

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring 2019

Raplamaa haigla viib statsionaarsel ravil viibinud patsientide rahulolu uuringu läbi iga kahe aasta järel. Uuringu aluseks on HK poolt heakskiidetud küsitlusankeet. 2019.a. küsitluse perioodiks oli 01. -30. aprill. Selle aja jooksul kirjutati haiglast välja 141 patsienti, neile lisaks 61 patsienti erinevatelt päevaravidelt. Küsitluse ankeete anti välja 94, millest sisestamisele olid sobilikud 74. (85,1%).

2017.aastal oli küsitluse perioodil haiglast välja kirjutatud haigeid 142; küsitluse ankeete jagati 74, millest sisestada sai 60 (81,1%).

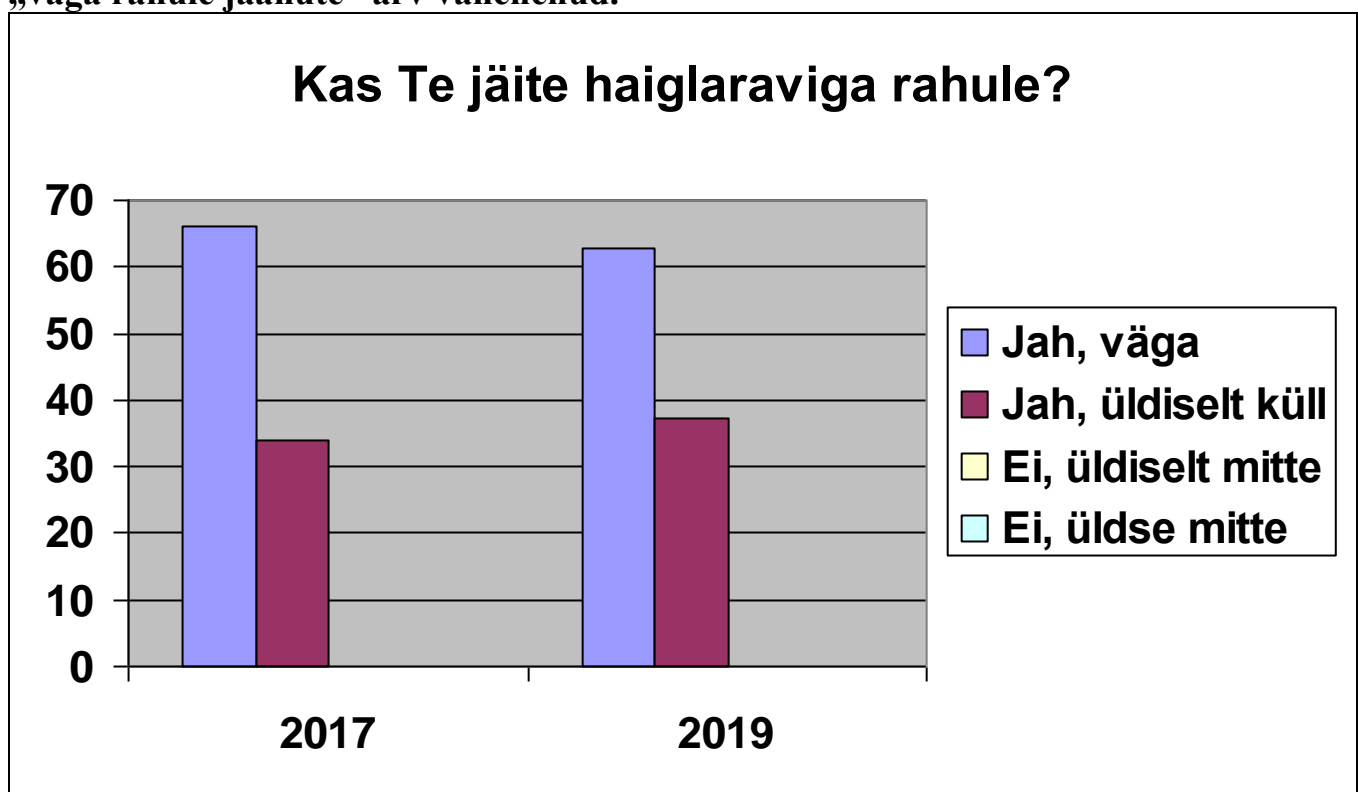
Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Vajadusel sai patsient paluda nn. tehnilist abi haiglatöötajalt.

Tulemuste analüüsi mõjutavad vastuste kvaliteet ja arusaadavus. 74 ankeeti kvantitatiivseks analüüsiks on parem kui 60 ankeeti 2017.aastal, kuid objektiivseks analüüsiks jääb sedagi ebapiisavaks.

Järgnevalt üldised tulemused ja hinnangud, mida tavapäraselt võrdleme eelneva uuringu (2017) tulemustega.

1) Rahulolu haiglaraviga

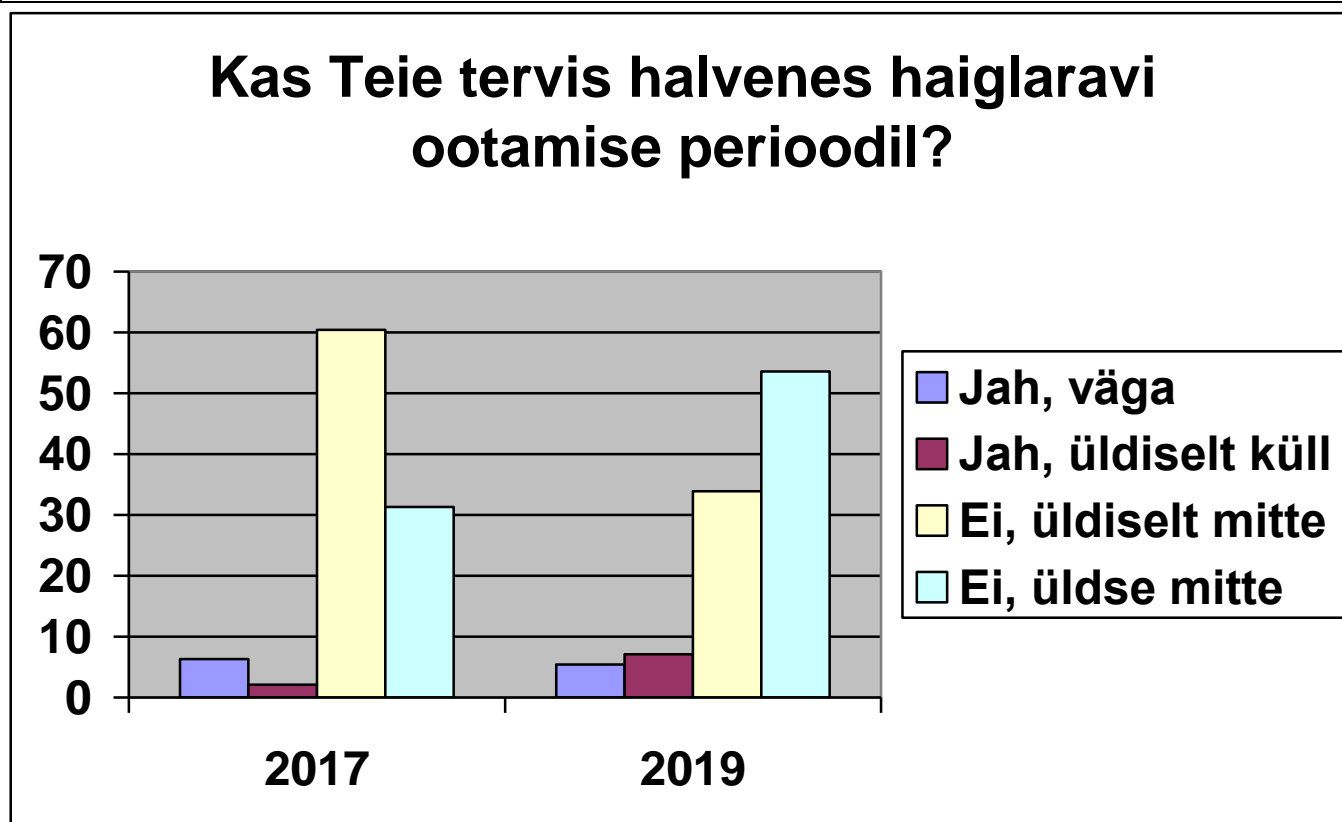
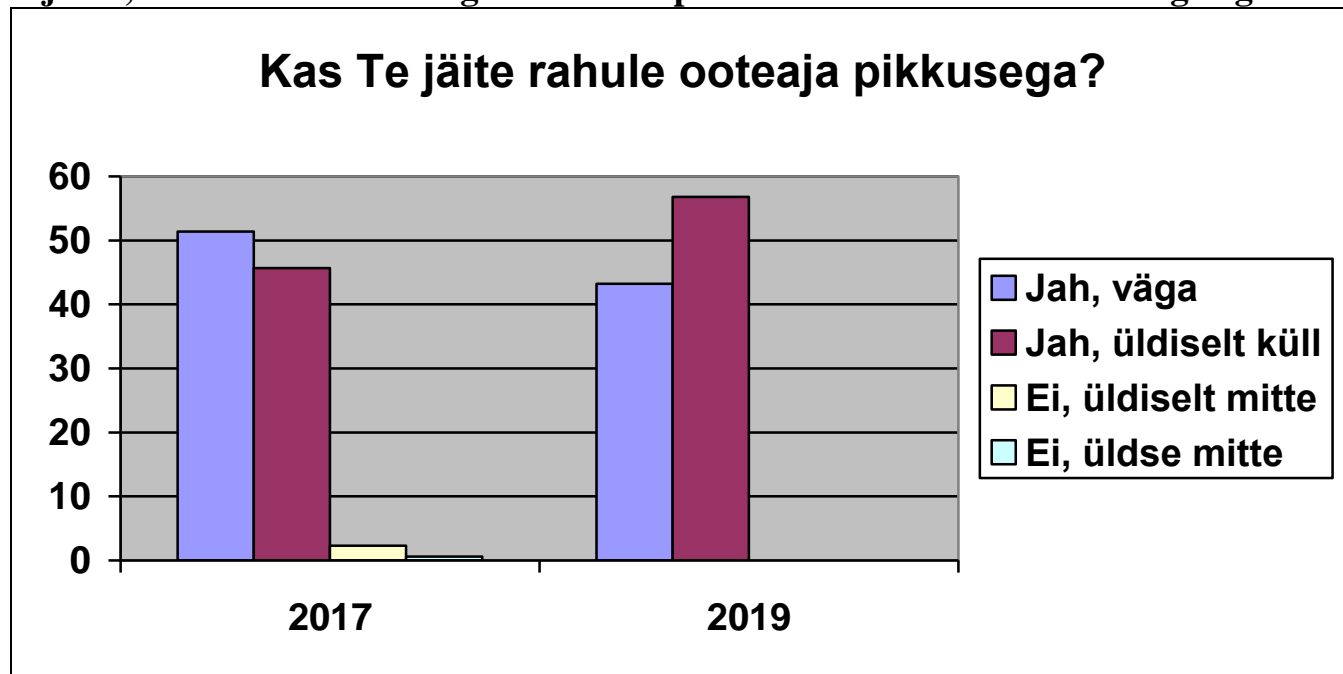
Vastanud patsiendid jäid raviga rahule (väga; üldiselt küll), samas oli 2019.aastal „väga rahule jäänute“ arv vähenenud.



