

Ülevaade patsientide kiitustest, kaebustest ja ettepanekutest 2025

1.Üldosa

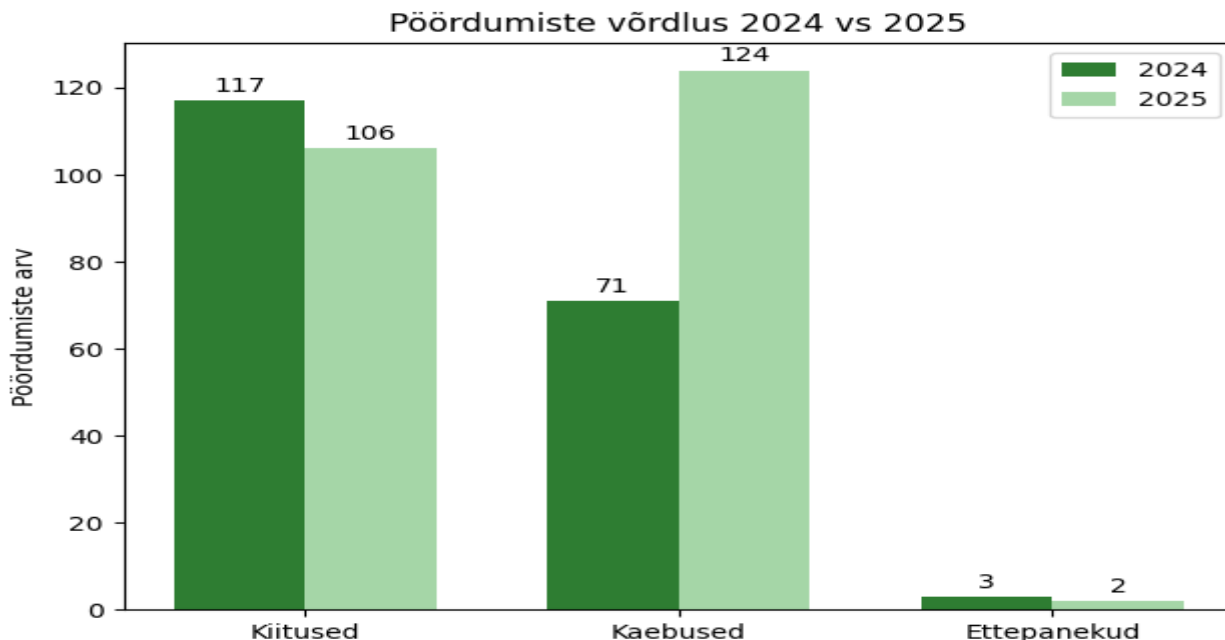
Käesolev ülevaade on koostatud eesmärgiga süstematiseerida ja analüüsida patsientide ning nende lähedaste poolt esitatud pöördumisi (kaebused, tänuavaldused ja ettepanekud), mis laekusid SA Narva Haiglale ajavahemikus 1. jaanuarist kuni 31. detsembrini 2025.

Dokument kajastab pöördumiste kvantitatiivseid ja kvalitatiivseid näitajaid, peamisi temaatilisi valdkondi ja tuvastatud probleemkohti ning loob aluse tervishoiuteenuse kvaliteedi, patsiendikogemuse ja patsiendiohutuse edasiseks parendamiseks.

2025.aastal esitasid patsiendid SA Narva Haiglale kokku 232 pöördumist, millest 106 olid kiitused, 124 kaebused (analüüsiti 111 kaebust) ning 2 ettepanekud. Protsentuaalselt moodustasid kiitused 45,7%, kaebused 53,4% ning ettepanekud 0,9% kõikidest pöördumistest.

Võrdluses 2024. aastaga, mil registreeriti kokku 191 pöördumist (117 kiitust, 71 kaebust ja 3 ettepanekut), on näha pöördumiste üldarvu kasvu 21,5% võrra. Kaebuste arv suurenes 71-lt 124-le, mis tähendab 53 kaebuse võrra ehk 74,6% kasvu. Samal ajal vähenes kiituste arv 117-lt 106-le (–9,4%) ning ettepanekute arv 3-lt 2-le (–33,3%).

