

Kokkuvõte statsionaarsete patsientide rahulolu-uuringust

AS Lääne-Tallinna Keskhaiglas korraldati 2011.aasta aprillis statsionaarsete patsientide rahulolu-uuring.

Patsientidel paluti hinnata haiglaravile pääsemist, asjaajamise selgust ja kiirust haiglasse vastuvõtul, haigla varustuse ja aparatuuri kaasaegsust; haiglapersonali oskusi, kättesaadavust ja üldist suhtumist. Samuti sooviti uuringus teada, kas patsiendid on rahul teabega uuringute ja protseduuride kohta ning selgitustega, kuidas kodus toime tulla. Uuring sisaldas ka küsimusi haigla olmelise külje kohta (palatid, ruumide puhtus, haiglatoit).

Küsitlusest võtsid osa Meremeeste, Pelgulinna ja Nakkushaigla ning Pelgulinna Sünnitusmaja patsiendid.

Sarnane uuring viidi läbi ka 2007.aastal.

Kõige olulisemad küsimused

Olulised küsimused 2007.aastal:

- Rahulolu arstide usaldusväärusega ja oskustega
- Teave haiguse ja sellega seotud ohtude kohta
- Õendustöötajate kättesaadavus
- Rahulolu üldise suhtumisega

Olulised küsimused 2011.aastal:

- Kas Te saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?
- Kas saite arstiga piisavalt suhelda?
- Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?

Küsitlusele vastanute üldandmed

Kõige aktiivsemad küsitlustele vastajad on naised.

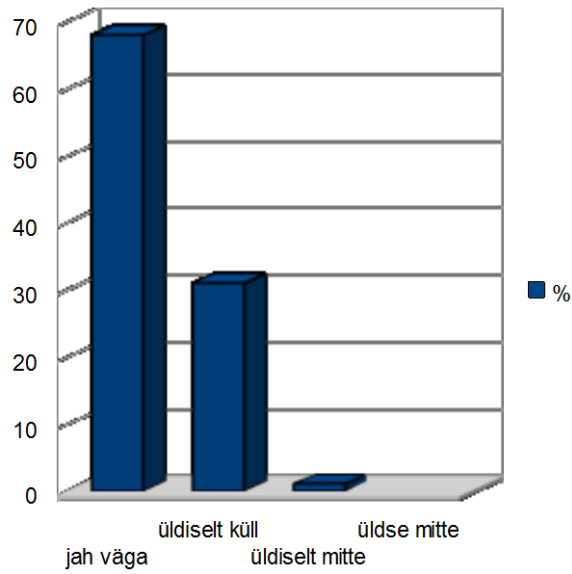
2011.aastal olid küsitlusele vastanutest 68 % naised ja 32% mehed.

Küsitluses osalenutest vanim oli 94.aastane ja noorim 1.aastane patsient.

