

Ülevaade patsientide kiitustest ja kaebustest 2024

Kaebuste ja kiituste ülevaate eesmärgid 2024. aastal:

Peamiste probleemide tuvastamine:

Kaebuste analüüs aitab välja selgitada peamised valdkonnad, mis vajavad parandamist, nagu meditsiiniteenuste kvaliteet, suhtlus, infrastruktuur ja patsientide õiguste järgimine.

Muutuste dünaamika hindamine:

2024. ja 2023. aasta andmete võrdlemine võimaldab jälgida kaebuste ja kiituste arvu tõusu, langust või stabiilsust ning mõista, kuidas rakendatud meetmed on olukorda mõjutanud.

Edukate valdkondade määratlemine:

Kiituste analüüs aitab esile tuua valdkonnad, mida patsiendid enim hindavad, ning tuvastada edukaid praktikaid, mida saaks laiemalt rakendada.

Teenuste kvaliteedi tõstmine:

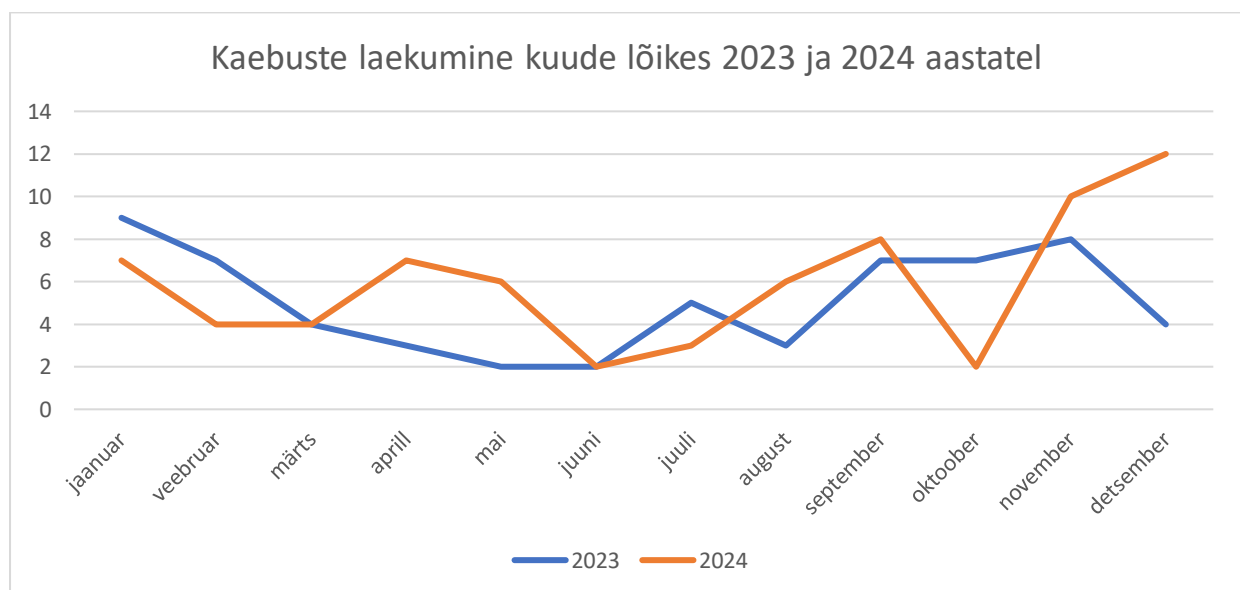
Ülevaate tulemused annavad võimaluse parandada meditsiiniteenuste kvaliteeti ja patsientidega suhtlemist, lähtudes nende tagasisidest.

2024. aastal esitasid patsiendid: 117 kiitust, 71 kaebust ja 3 ettepanekut.

2023. aastal esitasid patsiendid **147 kiitust**, mis näitab kõrgemat rahulolu ja positiivset tagasisidet. **2024. aastal** esitati ainult **117 kiitust**, mis tähendab, et kiituste arv vähenes võrreldes eelneva aastaga **30 võrra** (20,4% langus).

2023. aastal esitati **61 kaebust**, mis näitab väiksemat muret teenuste kvaliteedi üle. **2024. aastal** suurenes kaebuste arv **71-ni**, mis on **10 kaebust rohkem** (16,4% tõus).

