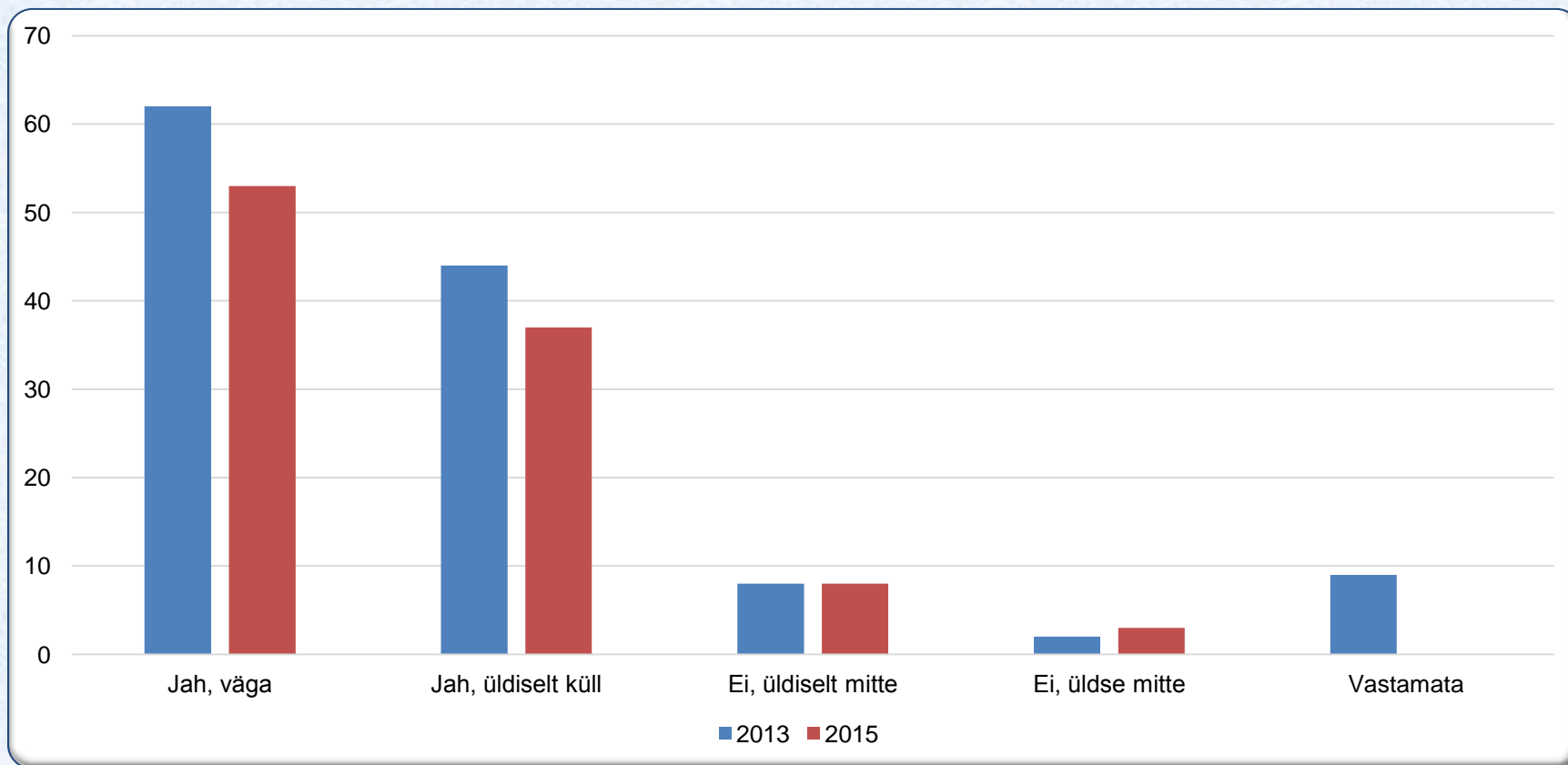
Kas jäite ruumide puhtuse ja korrashoiuga rahule?



Haiglaruumide puhtus ja kord

Haiglaruumide puhtuse ja korruga jäid meid patsiendid rahule nii 2015.aastal kui ka 2 aastat varem. Kuigi väga head hinnangut on 2015.aastal antud võrreldes 2013.aastaga vähem, on tulemus siiski hea. 😊

Kas jäite haiglatoiduga rahule?



