



STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2025

KOKKUVÕTE

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

KOKKUVÕTE

Narva haiglas viidi statsionaarsete patsientide rahulolu uuring läbi ajavahemikul 8. septembrist kuni 5. oktoobrini 2025. Tegemist oli üle-eestilise uuringuga, mille eesmärk oli saada ülevaade patsientide hinnangutest haiglaravi kvaliteedile, personali tööle ning haiglakeskkonnale. Uuringu tulemusi kasutatakse tervishoiuteenuse kvaliteedi parendamiseks ja patsientide rahulolu suurendamiseks.

Uuringus said osaleda kõik patsiendid, kes viibisid selle perioodi jooksul haiglaravil ning olid uuringu läbiviimise hetkel haiglast lahkumas. Iga patsiendi käest paluti haiglaravi viimasel päeval täita rahuloluankeet, mis sisaldas küsimusi ravi, personali, suhtlemise ja haiglakeskkonna kohta.

Küsitlusele vastamine oli täiesti vabatahtlik ja toimus anonüümselt. See tähendab, et üksikute patsientide vastuseid ei ole võimalik tuvastada ning kogutud andmeid kasutatakse ainult üldistatud kujul.

Uuringu läbiviimiseks kasutati ühtset metoodikat ja standardset küsimustikku, mida rakendati mitmes Eesti haiglas: Tartu Ülikooli Kliinikumis, Põhja-Eesti Regionaalhaiglas, Ida-Tallinna Keskhaiglas, Ida-Viru Keskhaiglas, Pärnu Haiglas ja Lääne-Tallinna Keskhaiglas. See võimaldas tulemusi omavahel võrrelda ning hinnata patsientide rahulolu eri haiglates ühtsete kriteeriumide alusel.

Küsitluslehele oli võimalik vastata nii eesti kui ka vene keeles, mis tagas parema ligipääsu ja arusaadavuse kõigile patsientidele sõltumata nende emakeelest. Ankeet täideti paber kandjal ning see anti täitmiseks osakondades kohapeal.

Rahulolu küsimustik koosnes 30 küsimusest, mis olid jaotatud temaatilisteks osadeks.

Küsimused käsitlesid näiteks järgmisi valdkondi:

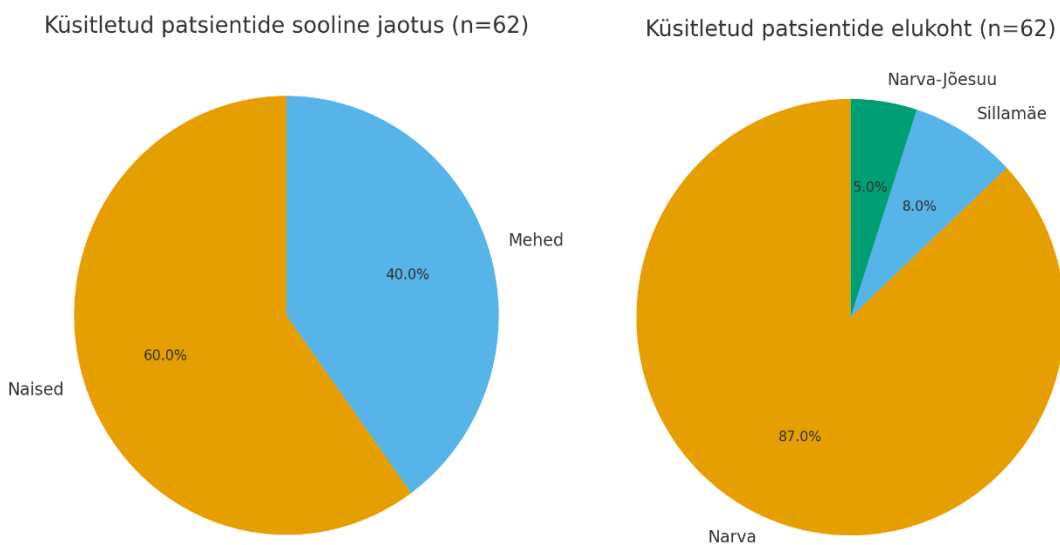
- patsiendi kogemus haiglasse saabumisel (registreerimine, vastuvõtt, info liikumine);
- haiglaravi korraldus, raviprotsess ja ravi kvaliteet;
- suhtlus raviarsti, õdede ja ämmaemandatega, nende professionaalsus ja sõbralikkus;
- haigla keskkond, puhtus, mugavus ja toidu kvaliteet;
- patsiendi üldine rahulolu haiglaravi kogemusega ning valmisolek haiglat teistele soovitada.

