

Patsientide rahulolu Ida-Tallinna Keskhaigla tervishoiuteenustega 2021

30.08-30.09.2021 toimus haiglaravil viibinud patsientide rahulolu küsitlus Ida-Tallinna Keskhaiglas.

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 kas paber kandjal, vastates meie kodulehel avanevale küsimustikule või täites QR koodiga avaneva elektroonilise küsimustiku oma nutitelefonis.

Sama ankeeti ja metoodikat kasutades viidi uuringud läbi ka Tartu Ülikooli Kliinikumis, Põhja-Eesti Regionaalhaiglas, 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.

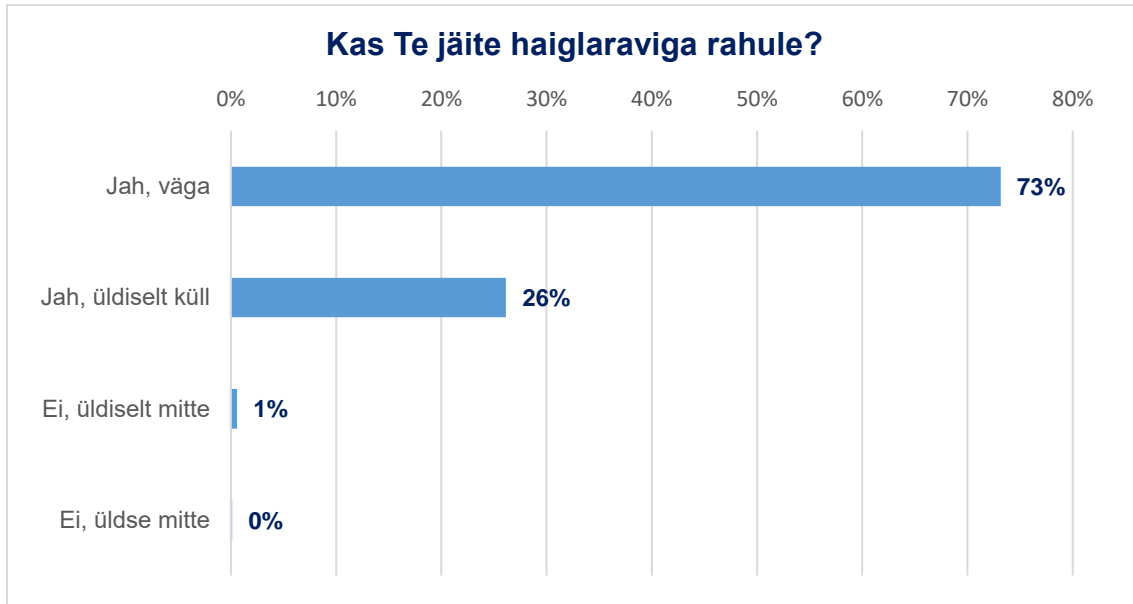
Kokku tagastati täidetult Ida-Tallinna Keskhaiglas 866 rahulolu küsimustiku ankeeti. Vastanutest 64% olid naised ja 32% mehed. 4% ei täpsustanud ankeedis oma sugu. Vastajate keskmine vanus oli 54 aastat.

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.