Kui 2024. aastal moodustasid enamuse pöördumistest kiitused (61,3%) ning kaebused 37,2%, siis 2025. aastal moodustasid kaebused juba üle poole kõigist pöördumistest. See näitab muutust pöördumiste struktuuris ning rõhutab vajadust analüüsida kaebuste sisu ja põhjuseid.



2.Kaebuste sisu

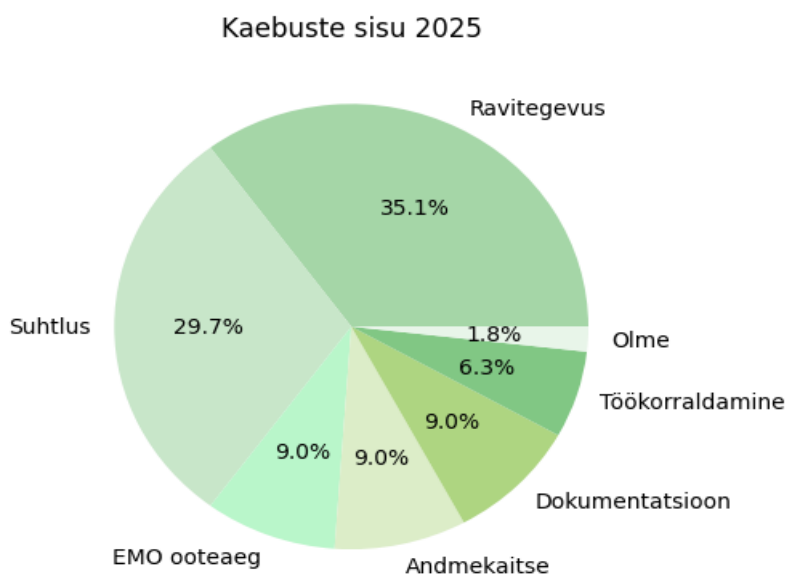
2025.aastal analüüsiti kaebuste sisu kokku 111 juhtumi põhjal. Selle aasta kaebuste sisuanalüüsi ei kaasatud 13 kaebust. Nende juhtumite puhul ei leidnud esitatud asjaolud kontrollimise käigus

Kokkuvõte patsientide kiitustest ja kaebustest 2025

kinnitust või puudusid piisavad tõendid esitatud väidete toetamiseks. Samuti esines juhtumeid, kus kaebuse esitajad ei viibinud ise kirjeldatud sündmuse toimumise ajal ning ei suutnud kinnitada oma otsest seotust olukorraga ega esitada täiendavaid täpsustavaid andmeid.

Seetõttu jäeti nimetatud 13 kaebust sisulise temaatilise analüüsi ulatusest välja.

Kõige suurema osakaalu moodustasid ravitegevusega seotud kaebused – 39 juhtumit ehk 35,1% kõikidest kaebustest. Teisel kohal olid suhtlusega seotud kaebused – 33 juhtumit (29,7%). EMO ooteajaga, andmekaitsega ning dokumentide vormistamisega seotud kaebusi registreeriti igas kategoorias 10 juhtumit (igaüks 9,0%). Töökorraldamisega seotud kaebusi oli 7 (6,3%) ning olmega seotud kaebusi 2 (1,8%).



3. Võrdlev analüüs kaebuste tüüpide kohta (2024 vs 2025)

Ravitegevus

Ravitegevusega seotud kaebused moodustasid mõlemal aastal suurima osakaalu.

- 2024: 35%
- 2025: 35,1%

Osakaal on püsinud praktiliselt muutumatuna, mis viitab sellele, et raviprotsessiga seotud küsimused on jätkuvalt patsientide jaoks kõige tundlikum teema.

Suhtlus

Suhtlusega seotud kaebuste osakaal on mõõdukalt suurenenud.

- 2024: 28%
- 2025: 29,7%

Kokkuvõtte patsientide kiitustest ja kaebustest 2025

Kasv viitab sellele, et suhtluskvaliteet ja patsiendi kogemus raviprotsessis on muutumas järjest olulisemaks hindamiskriteeriumiks.