Kokkuvõttes andis uuring võimaluse saada väärtuslikku tagasisidet otse patsientidelt ning tuvastada nii tugevused kui ka võimalikud arengukohad Narva haigla raviteenuse kvaliteedis ja patsiendikeskses lähenemises.

TULEMUSED

Taustaandmed

Kokku küsitleti 62 patsienti. Vastanutest olid 60% naised ja 40% mehed. Enamik küsitlusele vastanutest patsientidest olid pärit Narva linnast – kokku 87%. Sillamäelt oli pärit 8% ja Narva-Jõesuust 5% vastanutest. See näitab, et Narva haigla patsientide põhiosa moodustavad kohalikud elanikud, kuid haigla teenuseid kasutavad ka lähilinnade elanikud, mis peegeldab haigla regionaalset tähtsust ja kättesaadavust.



Patsientide üldine rahulolu ja teenusekorraldus

Rahulolu haiglaraviga

83% patsientidest olid haiglaraviga rahul ja 17% olid osaliselt rahul. Rahulolematuid ei olnud. See näitab, et enamik patsiente jäi haiglaravi kvaliteediga väga rahule.

Soov tulla vajadusel uuesti Narva haiglasse

80% vastanutest tuleksid vajadusel uuesti Narva haiglasse.15,6% olid osaliselt nõus, 2,2% ei tuleks ja 2,2% ei osanud öelda.Üldine lojaalsus haiglale on kõrge, mis viitab heale usaldusele ja positiivsele kogemusele.

Rahulolu ooteaja pikkusega

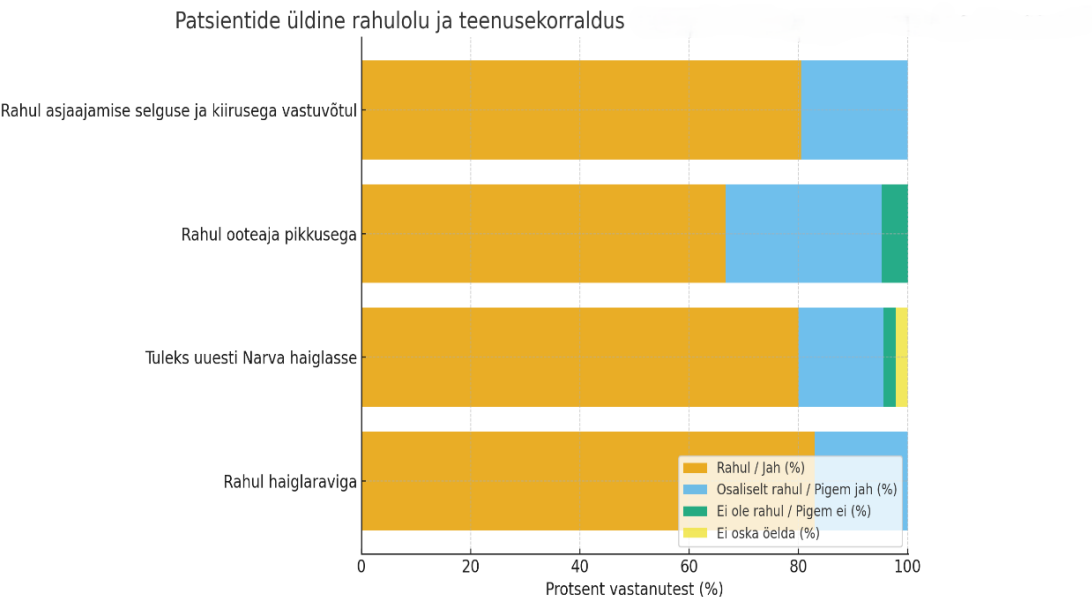
66,7% patsientidest olid rahul haiglaravi ooteaja pikkusega. 28,6% olid osaliselt rahul ja 4,8% ei olnud rahul.Enamik peab ooteaega aktsepteeritavaks, kuid ligi kolmandik ootaks kiiremat hospitaliseerimist.