2) 3) Ooteaja pikkus ja selle mõju patsientide tervisele

Raplamaa haiglas ei ole haiglaravile jõudmise ooteaeg pikk. Patsientide positiivne rahulolu on selle kinnituseks nii käesoleva kui eelnevate aastate küsitluste vastustes. Samas võib ikka olla patsiente, kellele ooteaeg näis pikana ja seetõttu võis nende tervislik seisund halveneda (vt ka järgmine küsimus).

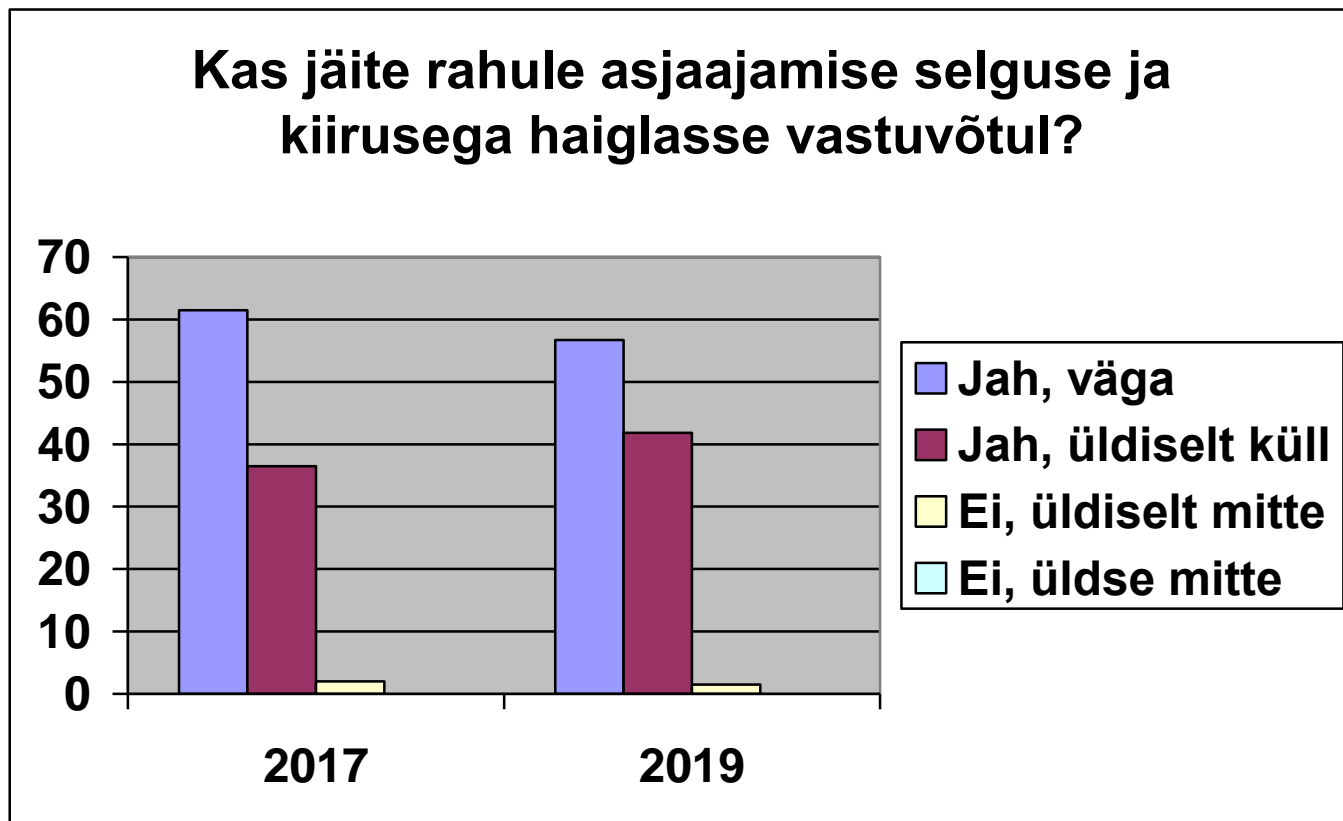
Viimase 4 küsitluse tulemused annavad üldjoontes sama vastuse, üheks selgituseks asjaolu, et olulises osas on tegemist olnud plaanilisele ravile suunatud haigetega.



4) Asjaajamise selgus ja kiirus haiglasse vastuvõtul

Vastused on üsnagi sarnased nii 2015.a. kui 2017.a. tulemusega. Kõik haigla statsionaarsele ravile suunatud/ saabunud haiged tulevad läbi EMO osakonna ja seega

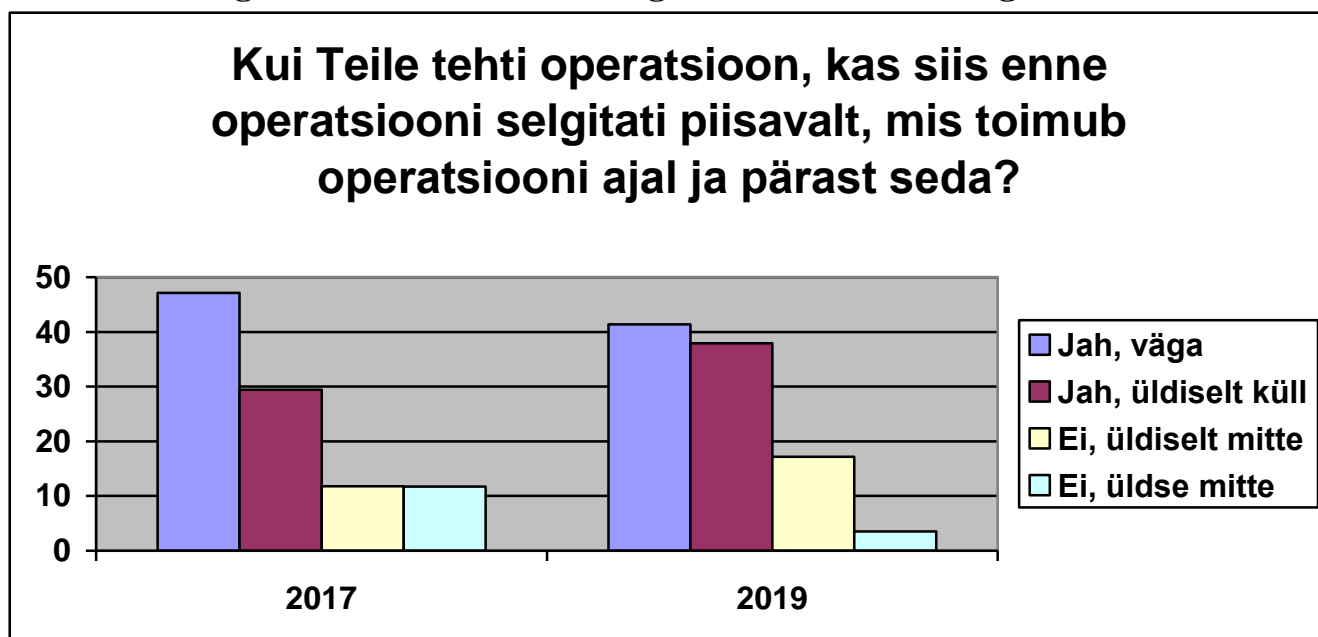
on osa EMO tööst: peaaegu kõik on jäänud rahule haiglasse vormistamise kiirusega, olulisi probleeme ei olnud.