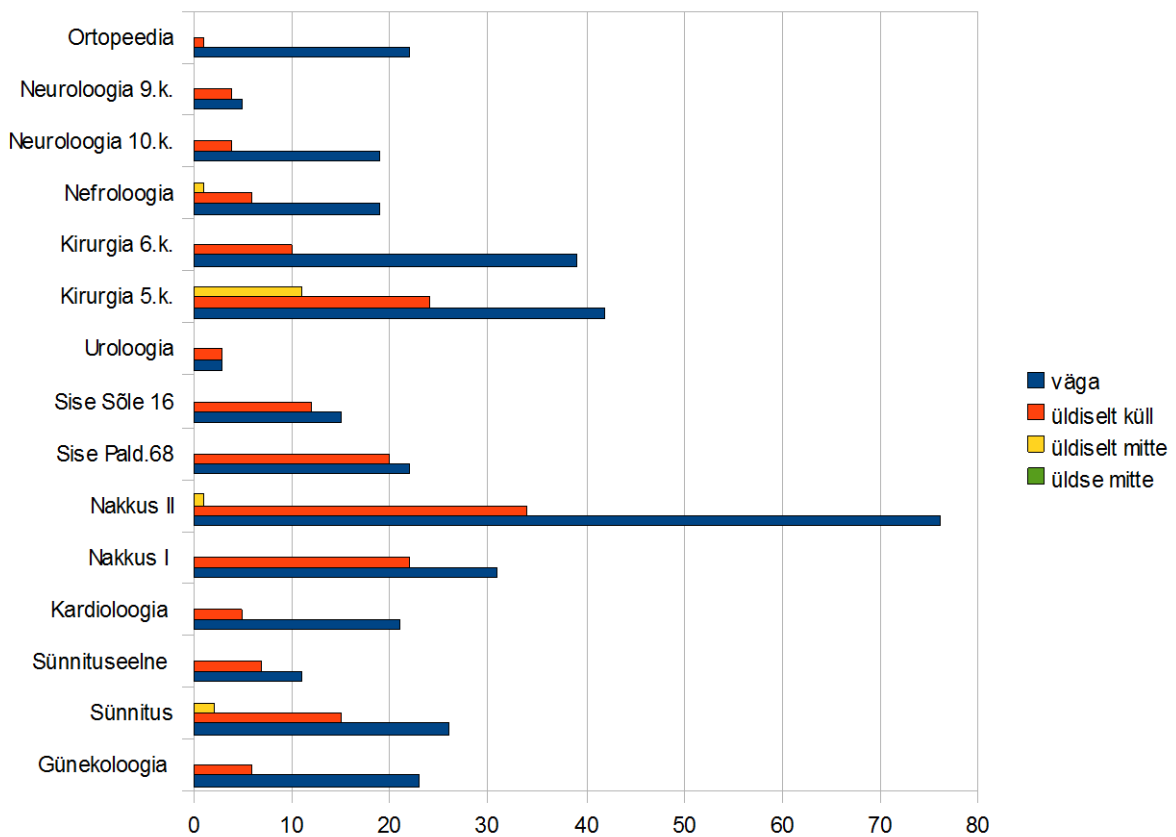
Enamus küsitlusele vastanutest elas Tallinnas või Harjumaal.

Küsimused rahulolu ja lojaalsuse kohta

Haiglaraviga jäid väga rahule 68% ja üldiselt jäid rahule 31% küsitlusele vastanutest, vaid 1% oli neid, kes üldiselt ei jäänud rahule.



Osakondade võrdlus:



Kui võrrelda 2007.aasta uuringu tulemusi, siis haiglaraviga olid väga rahul 75% ja pigem rahul 25% küsitlusele vastanutest. Rahulolematuid ei olnud.

Küsimusele „*Kas tulete taas meie haiglasse tagasi, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?*“, jagunesid vastused järgmiselt:

- 1) kindlasti tulen – 78%
- 2) pigem tulen – 21%
- 3) pigem ei tule – 1%

Küsimused haiglasse saabumise kohta

Enamusel küsitlusele vastanutest oli haiglaravi varem planeeritud. Küsimusele „*Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?*“, jagunesid vastused järgmiselt:

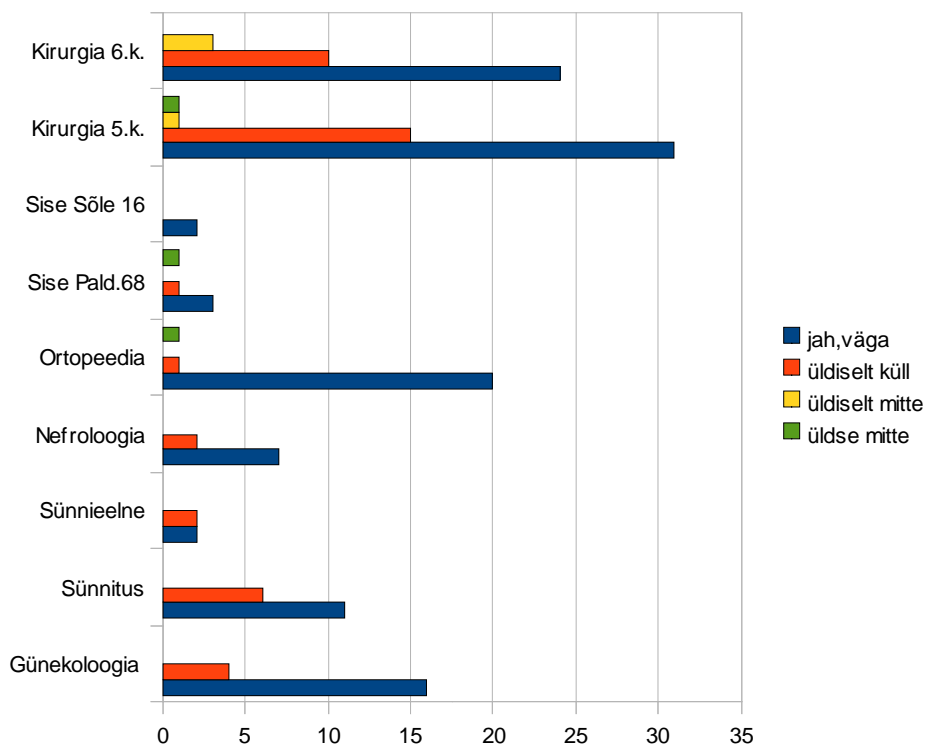
- 1) jah, väga – 59%
- 2) jah, üldiselt küll – 37%
- 3) ei, üldiselt mitte - 4%
- 4) ei, üldse mitte - 1%

Ooteaeg haiglaravile pääsemiseks oli keskmiselt 25 päeva.

Küsimused ravi kohta

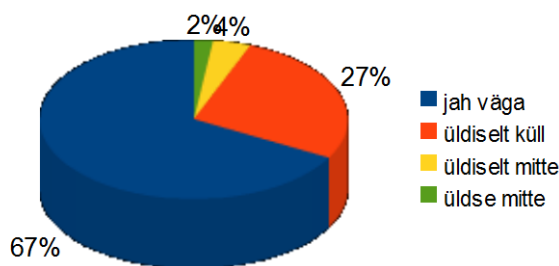
Küsitlusele vastanutest 72 % arvasid, et neile selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda. Küsitletutest 24% jäid selgitustega üldiselt rahule. Üldiselt ei jäänud rahule 2% küsitletutest ja 2% väitsid, et ei jäänud üldse rahule.

Osakondade võrdlus



Osakondade lõikes hindasid selgitusi, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda, kõige paremaks Meremeeste haigla kirurgia osakondade patsiendid. Samas oli nendes osakondades ka kõige rohkem rahulolematuid.

Küsitlusele vastanutest 67% said valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti, 27%, arvasid, et üldiselt küll. Vastanutest 4% väitsid, et üldiselt mitte ja 2% väitsid, et ei saanud abi piisavalt kiiresti.



Haigla varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega jäid väga rahule 68% vastanutest, üldiselt rahule jäid 30% ja 2% oli neid, kes pigem ei olnud rahul. Võrreldes 2007.aastaga on rahulolu haigla varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega tõusnud. Haigla on uuendanud aparatuuri ja renoveerinud hooneid, see on tõstnud patsientide rahulolu.