Olme

Olmega seotud kaebused on oluliselt vähenenud.

- 2024: 14%
- 2025: 1,8%

See näitab märkimisväärset langust ning viitab sellele, et keskkonna ja igapäevase korraldusega seotud probleemid ei ole enam domineerivad kaebuste allikad.

Dokumentatsioon

Dokumentatsiooniga seotud kaebused on veidi vähenenud.

- 2024: 11%
- 2025: 9%

Kuigi osakaal on langenud, püsib teema jätkuvalt märkimisväärse kaebuste liigina.

EMO ooteaeg

- 2024: 6%
- 2025: 9%

Ooteajaga seotud kaebuste kasv viitab suuremale tundlikkusele teenuse kättesaadavuse ja reageerimiskiiruse suhtes.

Andmekaitse

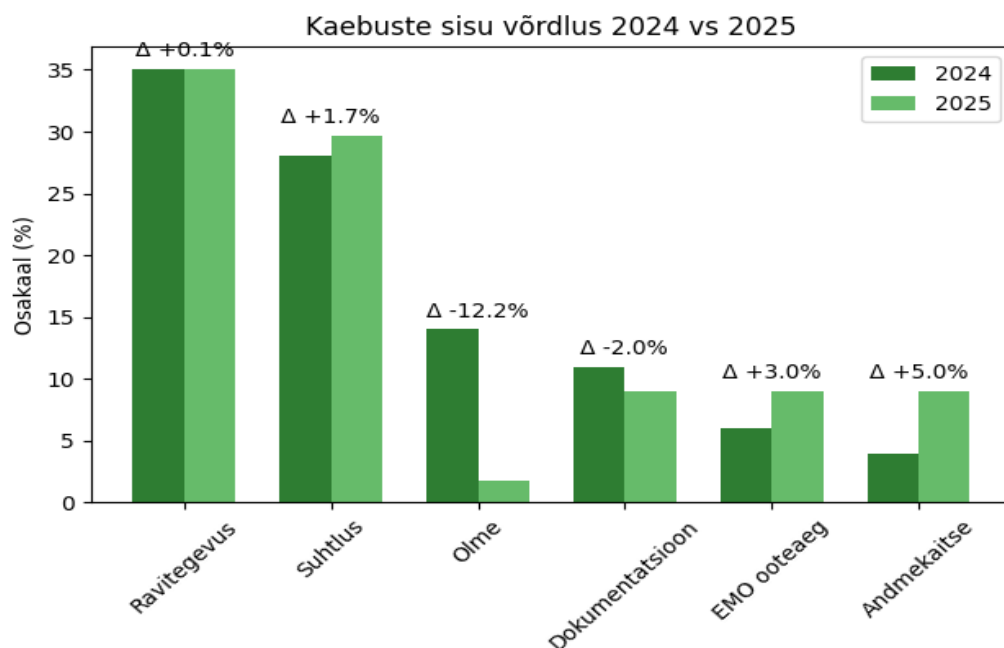
- 2024: 4%
- 2025: 9%

Andmekaitsega seotud kaebuste osakaal on enam kui kahekordistunud, mis näitab patsientide suurenenud teadlikkust isikuandmete käsitlemise küsimustes.

Üldine tendents

2025.aastal on kaebuste tüüpide struktuuris toimunud nihe olmeküsimustelt organisatsioonilistele ja protsessipõhistele teemadele. Ravitegevus ja suhtlus püsivad kesksete kaebuste kategooriatena, kuid suurenenud on ka ooteaja ja andmekaitsega seotud pöördumised.

