

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuringu kokkuvõte 2023

Statsionaarsete patsientide rahulolu-uuring viidi läbi statsionaarsete patsientide hulgas ühe kuu jooksul ajavahemikus 03.04 – 30.04.2023. Küsitlus viidi samal ajal läbi ka teistes haiglates (TÜK, PERH, ITK, LTK, IVKH). Uuringu eesmärk oli välja selgitada patsientide rahulolu raviteenustega Viljandi haiglas ning üsitluse tulemusi kasutatakse Viljandi haigla teenuste kvaliteedi parandamisel ja juhtimisotsuste langetamisel.

Küsitluse ankeedid jagati kõikidele sel perioodil statsionaarsel ravil viibinud patsientidele nende ravil oleku viimasel päeval. Küsitlusele ei olnud kaasatud päevaravi patsiendid. Küsitlusele vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne, st et üksikvastajate arvamusi välja ei tooda ja andmeid kasutatakse vaid üldistatult.

Küsitlusankeedi koostamisel on arvestatud peamisi statsionaarset raviteenust mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 24 erinevat aspekti. Patsientide rahulolu mõõdeti 4-pallisel hinnanguskaalal (1 = kindlasti jah, 2 = pigem jah, 3 = pigem mitte, 4 = kindlasti mitte). Tulemused esitatakse diagrammidel protsentides vastavalt vastanute poolt antud hinnangu osakaalule.

Küsitlusele vastajad

Patsientide vastuste jagunemine erialagruppide lõikes	välja kirjutatud patsientide arv 03-30.04.2023	tagastatud küsimustikud	vastanuid %
Kokku	283	127	46%
sisehaigused	60	19	32%
kirurgia	62	39	63%
taastusravi	55	13	24%
günekoloogia	49	28	57%
psühhiaatria (osakonnad kokku)	57	32	56%
<i>üldpsühhiaatria</i>	<i>14</i>	<i>10</i>	<i>71%</i>
<i>akuutpsühhiaatria</i>	<i>19</i>	<i>9</i>	<i>47%</i>
<i>laste ja noorukite psühhiaatria</i>	<i>24</i>	<i>13</i>	<i>54%</i>

- Kõige suurem osalemise aktiivsus on olnud kirurgiliste patsientide seas ning kõige madalam aktiivsus sisehaigustega patsientide seas.
- Võrreldes 2019. aastal läbi viidud uuringuga, on käesoleval aastal osalemise aktiivsus kasvanud (2019. aastal vastas küsimustikule 34% statsionaarselt ravilt välja kirjutatud patsientidest).
- Kõikidest vastanutest moodustasid psühhiaatrilised patsiendid 25%.
- 2019.aastal läbi viidud uuringu ajal kajastusid günekoloogiliste patsientide arvamused kirurgiakliiniku vastuste all. 2023. aasta uuringus on günekoloogiliste patsientide vastused eraldi välja toodud.
- 2023. aastal on eraldi välja toodud ka taastusravi patsientide arvamused.
- 2023.aasta uuringus ei kajastu päevaravi patsientide arvamused.

Küsimustikule vastanutest olid 63% naised (80 vastajat) ja 37 % mehed (46 vastajat). Soo jättis märkimata 7 inimest (5% vastajat). Arvestades meeste madalamat esindatust vastajate hulgas, peab tulemuste tõlgendamisel meeles pidama, et esindatud on eelkõige naispatsientide arvamus.

Küsimustikule vastanute keskmine vanus oli 55 aastat, noorim vastaja oli 11 aastane (küsimustiku täitis lapsevanem) ja vanim vastaja oli 90 aastane. Oma vanuse jättis märkimata 7 vastajat (5%).

Elukoha märkis kokku 121 vastajat, kellest 92 (70%) vastajat elab Viljandi maakonnas ja 29 (12%) vastajat mujal Eestis. Oma elukohta ei soovinud märkida 10 (8%) vastanut. Võrreldes 2019.aastal läbi viidud uuringuga, on käesoleval aastal Viljandi maakonna patsientide arv suurenenud ja mujalt Eestist pärit vastanute arv on väiksem.

Soovitusindeks

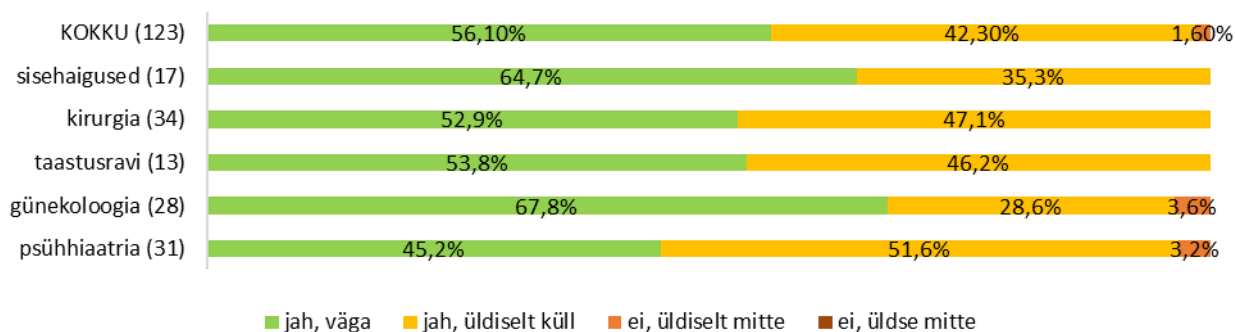
Soovitusindeks toetub 11 punktile skaalal 0 kuni 10. Vastused vahemikus 0-6 tähistavad mittesoovitajaid, 7-8 on passiivne grupp ning 9-10 tähistavad soovitajaid. Ankeedi küsimusele „Kokkuvõtteks, kuidas Te hindate oma haiglaravil oleku kogemust? Palun andke oma hinnang skaalal nullist kümneni, kus 0 tähendab „väga halb kogemus“ ja 10 „väga hea kogemus“, vastas kokku **125** inimest, kellest hinde 9-10 punkti andis 74 inimesest ehk 59% vastanutest, 7-8 punkti andis 34 inimest ehk 27% vastanutest ning 0-6 punkti andis 17 inimest, ehk 14% vastanutest. Seega on soovitusindeksi **45**. 2019.a läbi viidud uuringus ei olnud küsimust soovitusindeksi määramiseks, seega ei ole meil soovitusindeksi võrdlusandmeid.

Võrdlusanalüüside läbiviimisel loetakse positiivseks tulemuseks indeksit üle 40. Näitajat, mis on üle 50, loetakse äärmiselt positiivseks.

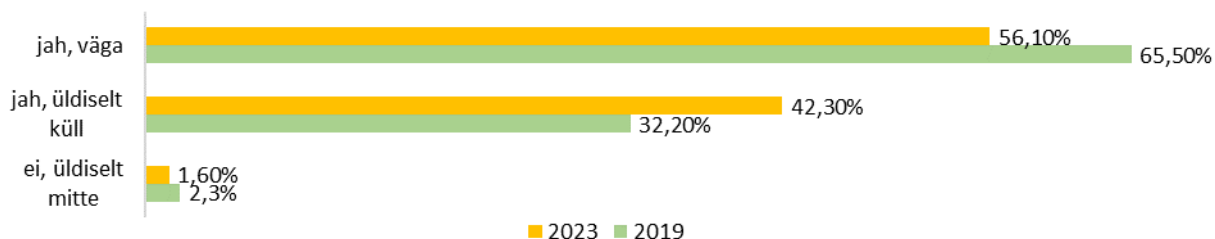
Uuringu statistilised kokkuvõtted, hinnangud ja võrdlusandmed 2019. aasta uuringu tulemustega

Patsientide üldine rahulolu Viljandi haigla haiglaraviga

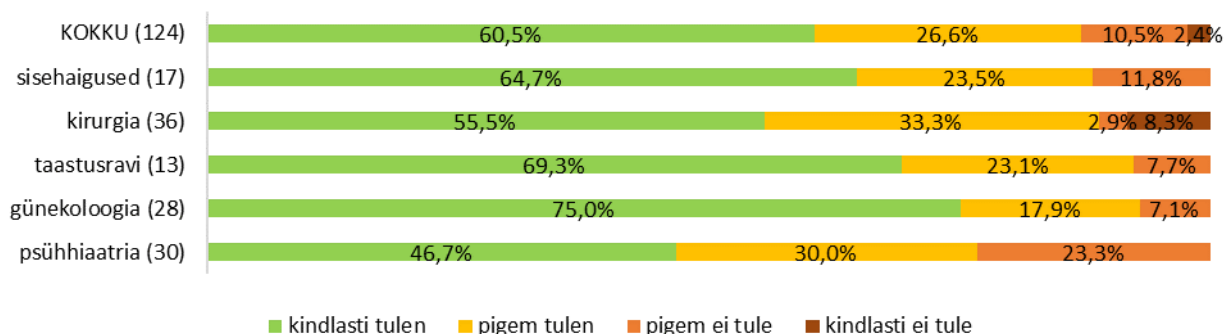
Kas Te jäite haiglaraviga rahule?