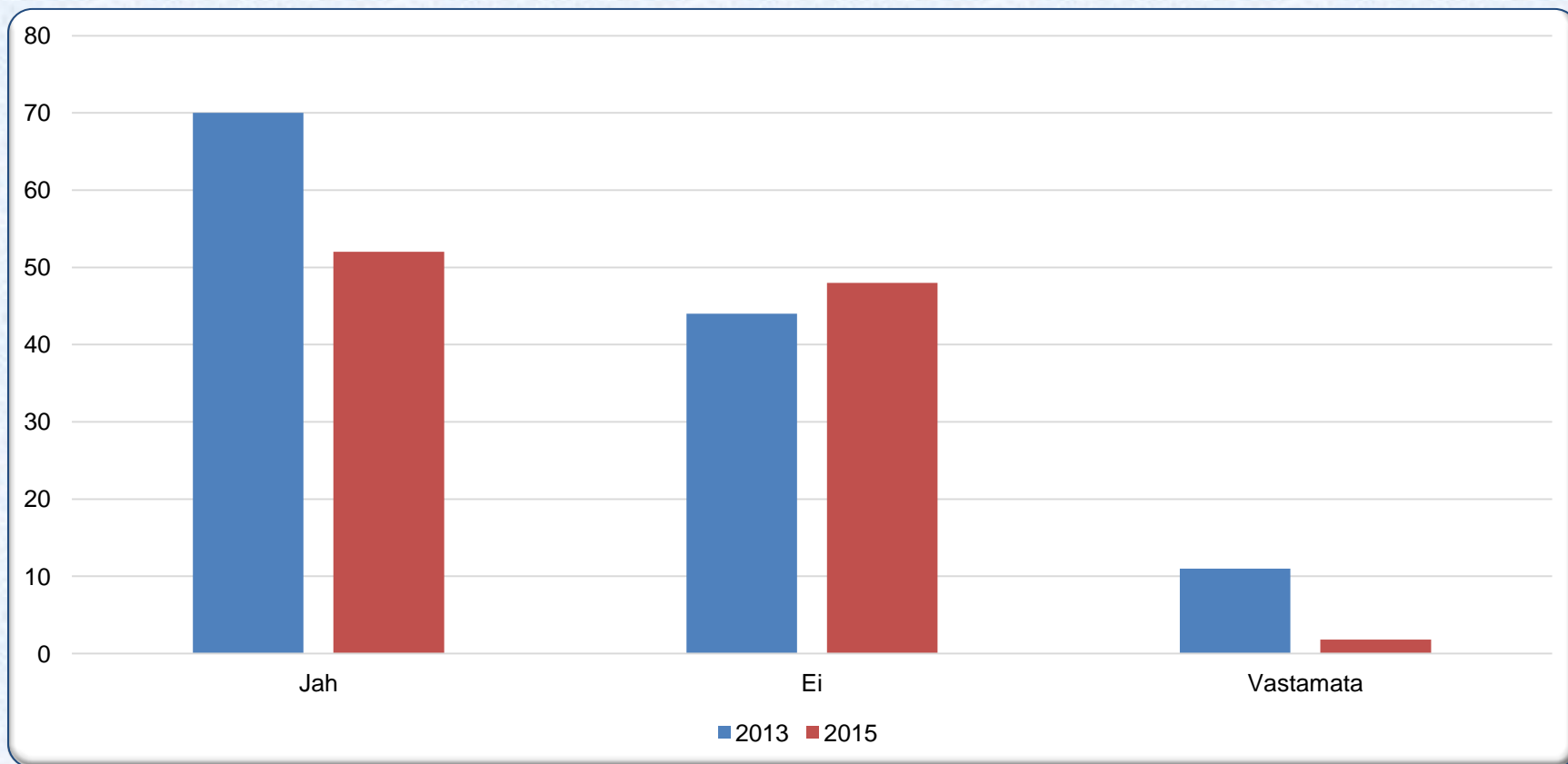
Haigla toit

Toidu maitsekuse üle on alati kergem otsustada ja hinnangut anda kui mõne muu tegevuse või teenuse üle haiglas!

2103.ja 2015.aasta küsitluste tulpdiaagrammidest järeldub siiski, et rahulolu haiglatoiduga on mõnevõrra langenud.

Alati ja kindlasti on neid vastajaid, kellele haiglatoit üldse ei meeldi ega maitse. ☹️

Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?