Tervise halvenemine ootamise ajal

75,6% vastanutest märkis, et nende tervis ei halvenenud haiglaravi ootamise perioodil.11,1% tundsid mõningast halvenemist ja 13,3% selget tervise halvenemist. Enamik patsiente tuli ooteperioodiga toime, kuid viiendiku jaoks võis viivitus olla tervisele ebasoodne.

Asjaajamise selgus ja kiirus haiglasse vastuvõtul

80,5% patsientidest olid rahul haiglasse vastuvõtul asjaajamise kiiruse ja selgusega. 19,5% olid osaliselt rahul, rahulolematuid ei olnud.Vastuvõtuprotsess on hinnatud positiivselt – info ja korraldus olid valdavalt arusaadavad ja sujuvad.



Küsimused ravi kohta

Küsitluse tulemuste põhjal on enamik patsiente oma haiglaravi ja saadud teabega üldiselt rahul. Rahulolu protsent varieerub eri valdkondades, jäädes vahemikku 67–83%.

Operatsiooniga seotud teabe selgitamine

Enamik patsiente (76,2%) leidis, et enne operatsiooni ja selle järel selgitati neile piisavalt, mis toimub. 19% olid osaliselt rahul ning 4,8% ei olnud rahul. See näitab, et operatsioonieelsed ja -järgsed selgitused on üldiselt head, kuid mõnel patsiendil jäi siiski infot puudu.

Valuravi ja abi kiirus haiglas

79,5% patsientidest tundis, et said valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti. 18,2% olid osaliselt rahul ja 2,3% ei olnud rahul. Valuravi korraldus ja personali reageerimiskiirus on patsientide hinnangul tugev külg.

Teave uuringute ja protseduuride kohta

Kõige kõrgem rahulolu näitaja: 82,9% olid täielikult rahul. 14,6% olid osaliselt rahul ja vaid 2,4% ei olnud rahul. See peegeldab head kommunikatsiooni ning selgeid selgitusi diagnostiliste ja raviprotseduuride kohta.

Privaatsuse tagamine haiglas

78,6% patsientidest olid privaatsuse tagamisega rahul. 14,3% olid osaliselt rahul ja 7,1% ei olnud rahul. Kuigi enamik tundis end privaatset, vajaks osa patsientidest suuremat kindlustunnet oma privaatsuse kaitse osas.

