

Kokkuvõte statsionaarsete patsientide rahulolu uuringust SA Põhja-Eesti Regionaalhaiglas, 2017

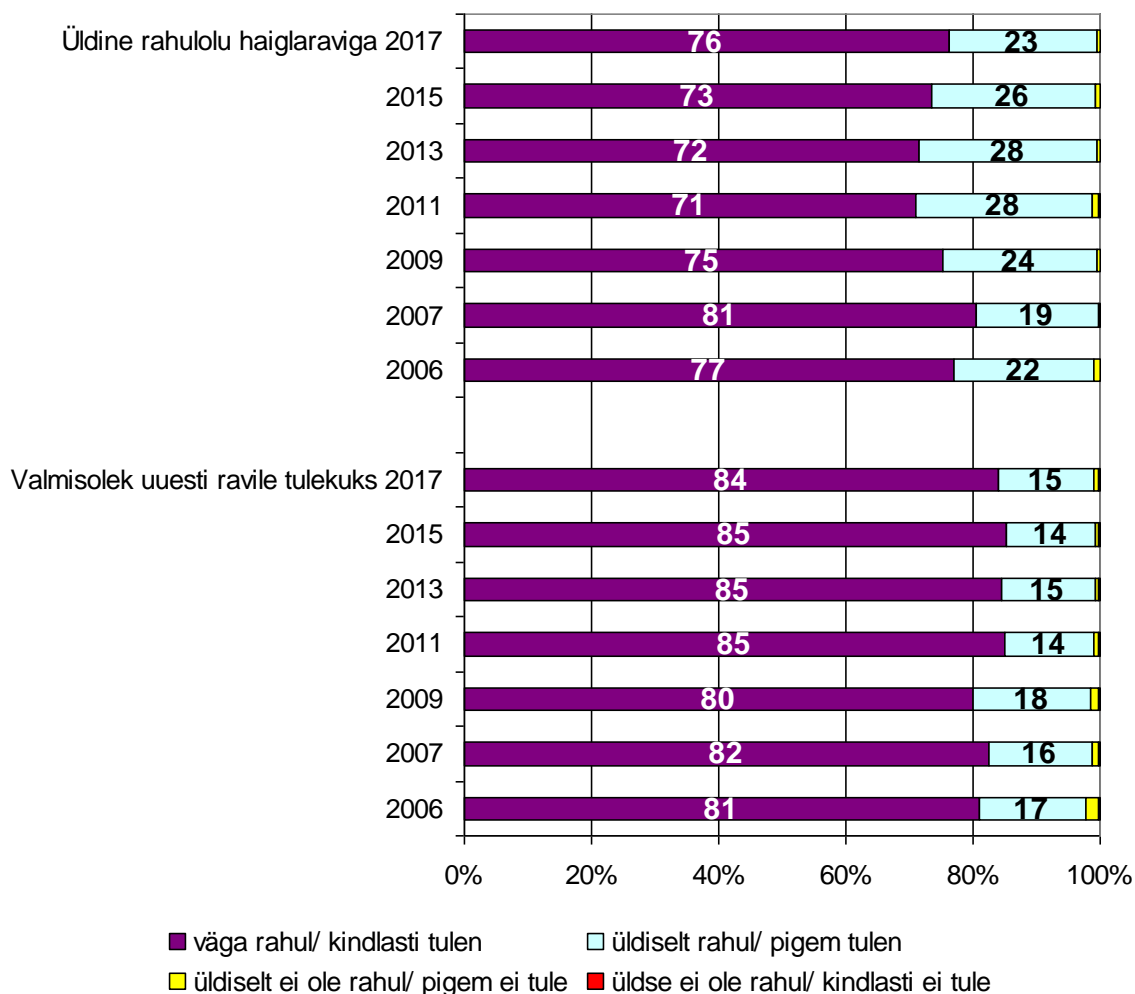
Statsionaarsel ravil viibivate patsientide küsitlus toimus 2017. aasta aprillis. Küsitluse lõpuks tagastati 1570 täidetud ankeeti.

Tagastatud ankeetidest olid 64,5% eesti- ja 33,5% venekeelsed. Ankeedi tagastanud küsitletutest olid 52% naised ja 48% mehed. Küsitletute keskmine vanus oli 60,5±0,5, aastat. Noorim küsitletu oli 4- ja vanim 97-aastane.

Sarnaselt varasemate aastate tulemustega olid enam kui kaks kolmandikku küsitletutest (71%) pärit Harjumaalt ning kõige vähem oli küsitletute hulgas Lõuna-Eestist pärit patsiente.

Kõigist küsimusele vastanutest jäid haiglaraviga väga rahule 76,2% ja üldiselt rahule 23,3%, rahulolematust väljendasid seitse küsitletut ehk 0,5%.

