



STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2023 KOKKUVÕTE

**SA Narva Haigla
HAIGLA 1, 20104
NARVA**

KOKKUVÕTE

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring toimus Narva haiglas 18.09.2023-15.10.2023.

Selle uuringu eesmärk oli välja selgitada patsientide rahulolu raviteenusega haiglas.

Uuringus oli võimalik osaleda haiglaravil viibinud patsientidel, kellel paluti haiglaravi viimasel päeval täita patsiendi rahulolu ankeet.

Küsitlusele vastamine oli vabatahtlik. Kõik vastused on anonüümsed, s.t üksikvastajate arvamusi välja ei tooda ja andmeid kasutakse vaid üldistatult.

Rahulolu uuringule oli võimalik vastata nii eesti keeles kui ka vene keeles.

Ankeeti sai täita paber kandjal. Sama ankeeti ja meetodikat kasutades viidi uuringud läbi ka Tartu Ülikooli Kliinikumis, Põhja Eesti Regionaalhaiglas, Ida-Tallinna Keskhaiglas, Ida-Viru Keskhaiglas, Pärnu Haiglas ja Lääne-Tallinna Keskhaiglas.

Rahulolu küsimustik koosnes 30 küsimusest, mis jagunesid omakorda alateemadeks:

- haiglasse saabumine;
- ravi haiglas;
- küsimused raviarsti ja õdede/ämmaemandate ning haigla keskkonna kohta.

Küsitluse käigus jagati haiglaravil viibinud patsientidele välja 120 ankeeti, millest täidetult tagastati 84 ankeeti ehk 70%. Vastanutest olid 60% naised ja 40% mehed.

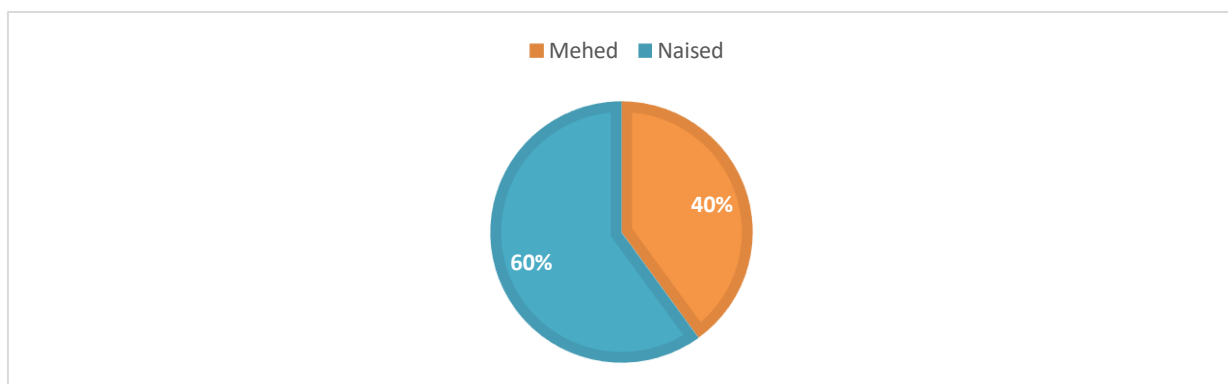
Kõige rohkem ollakse rahul õdede ja arstide suhtumisega, usaldusväarsuse ja oskustega, õdede viisakusega ja vastuvõtu privaatsusega. Samuti ollakse rahul ruumide puhtuse ja korrashoiuga. Lisaks on ollakse rahulolematud abi kutsumise võimaluse ja haiglatoiduga. Plaanilise ravi patsiendid on raviga rohkem rahul kui erakorraliselt saabunud patsiendid.

Patsientide rahulolu ja arvamus on meile väga olulised ja seetõttu toimuvad rahuloluküsitlused igal aastal. Analüüside tulemused on aluseks tervishoiuteenuste kvaliteedi parendusprotsessis ja tegevusplaanide koostamisel. Võtame uuringute tulemusi arvesse ka oma tööprotsesside parandamisel.