5) Selgitused operatsioonide ja protseduuride kohta

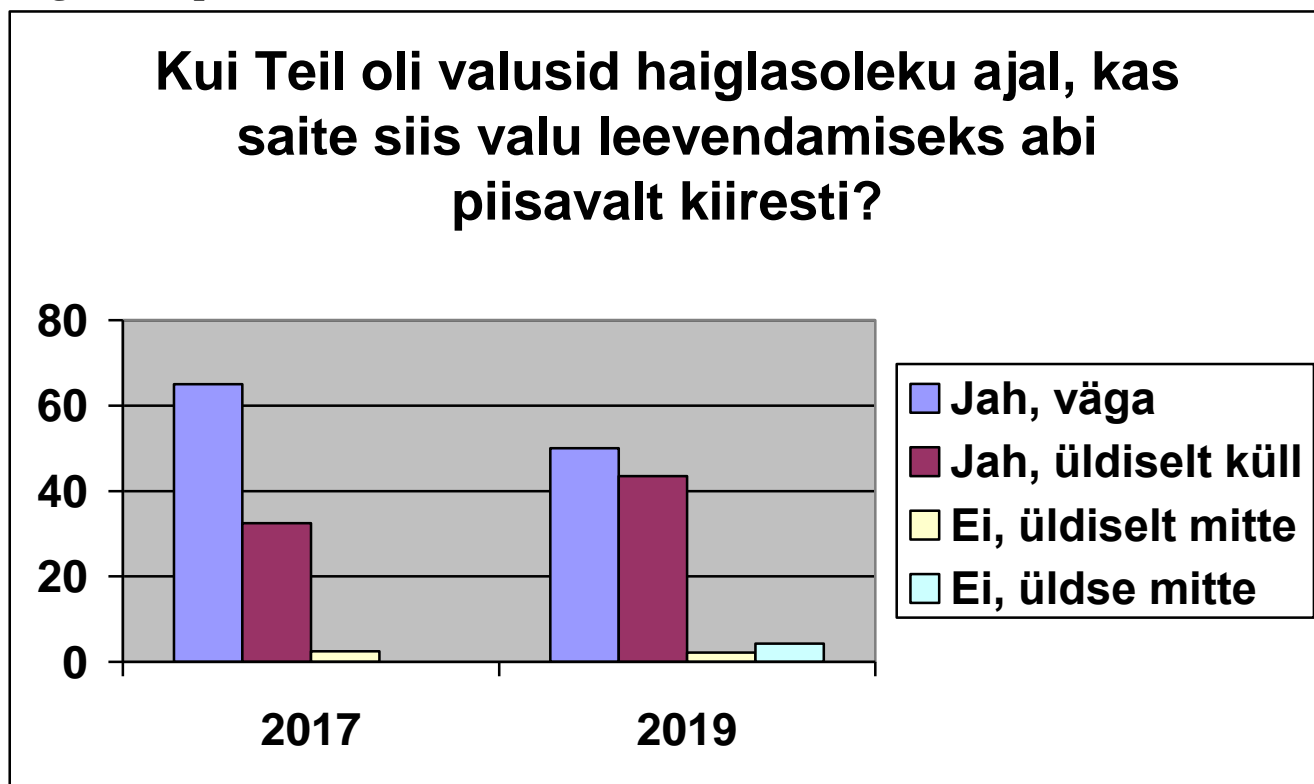
Kui võrrelda 2017 ja 2019 vastuseid, siis patsientidele anti piisavad selgitused eesolevate protseduuride ja operatsioonide kohta; ilmselt on vastustes ka subjektiivsust. Patsiente, kes väidavad, et neile on mitte mingeid selgitusi ei antud, oli 2019 aastal vähem.

Küsitlusele vastanute koguarv on suhteliselt väike (74), nende hulgas on veel vähem neid, kellele tehti operatsioon või protseduur; seega on järeldus subjektiivne, kuna rahulolu uuringus osalesid ka mittekirurgiliste osakondade haiged.



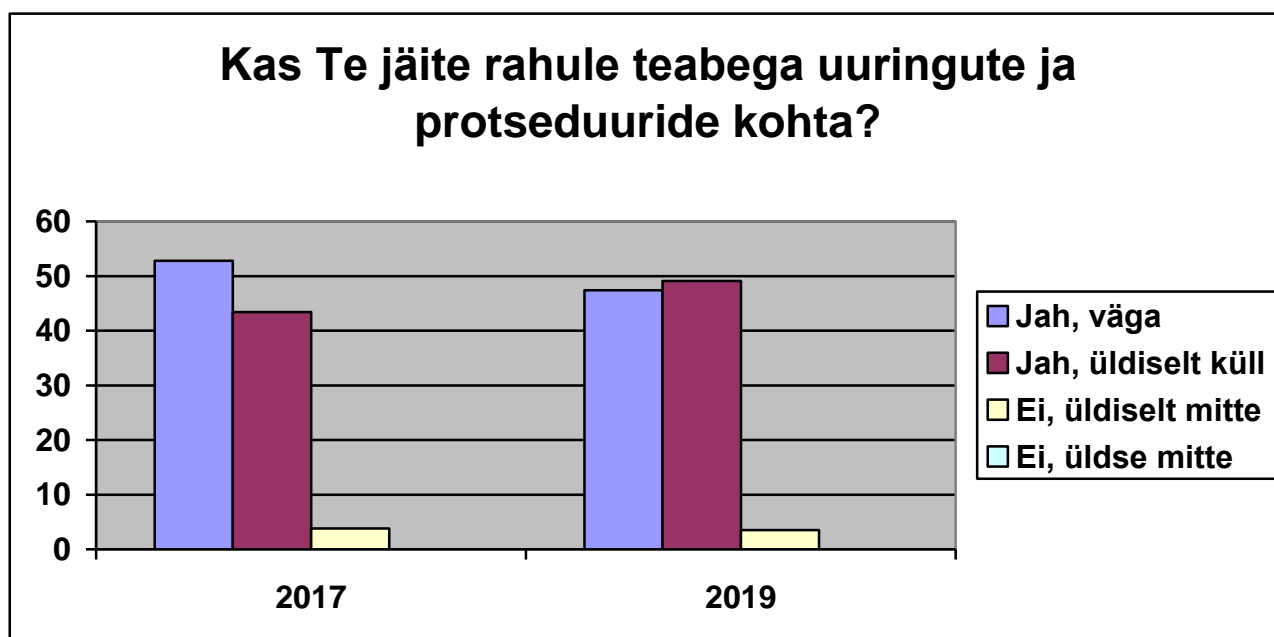
6) Valuravi

Hinnang valule on mõnikord subjektiivne. Samas on teema oluline ja haiglas konsulteerib haigeid ning vajadusel korrigeerib ravi valuraviarst. Haiglapoolset tähelepanu väärivad fakt, et mõned haiged on oma vastuses väitnud, et valule ei reageeritud piisavalt kiiresti.



7) Teave uuringute ja protseduuride kohta

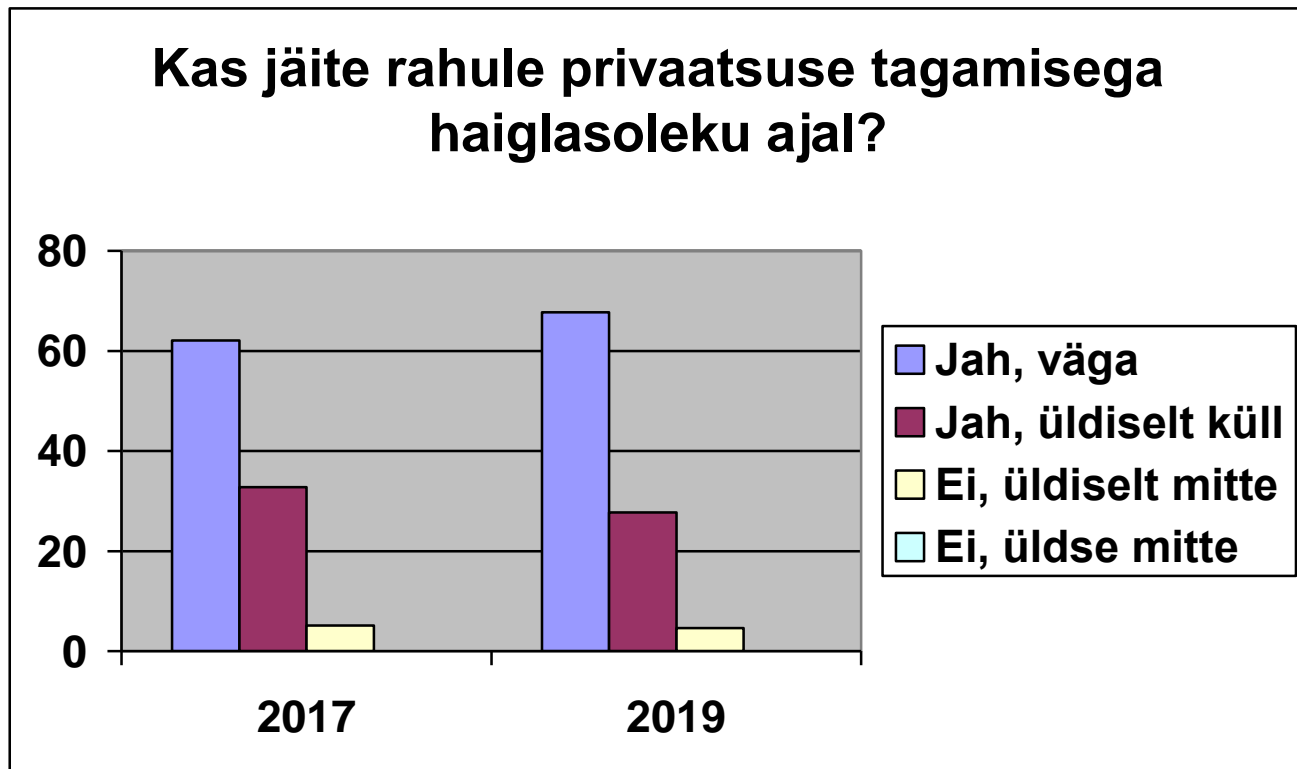
Vastanud patsientide arvates oli teave esootavate uuringute ja protseduuride kohta piisav või enamalt piisav (sama ka 2017.a.). Nagu 2017.a., nii ka 2019.a., peavad mõnede patsientidele antavad selgitused olema oluliselt täpsemad ja arusaadavamad.