RAHULOLU UURINGU TULEMUSED

Rahulolu haiglaraviga

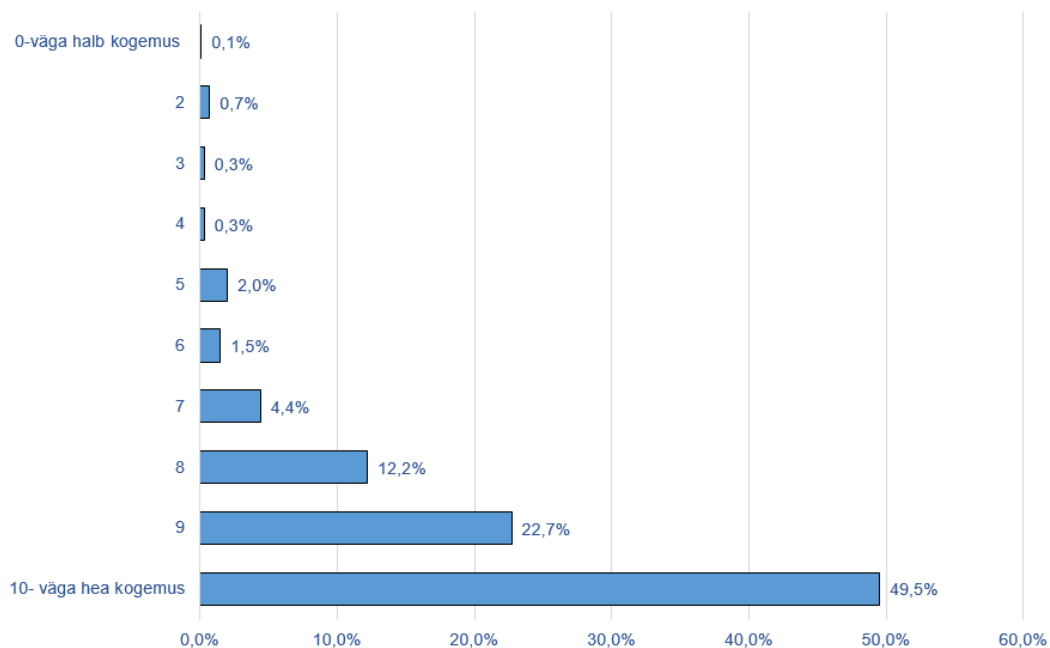
Üldine rahulolu haiglaraviga oli vastanud patsientidel 73% (Joonis 1). Kõige rohkem jäid haiglaraviga rahule päevaravi patsiendid (79%).



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

Esmakordselt oli võimalik ka 10-palli süsteemis hinnata oma haiglas oleku kogemust. Vastanutest 49,5% valis hindeks 10 palli. Hinde 9 valis 22,7% vastanutest (Joonis 2).

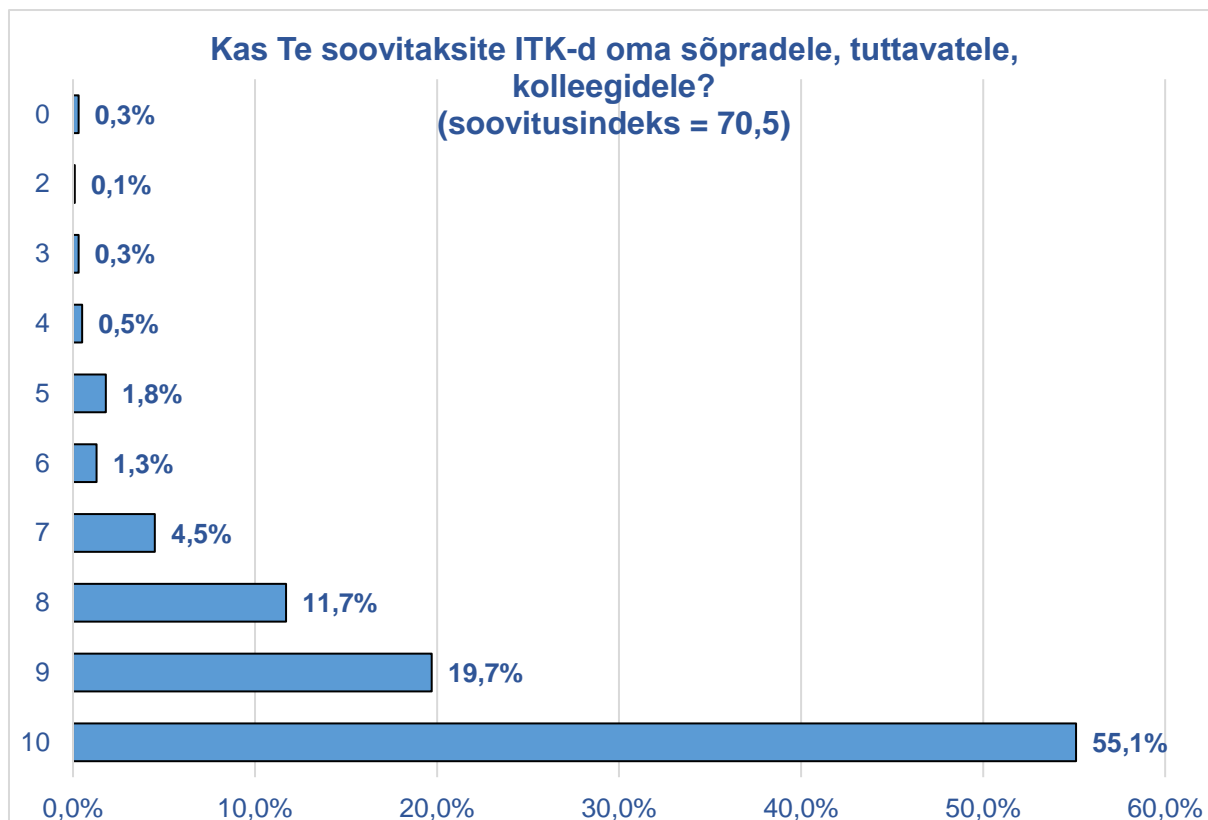
Kuidas Te hindate oma haiglaravil oleku kogemust? (ITK)
(indeks 67,3)