TULEMUSED

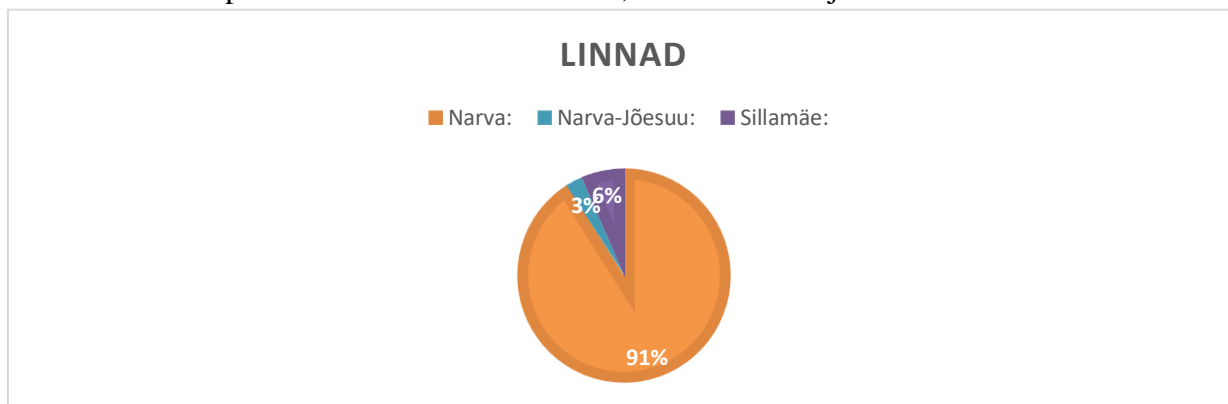
1.1. Taustaandmed

Kokku küsitleti 84 patsienti, kellest kõige noorem oli 18-aastane ning kõige vanem 93-aastane. Vastanutest olid 60% naised ja 40% mehed.



Joonis 1. Uuringus hõlmatud patsientide sooline jaotus.

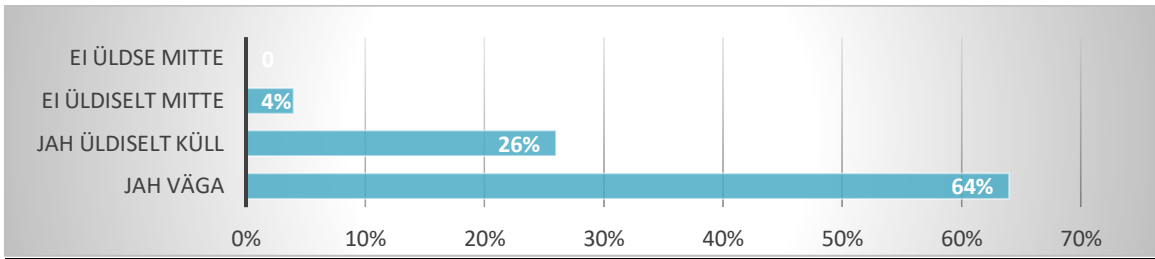
91% vastanutest patsientidest olid Narva linnast, 6% Sillamäest ja 3% Narva-Jõesuust.



Joonis 2. Uuringus hõlmatud patsientide elukoha jaotus

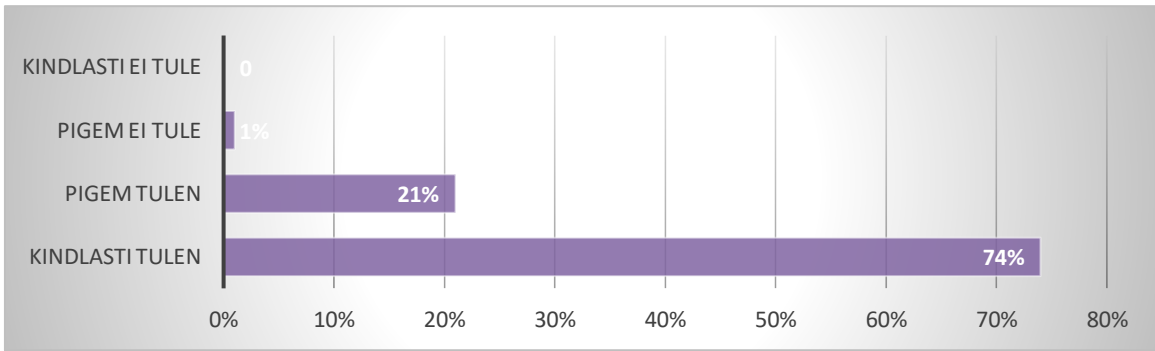
1.2. Patsientide üldine rahulolu

Üldine rahulolu haiglaraviga oli vastanud patsientidel 94% (Joonis 1). 90% vastanutest on väga rahul ja üldiselt rahul haiglaraviga.