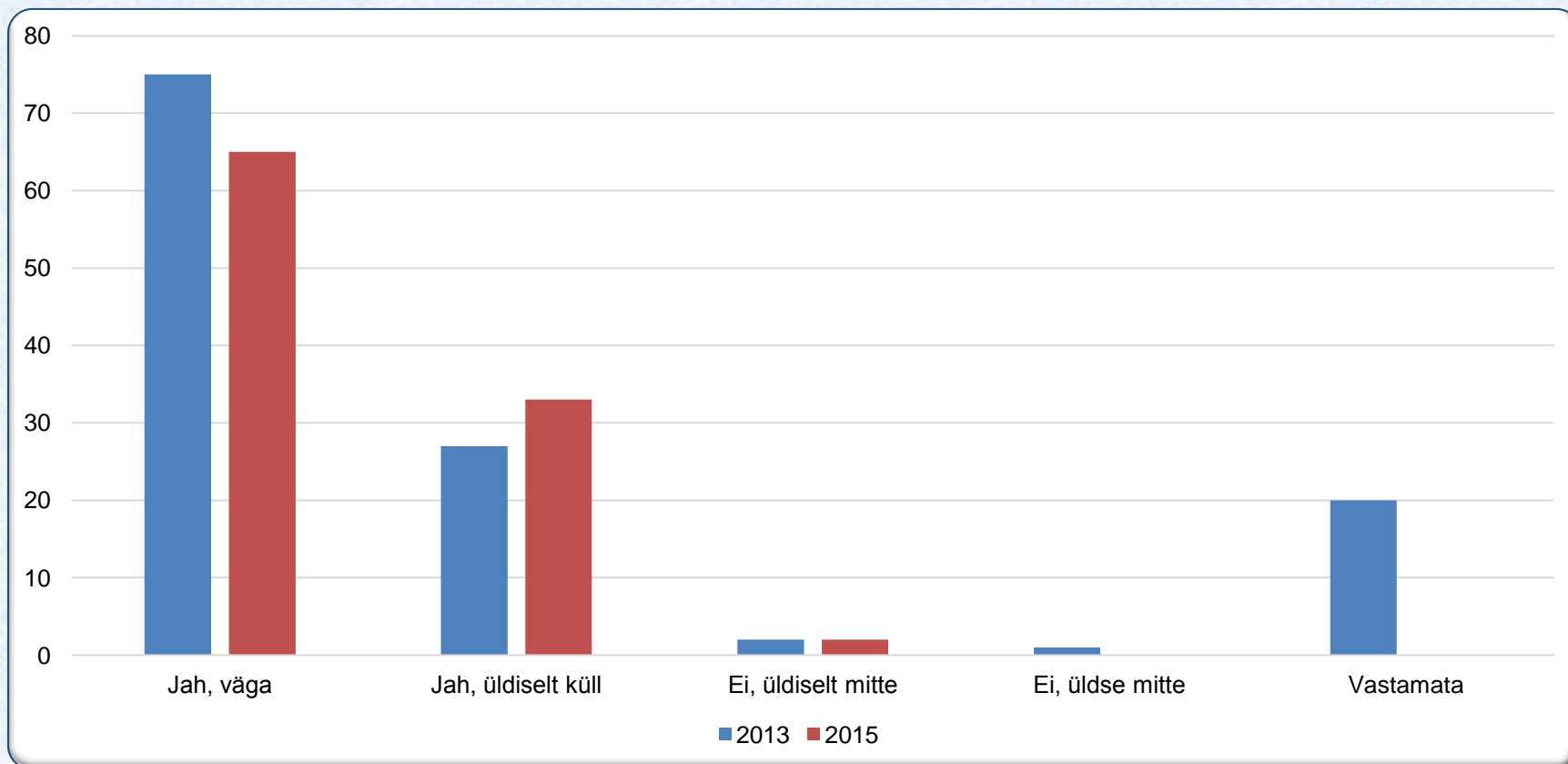
Plaaniline ja erakorraline haiglasse tulek

Haiged tulevad haiglasse uuringuteks ja/raviks *plaanilises* korras, enamasti perearsti saatekirjaga **või** saadavad perearstid ja eriarstid haiged *erakorralistena* või toob kiirabi. Erakorraliste haigete tulek ei ole etteplaneeritud.

2015.aasta küsitluse vastustest selgub, et plaanilisi ja erakorralisi haigeid oli enam-vähem võrdselt.

/Millises seisundis on patsient haiglasse tulnud ja kuidas parenes tema seisund haiglaperioodil, võib osalt mõjutada tema hinnanguid saadud abile./

Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemiga pärast haiglaravi?