Joonis 2 Küsimusele „Kuidas Te hindate oma haiglaravil oleku kogemust“ vastanute arv (protsentides)

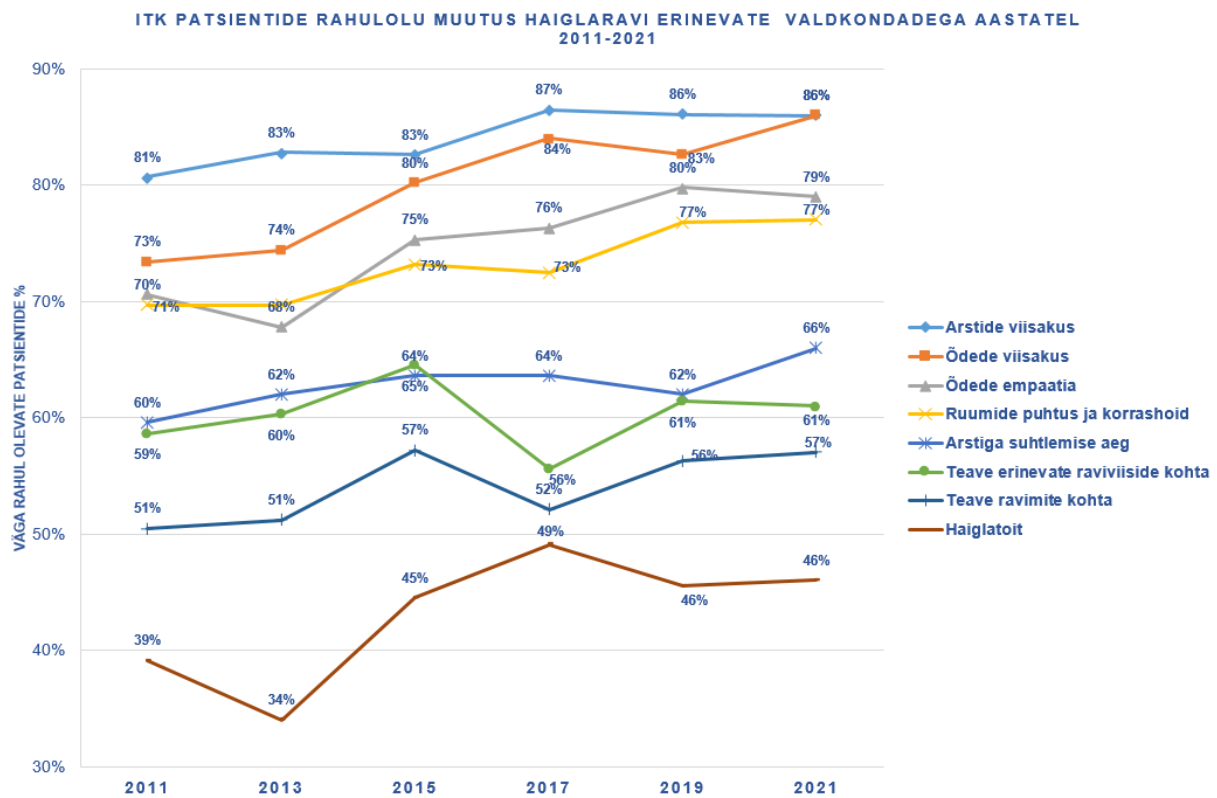
Küsimusele, kas pöördute tagasi meie haiglasse, kui tekib vajadus haiglaravi järele, vastas 78% ankeedi täitnud patsientidest, et nad tulevad *kindlasti* tagasi meie haiglasse. 20% vastas, et *pigem* tulevad tagasi meie raviasutusse, kui tekib taas vajadus haiglaraviks.