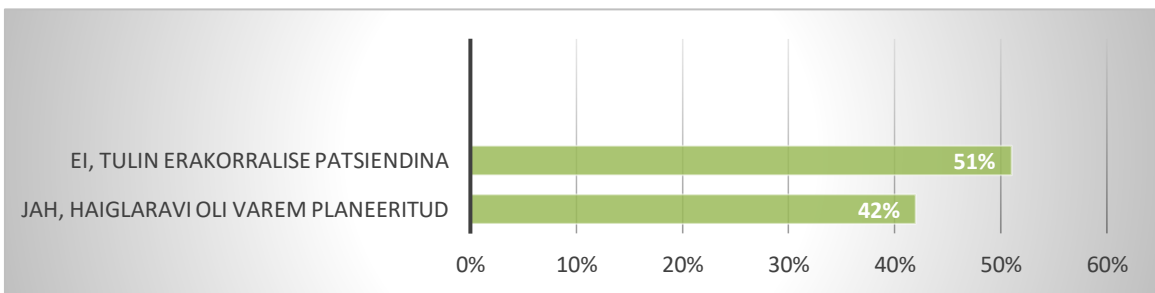
Joonis 1 Küsimusele „Kas Te jäite haiglaraviga rahule“ vastanute arv(protsentides)

1.3. Kas tulete taas Narva Haiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järele?



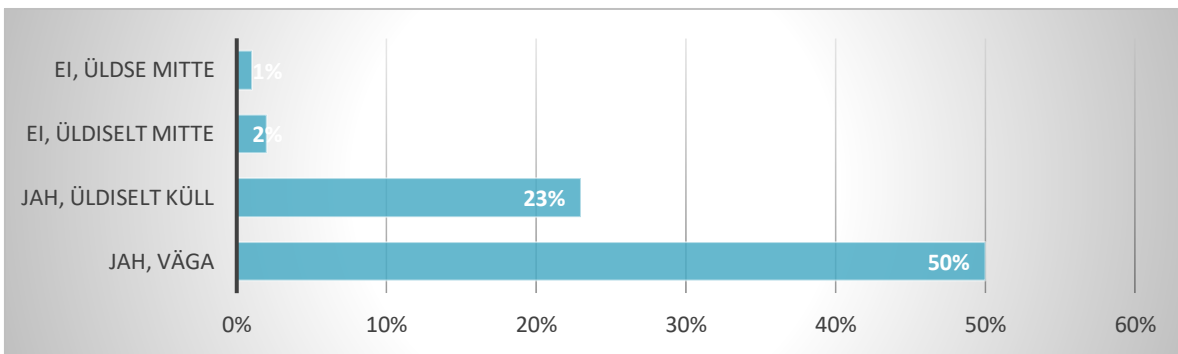
Küsimusele, kas tulete taas meie haiglasse, kui tekib vajadus haiglaravi järele, vastas 96% ankeedi täitnud patsientidest, et nad tulevad kindlasti tagasi meie haiglasse. 74% vastas, et kindlasti tulevad tagasi meie raviasutusse, kui tekib taas vajadus haiglaraviks.

1.4. Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?