Valmisolek tulla Põhja-Eesti Regionaalhaiglasse uuesti ravile oli jätkuvalt kõrge 84,1% küsitletutest tuleksid kindlasti siia tagasi ning pigem tuleksid 14,9%. Regionaalhaiglasse ei sooviks tagasi tulla 16 ehk 1% küsitletutest (14 inimest ehk 0,9% pigem ei tuleks ja kaks inimest ehk 0,1% ei tuleks kindlasti).

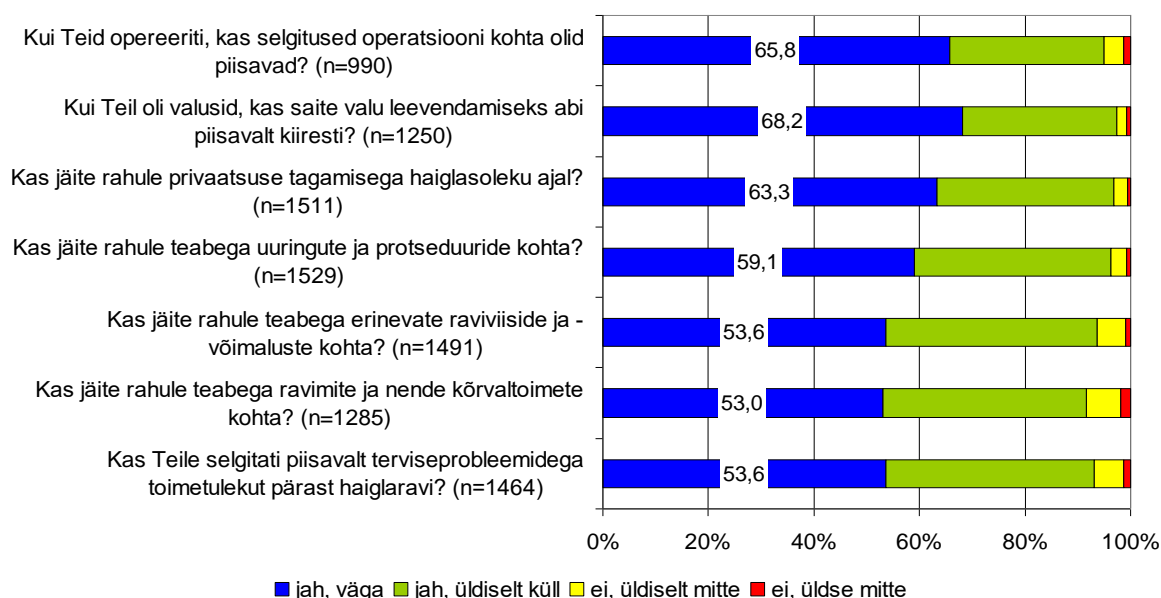


Joonis 1. Rahulolu haiglaraviga ja valmisolek uuesti ravile tulekuks Põhja-Eesti Regionaalhaigla patsientide hinnangul

Enamik küsitletutest, kes saabusid haiglasse plaaniliste haigetena, jäid ooteaja pikkusega rahule, väga rahulolevaid oli 49,6% ning üldiselt rahulolevaid 40,6%.

Peaegu kaks kolmandikku küsitletutest jäid haiglasse saabudes asjaajamise selguse ja vastuvõtu kiirusega väga rahule. Vastuvõtuga väga rahulolevaid oli oluliselt enam plaaniliste haigete hulgas (69%), erakorraliste haigete hulgas oli väga rahulolevaid 56%.

Küsimused ravitegevuse kohta hõlmasid teabe saamist erinevate ravi aspektide kohta, valu vaigistamist ning privaatsuse tagamist. Enamasti olid hinnangud positiivsed, kõige kõrgemalt hinnati valu leevendamiseks saadud abi, enamik patsientidest jäid rahule privaatsuse tagamisega haiglasoleku ajal, kuid vähem rahul olid patsiendid ravi ja ravimite kohta saadud teabega ning teabega, kuidas pärast haiglaravi oma terviseprobleemidega toime tulla. Enam oldi rahul teabega uuringute ja protseduuride kohta, samuti olid peaaegu kaks kolmandikku opereeritud patsientidest väga rahul operatsioonieelse selgitustega operatsiooni ajal ja operatsioonijärgsel perioodil toimuva kohta.