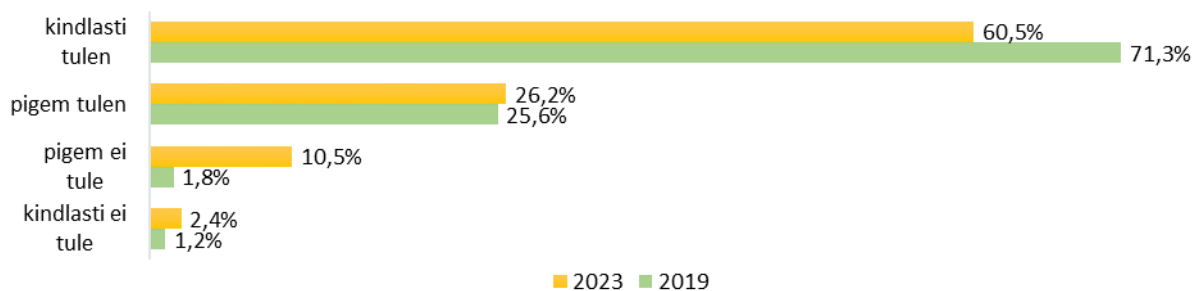
Haiglaraviga jäi väga rahule 56,10% vastanutest. Patsiente, kes üldiselt ei jäänud rahule, oli 2, ehk 1,6% vastanutest. 2019.aastal läbi viidud uuringuga võrreldes on väga rahul olevate patsientide osakaal 9,4% võrra langenud. 10,1% võrra on kasvanud patsientide osakaal, kes vastasid, et nad jäid üldiselt rahule.



Kas tulete taas Viljandi Haiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järele?

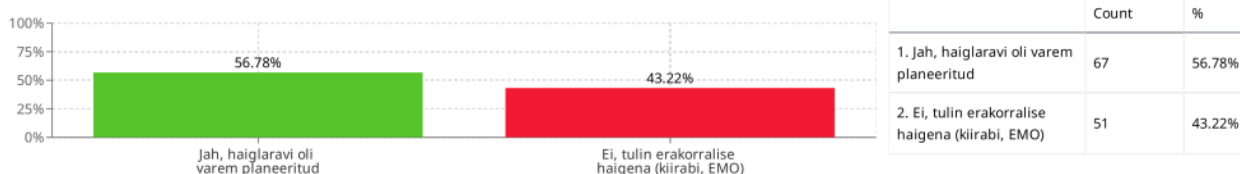


60,5% ehk 75 patsienti vastas „kindlasti tulen“, 13 patsienti vastas „pigem ei tule“ taas Viljandi haiglasse, kui selleks tekib vajadus. 3 patsienti ehk 8,3% vastanutest arvas, et nad ei tule kindlasti tagasi. Eelmise uuringuga võrreldes on väga patsientide lojaalsus 10,8% võrra langenud.



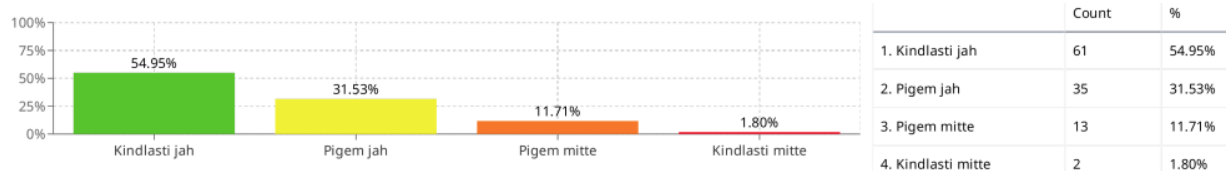
Haiglasse saabumine

Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?



56,8% ehk 67 patsienti vastas „jah, haiglaravi oli varem planeeritud“. 43,2% ehk 51 patsienti vastas „ei, tulin erakorralise haigena (kiirabi, EMO). 13 patsienti, kes täitsid ankeedi, jätsid sellele küsimusele vastamata.

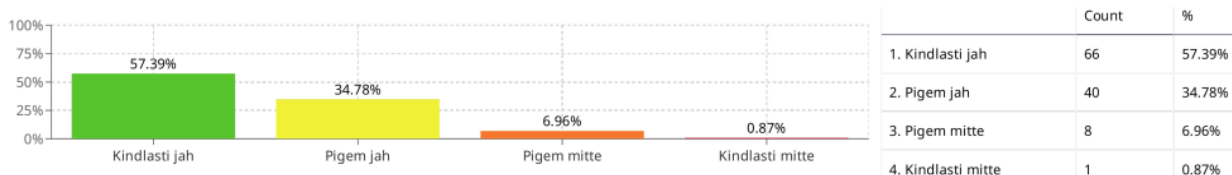
Kas jäite rahule eelifoga haiglasse tulemise kohta? (mis ajal, kuhu, mida kaasa võtta)



55% vastanutest ehk 61 patsienti vastasid „kindlasti jah“ ja 32% vastanutest ehk 35 patsienti vastasid „pigem jah“. 12% vastanutest ehk 13 patsienti vastasid „pigem mitte“ ja 2% vastanutest ehk 2 patsienti vastasid „kindlasti mitte“.

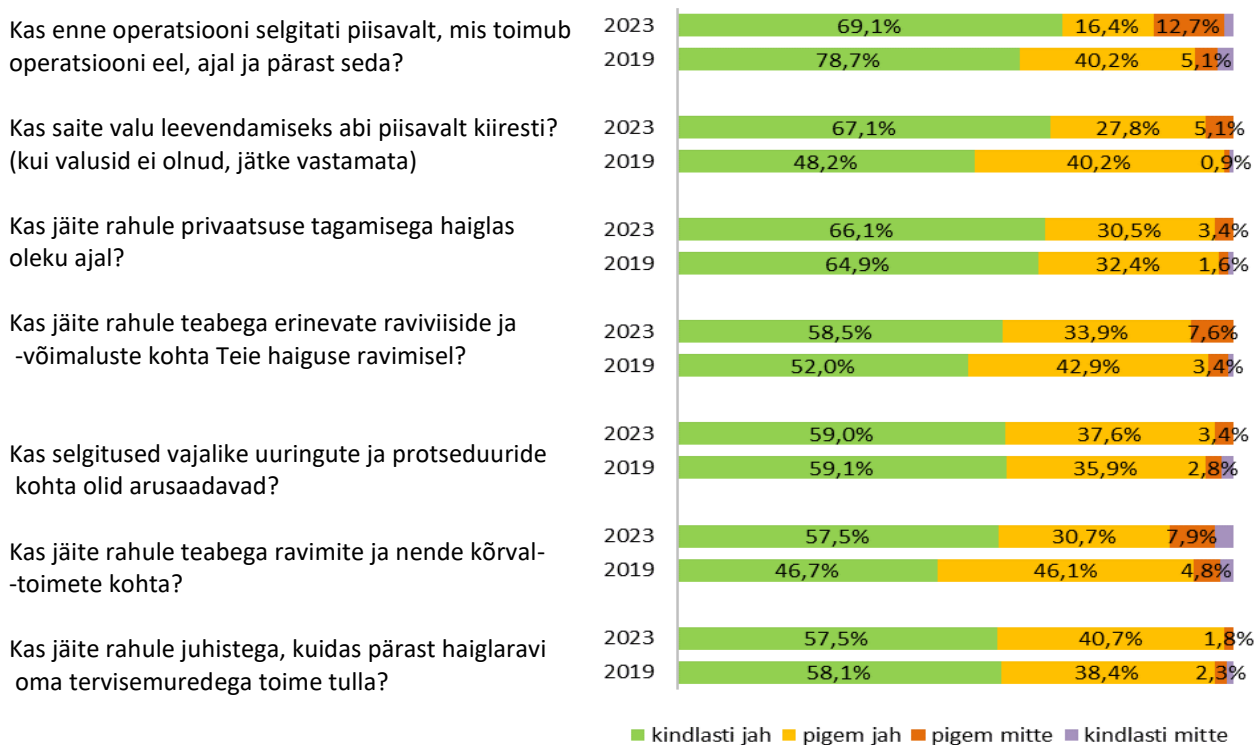
Sellele küsimusele ei pidanud vastama patsiendid, kes tulid haiglasse erakorralise haigena (neid oli kokku 51). Samas küsimusele on kokku jätnud vastamata 20 patsienti, st et osad erakorraliselt saabunud patsiendid siiski vastasid sellele küsimusele.