Esmakordselt küsisime ka soovitusindeksit, et juhul kui patsiendi kolleegidel, sõpradel või tuttavatel oleks vaja pöörduda haiglasse, siis millise soovitusel patsient annaks 10-palli süsteemis meie haigla kohta. Soovitusindeksi tulemuseks sel aastal oli 70,5. 10-punktilise soovitusel oli valmis andma 55,1% ja 9- punktilise soovitusel 19,7% vastanutest (Joonis 3).



Joonis 3 Küsimusele „Kas Te soovitaksite meie haiglat oma sõpradele, tuttavatele, kolleegidele“ vastanute arvud (protsentides)

Vaadeldes patsientide rahulolu muutust haiglaravi erinevate valdkondadega pikema ajaperioodi jooksul (aastatel 2011-2021), siis on valdkondi, kus on toimunud märkimisväärne areng ja on valdkondi, kus areng on olnud tagasihoidlikum (Joonis 4).



Joonis 4 Patsientide rahulolu muutus haiglaravi erinevate valdkondadega aastatel 2011-2021 (protsentides)

Rahulolu arstidega

Patsientide rahulolu arstide viisakusega on olnud läbi aastate väga kõrge ja see on püsinud samal tasemel (86,5% 2017 ja 86,1% 2019 aastal) (Joonis 5).

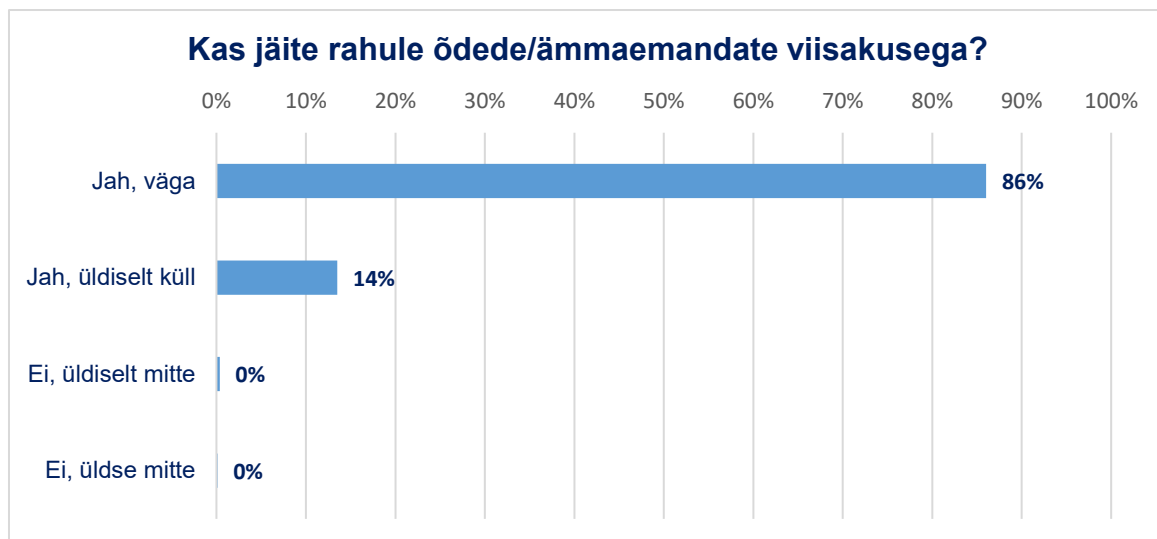


Joonis 5 Küsimusele „Kas jäite rahule arstide viisakusega?“ vastanute arv (protsentides)