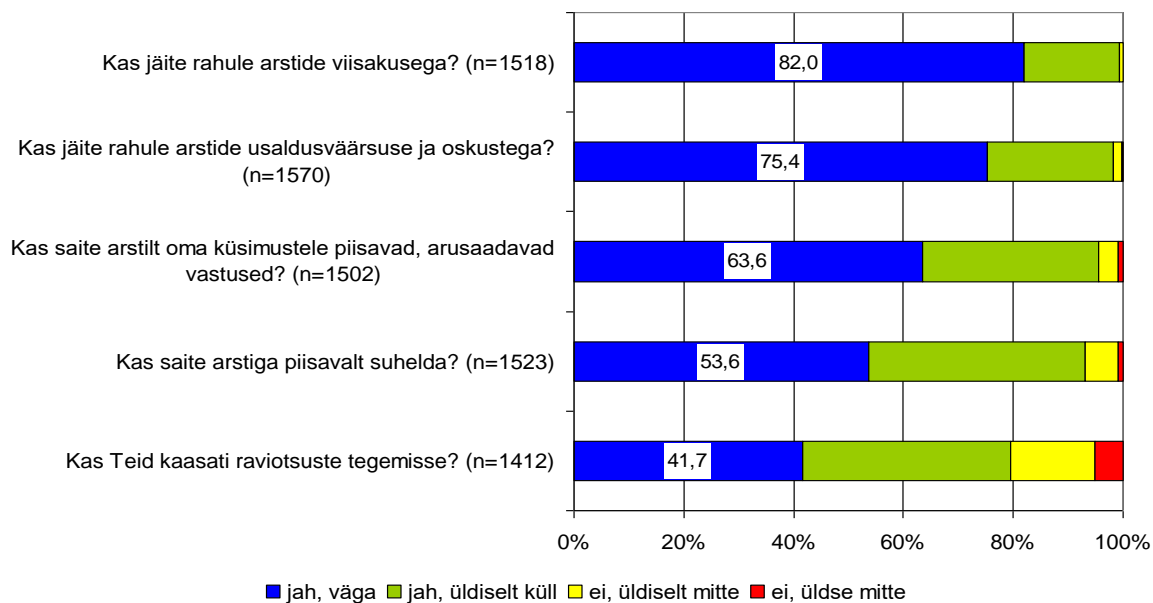


Joonis 2. Patsientide hinnangud raviga seonduvate asjaolude kohta 2017. aastal.

Hinnates arstide tegevust, jäid küsitletud enam rahule arstide viisakuse, usaldusväarsuse ning oskustega, mõnevõrra vähem aga suhtlemise ja arstilt saadud teabega. Enamasti saadi arstilt oma küsimustele vastused, ligikaudu 4/5 küsitletute hinnangul kaasati neid ka raviotsuste tegemisse.

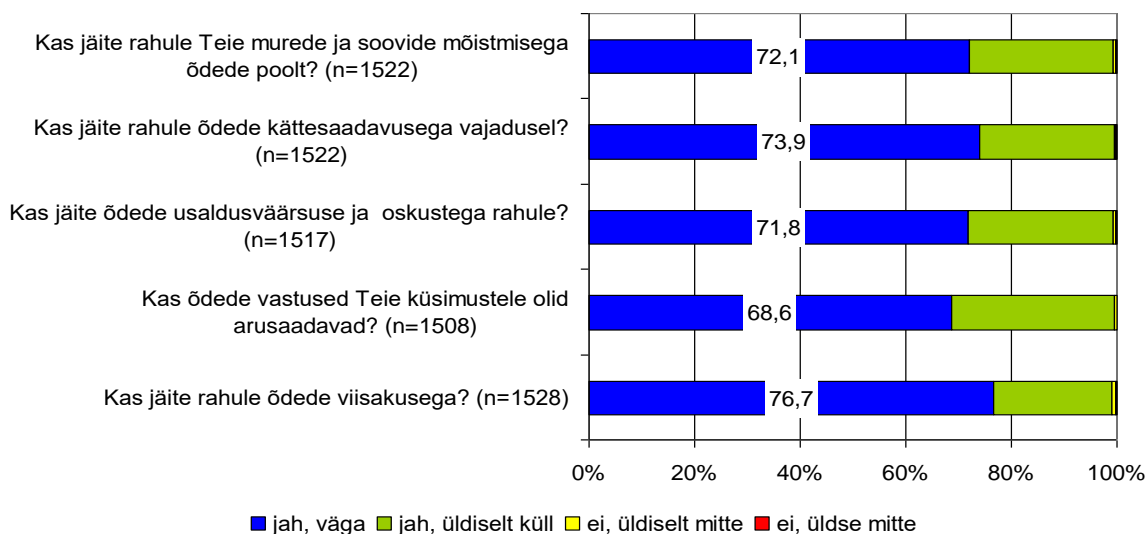
Enam said arstiga suhelda vanemaealised patsiendid ($r=0,11$, $p<0,0001$), kes said arstilt ka sagedamini oma küsimustele piisavad vastused ($r=0,06$, $p<0,05$), muud hinnangud vanusega ei seostunud. Rahulolu arsti tegevusega enamasti ei seostunud patsiendi soo ega ankeedi keelega, v.a. hinnang patsiendi kaasamise raviotsuse tegemisel. Naisi kaasati sagedamini raviotsuse tegemisse – nii arvasid 83% naistest ja 77% meestest, ($p<0,05$). Plaaniliste ja erakorraliste haigete hinnangute võrdlus näitas, et plaanilises korras hospitaliseeritud patsiendid hindasid raviarsti tegevuse kõiki aspekte oluliselt kõrgemalt, ($p<0,0001$).