1. Kaebuste laekumine kuude lõikes 2023 vs 2024



Üldine trend

Diagrammil on näha, et kaebuste arv kuude lõikes on 2023. ja 2024. aastal erinev. Samas kui 2023. aastal on kaebuste arv kuude lõikes üldiselt ühtlasem ja madalam, on 2024. aastal tugevamad kõikumised ja mõnes kuus on kaebuste arv märgatavalt suurem.

Aasta algus (jaanuar–märts)

2023: Kaebuste arv vähenes jaanuarist märtsini stabiilselt (9 → 7 → 4).

2024: Sarnane langustrend, kuid kaebuste arv on alguses veidi väiksem ja langeb kiiremini (7 → 4 → 4).

Järeldus: Esimese kvartali jooksul on kaebuste üldine vähenemine sarnane mõlemal aastal, kuid 2024. aastal algab madalamast tasemest.

Kevad ja suvi (aprill–juuli)

2023: Kevadel ja suvel oli kaebuste arv stabiilselt madal, kusjuures juunis langes see 2-ni.

2024: Kaebuste arv tõusis aprillis (7) ja jäi suvel vahelduvalt 2–6 vahele.

Järeldus: 2023. aastal saavutati madal kaebuste arv kevadel ja hoiti seda stabiilselt, samas kui 2024. aastal ilmnis rohkem kõikumisi ja kõrgem üldine tase.

Sügis (august–oktoober)

2023: Augustist oktoobrini oli mõõdukas tõus (3 → 7 → 7).

2024: Sügisel oli kaebuste arv tunduvalt kõikumine, ulatudes augustis 6 kaebuseni, tõustes septembris 8-le ja langes oktoobris järsult 2-ni.

Järeldus: 2024. aasta sügis on võrreldes 2023. aastaga ebastabiilsem, näidates suuri kõikumisi.

Aasta lõpp (november–detsember)

2023: Kaebuste arv jäi stabiilseks (8 → 4).

2024: Kaebuste arv kasvas detsembris järsult (2 → 12)

Järeldus: 2024. aasta novembriks toimus erakordselt suur kaebuste kasv.

Kaebuste arvu tipp ja langus

2023: Kõrgeim kaebuste arv oli jaanuaris (9), madalaim mais ja juunis (2).

2024: Kõrgeim kaebuste arv oli detsembris (12), madalaim juunis ja oktoobris (mõlemal kuul 2).

Järeldus: 2024. aastal esines rohkem äärmuslikke kõikumisi, sealhulgas suur kaebuste hulk novembris.

Üldised järeldused

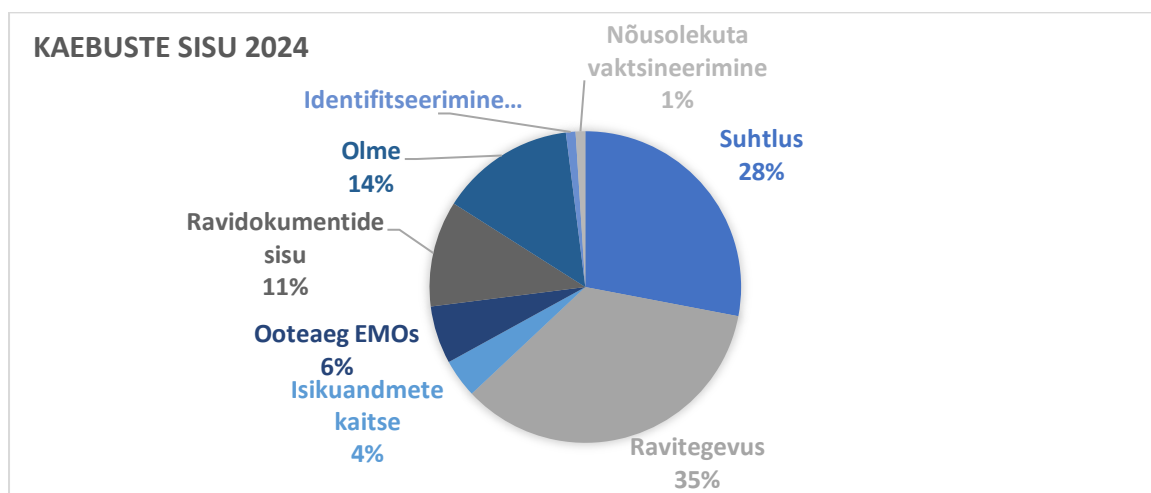
Stabiilsus: 2023. aastal oli kaebuste arv kuude lõikes stabiilsem ja madalam. 2024. aasta näitas suuremaid kõikumisi ja mõnel kuul märgatavat tõusu.