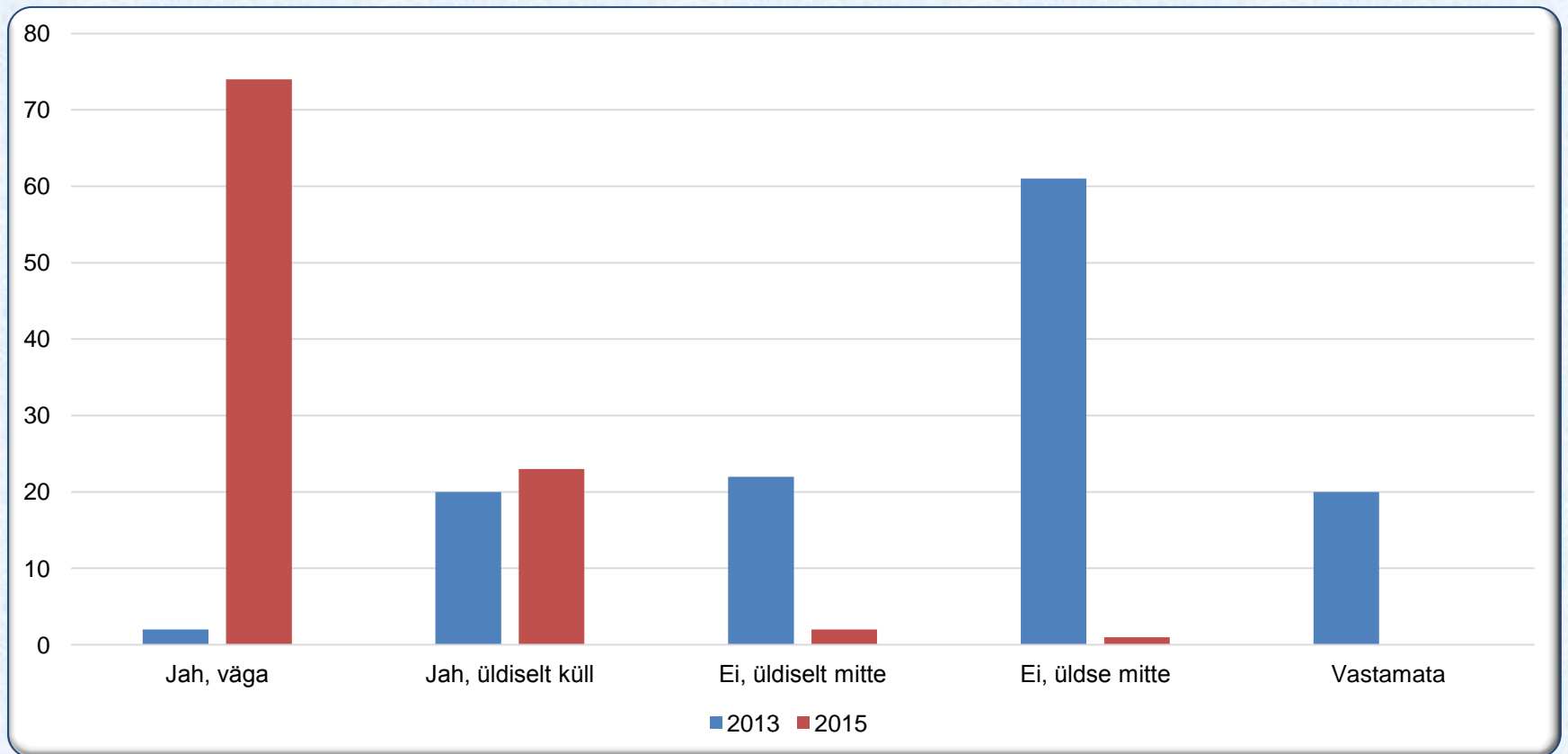
Patsiendi toimetulek iseenda ja oma haigusega peale haiglaravi

Küsitlusest nähtub, et haigetele antakse nõuanded, soovitused ja selgitused, kuidas tulla oma terviseprobleemidega toime peale haiglaravi.

Eespool oli analoogne küsimus õdede poolt antud selgitustega ning ka siis näitasid vastused rahulolu.

Arenguruumi on, sest vastanute seas on patsiente, kes ei ole selgitustest piisavalt aru saanud või on selgitused jäänud siiski väheseks.

Kas Teie arvates kirjutati Teid haiglast liiga vara välja?



Haiglaravi pikkus

2015.aasta vastused küsimusele näitavad, kuivõrd oluline on patsiendi arusaam küsimuse sisust.

Kuigi haiglaravi pikkus haige jaoks on tema subjektiivne hinnang, näitavad 2015.aasta vastused, et haiged ei ole küsimusest õigesti aru saanud. ☹

Küsimustiku kvalitatiivne osa

Kõigil patsientidel oli võimalus vaba tekstina kirjutada oma arvamus.

Valdavalt oli hinnangud positiivsed: haiged oli rahul arstide ja õdede tööga, suhtumisega, viisakusega. Palju kiitvaid arvamusi oli just õdede tööle. 😊

Negatiivseid hinnanguid oli haigla füüsilise keskkonna kohta, paaril juhul oli haigele probleemiks privaatsuse puudumine (omaette palat). Oli neid patsiente, kes polnud rahul haiglatoiduga. 😞

HAIGLA TÄNAB KÕIKI PATSIENTE, KES KÜSIMUSTELE VASTASID JA OMA ARVAMUST VÄLJENDASID!