8) Privaatsus haiglasoleku perioodil

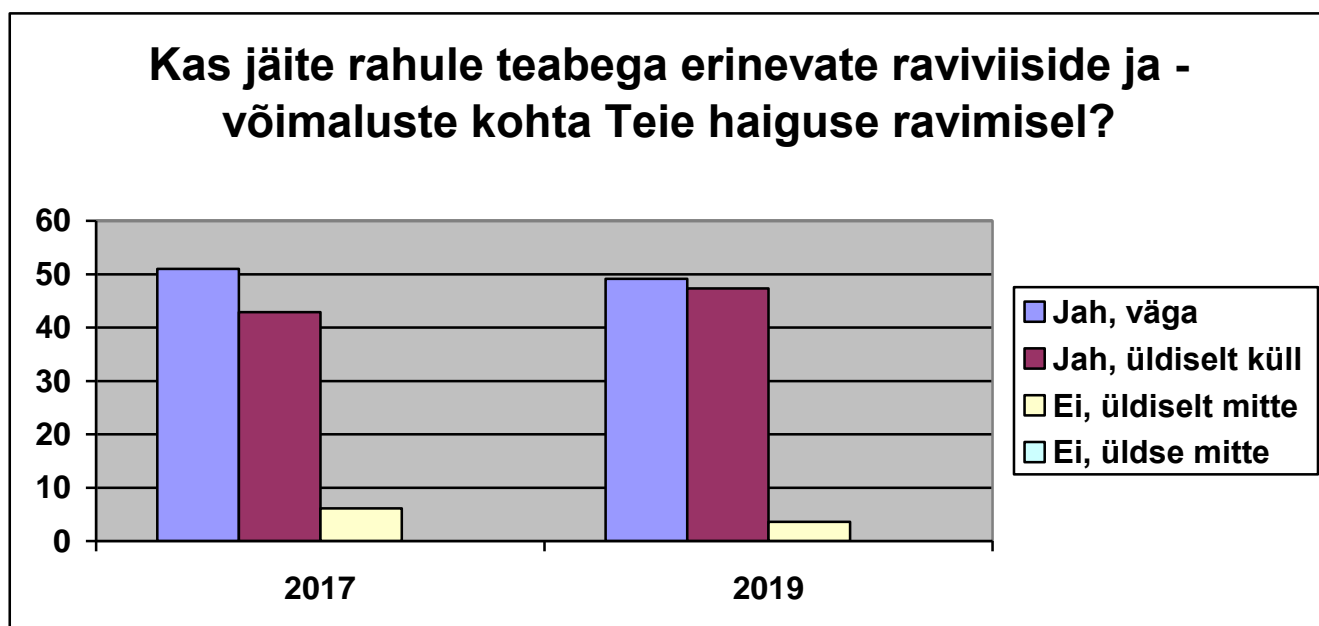
2019.aasta vastused näitavad positiivset suundumust, st et rohkem on neid haigeid, kes on jäänud rahule nende privaatsuse tagamisega haiglas viibimise perioodil. 2017.aasta tulemus oli omakorda parem 2015.aasta tulemusest.

Vastused viitavad mõistlikule palatite suurusele ja haigete läbimõeldud paigutamisele.



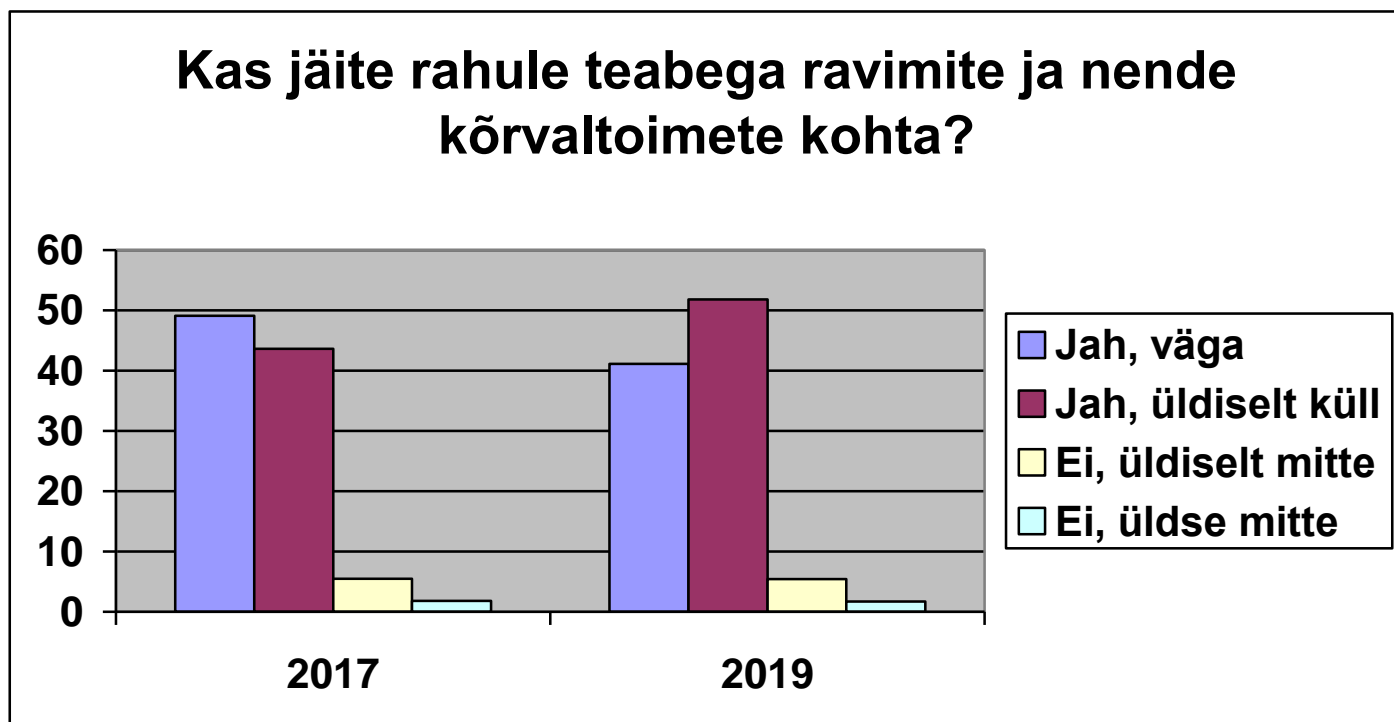
9) Teave erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta

Enamus patsientidest on vastanud, et nad said piisava teave oma haiguse erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta. Tulemused on võrreldavad ja sarnased nii 2015.a. kui ka 2017.a. küsitluste tulemustega.



10) Teave ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta

Teavet ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta said patsiendid enamasti piisavalt. Läbi aastate jääb üles vajadus paremate selgituste järele e. olenevalt patsiendist anda sagedamini kaasa kirjalikke selgitusi.

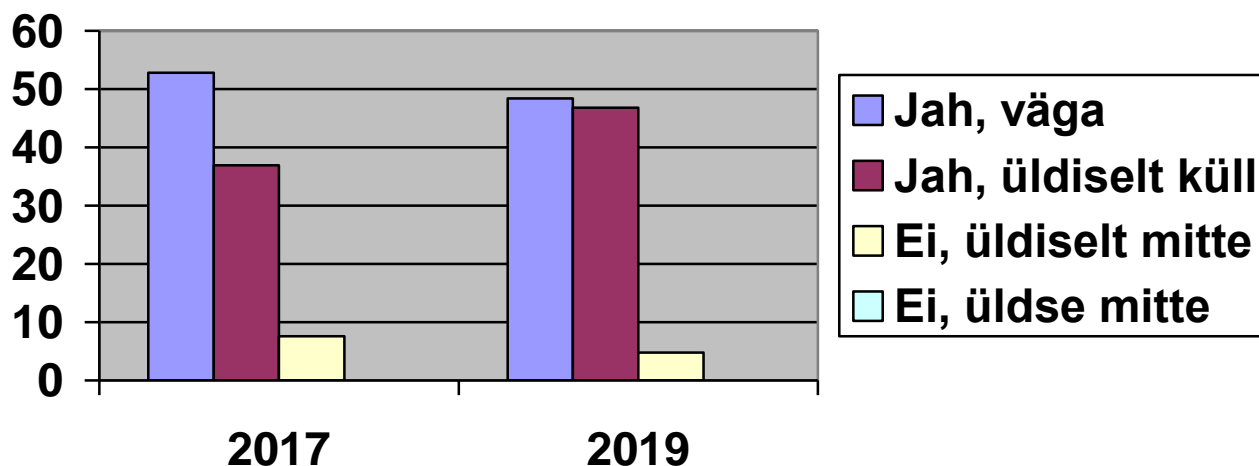


11) 12) Selgitused terviseprobleemidega toimetulekuks peale haiglaravi

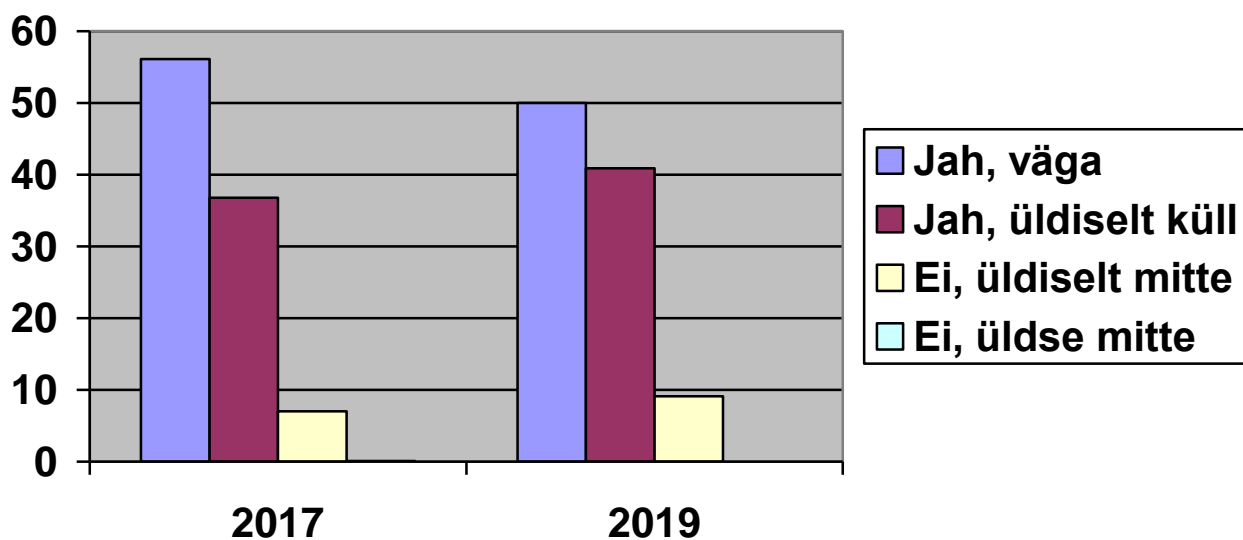
Jätkuvalt on õige ja päevakorras väide, et patsiendid tahavad oma arstiga rohkem suhelda, saada rohkem selgitusi toimunud ravi kohta ning kuidas haiglajärgselt oma ravi paremini korraldada.