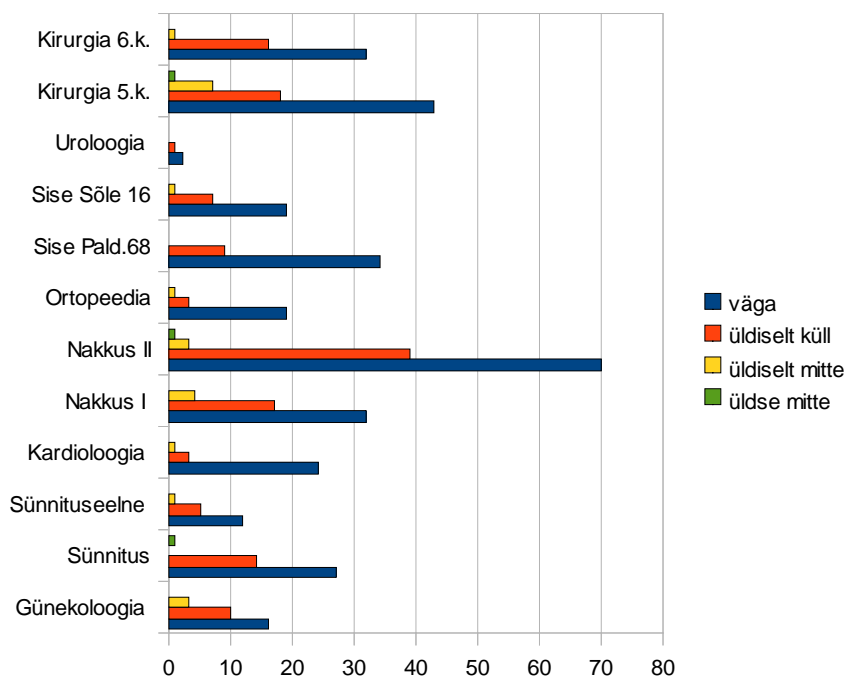
Teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta jäid väga rahule 56% vastanutest, 36% jäid üldiselt rahule, 1% oli neid, kes ei jäänud üldse rahule. Võrreldes 2007.aastaga on rahulolu tõusnud. Aastal 2007 vastati samale küsimusele järgmiselt: väga rahul olid 48% vastanutest, 40% üldiselt rahul ja 2% ei olnud üldse rahul.

Küsimused raviarsti kohta

Patsientide jaoks olulisemateks küsimusteks olid küsimused, mis puudutasid arstiga suhtlemist, usaldusväärset ning oskusi.

Vastanutest 68% arvasid, et said arstiga piisavalt suhelda, 28% üldiselt küll. Vastanutest 4% hindasid arstiga suhtlemist üldiselt ebapiisavaks ja 1% väitsid, et ei saanud üldse piisavalt suhelda.

Osakondade võrdlus:



Küsitluse põhjal võib järeldada, et kõige rohkem said arstidega suhelda nakkusosakonna patsiendid.

Arsti usaldusväarsuse ja oskustega jäid väga rahule 77% küsitlusele vastanutest, 21% vastanutest jäid üldiselt rahule. Vaid 1% oli neid, kes ei jäänud üldiselt rahule, täiesti rahulolematuid ei olnud.

Arsti viisakusega jäid rahule 85% küsitletutest, 15% jäid üldiselt rahule, üldiselt ei jäänud rahule 1% vastanutest. Täiesti rahulolematuid ei olnud.

Küsimusele „*Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haigusest?*“ jagunesid vastused järgmiselt: 65% jäid väga rahule, 30% jäid üldiselt rahule, 4% oli neid, kes üldiselt ei jäänud rahule ja 1% vastanutest ei jäänud üldse rahule.

Küsimused õendustöötajate kohta

Õendustöötajate kättesaadavusega vajadusel jäid väga rahule 76% ja üldiselt rahule jäid 23% küsitlusele vastanutest. Üldiselt ei olnud rahul õendustöötajate kättesaadavusega vajadusel 1% vastanutest. Täiesti rahulolematuid ei olnud.

Õendustöötajate usaldusväarsuse ja oskustega olid väga rahul 70% ja üldiselt rahul 29% küsitlusele vastanutest. Küsitletutest 1% vastasid, et ei ole üldiselt rahul õendustöötajate usaldusväarsuse ja oskustega. Täiesti rahulolematuid ei olnud.