Kas jäite rahule asjaajamise selgusega haiglasse vastuvõtul?



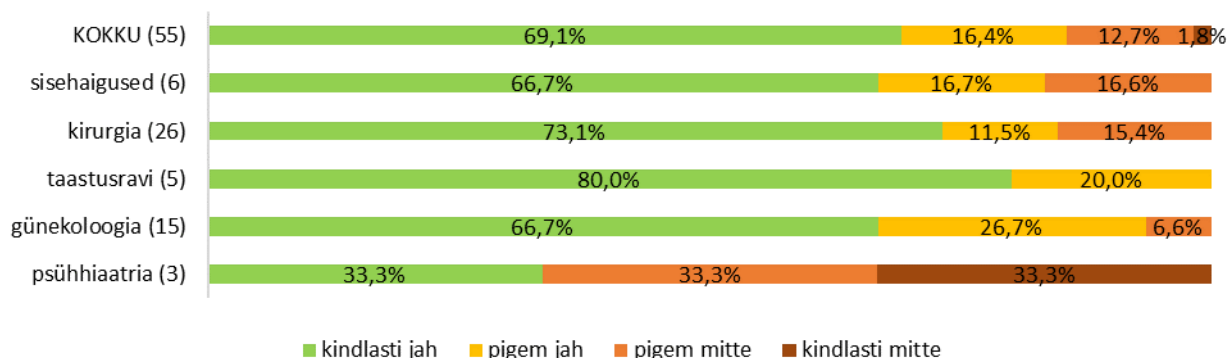
57% vastanutest ehk 66 patsienti vastasid „kindlasti jah“ ja 35% vastanutest ehk 40 patsienti vastasid „pigem jah“. 7% vastanutest ehk 8 patsienti vastasid „pigem mitte“ ja 1% vastanutest ehk 1 patsient vastas „kindlasti mitte“. 16 patsienti, kes täitsid ankeedi, jätsid sellele küsimusele vastamata.

Ravi



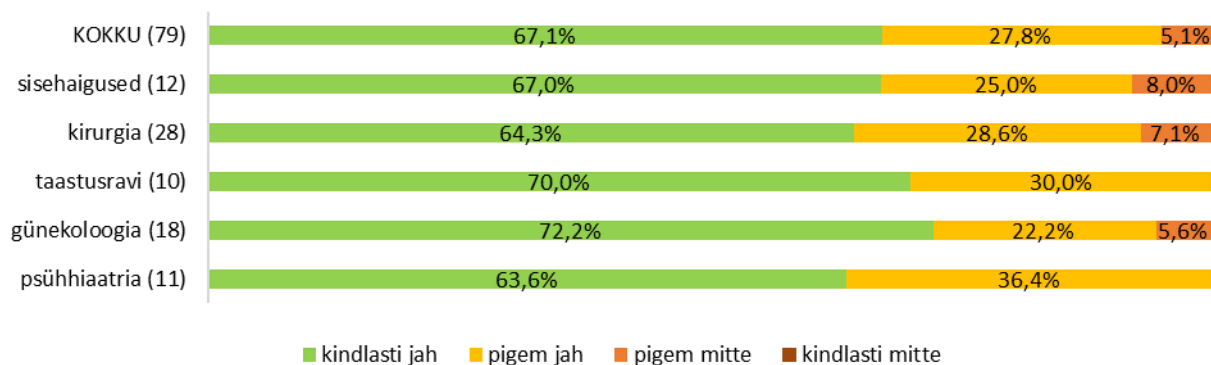
Järgnevale kahele küsimusele tuli vastata ainult juhul, kui küsimus oli konkreetse patsiendi puhul asjakohane.

Kas enne operatsiooni selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni eel, ajal ja pärast seda? (kui operatsiooni ei tehtud, jätkke vastamata)



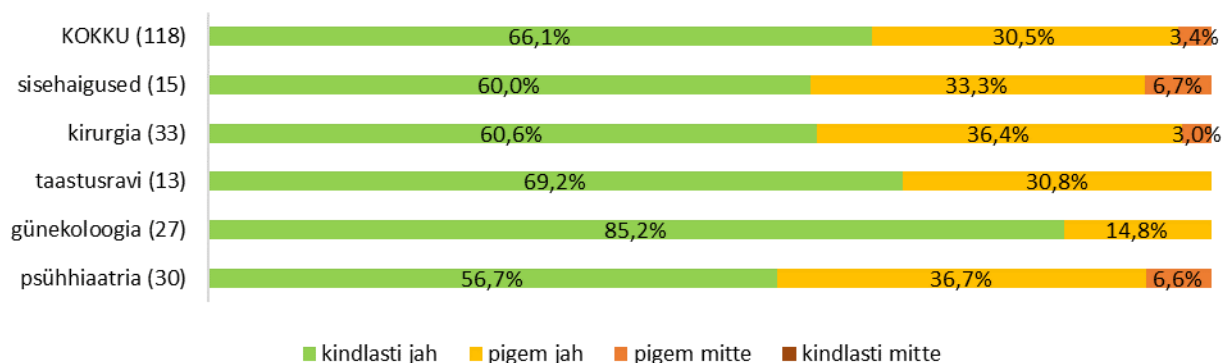
Sellele küsimusele tuli vastata juhul, kui ravil viibimine oli seotud operatsiooniga. 69,1% ehk 38 patsienti vastas, et nad said piisavalt teavet operatsiooni kohta. Selliste patsientide osakaal oli eelmise uuringu ajal 9,6% võrra suurem. 7 patsienti arvas, et nad pigem ei saanud piisavalt infot ja 1 patsient tundis, et ta ei saanud kindlasti piisavalt infot.

Kas saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti? (kui valusid ei olnud, jätke vastamata)



Rahulolevate patsientide osakaal on võrreldes eelmise uuringuga kasvanud. 67,1% ehk 53 patsienti vastasid, et said kindlasti valu leevendamiseks piisavalt kiiresti abi. Eelmise uuringu ajal 2019.aastal andis sama hinnangu 48,2% patsientidest. 2019. aasta uuringus ei vastanud psühhiaatria patsiendid sellele küsimusele, kuid sellel korral andis 11 psühhiaatria patsienti küsimusele positiivse hinnangu.

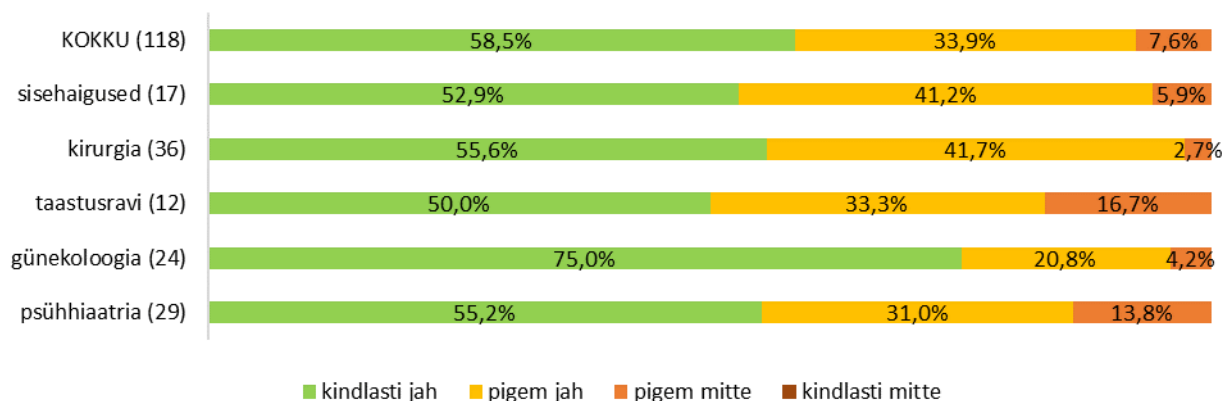
Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglas oleku ajal?