Sügis ja lõpp: 2024. aasta sügis ja lõpp olid probleemsemad, eeskätt novembri ja detsembri kaebuste rekordiliste arvude tõttu.

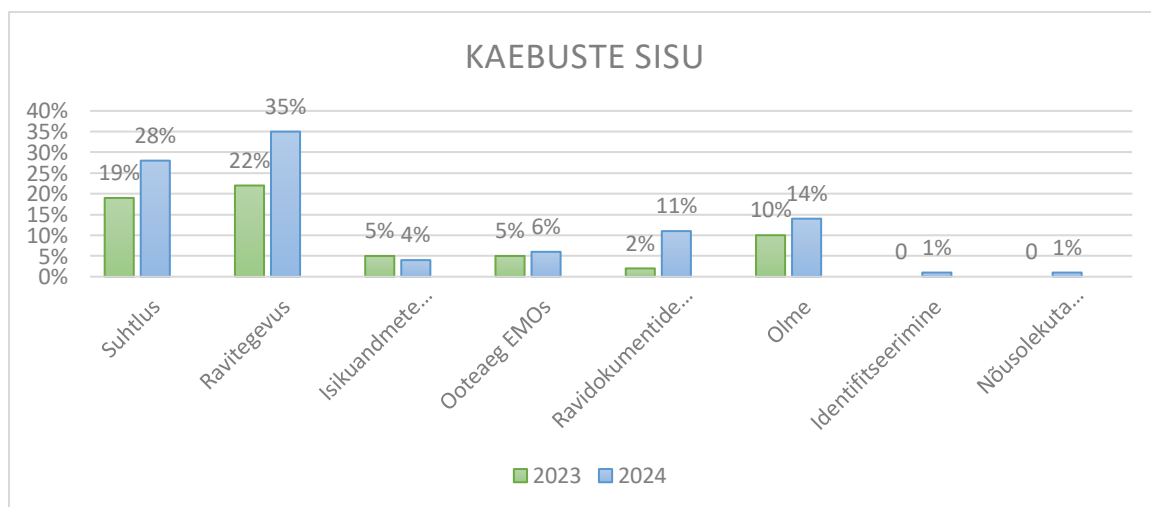
Kevad ja suvi: 2023. aasta kevad ja suvi olid rahulikumad, võrreldes 2024. aastaga, kus oli rohkem kaebuste tõusu ja languse perioode.

Üldiselt viitab analüüs sellele, et 2024. aastal on kaebuste esinemine ebastabiilsem ja mitmel kuul kõrgem kui 2023. aastal.

2. Kaebuste sisu



Võrdlev analüüs: Kaebuste sisu 2023 vs 2024



Kokkuvõte patsientide kiitustest ja kaebustest 2024

Peamised kaebuste kategooriad

2024.aasta sektordiagrammi ja 2023. ja 2024. aasta võrdleva tulpdiagrammi põhjal saab välja tuua järgmised kategooriad:

Ravitegevus:

2023. aastal: Ligikaudu **22% kõigist kaebustest**. **2024. aastal:** Protsent tõusis **35%-ni**, muutes selle kategooria kõige sagedasemaks kaebuste põhjuseks.

Järeldus: Kaebuste arvu kasv ravitegevuse osas võib viidata probleemidele teenuse kvaliteedis või meditsiiniabi korralduses.

Suhtlus:

2023. aastal: Ligikaudu **19%**. **2024. aastal:** Protsent tõusis **28%-ni**.

Järeldus: Suhtlusega seotud kaebused jäävad endiselt peamiseks probleemiks, mis võib osutada klientidele ebapiisavale tähelepanule või info puudulikkusele.

Olme:

2023. aastal: Ligikaudu **10%**. **2024. aastal:** Protsent tõusis **14%-ni**.

Järeldus: Olmega seotud probleemid on 2024. aastal märgatavalt suurenenud, mis võib vajada infrastruktuuri või teeninduse parandamist.

Ravidokumentide sisu:

2023. aastal: Umbes **2%**. **2024. aastal:** Kasv **11%-ni**.

Järeldus: Kaebused dokumentatsiooni täpsuse ja vigade osas on sagenenud.