Teave raviviiside ja -võimaluste kohta

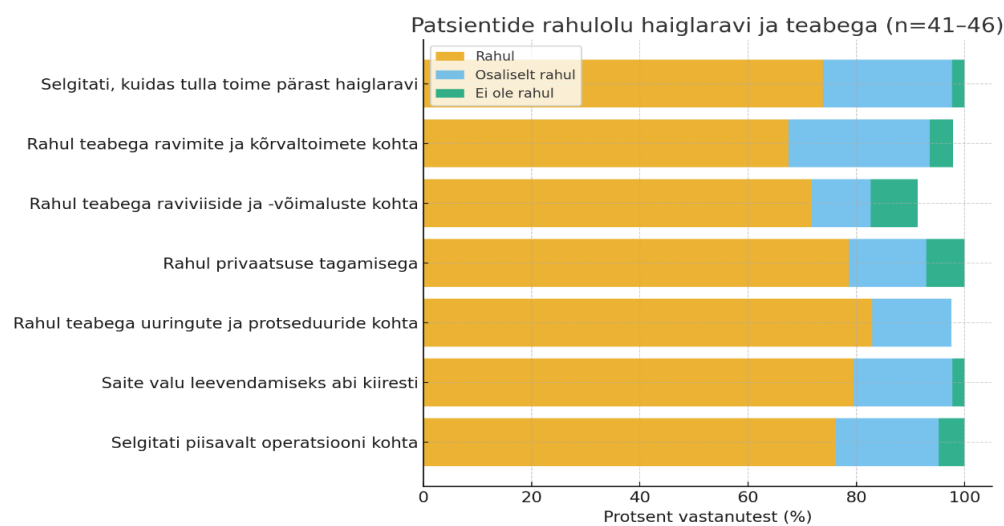
71,7% olid rahul, 10,9% osaliselt rahul ning 8,7% ei olnud rahul (veel 8,7% ei osanud hinnata). See on üks madalama rahulolu näitajatega valdkondi — patsientidele võiks pakkuda põhjalikumat infot erinevate ravivõimaluste kohta.

Teave ravimite ja kõrvaltoimete kohta

Rahulolu oli siin kõige madalam: 67,4% olid rahul. 26,1% olid osaliselt rahul, 4,3% ei olnud rahul ning 2,2% ei osanud vastata. Ravimite ja kõrvaltoimete kohta antud info vajab selgemat ja põhjalikumat edastamist.

Toimetulek pärast haiglaravi

73,8% patsientidest tundis, et neile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime terviseprobleemidega pärast haiglaravi. 23,8% olid osaliselt rahul ja 2,4% ei olnud rahul. Enamik patsiente sai vajaliku info, kuid ligi veerand sooviks rohkem juhiseid taastumise ja edasise toimetuleku kohta



Küsimused raviarsti kohta

Suhtlemine arstiga

67,4% patsientidest tundis, et said arstiga piisavalt suhelda. 13% olid osaliselt rahul ja 19,6% ei olnud rahul. Enamik patsiente pidas suhtlust arstiga piisavaks, kuid ligi viiendik tundis, et arstiga suhtlemist oleks võinud olla rohkem.

Arsti vastused ja selgitused

60% patsientidest oli rahul arstilt saadud vastustega oma küsimustele. 31,1% olid

osaliselt rahul, 6,7% ei olnud rahul ja 2,2% ei osanud hinnata. Suhtlus oli valdavalt positiivne, kuid kolmandik patsientidest ootas arusaadavamaid või põhjalikumaid selgitusi.

Arstide usaldusvärsus ja oskused

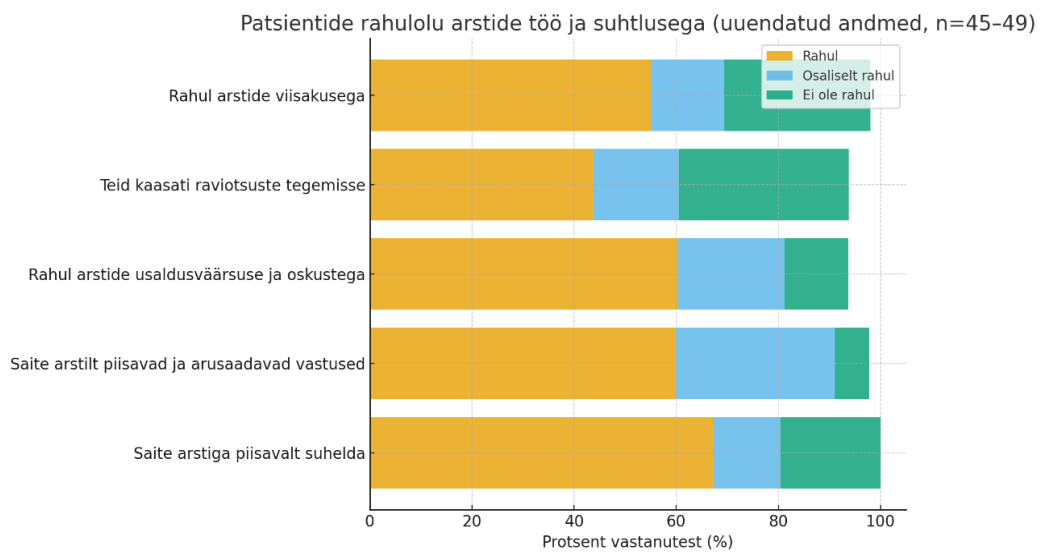
60,4% vastanutest olid rahul arstide professionaalsuse ja usaldusvärsusega. 20,8% olid osaliselt rahul, 12,5% ei olnud rahul ning 6,3% ei osanud hinnata. Enamik patsiente usaldab arste ja hindab nende oskusi, kuid väikese osa jaoks vajab usalduse ja kindlustunde loomine veel tähelepanu.