Rahulolu õdedega

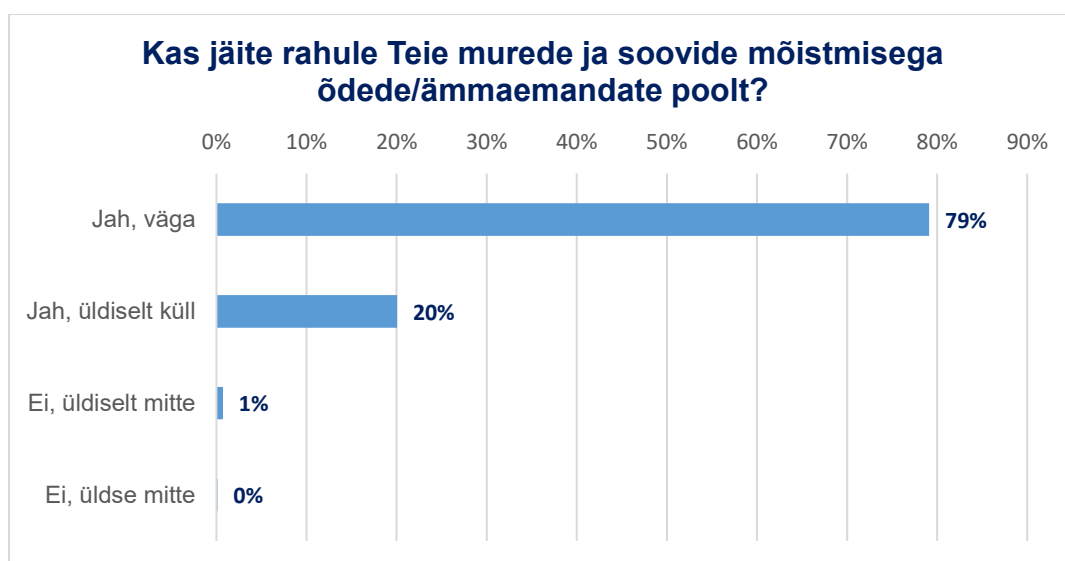
Rahulolu õdede tööga on aastate jooksul tõusnud. Õdede viisakusega jäid patsiendid väga rahule 86%-l (vs 83% 2019) (Joonis 6). Õdede poolt patsientide murede ja soovide mõistmisega jäid patsiendid väga rahule 79%-l (Joonis 7), see oli ka aastal 2019 79%.

Kõige rohkem jäidki patsiendid rahule arstide, õdede ja ämmaemandate viisakusega (väga rahulolevaid patsiente oli 86%).



Joonis 6 Küsimusele „Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate viisakusega?“ vastanute arv (protsentides)

