

Ida-Tallinna Keskhaigla statsionaarsete patsientide rahulolu uuring 2023

Taust

Rahulolu- uuringuid on Ida-Tallinna Keskhaiglas iga-aastaselt läbi viidud alates aastast 2004 (välja arvatud 2020). Paarisarvulistel aastatel on uuritud ambulatoorsel ravil viibivaid patsiente, paaritutel aastatel statsionaarsel ravil viibivaid patsiente. Küsitluse eestvedajaks on haiglate kvaliteeditöörühm, kuhu kuuluvad Eesti suuremate haiglate esindajad ning ühiseid küsitlusi ühtse ankeedi alusel on läbi viidud alates 2011.aastast.

2022.aastal katsetati esmakordselt ambulatoorsete patsientide **kvalitatiivset** rahulolu-uuringut. Uuriti küll ambulatoorseid patsiente ent uurimisküsimuste teemad olid sarnased statsionaarsete patsientide uuringutega. Saadud tulemuste põhjal muudeti 2023.aasta alguses statsionaarse uuringuankeedi küsimusi ning vastusevariante küsimustel 4-27.

2023.aasta küsitlus erineb eelmistest Ida-Tallinna Keskhaiglas läbi viidud rahulolu küsitlustest selle poolest, et esmakordselt said patsiendid vastata elektroonselt läbi haigla enda loodud keskkonna (REDCap keskkonnas loodud avalikku linki kasutades) ning inglise keeles (lisaks eesti- ja venekeelsele ankeedile). Eelnimetatud muudatuste eesmärk oli laiendada rahulolu küsitlusele vastajate ringi.

Uuringu läbiviimise metoodika

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi 01.04.2023 – 30.04.2023. Uuringus osalejad täitsid kas paberküsimustiku või elektroonse küsimustiku haiglaravi eelviimasel või viimasel päeval. Kui patsient ei saanud oma tervisliku seisundi tõttu ankeeti ise täita, võis ankeedi täita õde patsiendi ütluste alusel. Kui patsiendiga oli haiglas kaasas hooldaja (näiteks lapsevanem), võis ankeedi paluda täita temal. Ankeet on välja töötatud kesk- ja regionaalhaiglate kvaliteedijuhtide töörühma poolt. Käesoleval aastal oli patsientidel võimalus ankeet täita eesti, vene või inglise keeles. Uuringus ei osalenud päevaravi patsiendid.

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuringu eesmärk oli välja selgitada patsientide rahulolu raviteenuste ning haiglaravi erinevate valdkondadega Ida-Tallinna Keskhaiglas. Patsientidel paluti hinnata oma üldist rahulolu, haiglasse saabumise aspekte, ravi, raviarsti, õdesid ning haiglat tervikuna. Kokkuvõtteks paluti patsientidel anda hinnang oma haiglaravi kogemusele 10-palli skaalal.

Küsimustikule vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Täidetud paberankeedid paluti patsientidel panna postkasti „Teie tagasiside on meile oluline“. Elektroonse keskkonna aadressi said patsiendid flaierina haiglasse vormistamisel. Osakondade töötajaid paluti informeerida patsiente, et nad täidaksid küsimustiku vaid ühes valitud vormis (kas paberil või elektroonselt).

Võrreldes 2021.aastaga oli küsimusi 1 võrra rohkem ning oli tehtud ka muudatusi küsimuste sisus.

Andmete analüüs

Andmeid analüüsiti programmides EXCEL ja STATA (eelkõige p-väärtuse leidmise eesmärgil). Analüüsi teostas kvaliteediosakonna töötaja Sandra Raats teadusosakonna juhataja dr Marika Tammaru juhendamisel.

