

## Katarakti patsientide rahulolu-uuringu kokkuvõte 2023

Katarakti patsientide rahulolu-uuring viidi läbi 06.04-05.09.2023. Uuringu eesmärk oli saada tagasisidet osutatud teenusele, sh personali suhtlemisele, selgituste piisavusele ja töökorraldusele Viljandi haiglas.

Uuringusse kaasati ajavahemikul 6. aprill kuni 5. septembr 2023 lõikusel käinud patsiendid, kellega viidi küsitlus läbi telefoni teel. Valimi ja nimekirja koostamisel ei mänginud rolli, kas patsient on käinud lõikusel ühe või mõlema silmaga. Välistamiskriteeriumiks olid patsiendid, keda vahendavad lähedased, välistades need, kellel pole lõikusega otsest kogemust.

Uuringu aluseks oli katarakti rahulolu-uuringu läbiviimise töögrupi poolt koostatud küsimustik, mis koosnes 6 küsimusest, millest 4 on valikvastustega. Telefoniküsitlusele vastas 52 patsienti ehk 66% uuringu perioodil teenusel käinud patsiendist.

### Soovitusindeks

Küsimusega „Kas selle kogemuse põhjal soovitaksite Viljandi haigla teenuseid oma sõbrale/kolleegile?“ soovis haigla teada saada soovitusindeksit ehk patsientide üldist rahulolu teenuse kvaliteediga. Soovitusindeks toetub 11 punktile skaalal 0 kuni 10. Vastused vahemikus 0-6 tähistavad mittesoovitajaid, 7-8 on passiivne grupp ning 9-10 tähistavad soovitajaid.

Küsimusele vastas kokku **52** inimest, kellest hinde 9-10 punkti andis 42 inimesest ehk 81% vastanutest, 7-8 punkti andis 8 inimest ehk 15% vastanutest ning 0-6 punkti andis 2 inimest ehk 4% vastanutest. Seega on soovitusindeks **77**.

### Uuringu kokkuvõte ja hinnangud

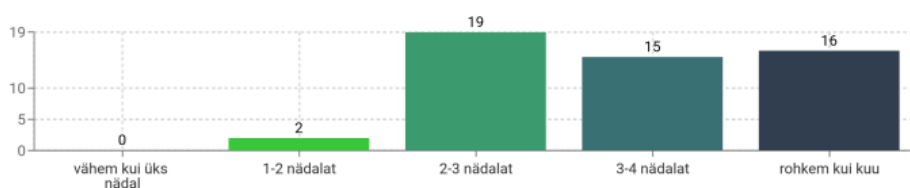
#### 1. Miks valisite silmakirurgia teenuse just Viljandi haiglas? Kas oli ka teisi valikuid? (Kas tulite teenusele Viljandi haigla arsti poolt või mujalt?)

- Viljandi, ei kaalunud muid variante
- esimene silm opereeriti Tartus, dr. Matson soovitas teine silm opereerida Viljandis
- valisin Viljandi haigla, kui kuulsin, et dr. Kree käib Tartust siin lõikusi tegemas. Soovitas dr. Matson, käisin tema vastuvõtul silmalaugudega, parem silmalaug oli vajunud
- mujale on kulukas sõita, kuna ise Viljandist siis loomulik valik teha lõikus siin

- haiglas töötab tuttav ja tema teadis rääkida, et siin Viljandi haiglas teostatakse katarakti lõikust. Teisi valikuid ei olnud kuna siin oli kõige lähemal ja mugavam.
- dr Maaten soovitas
- ei tulnud muud mõtetki
- naaber rääkis ja kiitis
- dr. Kree patsient, eelmisel aastal käis tuttav Tartus lõikusel, kui kuulis, et dr Kree teeb lõikusi Viljandis, lasi lõikuse teha siin
- Tartu arst käib siia opereerimas, seetõttu lasin lõikuse teha siin
- Järvamaalt pärit ja tulin Viljandi haiglasse
- Viljandi ja õnnelik, et oma kodulinnas seda teenust pakutakse