Ooteaeg EMOs:

2023. aastal: Umbes **5%**. **2024. aastal:** Protsent tõusis **6%-ni**.

Järeldus: Kaebusi ooteaja kohta on veidi rohkem, mis võib viidata vajadusele parendada protsesse või kasutada ressursse tõhusamalt.

Isikuandmete kaitse:

2023. aastal: Ligikaudu **5%**. **2024. aastal:** Langus **4%-ni**.

Järeldus: Kaebusi isikuandmete kaitse osas on vähem, mis võib viidata andmeturbealaste meetmete paranemisele.

Identifitseerimine:

2023. aastal: **0%**. **2024. aastal:** **1%**.

Järeldus: 2024.aastal ilmnemiseid probleemeid patsiendi identifitseerimisega.

Nõusolekuta vaksineerimine:

2023. aastal: Puudusid. **2024. aastal:** Ilmusid, kuid moodustavad **1%**.

Kokkuvõtte patsientide kiitustest ja kaebustest 2024

Järeldus: Kuigi need juhtumid on harvad, vajavad nad tähelepanu.

Üldised muutused 2023 vs 2024

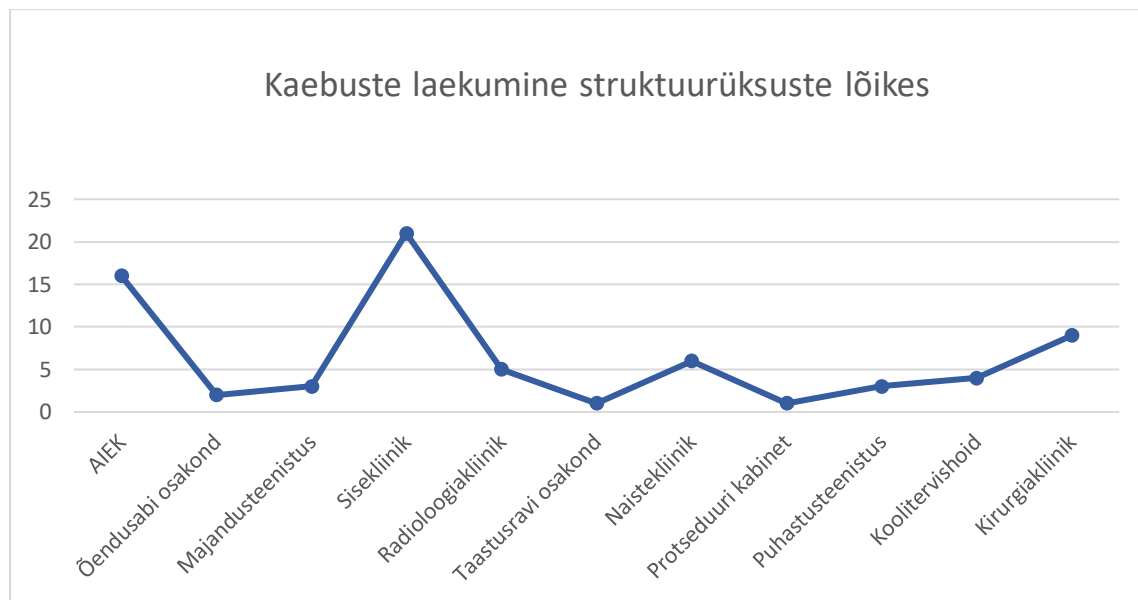
Ravitegevuse ja suhtlusega seotud kaebuste kasv:

Need kaks kategooriat moodustasid 2024. aastal üle 60% kõigist kaebustest, võrreldes 41%-ga 2023. aastal.

Oluline järeldus: Raviteenuse kvaliteedi parandamine ja suhtlemise tõhustamine on kõige kriitilisemad valdkonnad, millele tuleb keskenduda.

Uute kategooriate esilekerkimine: Probleemid identifitseerimise ja nõusolekuta vaksineerimisega näitavad uusi valdkondi, mis vajavad tähelepanu, kuigi need moodustavad väikese osa kaebustest.

3. Kaebuste laekumine struktuurüksuste lõikes



Kõrgeim kaebuste arv:

Sisekliinik ja AIEK paistavad silma kõige suurema kaebuste arvuga, ületades selgelt teisi struktuuriüksusi.