Positiivse aspektina saab märkida, et patsientide rahulolu privaatsuse tagamisega on eelmise uuringuga võrreldes kasvanud 2,5% võrra. Eelmise uuringu ajal olid privaatsuse tagamisega kindlasti rahul 64,9% vastajatest. Sel korral oli täiesti rahulolevate patsientide osakaal 66,1%, so 78 patsienti.

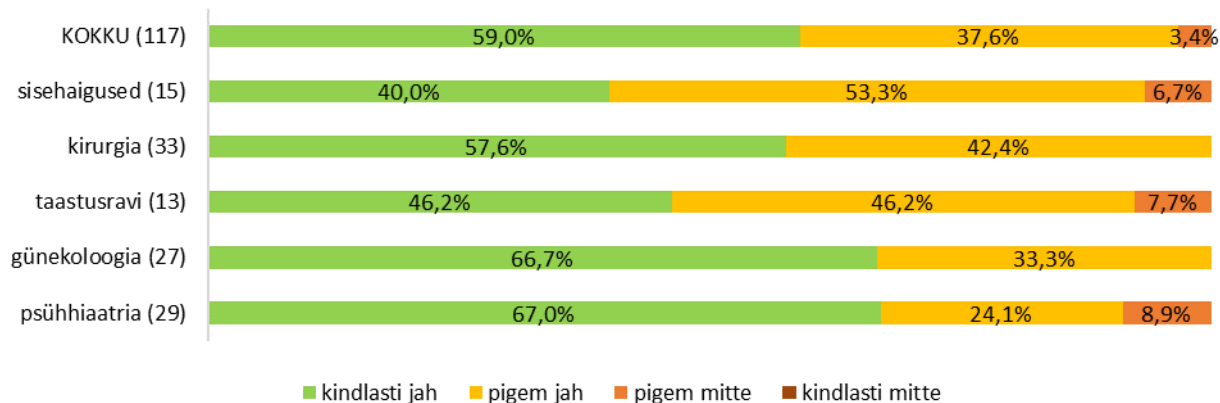
Kõige rahulolevamad on günekoloogilised patsiendid.

Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haiguse ravimisel?



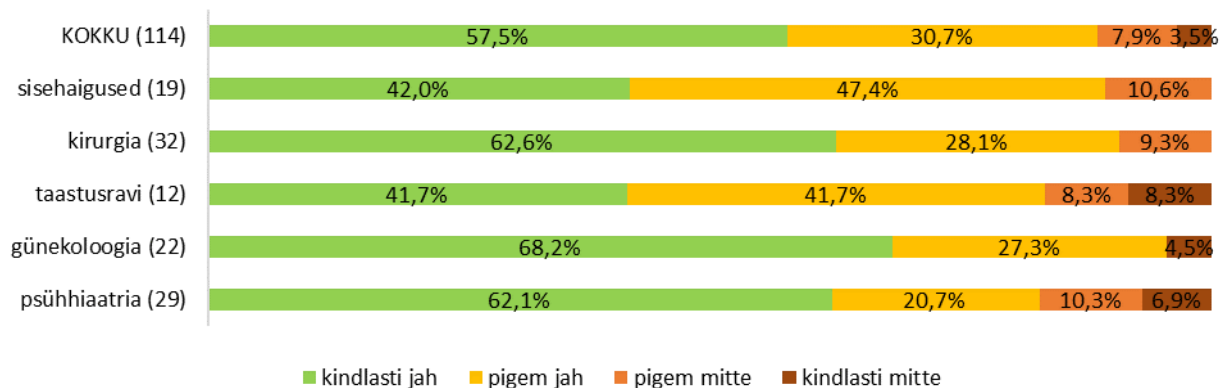
Rahulolu teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta on 2019. aasta uuringuga võrreldes 6,5% võrra kasvanud. 58,5% ehk 69 patsienti jäid kindlasti rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta. 9 patsienti ehk 7,6% vastanutest pigem ei jäänud saadud teabega rahule. Kõige rahulolevamad on günekoloogilised patsiendid.

Kas selgitused vajalike uuringute ja protseduuride kohta olid arusaadavad?



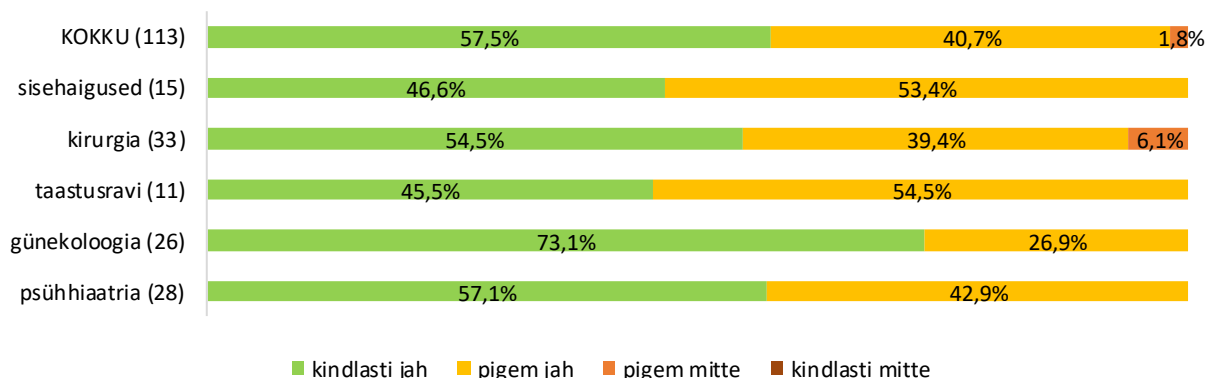
59% ehk 69 patsienti vastasid, et selgitused vajalike uuringute ja protseduuride kohta olid arusaadavad. 4 patsienti leidis, et selgitused pigem ei olnud arusaadavad. Võrreldes eelmise uuringuga, on rahulolu selles aspektis jäänud suhteliselt samale tasemele.

Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?



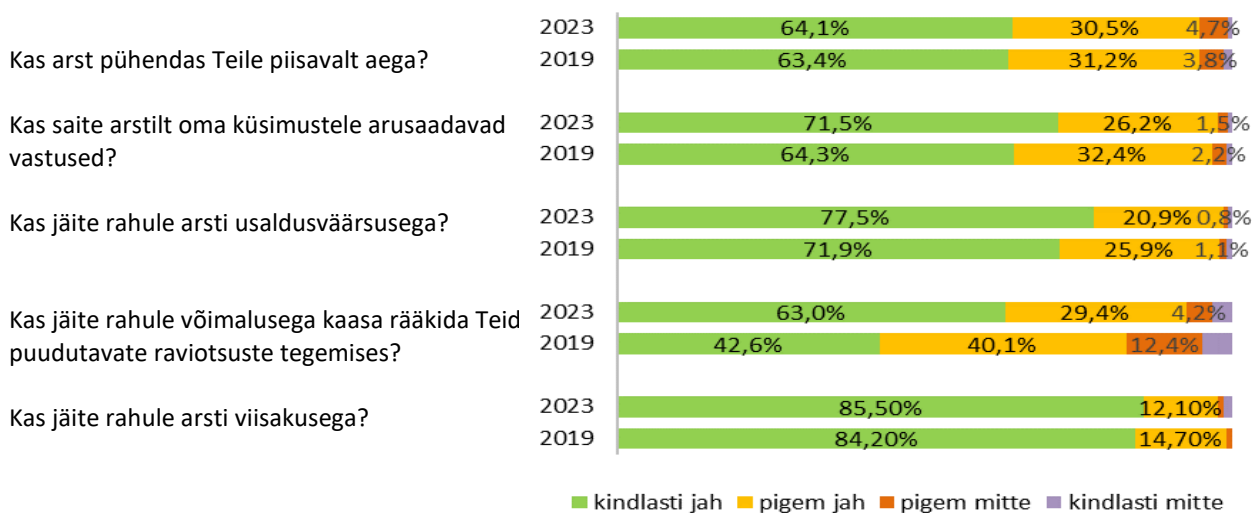
57,5% ehk 66 patsienti vastas, et on kindlasti rahul teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta. Üldse ei jäänud rahule 4 patsienti. Eelmise uuringuga võrreldes on rahulolu selles aspektis kasvanud 10,8%.

Kas jäite rahule juhistega, kuidas pärast haiglaravi oma tervisemuredega toime tulla?