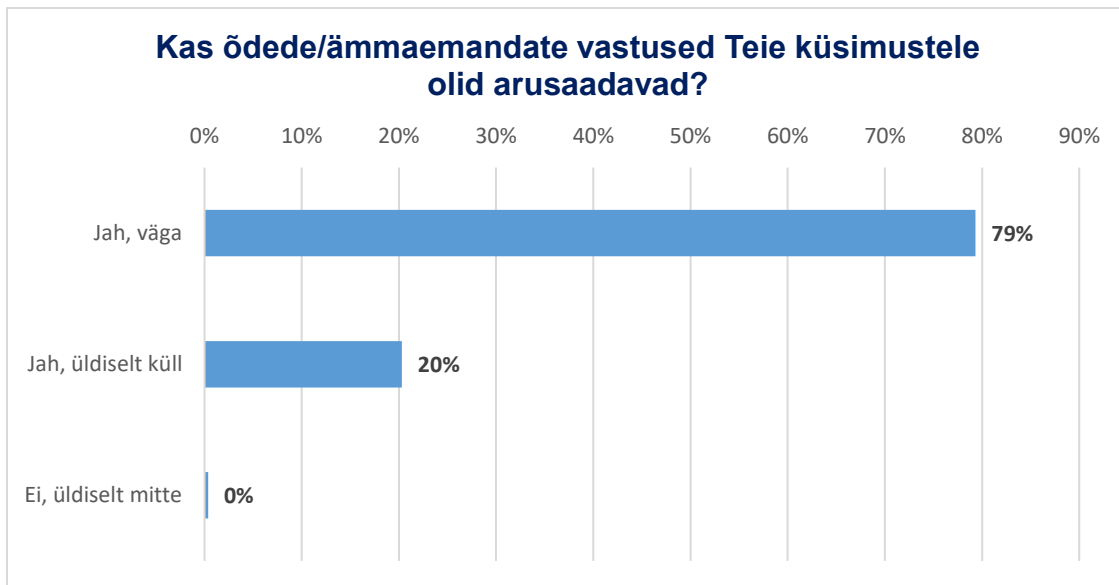
Samuti oldi väga rahul õdede ja ämmaemandate usaldusväärsuse ja oskustega (väga rahulolevaid 81% vs 79% 2019).



Joonis 7 Küsimusele „Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede/ämmaemandate poolt?“ vastanute arv (protsentides)

79% vastanutest jäid väga rahule õdede ja ämmaemandate kättesaadavusega haiglasoleku perioodi jooksul.

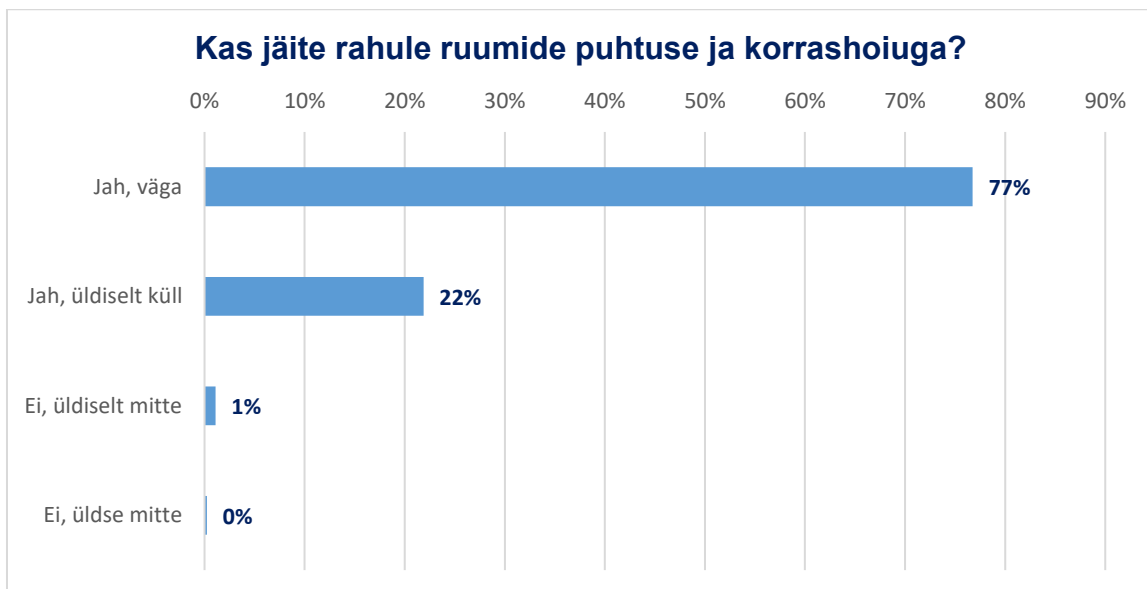
Õdede ja ämmaemandate poolt antud vastuste arusaadavust hindas väga heaks 79% vastanutest (vs 76% 2019) (Joonis 8).