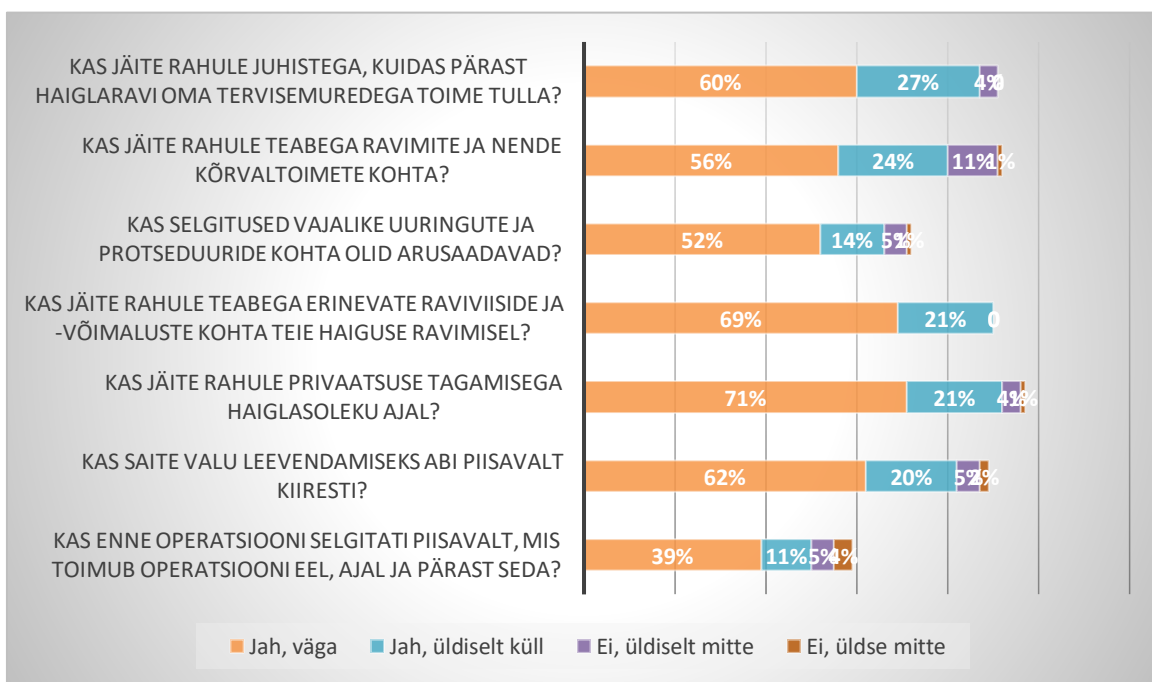
42% vastas, et haiglaravi oli varem planeeritud ja 51% sattus haiglaravile erakorralise patsiendina. 6 patsienti, kes täitsid ankeedi, jätsid sellele küsimusele vastamata.

1.5. Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?



50% vastanutest ehk 42 patsienti vastasid „jah, väga“ ja 23% vastanutest ehk 19 patsienti vastasid „jah, üldiselt küll“. 2% vastanutest vastas „ei üldiselt mitte“ ja 1 % vastas „ei, üldse mitte“. 10 patsienti, kes täitsid ankeedi, jätsid sellele küsimusele vastamata.

1.6. Küsimused ravi kohta



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?“ ja „Kas saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?“. „Kas enne operatsiooni selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni eel, ajal

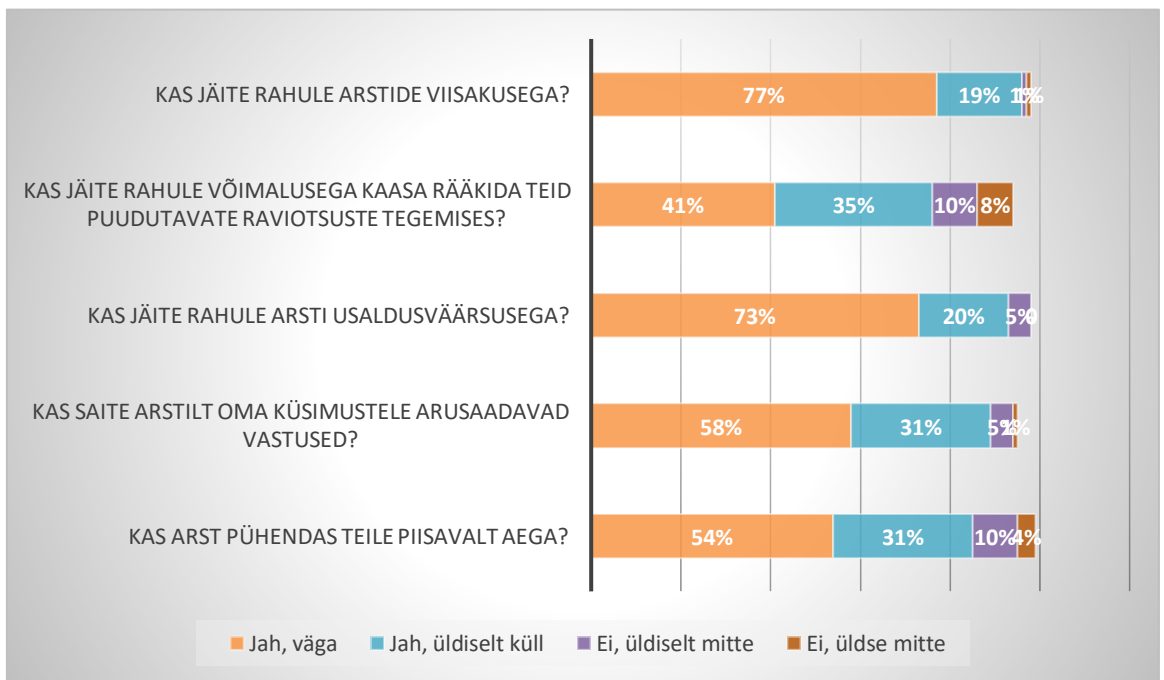
ja pärast seda ?“ küsimusele tuli vastata juhul, kui ravil viibimine oli seotud operatsiooniga. 39% ehk 33 patsienti vastas, et nad said piisavalt teavet operatsiooni kohta. 4 patsienti arvas, et nad pigem ei saanud piisavalt infot ja 3 patsient tundis, et nad ei saanud kindlasti piisavalt infot. 62% ehk 52 patsienti vastasid, et said kindlasti valu leevendamiseks piisavalt kiiresti abi.