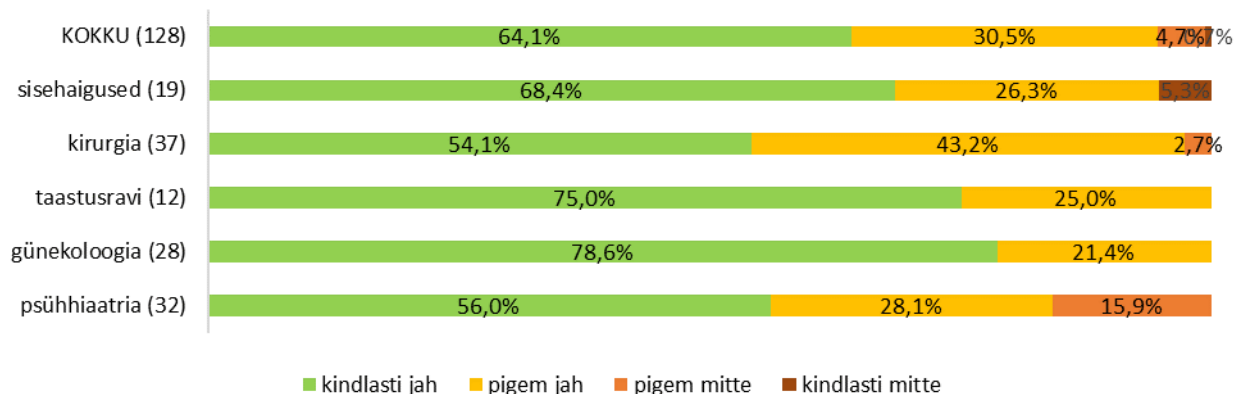
57,5% ehk 65 patsienti vastas, et jäid kindlasti rahule juhistega, kuidas pärast haiglaravi oma tervisemuredega toime tulla. 2 patsienti pigem ei jäänud rahule. Kõige rahulolevamad on günekoloogilised patsiendid.

Raviarst



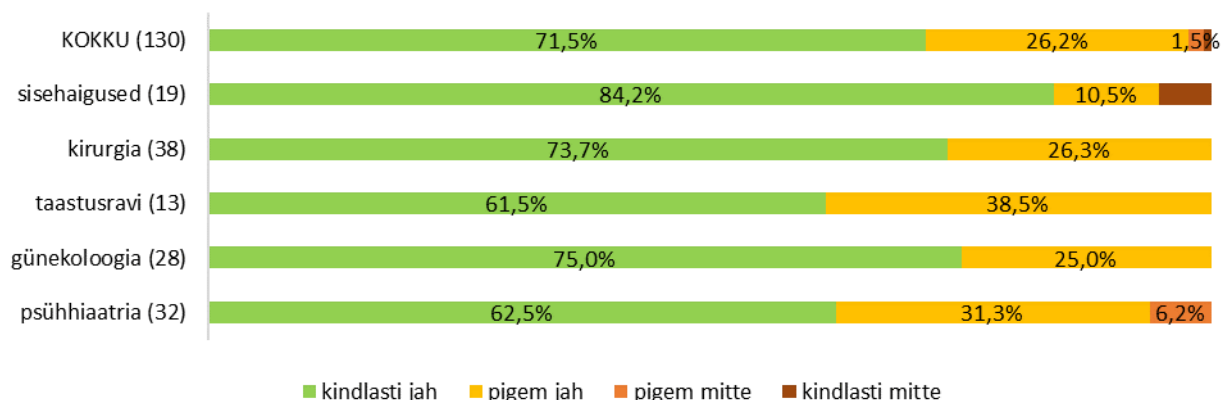
Patsientide vastused näitavad üldist positiivset suundumust ja võrreldes eelmise uuringuga on erinevatele arsti tööd puudutavatele aspektidele antud mõnevõrra kõrgemad hinnangud kui eelmisel korral. Eelmise uuringuga võrreldes on küsimuste sõnastust pisut muudetud.

Kas arst pühendas Teile piisavalt aega?



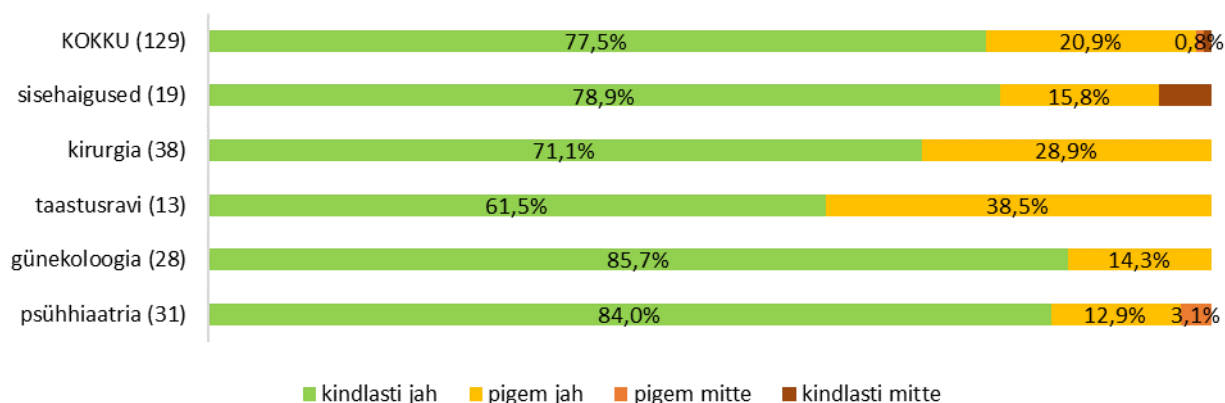
64,1% ehk 82 patsienti leidis, et arstil oli kindlasti piisavalt aega. 1 patsient tundis, et arst ei pühendanud kindlasti piisavalt aega. 6 patsienti tundis, et arst pigem ei pühendanud piisavalt aega. Eelmises uuringus küsiti „kas saite arstiga piisavalt suhelda?“. 63,4% patsientidest vastas „jah, väga“.

Kas saite arstilt oma küsimustele arusaadavad vastused?



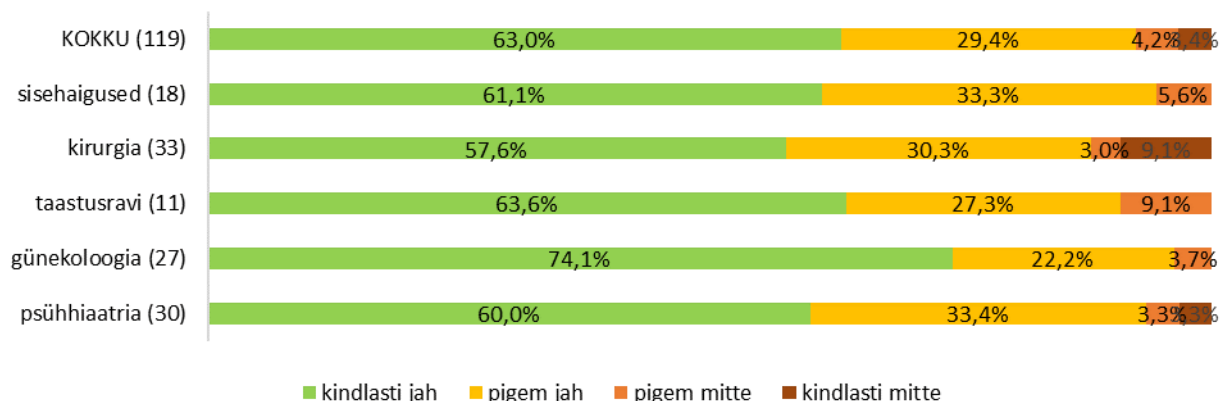
71,5% ehk 93 patsienti tundis, et sai kindlasti arstilt küsimustele arusaadavad vastused. Eelmises uuringus küsiti „kas saite arstilt oma küsimustele piisavalt, arusaadavad vastused?“. 64,3% patsientidest vastas „jah, väga“.

Kas jäite rahule arsti usaldusväarsusega?



77,5% ehk 100 patsienti jäi kindlasti arsti usaldusväarsusega rahule. Eelmises uuringus küsiti „kas jäite rahule arstide usaldusväarsuse ja oskustega?“. 71,9% patsientidest vastas „jah, väga“.