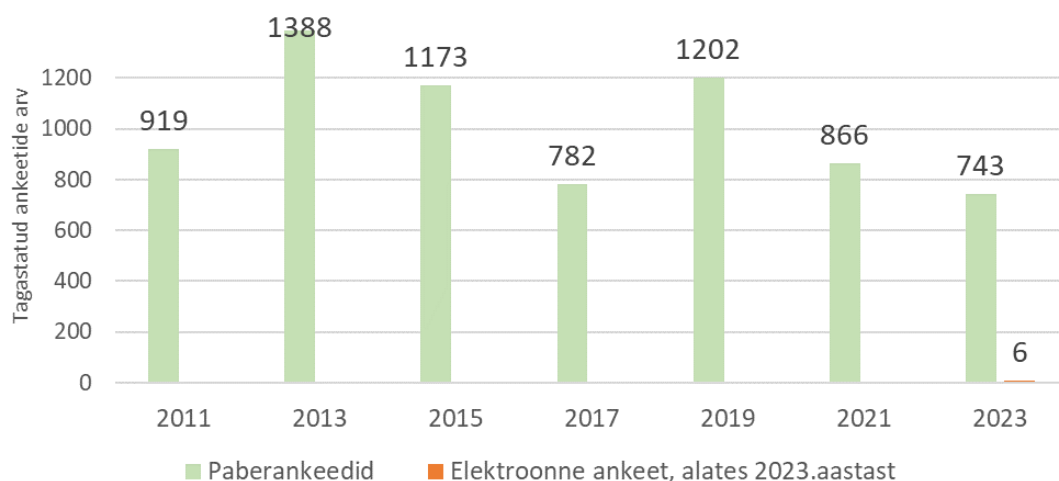
Uuringu valim

Kokku trükiti ja edastati osakondadesse patsientidele täitmiseks 1650 struktuurüksuse nime ja koodiga paberankeeti. Lisaks avati 31.03.2023 REDCap keskkonnas kolmes keeles elektroonne ankeet. Väljastatud paberankeetidest oli 837 eestikeelset, 749 venekeelset ning 64 inglisekeelset.

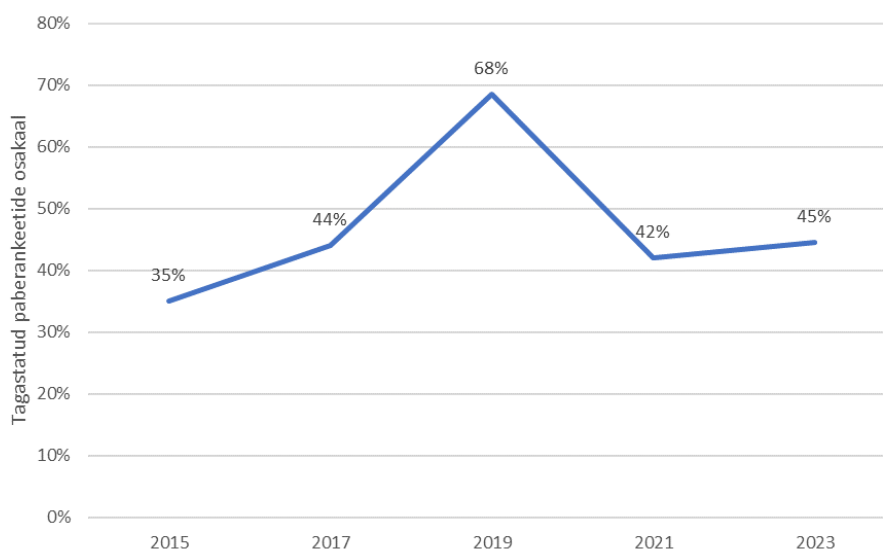
Paberankeete täideti ja tagastati 2023.aastal 743, elektroonselt täideti 6, kokku tagastati **749** ankeeti. Kuna elektroonsel vastamisvõimalust ei ole varasematel aastatel eristatud, siis ei saa varasemate aastatega tulemust võrrelda. Paberankeete tagastati 2011.aastal 919 ankeeti, 2013 aastal 1388, 2015.aastal 1173 ankeeti, 2017.aastal 782 ankeeti, 2019 aastal 1202 ankeeti ning 2021.aastal 866 ankeeti.