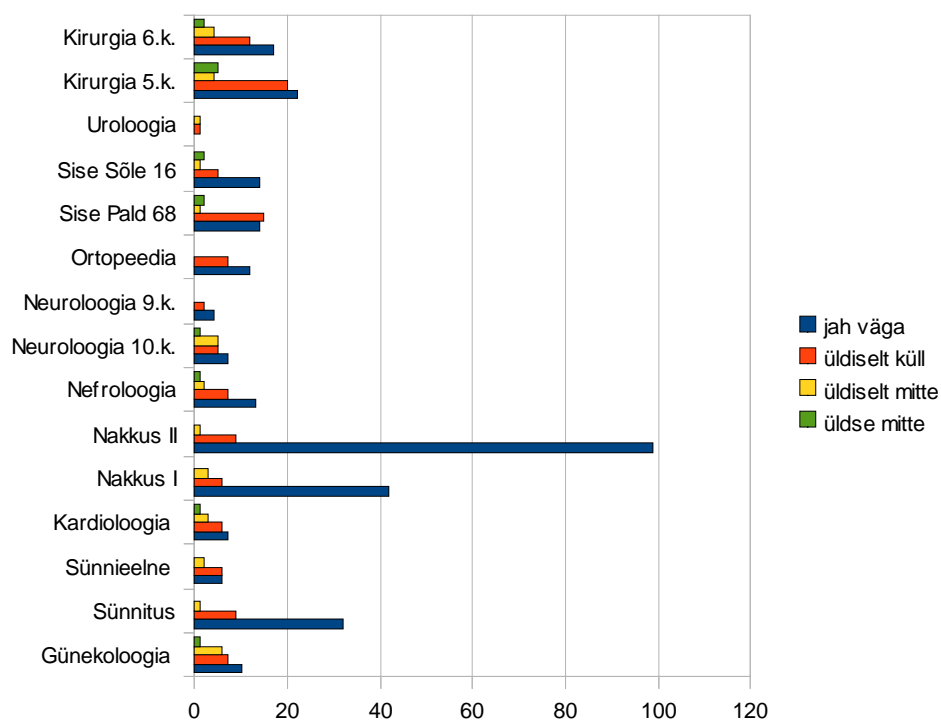
Õendustöötajate poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta jäid väga rahule 64% vastanutest, 33% jäid üldiselt rahule ning 3% oli neid, kes üldiselt ei jäänud rahule. Täiesti rahulolematuid ei olnud.

Mõnevõrra vähem jäidi rahule õendustöötajate selgitustega, kuidas kodus toime tulla. Vastanutest 54% jäid väga rahule, 36% jäid üldiselt rahule ja 7% üldiselt ei jäänud rahule ning 3% oli neid, kes üldse ei jäänud rahule.

Küsimused haigla kohta

Küsimusele „*Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult?*“, jagunesid vastused järgmiselt: 64% küsitlusele vastanutest jäid väga rahule, üldiselt rahule jäid 25% vastanutest, üldiselt ei olnud rahul 9% ja 3% oli neid, kes ei olnud üldse rahul.

Osakondade võrdlus



Osakondade lõikes olid kõige rohkem rahul võimalusega olla omaette palatis või eraldatult nakkusosakonna patsiendid. Enim rahulolematuid oli kirurgia osakonna küsitlusele vastanud patsientide seas.

Küsimused haiglast väljakirjutamise kohta

Enamus küsitlusele vastanutest arvasid, et neid ei kirjutatud liiga vara haiglast välja. Keskmiselt viibiti haiglaravil 4 päeva.

Küsimuse „*Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi?*“, tulemuste põhjal võib öelda, et vastanutest 67% olid selgitustega väga rahul, 28% olid üldiselt rahul. Küsitlusele vastanutest 3% hindasid selgituste andmise ebapiisavaks ja 2% oli neid, kes ei olnud üldse rahul.

Lisaks küsimustiku täitmisele kirjutasid patsiendid ankeetidele omapoolseid kommentaare. Kokkuvõtteks võib öelda, et patsiendid soovivad õigeaegselt pääseda haiglaravile, kiiret vaevuste leevendamist ja muidugi haiglapersonali professionaalsust ning hoolivat suhtumist.

Täname kõiki, kes uuringus osalesid!