Patsientide kaasamine raviotsustesse

See valdkond sai madalaima hinnangu: ainult 43,8% patsientidest tundis, et neid kaasati raviotsuste tegemisse. 16,7% olid osaliselt rahul, 33,3% ei olnud rahul ja 6,3% ei osanud hinnata. Kaasamine otsustusprotsessi vajab selgelt parandamist – kolmandik patsientidest tunneb, et nende arvamust ei võeta piisavalt arvesse.

Arstide viisakus

55,1% patsientidest olid arstide viisakusega rahul. 14,3% olid osaliselt rahul, 28,6% ei olnud rahul ja 2,0% ei osanud hinnata. Kuigi enam kui pool hindas arstide suhtumist positiivselt, on ligi kolmandik patsientidest tundnud, et viisakus ja suhtlusstiil vajavad tähelepanu.



Küsimused õdede/ämmaemandate kohta

Õdede mõistmine ja empaatia

80% patsientidest olid rahul sellega, kuidas õed mõistsid nende muresid ja soove. 11,1% olid osaliselt rahul, 4,4% ei olnud rahul ja sama palju ei osanud hinnata. Enamik patsiente tundis, et õed suhtusid neisse tähelepanelikult ja mõistvalt, kuid väike osa koges, et nende muresid ei mõistetud piisavalt.

Õdede kättesaadavus vajadusel

82,9% vastanutest olid rahul õdede kättesaadavusega. 9,8% olid osaliselt rahul, 4,9% ei olnud rahul ja 2,4% ei osanud hinnata. See on üks paremaid näitajaid, viidates sellele, et patsiendid said vajadusel õdede abi kiiresti ja kergesti kätte.

Õdede usaldusväärsus ja oskused

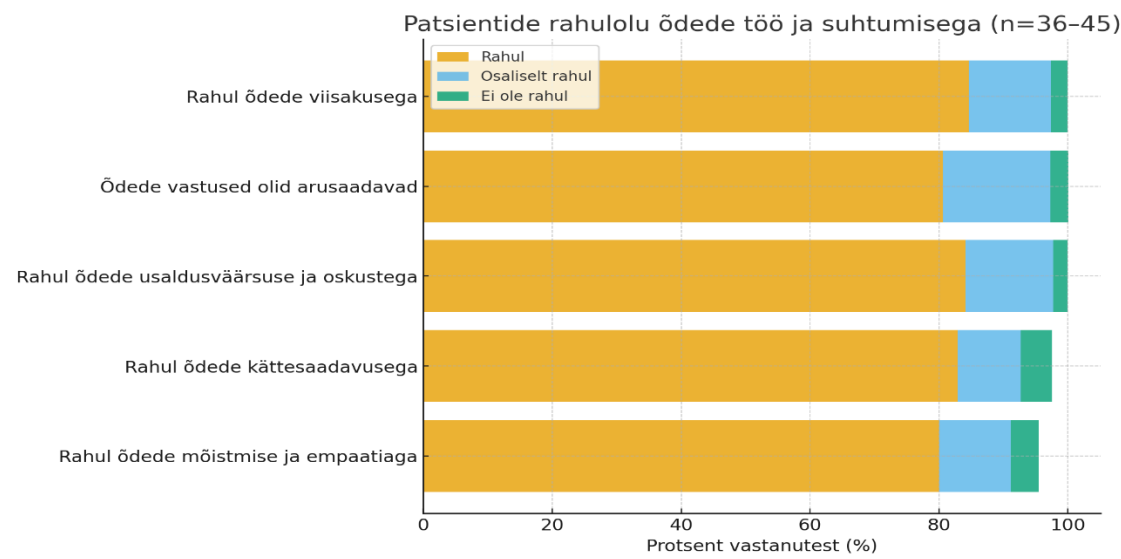
84,1% patsientidest olid rahul õdede professionaalsuse ja oskustega. 13,6% olid osaliselt rahul ja vaid 2,3% ei olnud rahul. Väga tugev tulemus, mis peegeldab patsientide kõrget usaldust õdede vastu.