## 2. Kui pikalt ootasite silmaoperatsioonile saamist pärast arsti visiiti?

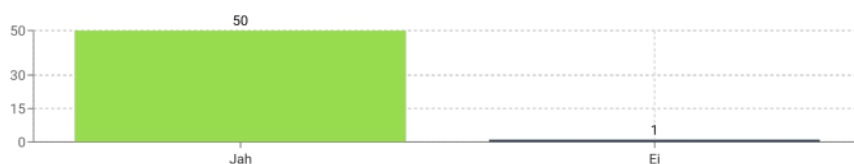
- 16 patsienti vastasid rohkem kui kuu
- 15 patsienti vastasid 3-4 nädalat
- 19 patsienti vastasid 2-3 nädalat
- 2 patsienti vastasid 1-2 nädalat



	Count	%
1. vähem kui üks nädal	0	0.00%
2. 1-2 nädalat	2	3.85%
3. 2-3 nädalat	19	36.54%
4. 3-4 nädalat	15	28.85%
5. rohkem kui kuu	16	30.77%

## 3. Kas lõikusaja broneerimine oli sujuv ja arusaadav?

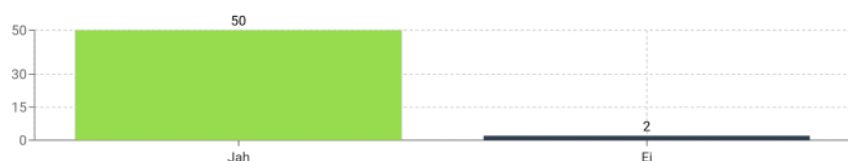
- 50 patsienti olid lõikusaja broneerimisega rahul
- 1 patsient oli rahulolematu



	Count	%
1. Jah	50	98.04%
2. Ei	1	1.96%

## 4. Kas lõikuse päeval jagatud selgitused protseduuri kohta olid arusaadavad?

- 50 patsienti vastas jah, selgitused olid arusaadavad
- 2 patsient vastasid ei, selgitused ei olnud piisavalt arusaadavad



	Count	%
1. Jah	50	96.15%
2. Ei	2	3.85%

Soovi korral selgitage vastust:

- puust ja punaselt seletati kõik ära
- infoleht anti kaasa ja õed vastasid küsimustele
- lõikus tehti muusika saatel, mis oli meeldiv, võttis mõtted valult ära
- jah sain piisavalt infot, uurisin internetist inimeste kogemusi juurde
- põhjalikud selgitused anti, dr. Matson on väga hea arst
- dr. Matson on väga sümpaatne arst, kiitsin teda ja ütlesin, et ta on õige eriala endale valinud, novembris lähen uuesti tema vastuvõtule silmapõhjade pärast

## 5. Kas jäite rahule personali suhtlemisega lõikuse ajal?

- kõik vastajad, 52 patsienti jäid rahule personali suhtlemisega lõikuse ajal

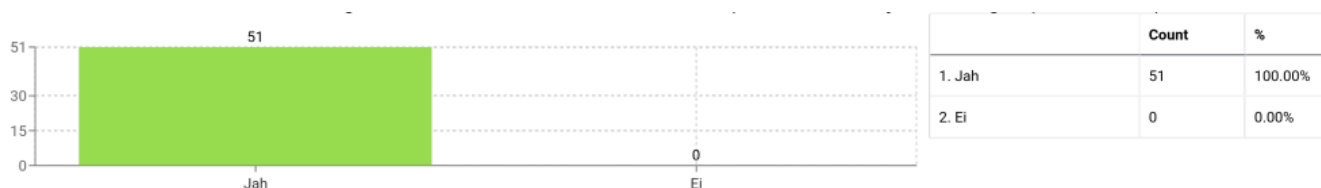


Soovi korral selgitage vastust:

- 100% rahul
- väga rahul, hellitati liiga ära, ratastoolis viidi lõikusele
- väga professionaalne käitumine ja suhtlemine
- väga rahul kõikidega, dr. Kree oli Tartust kaasa võtnud mõned inimesed lõikuse juurde vanuses 50+, mind see ei häirinud, pigem meeldis. Kuna ma kartsin seda lõikust väga palusin endale topelt valuvaigistit silma tilgutada
- kõik olid väga toredad