Madal kaebuste arv:

Taastusravi osakond, õendusabiosakond ja protseduurikabinet on kõige väiksema kaebuste arvuga üksused, mis võib viidata rahuldavale töö kvaliteedile.

Mõõdukas kaebuste arv:

Radioloogikliinik, Kirurgiikliinik ja Naistekliinik on suhteliselt kõrge, kuid mitte domineeriv kaebuste arvuga.

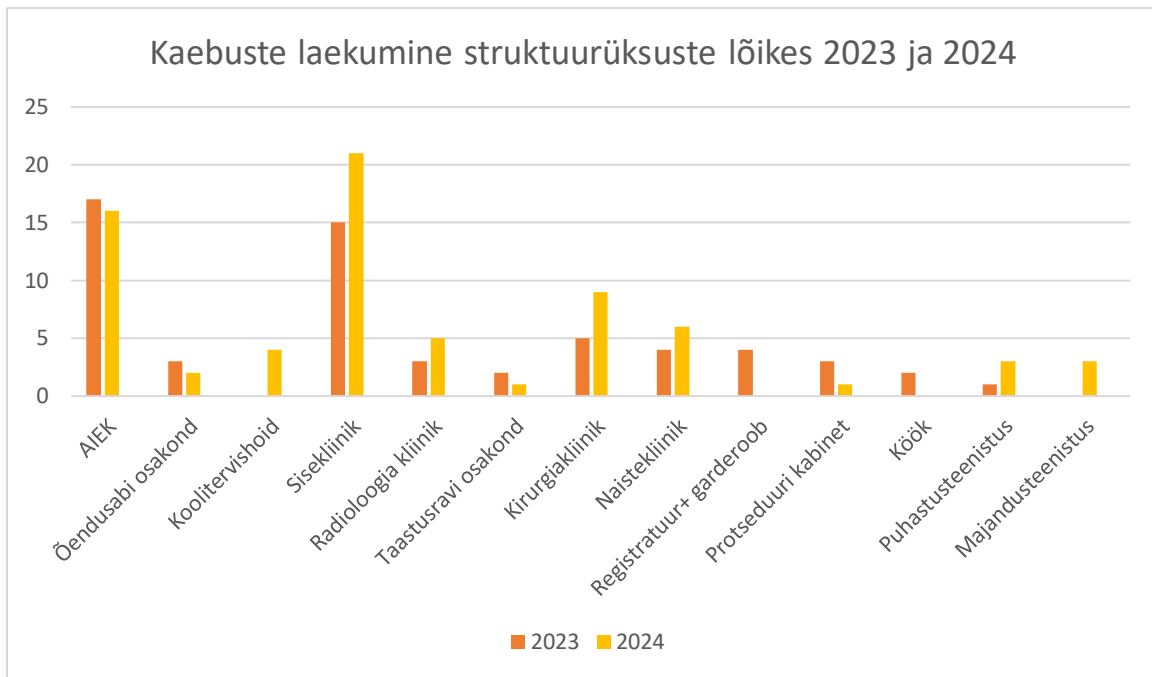
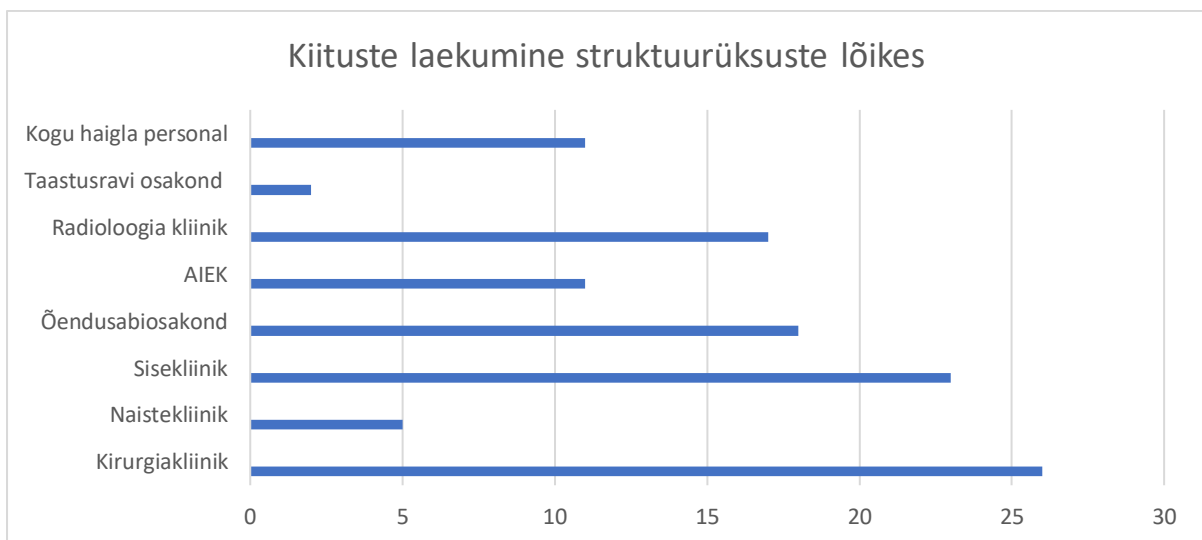