2017.a. kokkuvõttes oleme märkinud, et hinnangud võivad olla - eriti väiksema vastajate arvu juures – subjektiivsed (mõned haiged esitavad rohkem küsimusi ning vajavad ka selgitusi), kuid võimalikult täpsemaid ravi- ja sellega seotud elukorralduse soovitusi ootavad haiged kindlasti. Kõik haiged tahavad oma tervise ja haiguse üle põhjalikult arutleda oma raviarstiga.

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



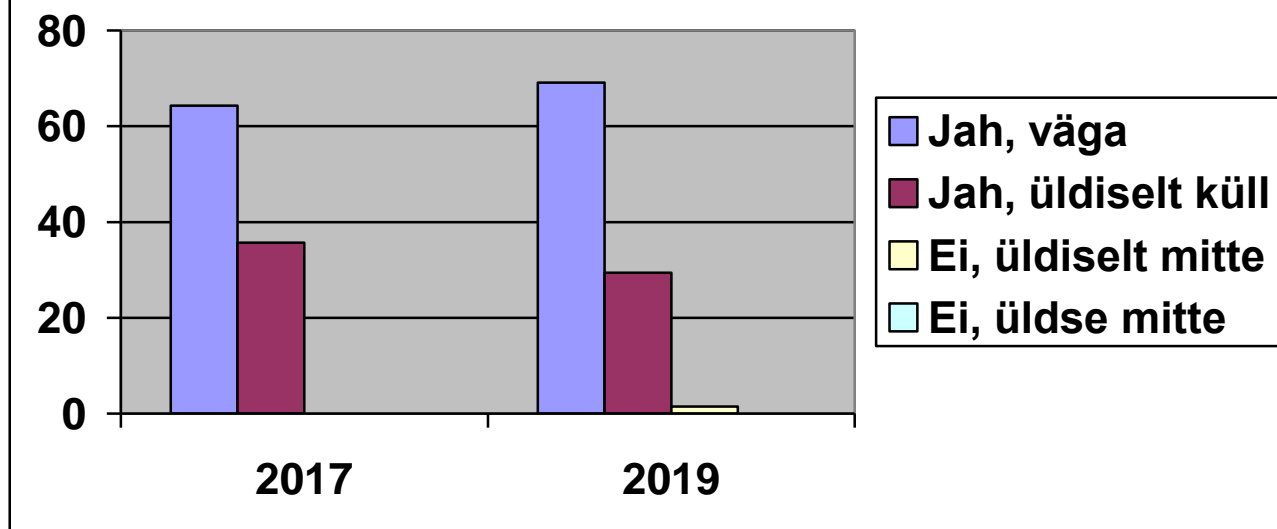
Kas saite arstiga piisavalt suhelda?



13) Arstide oskused ja usaldusväärus

Arstide oskuste ja usaldusväärusega jäid vastanud patsiendid rahule, positiivne on asjaolu, et rohkem on neid, kes 2019.a. jäid väga rahule, samas on keegi vastanud ka „üldiselt mitte“.

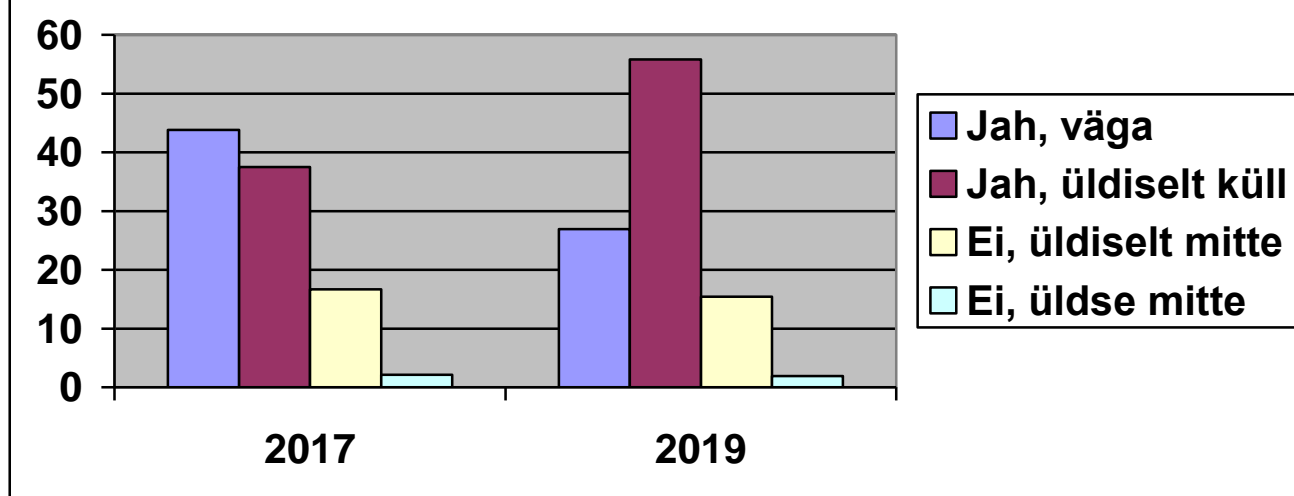
Kas jäite rahule arstide usaldusväarsuse ja oskustega?



14) Patsiendi kaasamine raviotsuse tegemisse

Patsient peaks olema osa ravimeeskonnast ja vähegi võimalusel olema kaasatud enda kohta käiva raviotsuse tegemisse. Tulpdiagramm näitab üldist positiivset suundumust, mis tähendab, et rohkemate patsientidega arutatakse eelseisev ravi erineva põhjalikkusega läbi. Arvestades haigla patsientide profiili, ei pruugi see mitmete haigete puhul siiski võimalik olla.

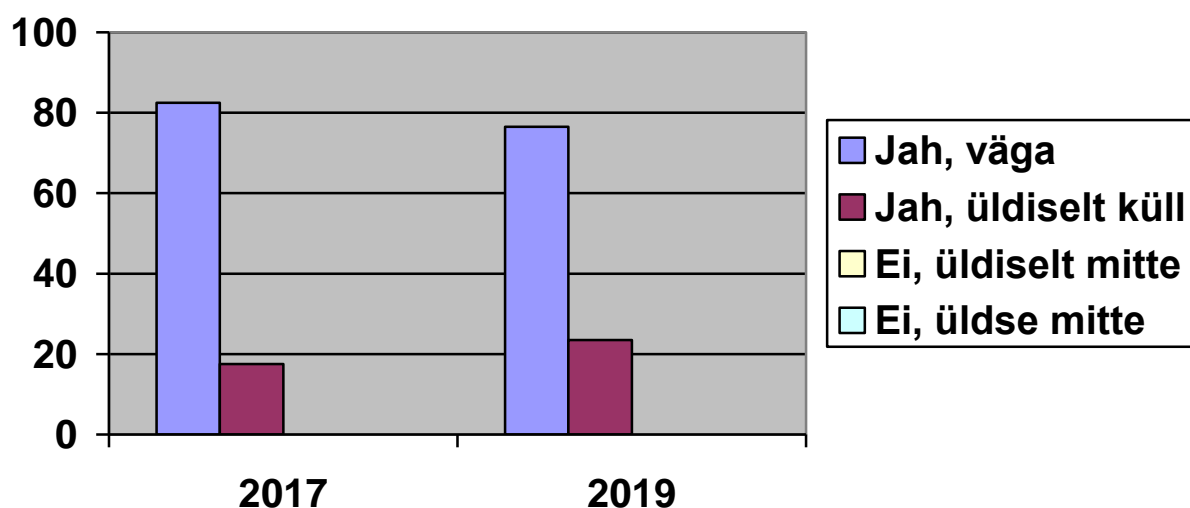
Kas Teid kaasati raviotsuste tegemisse?



15) Arstide viisakus

Meie arstid on üldiselt ja väga viisakad!

Kas jäite rahule arstide viisakusega?