2023.aastal oli tagastatud paberankeetide protsent 45%.

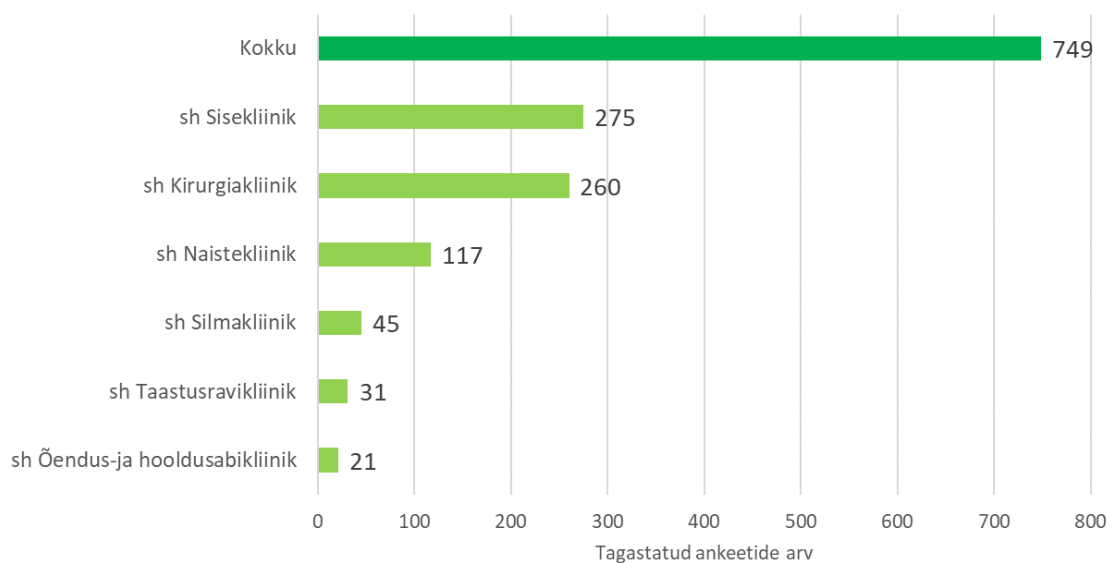
2023.aasta aprillikuus kirjutati haiglast BI aruande SC.ARH.01 - *Lõpetatud haiguslood saabumise ja lahkumise järgi* alusel välja 2092 patsienti (aruanne ei võimalda kontrollida, kas tegu on unikaalsete patsientidega). Uuringule vastas 749 aprillikuus haiglas viibinud patsientidest ehk 36% kõikidest sel perioodil haiglast välja kirjutatud patsientidest.



Joonis 1. Tagastatud ankeetide arv aastate kaupa, absoluutarvudes



Joonis 2. Tagastatud (paber)ankeetide % 2015-2023.

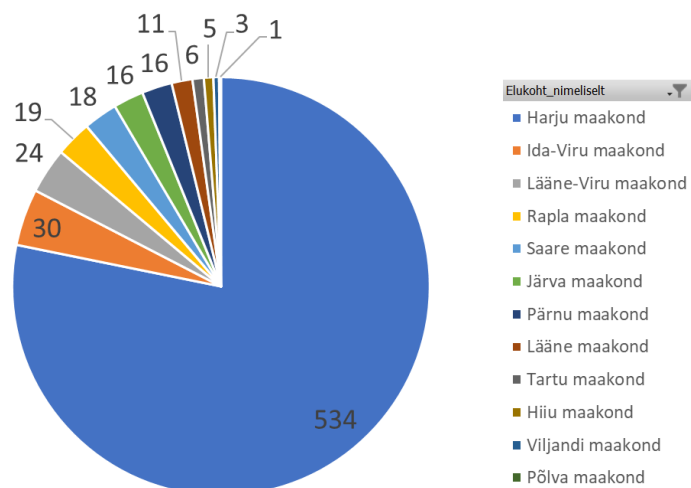


Joonis 3. Tagastatud ankeetide (paber ja elektrooniline ankeet) arv 2023.aastal kliinikute kaupa