Diagramm näitab kaebuste laekumist erinevates struktuuriüksustes aastatel 2023 ja 2024. Sisekliinikus on kaebuste arv märgatavalt suurenenud 2024. aastal, võrreldes 2023. aastaga. Naistekliinikus, kirurgiikliinikus ja radioloogiakliinikus on samuti näha kaebuste arvu tõusu. Õendusabi osakonnas ja AIEK-us on kaebuste arv püsinud enam-vähem samal tasemel.

4. Kiituste laekumine struktuuriüksuste lõikes 2024. aastal



Kokku kiitusi laekunud: 113

Kirurgiikliinik sai enim kiitusi (26 kiitust, 23%)

Osakonna suur tunnustus patsientide poolt viitab kõrgele teenuste ja töökorralduse kvaliteedile.

Kokkuvõte patsientide kiitustest ja kaebustest 2024

Sisekliinik ja õendusabiosakond jäid samuti esirinda

Sisekliinik (23 kiitust, 20%) ja õendusabiosakond (18 kiitust, 16%) näitavad märkimisväärset rahulolu nende osakondade tööga.

Radioloogiakliinik ja AIEK on oluliselt esindatud

Radioloogia osakond sai 17 kiitust (15%) ja AIEK 11 kiitust (10%), mis näitab tunnustust diagnostika ja intensiivravi teenustele.

Vähem kiitusi

Naistekliinik sai 5 kiitust (4%). Taastusravi osakond (2 kiitust, 2%) on vähem esindatud, kuid nende panus on siiski oluline kogu haigla toimimisel.

Kogu haigla personal sai 11 kiitust (10%)

See peegeldab patsientide üldist tänulikkust ja positiivset hinnangut kogu personali suhtes.

5. Patsientide ettepanekud 2024:

Aastal 2024 esitati patsientidelt kolm ettepanekut. Esimene puudutas paviljonide paigutamist bussipeatustesse, et muuta transpordi ootamine mugavamaks. Teine ettepanek käsitles kõnniteede läbitavuse parandamist. Kolmas ettepanek viitas vajadusele korraldada kirurgiosakonnas tualettruum.

6. Järeldused

- **Kaebuste arvu kasv:** Kaebuste arvu suurenemine 2024. aastal, eriti peamistes kategooriates, nõuab suuremat tähelepanu teenuse kvaliteedi parandamisele, infrastruktuuri arendamisele ja suhtlusprotsesside tõhustamisele.
- **Kiituste analüüs:** Kiituste stabiilsus 2024. aastal kinnitab, et on valdkondi, mida patsiendid kõrgelt hindavad ja mida tuleks edaspidi tugevdada.

Olulised parandamist vajavad valdkonnad:

1. **Teenuse kvaliteet:** Ravitegevuse ja dokumentatsiooniga seotud probleemid nõuavad kiiret lahendamist, et vähendada vigade arvu ja suurendada patsientide rahulolu.
2. **Patsientidega suhtlemine:** Suhtluse parandamine, eriti info kättesaadavuse ja tähelepanelikkuse osas, on oluline prioriteet.
3. **Infrastruktuur:** Patsiendid on esitanud selgeid ettepanekuid (bussipeatuste paviljonid, kõnniteede parandamine, tualettruumid kirurgiosakonnas), mis viitavad vajadusele investeerida haigla keskkonna parandamisse.
4. **Patsientide õiguste järgimine:** Identifitseerimise ja nõusolekuta protseduuridega seotud probleemid vajavad eraldi tähelepanu ja kiiret lahendamist.