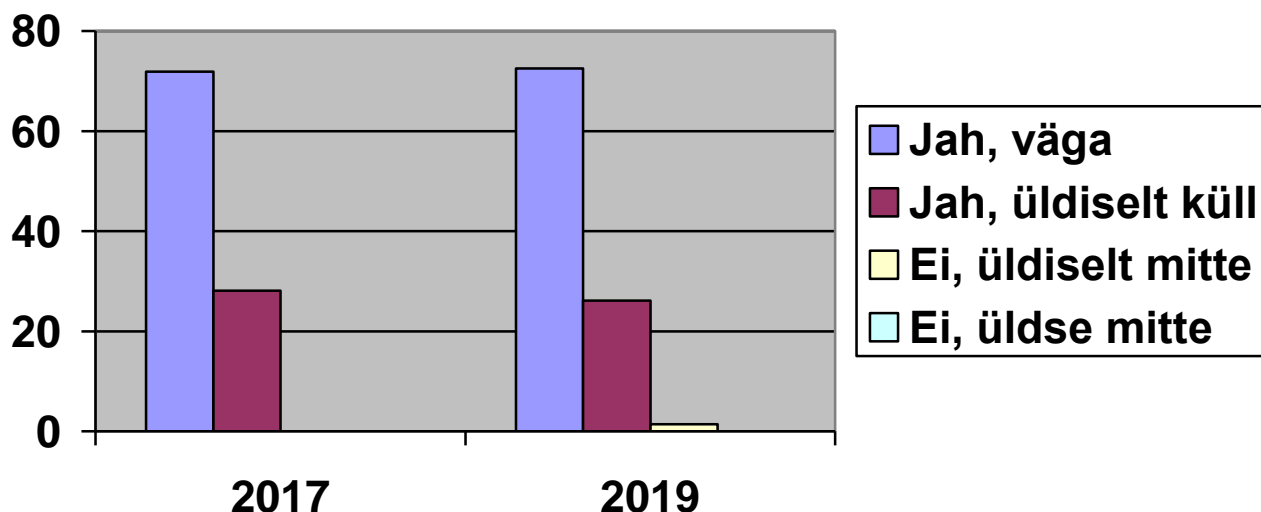


16) 17) 18) 19) Õdede oskus patsientide muresid kuulata, õdede usaldusväarsus ja oskused

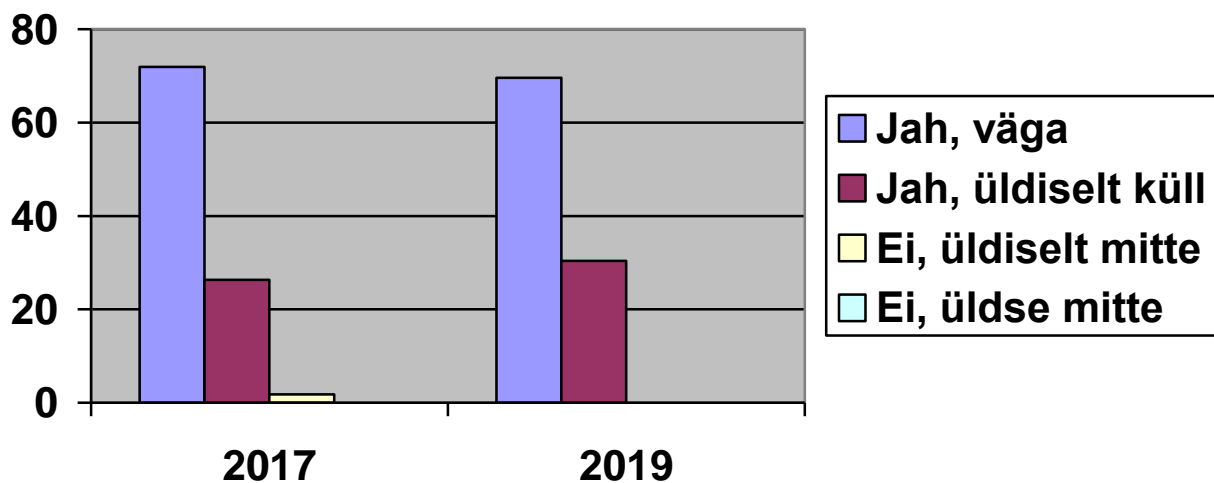
Hinnang õdede tööle on positiivne ja seda läbivalt erinevate aastate küsitlustes. Patsiendid on inimestena erinevad, erinevate ootustega ning on nad erineva raskusega seisundis, seega on mõistetavad ka mõnedki nende poolset rahulolematuse momendid.

Vajadusel on õed haige jaoks olemas ja kättesaadavad. Kindlasti on abiks statsionaarsete voodite juures olevad väljakutse-nupud.

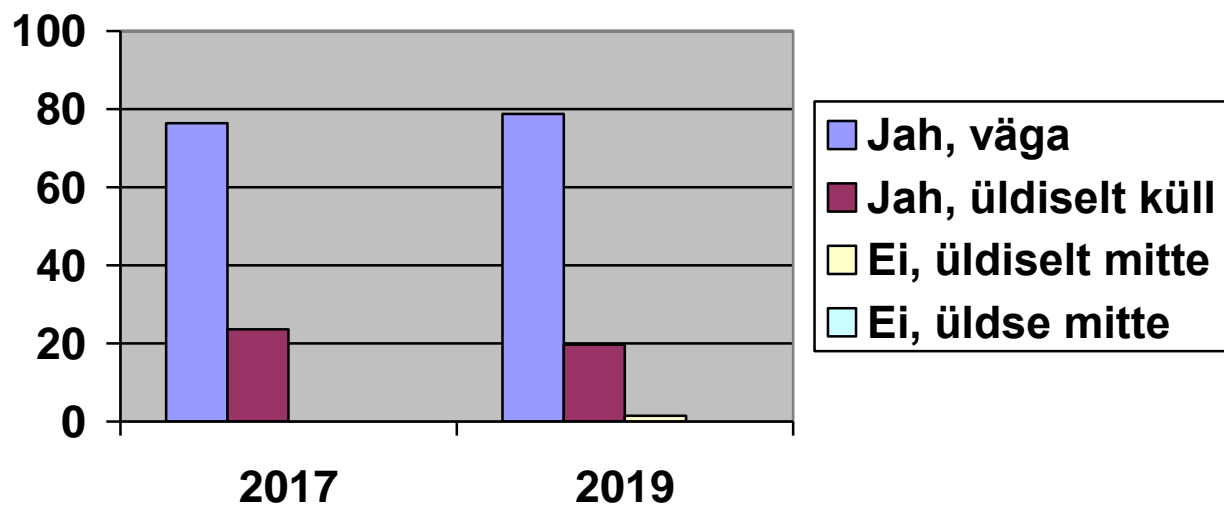
Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?



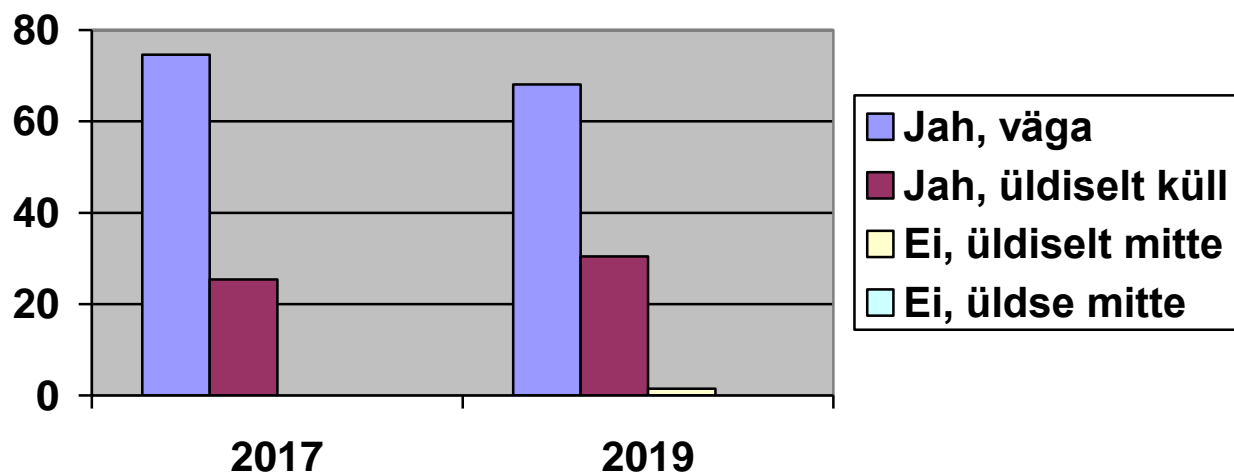
Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?



Kas jäite rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega?



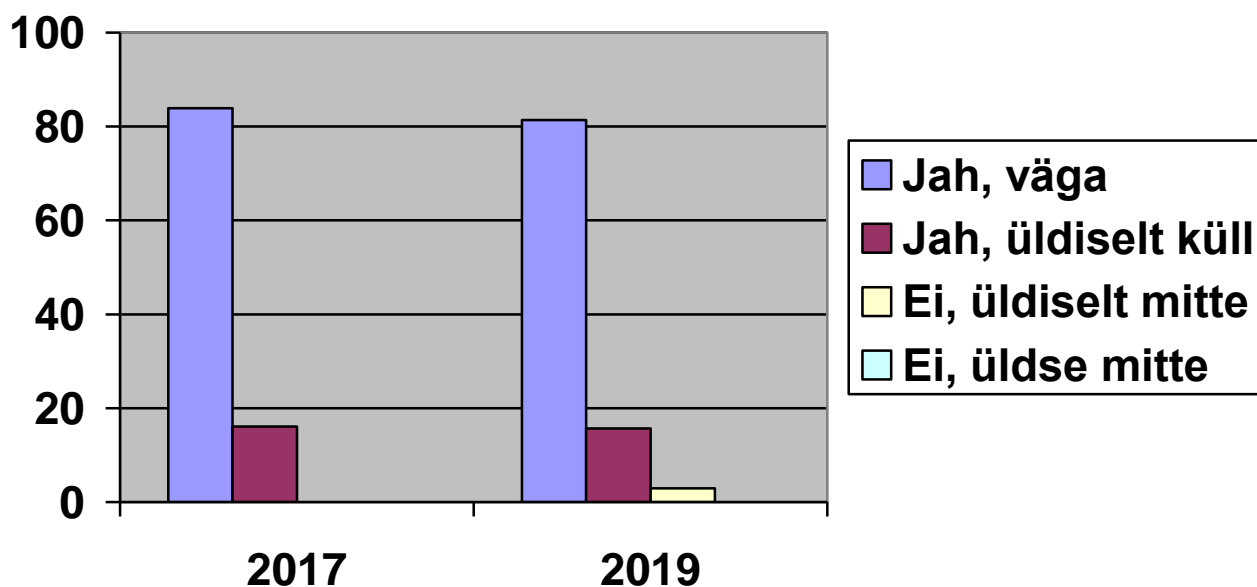
Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?