Joonis 8 Küsimusele „Kas õdede/ämmaemandate vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?“ vastanute arv (protsentides)

Rahulolu haigla keskkonnaga

Paranenud on patsientide rahulolu haigla olmetingimustega – nii ruumide puhtusega (Joonis 9), haiglatoiduga, kui ka palatisse abi kutsumise võimalustega.

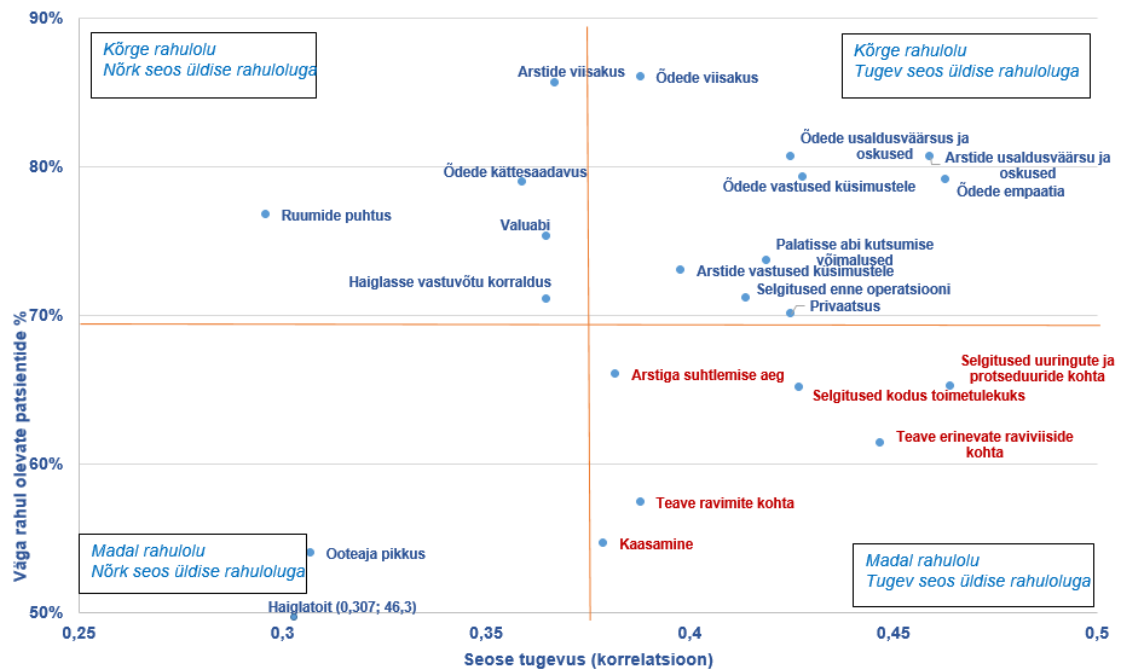


Joonis 9 Küsimusele „Kas jäite rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga?“ vastanute arv (protsentides)

Kõige vähem jäid vastanud patsiendid rahule teabe saamisega erinevate raviviiside ja – võimaluste kohta (61%) ning ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta (57%). Raviotsuste tegemisse kaasamisel soovivad patsiendid rohkem osaleda, väga rahulolevaid patsiente oli 50%. Vähem jäid patsiendid rahule ka ooteaja pikkusega.

Uuringust selgus, et üldist patsientide rahulolu aitavad tõsta mitmed valdkonnad, millele tähelepanu pöörates oleksid patsiendid rahulolevamad. Patsiendid soovivad kaasamist, rohkem arstiga suhtlemise aega, teavet erinevate raviviiside kohta, selgitusi uuringute ja protseduuride kohta, teavet ravimite kohta ja selgitusi kuidas kodus toime tulla oma haiguse või seisundiga.

ITK- Patsientide üldise rahulolu seos erinevate rahulolu teguritega 2021



Joonis 10 Patsientide üldise rahulolu seos erinevate rahulolu teguritega

Täname südamest kõiki patsiente, kes on osalenud rahulolu uuringutel!

Head tervist soovides,

Ida-Tallinna Keskhaigla