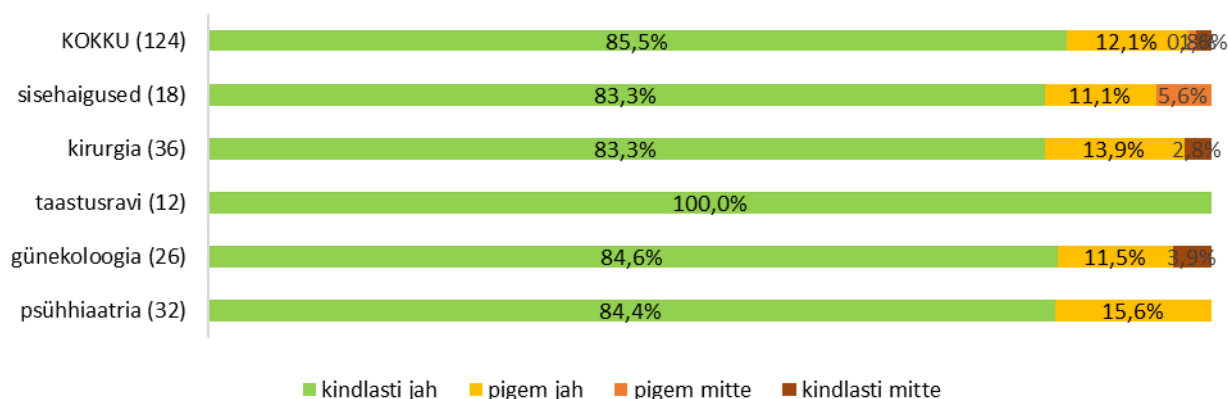
Kas jäite rahule võimalusega kaasa rääkida Teid puudutavate raviotsuste tegemises?



63% ehk 75 patsienti jäi kindlasti rahule võimalusega kaasa rääkida teda puudutanud raviotsuste tegemises. 4 patsienti ei jäänud üldse rahule ja 5 patsienti pigem ei jäänud rahule.

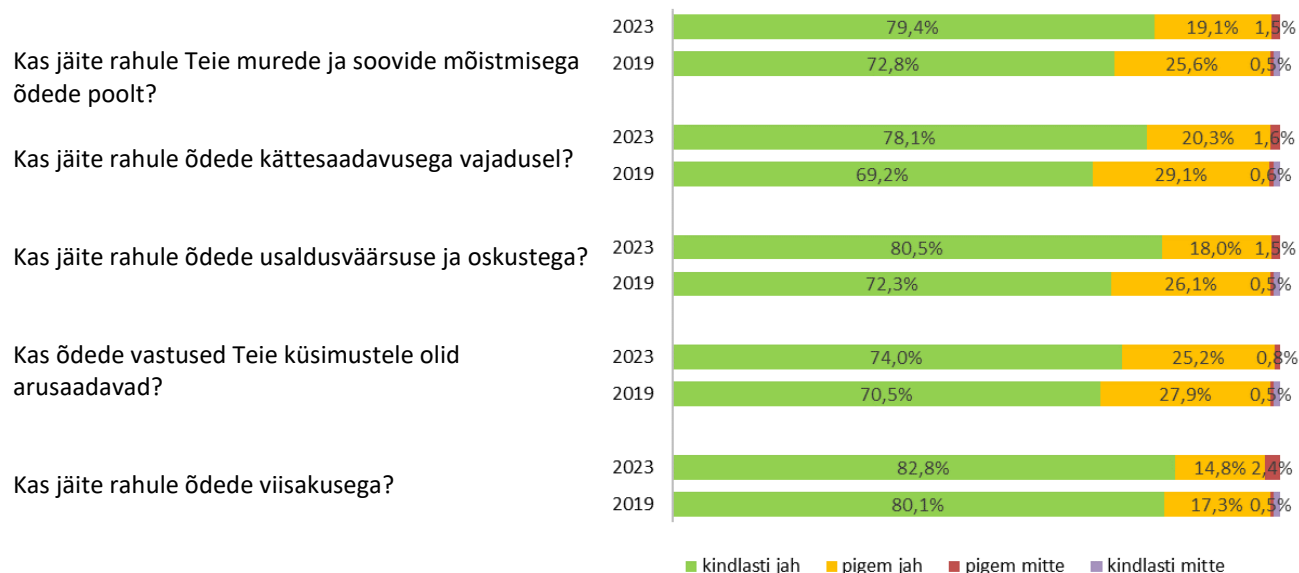
Eelmises uuringus küsiti „kas Teid kaasati raviotsuste tegemisse?“. 42,6% patsientidest vastas „jah, väga“.

Kas jäite rahule arsti viisakusega?



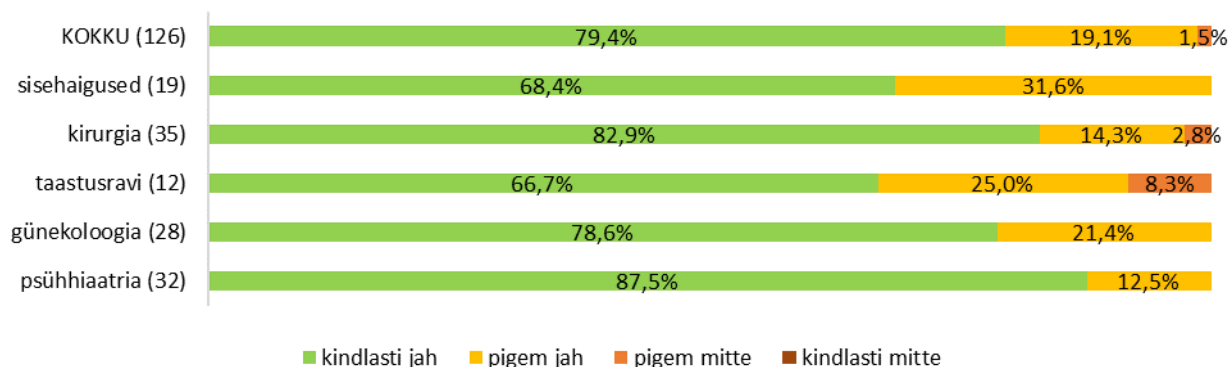
85,5% ehk 106 patsienti olid arsti viisakusega väga rahul. Eelmises uuringus oli täiesti rahulolevate patsientide osakaal 84,2%. Kõige rahulolevamad olid taastusravi patsiendid

Õed



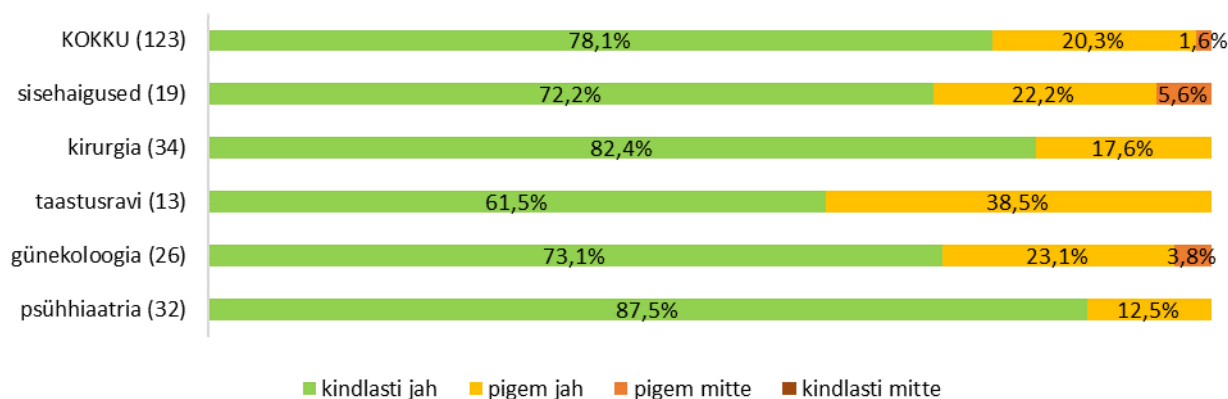
Patsientide hinnangud õdede tööd puudutavatele aspektidele on eelmise uuringuga võrreldes kõrgemad ehk paremate hinnangutega. Märgatavalt on kasvanud rahuolu õdede kättesaadavusega, õdede usaldusväärsuse ja oskustega ning murede mõistmisega.

Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?