Patsientide rahulolu privaatsuse tagamisega olid täiesti rahul 71% vastajatest. 69% ehk 58 patsienti jäid kindlasti rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta.

52% ehk 44 patsienti vastasid, et selgitused vajalike uuringute ja protseduuride kohta olid arusaadavad. 5% ehk 4 patsienti leidis, et selgitused pigem ei olnud arusaadavad. 56% ehk 47 patsienti vastas, et on kindlasti rahul teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta. Üldiselt ei jäänud rahule 11% ehk 9 patsienti.

60% ehk 50 patsienti vastas, et jäid kindlasti rahule juhustega, kuidas pärast haiglaravi oma tervisemurega toime tulla. 9 patsienti pigem ei jäänud rahule.

1.7. Küsimused raviarsti kohta

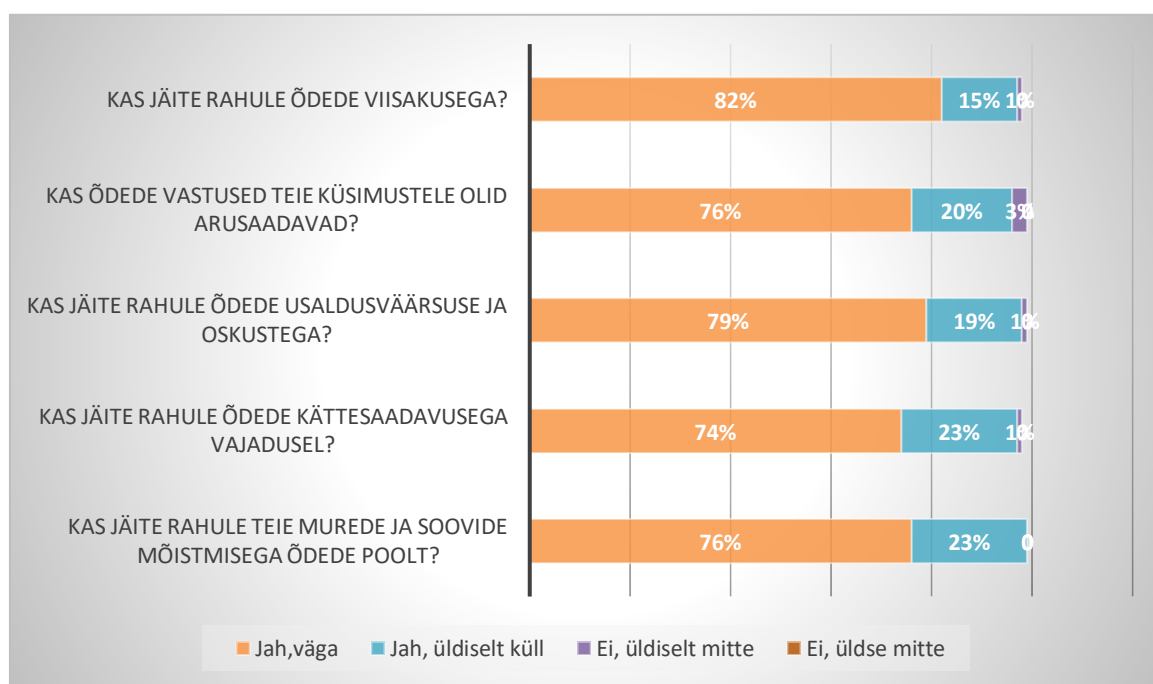


96% ehk 81 patsienti olid arsti viisakusega väga rahu ja üldiselt rahul. 76% ehk 64 patsienti jäi rahule võimalusega kaasa rääkida teda puudutanud raviotsuste tegemises. 7 patsienti ei jäänud üldse rahule ja 8 patsienti pigem ei jäänud rahule.

93% ehk 78 patsienti jäi arsti usaldusväarsusega rahule. 58% ehk 49 patsienti tundis, et sai kindlasti arstilt küsimustele arusaadavad vastused.

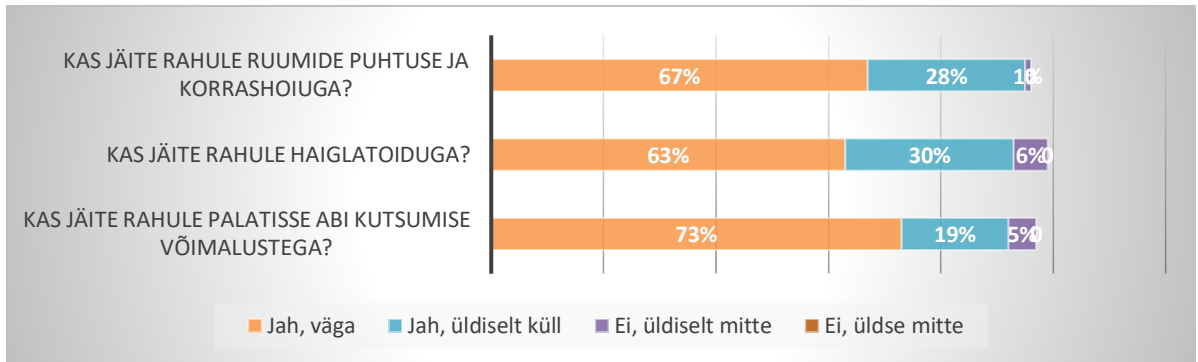