## 6. Kas saite kaasa selged suunised edasiseks toimimiseks (kodune ravi, vajadusel tagasi-pöördumine)?

- kõik 51 patsienti vastas, et said selged suunised edaspidiseks toimimiseks



Soovi korral selgitage vastust:

- infoleht anti ja selgitused koduseks raviks

- retsept kirjutati ja järgisin täpselt arsti antud juhiseid
- tilgad, seletati põhjalikult millal ja kuidas
- anti infoleht ja ostsin apteegist kohe kõik soovitatud ravimid
- jah sain suunised, kui midagi peaks juhtuma nädalavahetusel siis kindlasti erakorraliselt pöörduda EMOSse.
- kõik selgitused sain kaasa, kuid pöördusin uuesti dr. Kree poole, sest silm hakkas kriipima ja tegi valu, sain abi
- kõik selgitused anti kaasa, ei tohi tõsta, kummardada ega kartuleid võtta, mida oleks tahtnud tegema hakata
- sain kõik soovitused, arst määras tagasipöördumise aja 2 nädala pärast peale lõikust
- jah, sain silmatilgad ja juhised, kuidas silmi hoida, pead mitte allapoole kallutada jne. Väga rahul selgitustega. Arst broneeris mulle ise tagasipöördumise, ehk kontrolli tulemise aja
- sain silmatilgad ja öeldi, et tuleb uuesti kontrolli tulla jaanuaris- veebruaris

## **7. Kas on midagi, mida me ei küsinud, aga Te sooviksite veel välja tuua?**

- sobib kõik, midagi ei oska lisada. Lõikusega väga rahul, elukvaliteet tõusis oluliselt
- väga hästi organiseeritud, kõik läks ladusalt
- kuldsed sõnad dr. Matsonile, kes tegi silmalaugude lõikuse ja dr. Nõupuule Tartusse, 06. detsembril uus aeg dr. Matsoni juures, lasen selle ringi tõsta Tallinnasse, kuna kolisin Tallinnasse elama
- ravijärjekorrad on pikad, diabeediravil käijes ebameeldiv kogemus dr. Hella Videsega, ebaviisakas, enam tema juurde ei tule, läksin diabeediravile Tartusse
- lõikuse järjekorras ligi 2 kuud, dr. Kreega väga rahul, soovitan kõigile, silmanägemine oli enne lõikust ühel silmal 5%, peale lõikust paranes silmanägemine 85%, elukvaliteet on hoopis teine. Teise silma lõikus on ees, seda hetkel lõigata pole vaja
- maja on lagunened ja vajab remonti, Paide haigla on kaasaegsem ja moodsam
- väga kiirelt sai operatsioon tehtud, Tartus oli palju inimesi oma järjekorda ootamas siis siin läks nagu lindilt.
- päris rahul ei ole, silmad on kuidagi väsinud ja pinges, pean arstile uue aja panema ja seda muret kurtma
- operatsiooni pidin ootama mitu tundi, ennem võeti vasaku silmalised lõikuse järjekorda, hiljem võeti parema silmade lõikused ette. Vasaku silma lõikus tehti Tartus, mis õnnestus hästi, parema silmaga nii hästi ei läinud, ei saa aru, et midagi paremaks oleks läinud, sellel silmal on ka silmapõhja närvi kahjustus, võibolla selle tõttu. Arst andis soovitusel tulla uuesti kontrolli detsembris-jaanuaris, kuid lugesin Sakalast, et järjekorrad on väga pikad ja arsti aega saada on väga raske, proovin aega saada digiregistratuuri kaudu, kuna tulen

Võhmast bussiga, pean arvestama ka bussi aegadega.