20) Õdede viisakus

Meie õed on samuti üldiselt ja väga viisakad!
Paar suhtlemise-alast arusaamatust on siiski olnud.

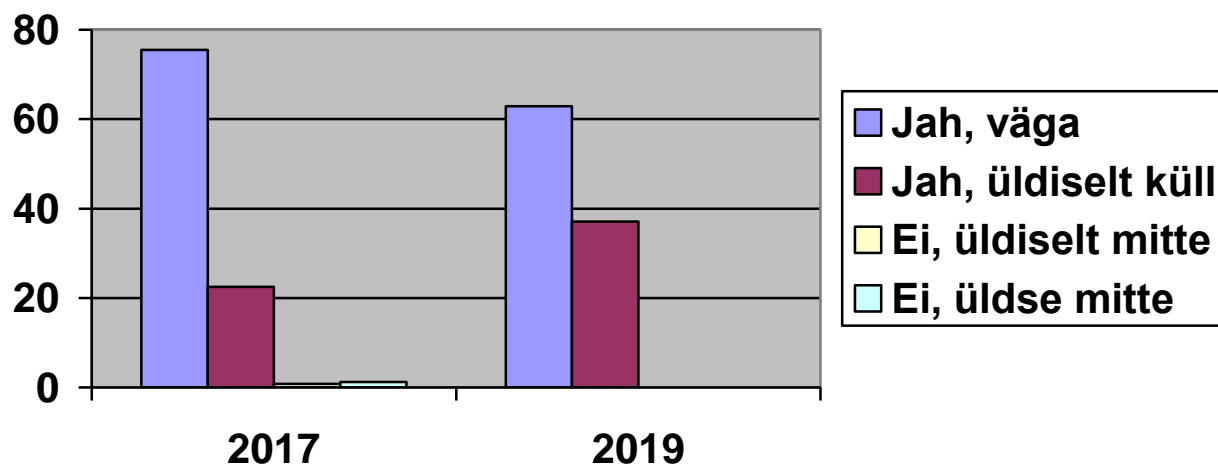
Kas jäite rahule õdede viisakusega?



21) Abi kutsumise võimalus palatisse

Õe palatisse kutsumise võimalus on tagatud ning patsiendid seda kasutavad (vt ka vastus 16).

Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?

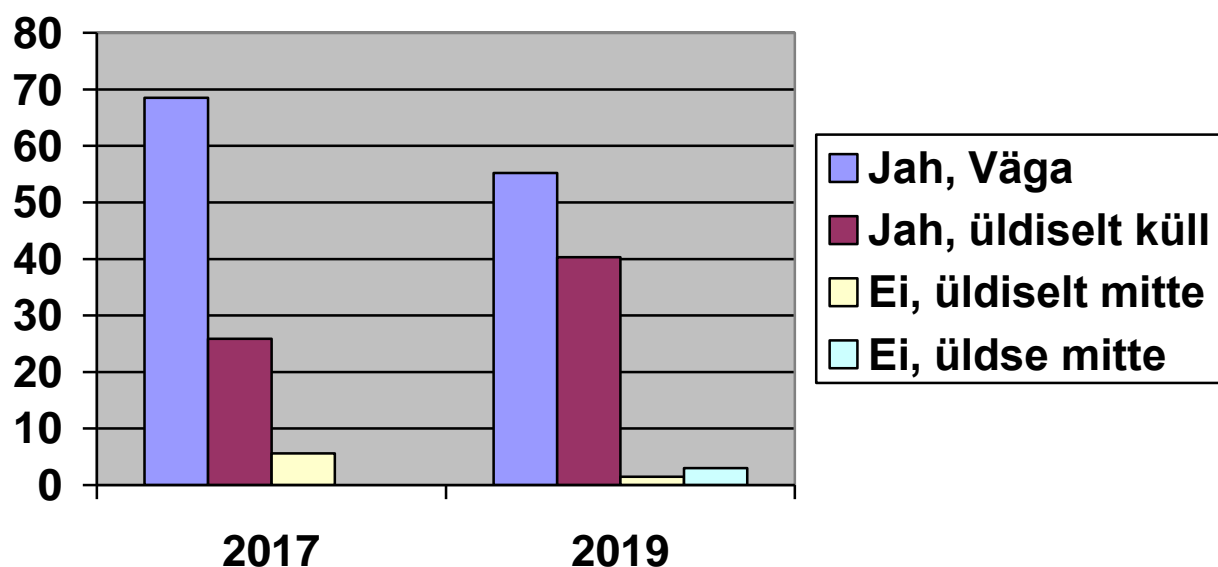


22) Haiglatoit

Haiglatoit on hea ja rahulolematuid on vähe. Toidu headuse/maitsekuse üle on alati otsustada kergem kui ravitegevuse üle.

Dieetmenüüde kokkupanekul arvestab haigla erinevate diagnoosidega patsientide vajadustega; samuti, et vajalik kaloraaž oleks tagatud.

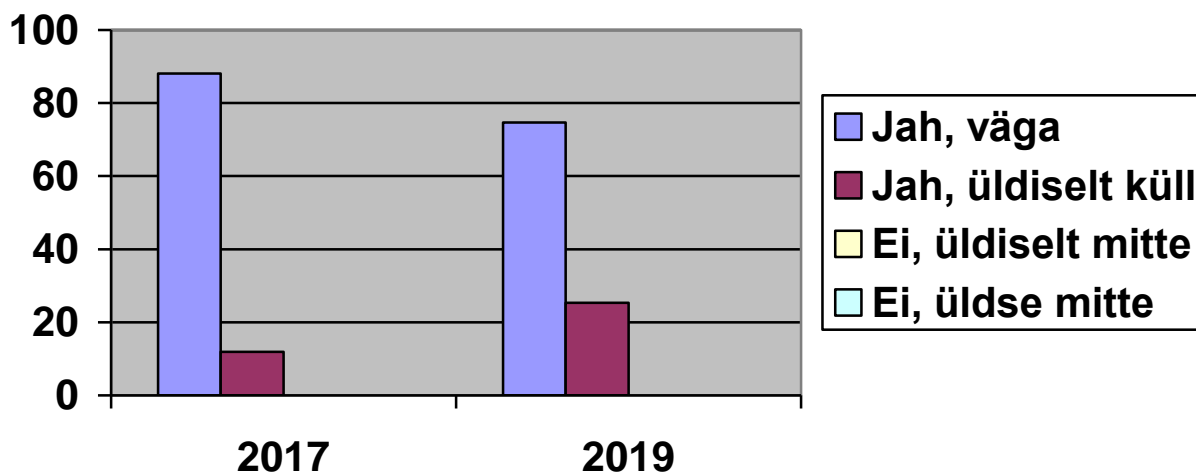
Kas jäite rahule haiglatoiduga?



23) Haiglaruumide puhtus ja kord

Haiglaruumide puhtuse ja korruga on patsiendid rahule jäänud ka eelnevate küsitluse põhjal. 2017.a. oli küll neid, kes „väga“ rahule jäid rohkem kui 2019.a.

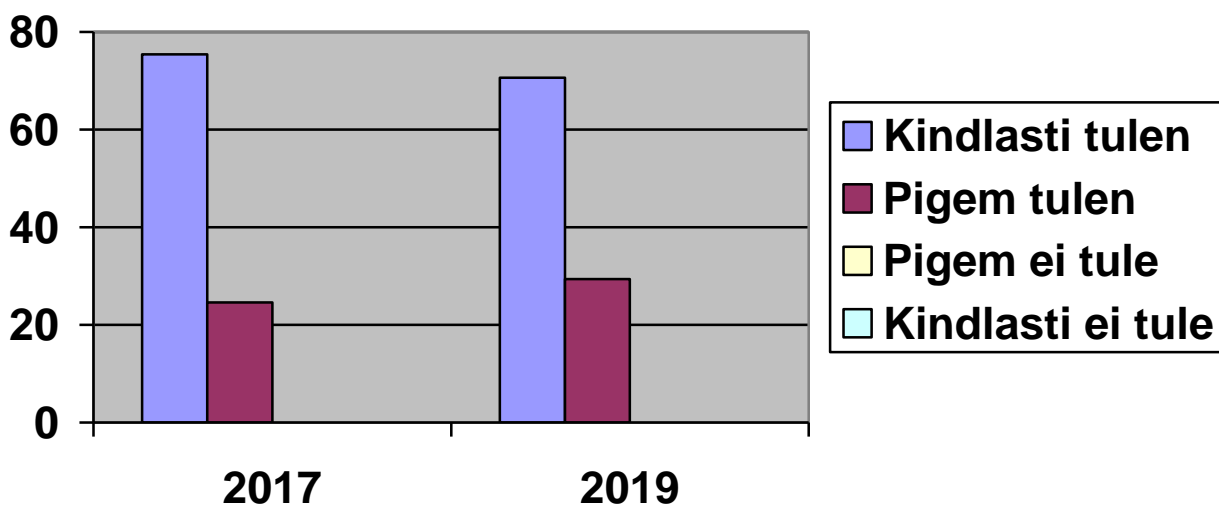
Kas jäite rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga?