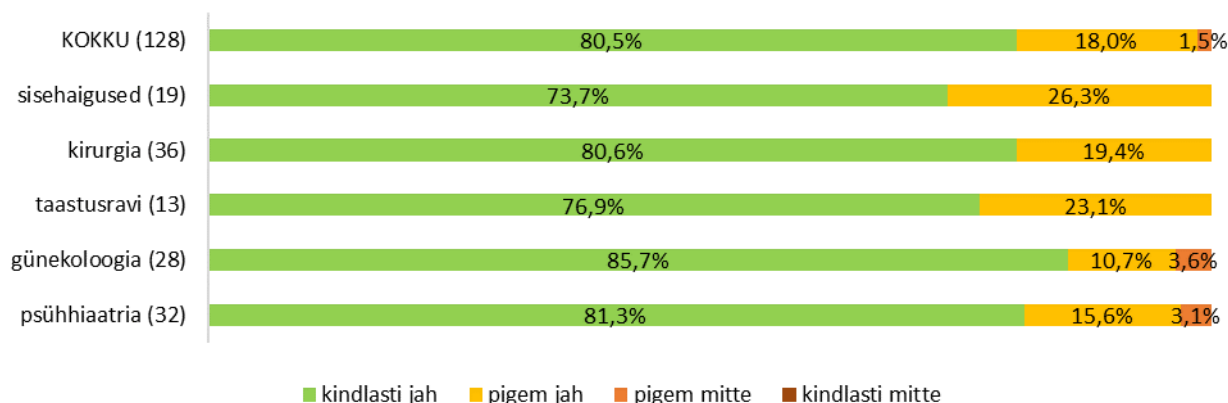
79,4% ehk 100 patsiendi hinnangul mõistsid õed kindlasti patsiendi muresid ja soove. 2 patsienti arvas, et õed pigem ei mõistnud.

Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?



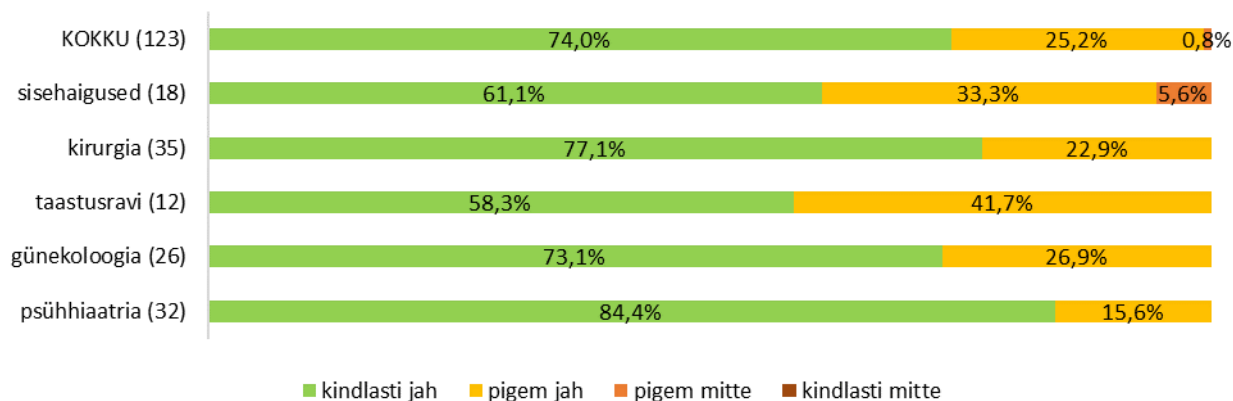
78,1% ehk 96 patsienti jäi täiesti rahule õdede kättesaadavusega. Kõige rahulolevamad on psühhiaatria patsiendid.

Kas jäite rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega?



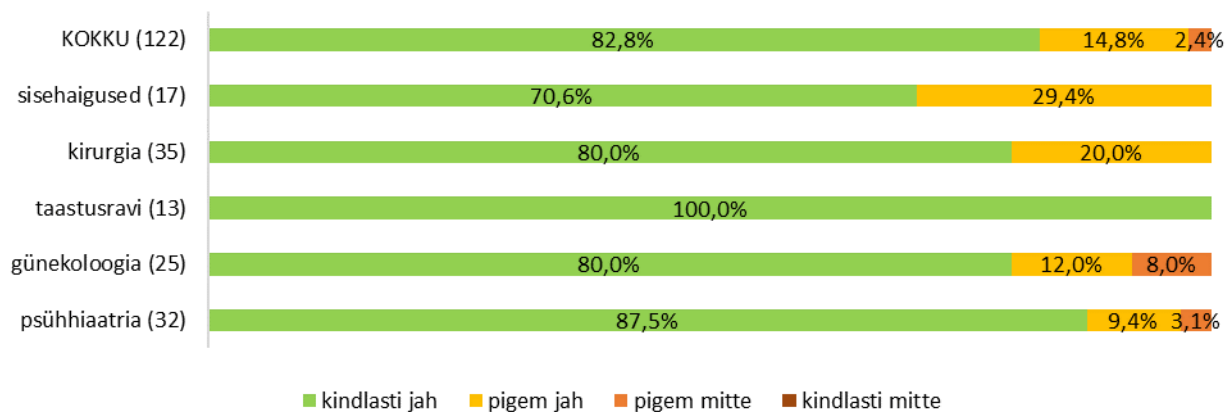
80,5% ehk 103 patsienti jäi täiesti rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega.

Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?



74% ehk 91 patsienti hindasid, et õdede vastused küsimustele olid täiesti arusaadavad. Kõige rahulolevamad on psühhiaatria patsiendid.

Kas jäite rahule õdede viisakusega?



82,8% ehk 101 patsienti jäid õdede viisakusega täiesti rahule. Kõige rahulolevamad on taastusravi patsiendid.

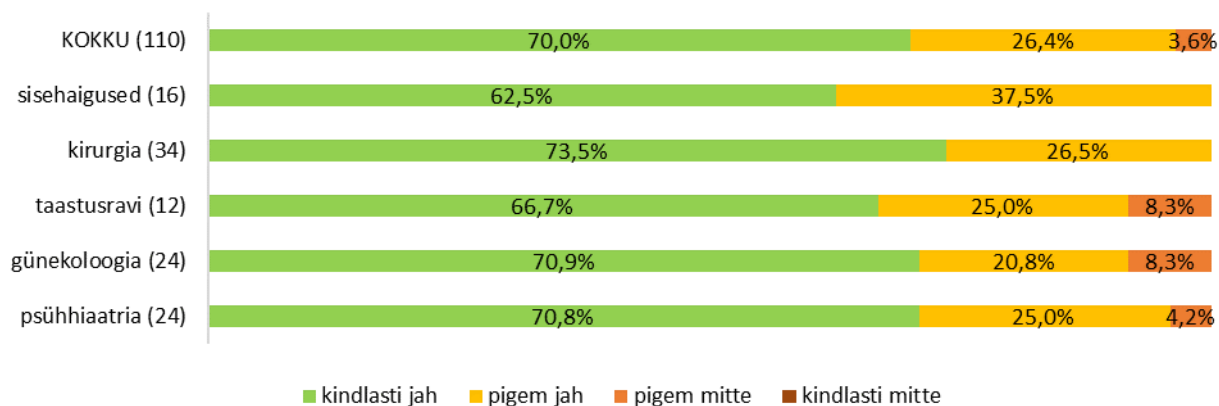
Haigla



Eelmise uuringuga võrreldes on 2 küsimust juurde lisatud (personali tutvustamisega ja iniväärakalt ja austusega kohtlemisega seotud küsimused).

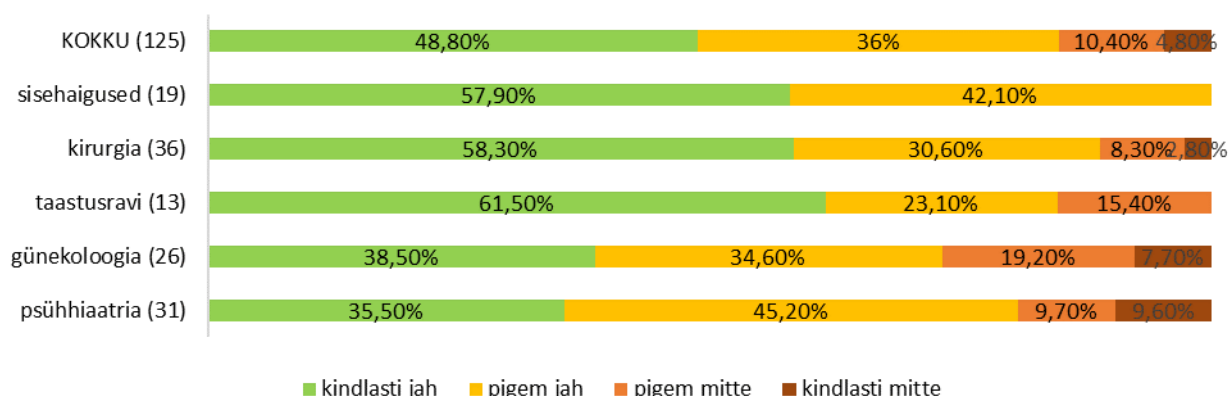
Patsientide rahulolu palatisse abi kustumise võimaluste osas on kasvanud 2,5%, rahulolu ruumide puhtuse ja korrashoiu osas on kasvanud 4,8%. Rahulolu haigla toiduga on vähenenud 1,8%. Kõige rahulolematud on günekoloogia ja psühhiaatria patsiendid.

Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?



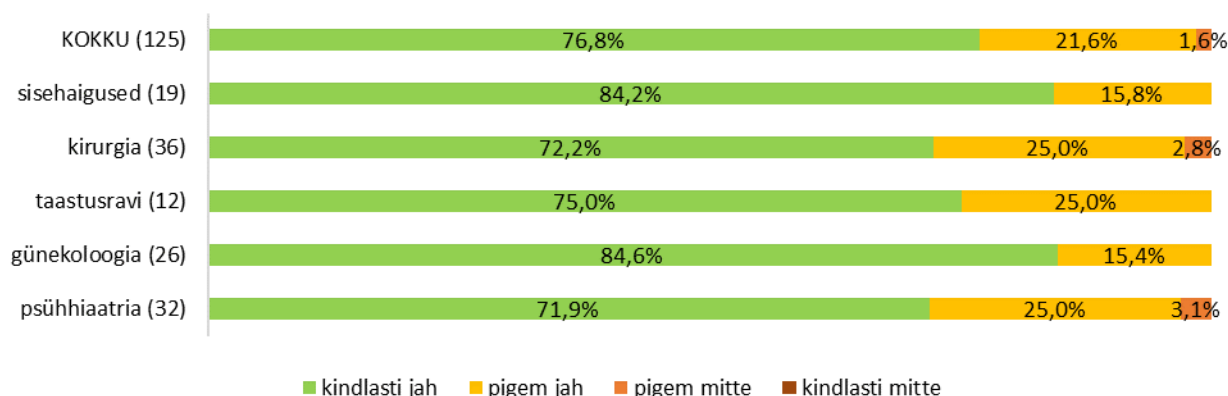
70% ehk 77 patsienti jäid täiesti rahule palatisse abi kutsumise võimalustega. 4 patsienti pigem ei jäänud rahule. 22 patsienti jättis küsimusele vastamata.

Kas jäite rahule haiglatoiduga?



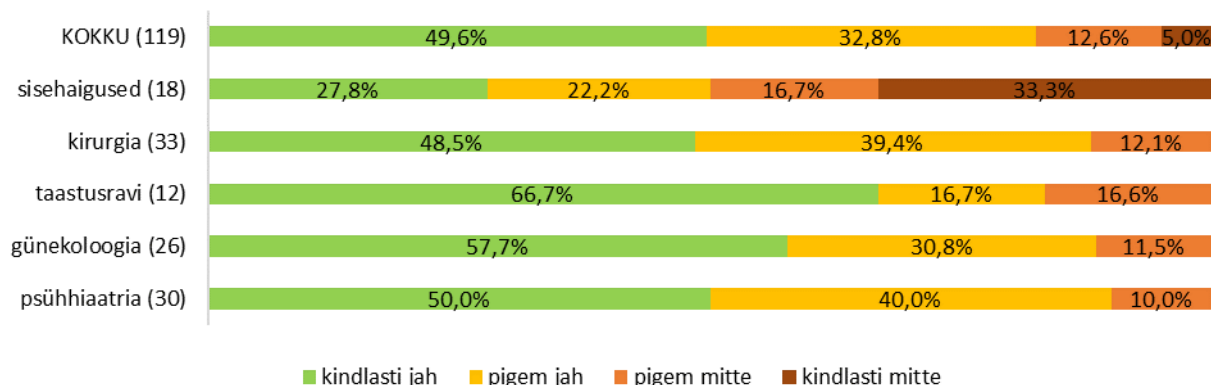
48,8% ehk 61 patsienti jäi haiglatoiduga täiesti rahule. 10,4% ehk 13 patsienti pigem ei jäänud rahule ja 4,8% ehk 6 patsienti ei jäänud üldse rahule.

Kas jäite rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga?



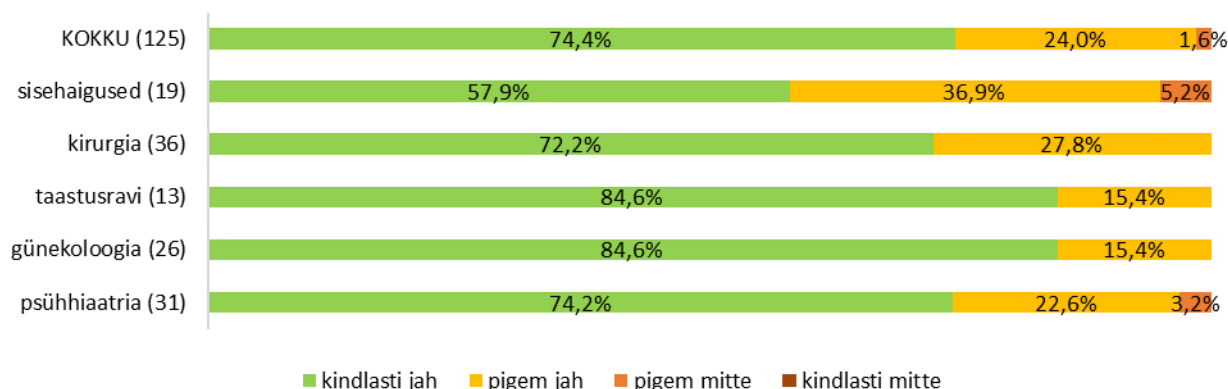
76,8% ehk 96 patsienti jäi ruumide puhtuse ja korrashoiuga täiesti rahule. Kõige rahulolevamad on günekoloogia patsiendid.

Kas Teiega tegele tud personal tutvustas ennast?



49,6% ehk 59 patsienti ütles, et personal tutvustas ennast. 6 patsienti ütles, et personal kindlasti ei tutvustanud ennast ja 15 patsienti ütles, et personal pigem ei tutvustanud ennast.

Kas tundsite, et Teid koheldi inimväärikalt ja austusega?



74,4% ehk 93 patsienti tundis, et neid koheldi inimväärikalt ja asutusega.

Kokkuvõte

Vaadeldes patsientide rahulolu muutust haiglaravi erinevate aspektidega, siis on valdkondi, kus on toimunud märkimisväärne areng ja on valdkondi, kus patsientide rahulolu on jäänud samale tasemele või on langenud.

Kõige rohkem ollakse rahul õdede ja arstide suhtumisega, usaldusväarsuse ja oskustega, õdede viisakusega, arstide selgitustega ja vastuvõtu privaatsusega. Samuti ollakse rahul ruumide puhtuse ja korrashoiuga.

Kõige vähem ollakse rahul teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta, arusaadavusega vajalike uuringute ja protseduuride kohta ja teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste koht.

Lisaks on ollakse rahulolematud haiglatoiduga.

Rahulolu haiglaraviga suurenes märgatavalt vanuses 70+ a. Teistes vanusegruppides oli rahulolu sarnane. Kõige vähem avaldasid arvamust 50-60. aastased patsiendid.

Rahulolu juhistega, kuidas pärast haiglaravi oma tervisemuredega toime tulla, on kõrgem nooremaealiste seas. Selgitusi ootavad rohkem vanemaalised patsiendid vanuses 57+ a.

Plaanilise ravi patsiendid on raviga rohkem rahul kui erakorraliselt saabunud patsiendid. Hinnangud haiglatoidule ja puhtusele ei erinenud.

Rahulolu haiglatoiduga oli meeste ja naiste hulgas sarnane. Haiglatoiduga olid enam rahul patsiendid vanuses 59 + a.

Ruumide puhtuse ja korrashoiuga jäid enim rahule 45-64-aastased patsiendid. Ruumide puhtuse ja korrashoiuga olid mehed rohkem rahul kui naised.

Tänuõnad

Täname kõiki haigla töötajaid, kes kandsid hoolt, et patsiendid haiglaravilt lahkudes leiaksid hetke ankeedi täitmiseks.

Täname kõiki patsiente, kes küsimustele vastasid ja kommentaare jagasid. Kõikide patsientide tagasiside on meile väärtuslik.