54% ehk 45 patsienti leidis, et arstil oli kindlasti piisavalt aega. 1 patsient tundis, et arst ei pühendanud kindlasti piisavalt aega. 8 patsienti tundis, et arst pigem ei pühendanud piisavalt aega ja 3 patsienti tundis, et arstil ei pühendanud üldse piisavalt aega.

1.8. Küsimused õdede/ämmaemandate kohta



76% ehk 84 patsiendi hinnangul mõistsid õed kindlasti patsiendi muresid ja soove. Ükski patsientidest ei arvanud, et õed ei mõistnud. 74% ehk 62 patsienti jäi täiesti rahule õdede kättesaadavusega. 79% ehk 66 patsienti jäi täiesti rahule õdede usaldusväarsuse ja oskustega. 76% ehk 64 patsienti hindasid, et õdede vastused küsimustele olid täiesti arusaadavad. 3% ehk 3 patsienti leidis, et õdede vastused küsimustele olid täiesti arusaamatud. 82% ehk 69 patsienti jäid õdede viisakusega täiesti rahule.

1.9. Küsimused haigla kohta



63% ehk 53 patsienti jäi haiglatoiduga täiesti rahule. 6% ehk 5 patsienti pigem ei jäänud rahule. 95% ehk 80 patsienti jäi ruumide puhtuse ja korrashoiuga kas täiesti või üldiselt rahule. 73% ehk 61 patsienti jäid täiesti rahule palatisse abi kutsumise võimalustega. 5% ehk 4 patsienti pigem ei jäänud rahule.

Koostas Tatjana Kanaš, patsiendikogemuse juht