- kõik on haiglas hästi, kuigi silmanägemisega rahul ei ole aga selles ei ole haigla süüdi, kaugele nägemine paranes aga lähedale ei näe üldse ja loen lugemisaparaadiga. Mul on probleem silmapõhjadega ja kahjuks ei saa seda viga parandada, pean sellega leppima
- lõikusega olen rahul, enne olin ühest silmast pime, nüüd enam lugemisprille kandma ei pea. Üldises plaanis on väga pikad ootejärjekorrad arstide vastuvõtule, kilpnäärme arstile sain aja alles jaanuaris, need võiks lühemad olla
- arst oli väga sõbralik ja kogu personal oli meeldiv. Kõik olid abivalmis ja tähelepanelikud, jäin väga rahule kogu protseduuriga.
- silmaarsti järjekord on väga pikk, abikaasa tegi esimese silmaopi Tartus, nüüd teise silma laseks lõigata Viljandi haiglas, kui saaks aja. Mulle öeldi, et helista 01.septembril, unustasin ära ja nüüd ei teagi mis saab. Kõik on muidu väga hästi ja korras, ainult ootejärjekorrad on väga pikad
- lõigati üks silm, selle taastumine on väga vaevaline, peale lõikust tekkis silmas põletik, läksin Tartusse silma näitama. Öeldi, et on kuiv silm ja arst oleks võinud anda soovitusena kaks kuud enne lõikust hakata silma panema niisutavaid tilkasid, siis oleks olnud põletiku oht väiksem, kuna lõikus toimus ka väga kuumal suvel ajal. Ennem vajasin kaugemale vaatamiseks prille, nüüd enam ei vaja. Kuna esimese silmaga on paranemine kehv, siis teise silma lõikusest loobusin
- varsti tuleb teise silma lõikus, soovin, et saan prillide kandmisest vabaks
- Viljandi haigla on arenenud, asi on palju parem kui 10 aastat tagasi, kui viimati siin käisin
- väga hea kogemus, soovitan kõigile, kes seda lõikust vajavad. Taastumine toimus kiiresti, nüüd näen jälle värve, olin selle juba unustanud ja telekat näen hästi, lasin ka silmalau ära opereerida. Nüüd on hoopis teine elukvaliteet
- Tartus oli lõikus mugavam ja lasti kauem haiglas taastuda, Viljandis ei olnud nii hea, silma pandi küll tilkasid, kuid ruttu sai lõikuselt koju, oleks tahtnud kauem taastumiseks aega, silm valutab väga ja jooksis vett, kodus võtsin veel valuvaigistit ja väga halb oli enesetunne
- patsient on väga-väga tänulik, hakkas nägema uuesti

## Kokkuvõte

Katarakti lõikuse läbinud patsientide üldine rahulolu teenusele oli väga hea.

81% vastanutest, ehk 42 patsienti 52 patsiendist hindasid Viljandi haigla katarakti lõikuse teenust 11 punkti skaalal 9 ja 10 palli vääriliselt, ehk „väga heaks“. Vaid 2 patsienti andsid teenusele vähem kui 6 punkti. Mõlemal patsiendil oli probleem tagasipöördumise aja broneerimisega. Üks patsientidest helistas registratuuri augustis, kõik ajad olid kinni, sama kordus septembris, oktoobris õnnestus saada arsti aeg 18.detsembriks.

Kõige suuremat rahulolu väljendasid patsiendid personali suhtumisega lõikuse ajal ja peale lõikust suuniste saamisega edaspidise toimimise ja koduse ravi osas. Mõlemale küsimusele andsid vastajad 100% positiivsed hinnangud.

Muudest tagasiside aspektidest võib veel välja tuua, et teenus on väga hästi organiseeritud.

Mitmel juhul mainisid patsiendid, et prillidest nad siiski vabaks pole saanud, seega olid nende ootused lõikuse tagajärjele suuremad.

Ühel juhul märkis patsient, et vahetult enne lõikust sai ta personalilt info, et oma raha eest oleks saanud juurde osta lõikuse, mis korrigeerib silmanägemist ja avaldas nõrdimust, et sellest võimalusest talle varem ei räägitud.

Patsientide üldise rahulolu tõstmiseks tuleb esmajärjekorras tegeleda nende rahulolu teguritega, millede osas patsientide rahulolu on madal:

- ootejärjekorra pikkus arsti vastuvõtule (tagasipöördumine järelkontrolliks)
- selgituste jagamine, et katarakti lõikuse tagajärjel ei vabane patsient prillide kandmisest

**Suur tänu kõigile vastajatele!**