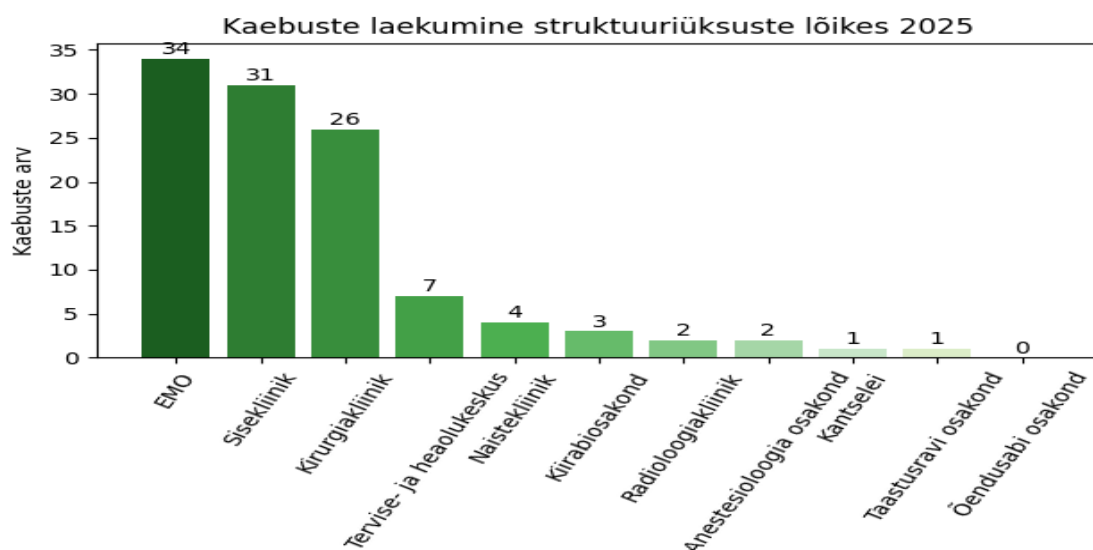
See viitab sellele, et patsientide ootused ei keskendu enam üksnes keskkonnale või üksikutele juhtumitele, vaid üha enam teenuse kvaliteedile, protsesside läbipaistvusele ja õiguspärasusele.



4. Kaebuste laekumine struktuuriüksuste lõikes

2025. aastal on kaebuste jaotus struktuuriüksuste lõikes oluliselt muutunud. Suurim kaebuste arv registreeriti EMOs – 34 juhtumit. Sisekliinikus esitati 31 kaebust ning kirurgiikliinikus 26 kaebust. Tervise ja heaolukeskuses registreeriti 7 kaebust, naistekliinikus 4 ning kiirabiosakonnas 3 kaebust. Radioloogiikliinikus ja anestezioloogia osakonnas esitati kumbaski 2 kaebust, kantseleis 1 kaebus ning taastusravi osakonnas 1 kaebus. Õendusabi osakonnas 2025. aastal kaebusi ei registreeritud.

Kokkuvõttes näitab 2025. aasta jaotus selget koondumist suurema patsiendivooluga kliinikutesse ja erakorralise meditsiini valdkonda. See viitab vajadusele pöörata suuremat tähelepanu just nende struktuuriüksuste töökorraldusele, suhtlusprotsessidele ning teenuse kättesaadavusele.



Kokkuvõtte patsientide kiitustest ja kaebustest 2025

Peamised muutused võrreldes 2024. aastaga:

- Kaebuste raskuskese on liikunud EMOsse, kus 2024. aasta ei olnud see üksus suurimate hulgas, kuid 2025. aastal on see kaebuste arvult esikohal.
- Sisekliinikus on kaebuste arv märgatavalt kasvanud (21 → 31).
- Kirurgiikliinikus on samuti toimunud oluline kasv (9 → 26).
- Naistekliinikus on kaebuste arv vähenenud (6 → 4).
- Radioloogiikliinikus on kaebuste arv langenud (5 → 2).
- Taastusravi osakonnas on kaebuste arv püsinud väga madalal tasemel (1).
- Õendusabi osakonnas kaebusi 2025. aastal ei esitatud.