Rahulolu nii arstide viisakusega kui ka usaldusväarsuse ja oskustega on endiselt kõrge.



Joonis 3. Suhtlemine ja rahulolu raviarstiga 2017. aastal.

Ka õdede puhul olid vastajad enam rahul suhtlemisega ning professionaalsusega, natuke tagasihoidlikumalt hinnati õdede vastuste arusaadavust patsiendi küsimustele.



Joonis 4. Rahulolu õdedega 2017. aastal.

Kui varasematel aastatel (2011-2015) olid õdedega oluliselt enam rahul vene keelt rääkivad patsiendid, siis käesoleval aastal õdedega rahulolu ja ankeedi keele vahel seoseid ei leitud.

Plaanilistest haigetest olid õdede kättesaadavusega väga rahul 77% ja erakorralistest haigetest 69%.

Hindamaks rahulolu haiglaga, paluti küsitletutel vastata, kui rahule nad jäid palatisse abi kutsumise võimalusega, haiglatoiduga ning ruumide puhtuse ja korrashoiuga.

Kõige enam jääd rahule palatisse abi kutsumise võimalustega (väga rahul 73%, üldiselt rahul 25%), ka ruumide puhtuse ja korrashoiuga rahulolu oli kõrge (väga rahul 72%, üldiselt rahul 26%). Haiglatoiduga olid väga rahul 50,5% küsitletutest, 40% olid üldiselt rahul ning rahulolematuid oli 9,5%.

Lisaks küsimustiku täitmisele olid ligikaudu kolmandik vastanutest lisanud ka omapoolseid ettepanekuid ja arvamusi, samuti tänu ja tunnustust personalile. Häirivate teguritena toodi välja suhtlemisprobleemid, kuid kriitikat esines ka olme kohta, nt müra, palavus, ruumide ebapiisav koristamine ja puudulik ventilatsioon. Mitmel juhul häirisid ka kaaspatsiendid (norskamine, raskes seisundis ja rahutud patsiendid).

Kuigi küsitletutel paluti kirjeldada neid häirivaid asjaolusid, oli suur osa patsientidest esitanud ka kiitvaid hinnanguid. Enamasti väljendati rahulolu arstide, õdede ja hooldajatega, saadud raviga, teenindusega, samuti kiideti toitu ja ruumide puhtust. Paljudes ankeetides oli märgitud, et rahule jääd kõigega. Samuti avaldasid paljud patsiendid oma tänu personalile, sh ka nimelistelt nii arstidele, õdedele ja hooldajatele kui ka teistele spetsialistidele.

- *Teenindus on suurepärase, kõik on abivalmis ja ääretult viisakad. Olen esimest korda Mustamäe haiglas ja mulle jäi ääretult hea mulje. Kiitus arstidele ja kogu teenindavale personalile. Jõudu teile edaspidiseks!*
- *Olete maailma parimad ja ärge kõik Soome minge.*
- *Suur aitäh! Haigla töötab suurepäraselt! Minu kogemuste järgi parim Eestis! (võimalus võrrelda 3 haiglaga)*
- *Haigla on üllatavalt peen mehhanism, väga heatahtlik suhtumine patsientidesse. Suur aitäh arstidele, õdedele ja organisaatoritele.*
- *Kõik olid väga toredad ja lahked. Olen Kihnu saarelt ja väga sügava mulje jättis mulle peale operatsiooni noorte õdede abivalmidus. Tänan teid kõiki intensiivravist.*
- *Kõik oli parimas korras. Tänu meeldiva vastuvõtu ja teadmiste eest. Harva satun küll haiglasse, kuid tajun, et arstiabi on küll meie riigis väga kõrgel tasemel.*
- *Kui siin veel midagi täiendada või teha teisiti, muutuvad teie haigla patsiendid surematuks. Uskumatu - milline ravitehnoloogia, inimmõistuse tippsaavutuste ja lihtsa inimese südamliku armastuse tempel. Soovin osakonna kogu perele head tervist, pikka iga ja tugevat närvi minusuguste santide lappimisel. Tuhat tänu teile!*

Marina Kaarna
Kvaliteediteenistuse juhataja