24) Ravikvaliteet

Allolev küsimus on oluline otsustamaks haigla ravikvaliteedi üle. Vastus on positiivne, samas on kindlasti arenguruumi. Haiglast kirjutati 2018.aastal välja kokku pisut alla 2500 patsiendi, umbes sama patsientide arvu võib eeldada ka 2019.aastal, kuid vastuse antud küsimusele andis alla 100 haige.

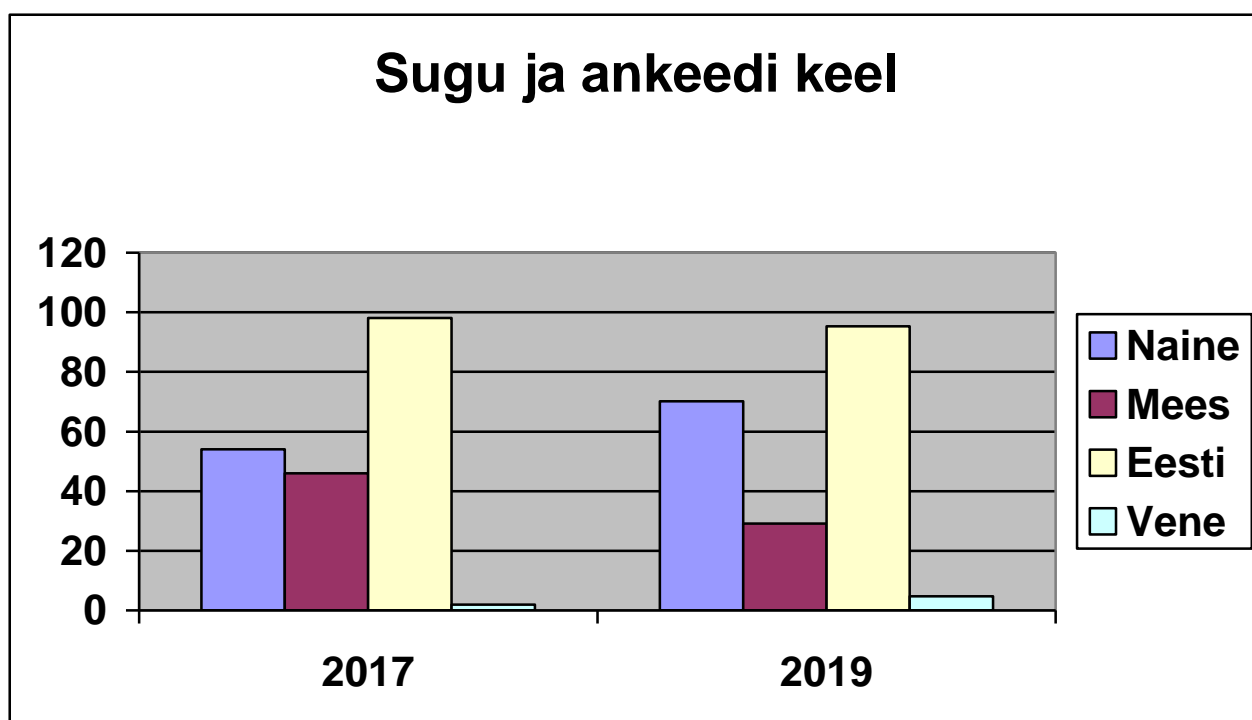
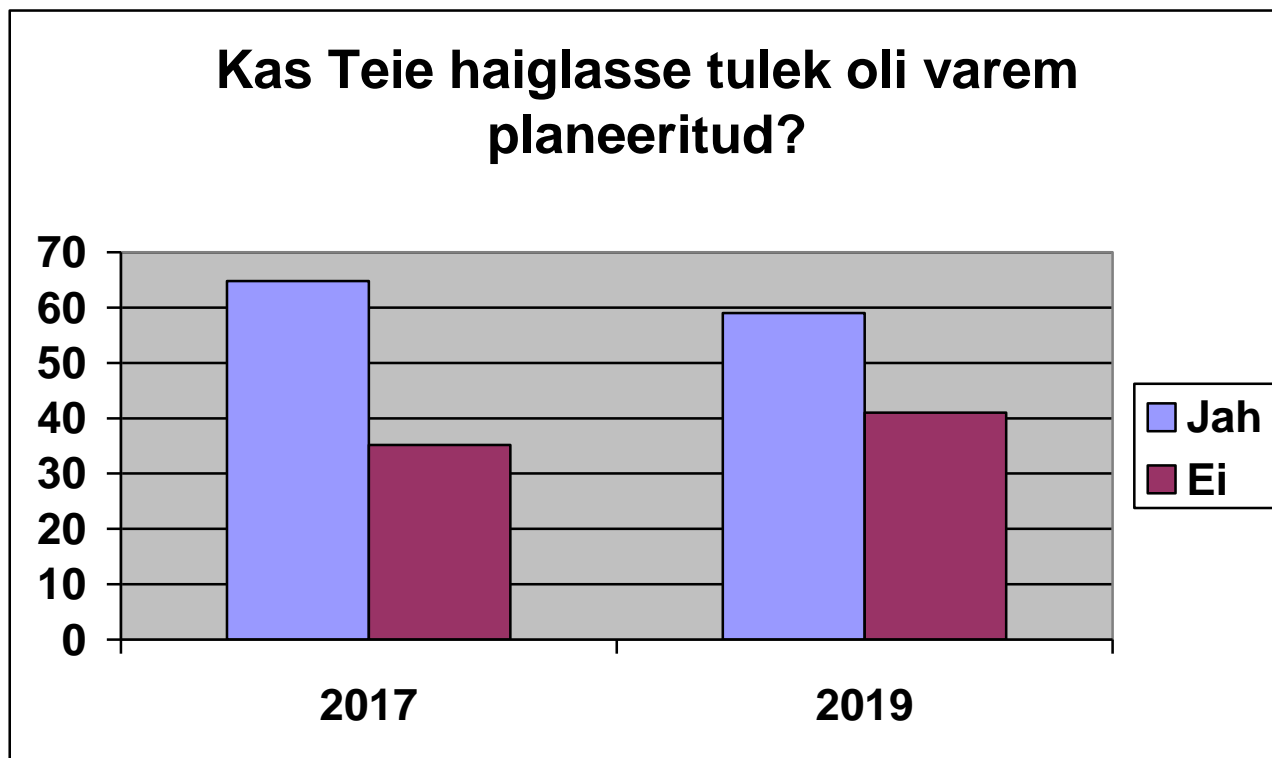
Kas tulete taas haiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?



25) Plaaniline ja erakorraline haiglaravi

2019.a aprillis vastas küsitlusele mõnevõrra rohkem erakorraliselt hospitaliseeritud haigeid. Suurem hulk on siiski plaanilises korras ravile tulnud haiged – perearsti või

eriarsti saatekirjaga. Varasemates kokkuvõtetes oleme juba märkinud, et patsiendi seisund haiglasse saabumisel, tema paranemine ja/või ravitulemus võivad osalt mõjutada haige hinnangut saadud abile.



Kommentaariid ankeetidelt:

Küsimus oli: **Palun kirjutage, mis Teid haiglasoleku ajal häiris, mis oleks võinud olla teisiti?**

- Osakonna WC puhtus. (16 a N)
- Kuna tõesti mitte miski ei häirinud, siis ei saa siia midagi kirjutada. Küll aga lisaksin kiidusõnu – kuivõrd olin haiglas mitmete õdede vahetuste ajal, siis saan kinnitada, et eranditult kogu personal (ka köögipool jm) on viisakas ja lahke, ääretult vastutulelik. Lahkun haiglast tervena ja väga positiivselt meelestatuna.
Ka minu vanemad on mitmeid kordi siin viibinud ja alati on olnud kõik väga positiivne.
Siiski oleks soov, et kõik diagnoosi selgitamiseks vajalikud protseduurid saaks teha kohapeal. (54 a N)
- Mitte miski ei häirinud! (90 a N)
- Oli lihtne protseduur ja kõik laabus väga hästi. Meeldis, et sai riided sisse tulles vahetada palatis. Varem toimus see EMOs. (45 a N)
- Haiglasoleku ajal ei häirinud midagi. Suhtumine väga mõistev ja meeldiv. (80 a N)
- Polnud plaanis haiglasse tulla, vajasin ravi kiirabis. Mustamäe haigla kiirabi osakonnas häiris hoolimatus, kuid ravi sain (suunati linna tomograafile). (89 a M)
- Võib-olla liiga kiiresti saadeti Raplasse, aga üldiselt võis rahule jääda. Ühe korra nägin arsti, aga ta enda seisund oli ka raske tol hetkel. (84 a N)
- Õed olid kõrgid. (66 a N)
- Häiris liigne palavus. (87 a N)
- Häiris silmakirjalikkus. (vanus märkimata)
- Suur tänu hooldajatele. Häirisid karjuvad patsiendid. (87 a N)
- Miski ei häirinud. Kõik oli väga hästi. Töötajad töökad, lahked. Jõudu kollektiivile edaspidiseks. (80 a N)
- Eriti tänan 10.aprillil protseduuri teinud dr Josingut, õde Tanjat ja Kaja Kaljulaidi. Olete supermeeskond!! (81 a N)
- Ei saanud meditsiinilistest terminitest aru. (70 a M)
- Toit võiks olla mitmekesisem, mitte ainult puder ja makaronid. Võiks rohkem olla eestipäraseid toite. (71 a N)
- Ravitsejad on tähelepanelikud ja vastutulelikud. (89 a M)

Andmete kogumine, analüüs, järeldused:

*Diana Mäng
Estra Soosalu,
Aili Laasner*

Täname osakondade töötajaid!

TÄNU PATSIENTIDELE, KES KÜSITLUSELE VASTASID JA KOMMENTAARE JAGASID!