5. Kiituste laekumine struktuuriüksuste lõikes 2025. aastal

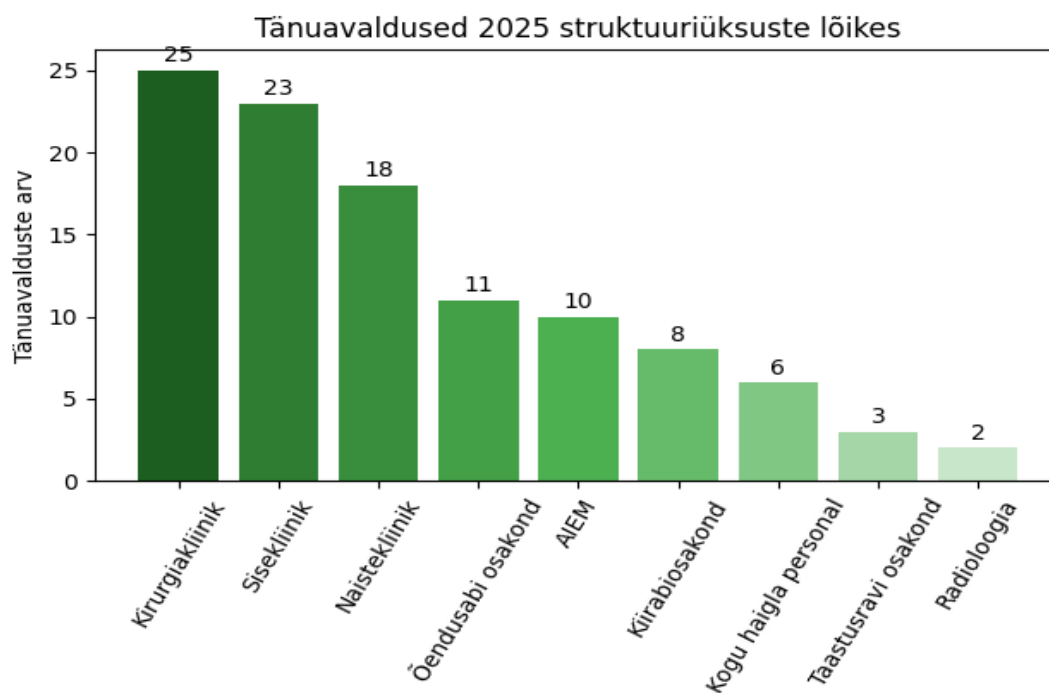
2025. aastal laekus tänuavaldusi kõige enam kirurgiikliinikule (25) ja sisekliinikule (23). Need kaks struktuuriüksust moodustavad selgelt suurima osa kõikidest tänuavaldustest ning peegeldavad suurt patsientide rahulolu just nendes kliinikutes osutatud teenustega.

Kolmandal kohal on naistekliinik (18), mis näitab samuti tugevat positiivset tagasisidet.

Mõõdukalt tasemel esines tänuavaldusi õendusabi osakonnale (11) ning AIEMile (10). Kiirabiosakond sai 8 tänuavaldust ning kogu haigla personalile tervikuna oli adresseeritud 6 tänuavaldust, mis viitab sellele, et osa patsientidest hindas teenust kui meeskonnatööd, mitte üksiku üksuse panust.

Vähem arv tänuavaldusi registreeriti taastusravi osakonnas (3) ja radioloogias (2).

Kokkuvõttes on tänuavaldused koondunud eelkõige kliinilistesse üksustesse, kus patsientide otsene ravikontakt on intensiivsem ja pikemaajalisem. See viitab sellele, et patsiendid hindavad kõrgelt nii ravitulemusi kui ka personali suhtumist ja professionaalsust vahetus raviprotsessis.



6. Patsientide ettepanekud 2025:

2025.aastal laekus patsientidelt kokku 2 ettepanekut. Mõlemad ettepanekud puudutasid haigla territooriumile täiendavate teenuste loomist – apteegi ning ajalehekioski (või müügipunkti) rajamist.

Ettepanekud viitavad patsientide ja nende lähedaste soovile parandada haigla külastuskeskkonna mugavust ja teenuste kättesaadavust. Mõlemad pöördumised olid seotud infrastruktuuri ja teenindusvõimaluste arendamisega, mitte raviprotsessi või meditsiinilise teenuse sisuga.

Koostas: Tatjana Kanaš, patsiendikogemuse juht