Õdede vastuste arusaadavus

80,6% patsientidest leidsid, et õdede antud vastused olid arusaadavad. 16,7% olid osaliselt rahul ja 2,8% ei olnud rahul. Õed suudavad oma selgitusi hästi edasi anda, kuigi mõni patsient vajaks põhjalikumat või lihtsamat selgitust.

Õdede viisakus

84,6% vastanutest olid rahul õdede viisakusega. 12,8% olid osaliselt rahul ja 2,6% ei olnud rahul. See on üks kõige kõrgemaid rahulolu näitajaid kogu küsitluses — õdede viisakus ja suhtlemisstiil on patsientide hinnangul väga heal tasemel.



Küsimused haigla kohta

Abi kutsumise võimalused palatis

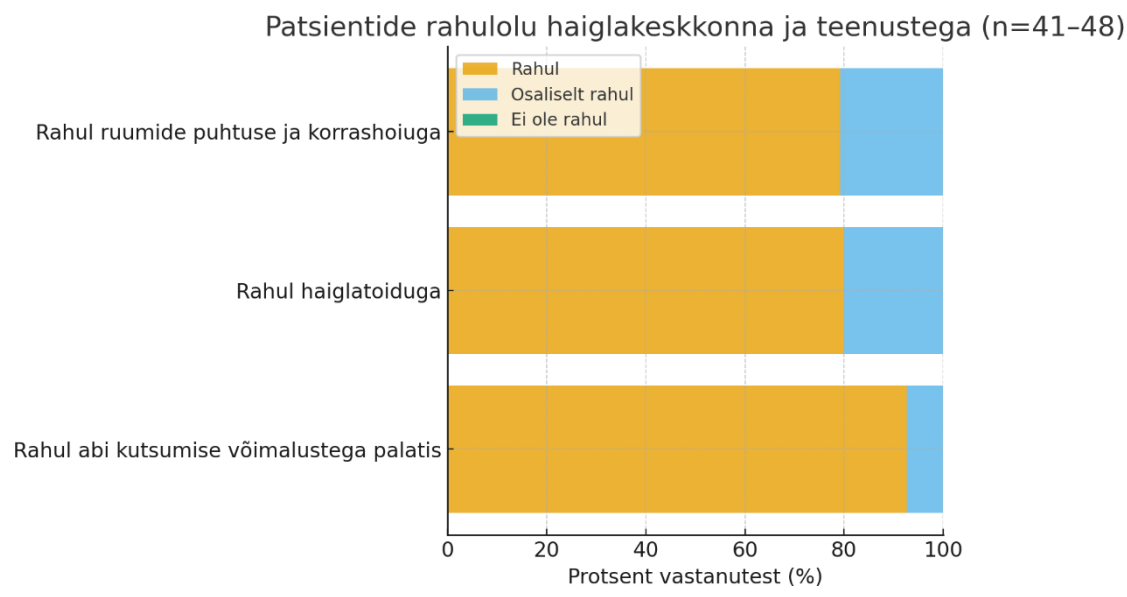
92,7% patsientidest olid rahul võimalustega kutsuda abi palatis viibides. 7,3% olid osaliselt rahul ja rahulolematuid ei olnud. See on kõrgeim rahulolu näitaja kogu küsitluses, mis viitab, et tehnilised ja praktilised abi kutsumise lahendused toimivad väga hästi.