Osakond	Vastajate arv	%
Kirurgia osakond (onkoloogiline, mini-invasiivne, endokriin- ja veresoontekirurgia)	100	13%
Uroloogia osakond (Ravi)	82	11%
Kardioloogia osakond (Ravi)	73	10%
Kõrva-nina-kurguhaiguste osakond (Magdaleena)	52	7%
Reumatoloogia osakond (Magdaleena)	52	7%
Günekoloogiaosakond (Ravi)	46	6%
Oftalmoloogia osakond (Ravi)	45	6%
Sünnitusosakond (Ravi)	45	6%
Gastroenteroloogia osakond(Ravi)	39	5%
Neuroloogia osakond (Ravi)	36	5%
Sisehaiguste osakond (Ravi)	31	4%
Onkoloogia osakond (Magdaleena)	22	3%
Endokrinoloogia osakond (Ravi)	22	3%
II taastusravi osakond (Magdaleena)	20	3%
Lüüsisambakirurgia osakond (Ravi)	18	2%
Sünnituseelne osakond (Ravi)	15	2%
Neonatoloogia osakond (Ravi)	11	1%
I taastusravi osakond (Magdaleena)	11	1%
Ortopeedia osakond (Ravi)	8	1%
III õendusabi osakond (Järve)	7	1%
I õendusabi osakond (Järve)	7	1%
II õendusabi osakond (Järve)	7	1%
Kokku	749	100%

Vastanute iseloomustus - demograafia

Vastanutest enamus elab Harjumaal - 71% (534/749). Võrreldes eelnevate aastatega suuri muutusi ei ole. Oma elukoha jättis täpsustamata 66 vastanut.



Joonis 4. Vastanute jaotus elukoha põhiselt 2023.aastal

Elektrooniliselt vastanutest 5 märkis elukohaks Harjumaa, 1 vastaja Raplamaa. Paberankeedil vastajatest 534 märkis oma elukohaks Harjumaa, 30 Ida-Viru maakonna, teised maakonnad olid esindatud väiksemate vastanutega.