7. Ettepanekud teenuste ja patsientidega suhtlemise parendamiseks

Raviteenuste kvaliteedi tõstmine:

- **Töötajate täiendkoolitused:** Korraldada regulaarsed koolitused personali oskuste täiendamiseks, keskendudes raviprotseduuride kvaliteedile ja patsientide ohutusele.
- **Kvaliteedikontrolli protsessid:** Luua süsteem vigade ja puuduste tuvastamiseks ravitegevuses, sealhulgas regulaarsed auditeerimised ja tagasiside analüüs.

Patsientidega suhtlemise parandamine:

- **Suhtluskoolitused:** Pakkuda personalile koolitusi patsientidega suhtlemise ja keeruliste olukordade lahendamise osas, et suurendada empaatiat ja arusaamist.
- **Selge ja arusaadav info:** Töötada välja standardiseeritud infolehed ja juhised, mis selgitavad raviprotseduure, ooteaegu ja muid olulisi aspekte. See aitab vähendada segadust ja kaebusi kommunikatsiooni puudulikkuse tõttu.
- **Pidev tagasiside kogumine:** Luua lihtne ja mugav mehhanism patsientidelt reaajas tagasiside kogumiseks, et tuvastada suhtlusprobleeme ja neid kiirelt lahendada.

Dokumentatsiooni parendamine:

- **Digitaalsete süsteemide tõhustamine:** Automatiseerida ravidokumentide haldus, et vähendada vigade arvu ja parandada täpsust.
- **Kontrollmehhanismid:** Lisada kontrollmehhanismid dokumentide täitmisel, et vähendada inimlikke eksimusi ja suurendada dokumentatsiooni usaldusväarsust.

Ooteaja vähendamine ja ressursijuhtimine:

- **Protsesside optimeerimine:** Analüüsida patsiendi teekonda EMOs ja muudes osakondades, et leida võimalusi ooteaja vähendamiseks.
- **Täiendavad ressursid:** Vajadusel suurendada personali arvu või vahetustega töötajate hulka tiptundide ajal.

Infrastruktuuri ja olme parendamine:

- **Patsiendi mugavuse suurendamine:** Järgida 2024. aastal esitatud ettepanekuid, näiteks bussipeatuste paviljonide lisamine ja kõnniteede parandamine, et tagada parem ligipääs haiglale.
- **Osakondade tingimuste parandamine:** Näiteks kirurgiosakonna tualettruumide lisamine, et tagada patsientidele ja personalile mugavam keskkond.

Patsientide õiguste järgimine:

- **Identifitseerimise täiustamine:** Rakendada uusi meetodeid, nagu ID-kaardi skaneerimine või biomeetrilised tuvastussüsteemid, et vähendada identifitseerimisvigu.
- **Nõusolekuprotsesside läbipaistvus:** Tagada, et kõik protseduurid, sealhulgas vaksineerimised, on kooskõlas patsiendi eelnevalt antud nõusolekuga.

Tänuavalduste ja positiivse tagasiside väärtustamine:

- **Motivatsiooniprogramm personalile:** Tunnustada ja premeerida töötajaid, kes saavad patsientidelt tänuavaldusi, et tõsta moraali ja hoida personali motiveerituna.
- **Positiivse tagasiside jagamine:** Suhelda meeskonnaga regulaarselt, tuues esile positiivset tagasisidet ja edulugusid.

Kokkuvõte patsientide kiitustest ja kaebustest 2024

Pidev monitooring ja parendamine:

- **Aastased analüüsid:** Viia läbi regulaarsed ülevaated kaebuste ja kiituste kohta, et tuvastada korduvad probleemid ja edukad lahendused.
- **Parendusmeetmete jälgimine:** Koostada tegevuskava probleemide lahendamiseks ning jälgida selle elluviimist kindlate tähtaegadega.

Kokkuvõte:

2024.aasta analüüs näitab, et kuigi tänuavaldused püsisid stabiilsena, suurenes kaebuste arv ja süvenesid teatud probleemid, eriti ravitegevuse, suhtluse ja dokumentatsiooniga seotud valdkondades. Ebastabiilsus kaebuste arvu muutustes viitab vajadusele luua terviklikum ja järjepidevam lähenemine teenuste kvaliteedi parandamiseks. Samuti on oluline pöörata tähelepanu patsientide esitatud ettepanekutele, et suurendada nende rahulolu ja usaldust.

Koostas: Tatjana Kanaš, patsiendikogemuse juht