Rahulolu haiglatoiduga

80% patsientidest olid haiglatoiduga rahul ning 20% olid osaliselt rahul. Rahulolematust ei esinenud. Üldine hinnang toidule on hea, kuid osa patsiente sooviks tõenäoliselt mitmekesisemat või maitsvamat menüüd.

Ruumide puhtus ja korrashoid

79,2% patsientidest olid rahul haigla puhtuse ja korrashoiuga. 20,8% olid osaliselt rahul ning keegi ei olnud rahulolematud. Hinnangud näitavad, et koristus ja hooldus on heal tasemel, kuid on mõningaid ootusi veelgi kõrgemale puhtuse standardile.



KOKKUVÕTE JA JÄRELDUSED

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring Narva haiglas 2025. aastal näitas, et patsiendid on üldjoontes oma ravikogemuse, personali töö ja haiglateskkonnaga väga rahul. Enamik rahulolunäitajaid ületas 75%, mis kinnitab Narva haigla teenuste head kvaliteeti ja personali pühendumust patsiendikesksele lähenemisele.

Kõige positiivsemalt hinnati:

Õdede ja ämmaemandate tööd – eelkõige nende professionaalsust, viisakust ja kättesaadavust. Rahulolu ulatus siin 80–85%-ni.

Haigla keskkonda ja teenuseid – abi kutsumise võimalused, toidu kvaliteet ja ruumide puhtus pälvisid väga kõrge hinnangu.

Haiglaravi kvaliteeti ja vastuvõtuprotsessi – üle 80% patsientidest tundis, et ravi oli heal tasemel ning haiglasse vastuvõtt toimus sujuvalt ja arusaadavalt.

Patsiendi üldist usaldust haigla vastu – 80% vastanutest tuleks vajadusel uuesti Narva haiglasse, mis kinnitab positiivset mainet ja usaldust kohalike elanike seas.

Mõnevõrra madalamad rahulolunäitajad ilmnesisid valdkondades, mis on seotud **arstide kommunikatsiooni ja kaasamisega raviotsustesse**. Ainult 43,8% patsientidest tundis, et neid kaasati otsustusprotsessi, ning ligi kolmandik soovis arusaadavamalt ja põhjalikumalt teavet ravivõimaluste ja ravimite kohta.

Need tulemused viitavad vajadusele pöörata suuremat tähelepanu **kommunikatsiooni kvaliteedile**, eriti arst-patsient suhtluses ja patsiendi kaasamises raviplaani aruteludesse.

Üldine tagasiside näitab, et:

- ✓ Patsiendid tunnevad end haiglas turvaliselt ja hoituna;
- ✓ Personali töökorraldus, viisakus ja professionaalsus loovad usaldusväärse keskkonna;
- ✓ Teatud arendust vajavad suhtlusoskused ja info edastamise selgus arstide tasandil.

Peamised järeldused

- ✓ Patsiendid on üldiselt rahul haiglaravi ja personali tööga -üle 80% hindas teenust heaks.
- ✓ Õdede ja ämmaemandate töö on saanud kõige kõrgemad hinnangud kogu uuringus.
- ✓ Haigla füüsiline keskkond ja teenindus vastavad ootustele ja loovad turvatunde.
- ✓ Arstide kommunikatsioon ja patsiendi kaasamine otsustesse vajavad süsteemset tähelepanu ja täiendavat arendamist.

Uuring kinnitab, et Narva haigla on usaldusväärne ja patsientide poolt hinnatud raviasutus, mille teenuseid kasutatakse eelkõige kohalikus piirkonnas, kuid ka naaberlinnade elanikud pöörduvad sinna meelsasti.