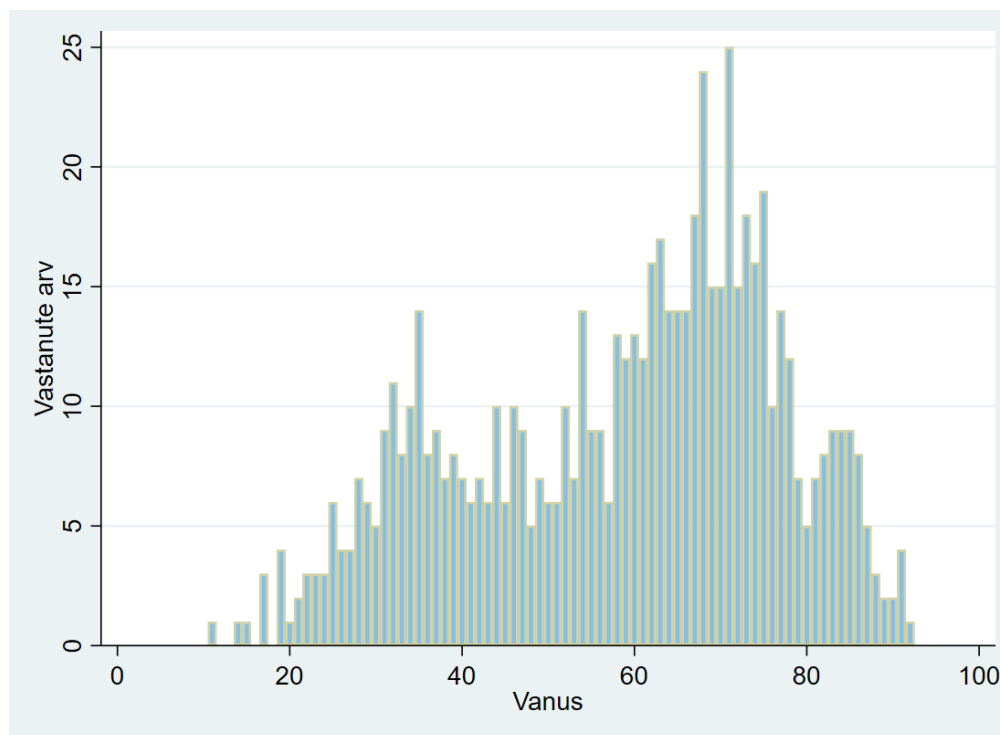
Vastanute iseloomustus – vanus

Vastanute keskmine vanus oli 59 eluaastat (Eesti keskmine 54 eluaastat). Kõige noorem vastaja oli 11 - aastane ja kõige eakam 92 - aastane. Vanuse jättis täpsustamata 59 vastajat.

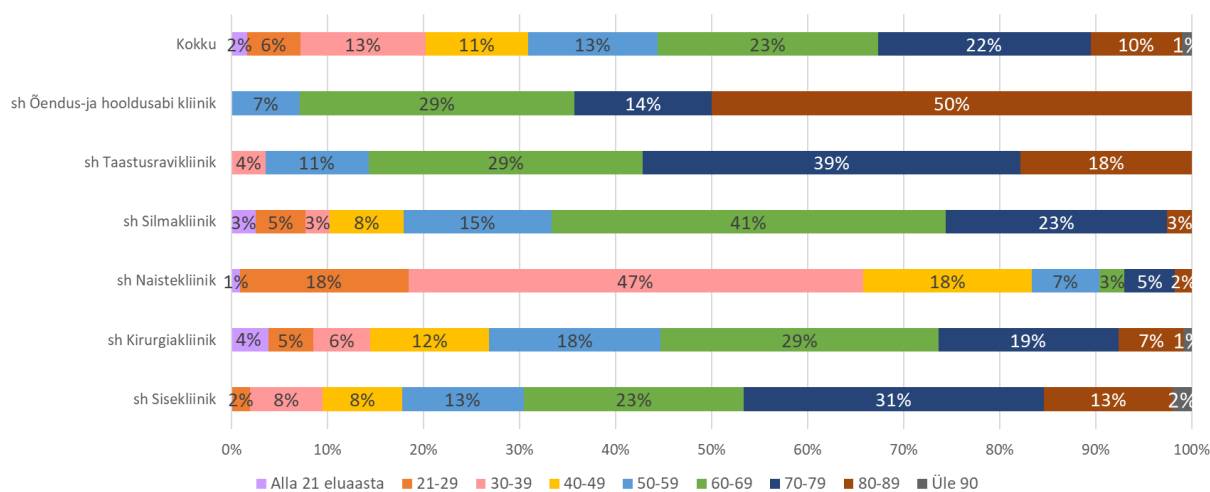
Elektroonselt vastajatest märkisid kõik vastajad vanuse (keskmine vanus 49 eluaastat, kõige noorem vastaja 32 - aastane, kõige eakam 67 - aastane).

Paberkandjal vastanutest märkisid vanuse 684 vastajat (keskmine vanus 59 eluaastat, kõige noorem vastaja 11 - aastane ja kõige eakam 92 - aastane).

Küsitlusele vastanutest oli enim esindatud vanusegrupid 60-69 (23%), 70-79 (22%) ning 30-39 (13%), 50-59 (13%).



Joonis 5. Vastanute vanuseline jaotus 2023.aastal

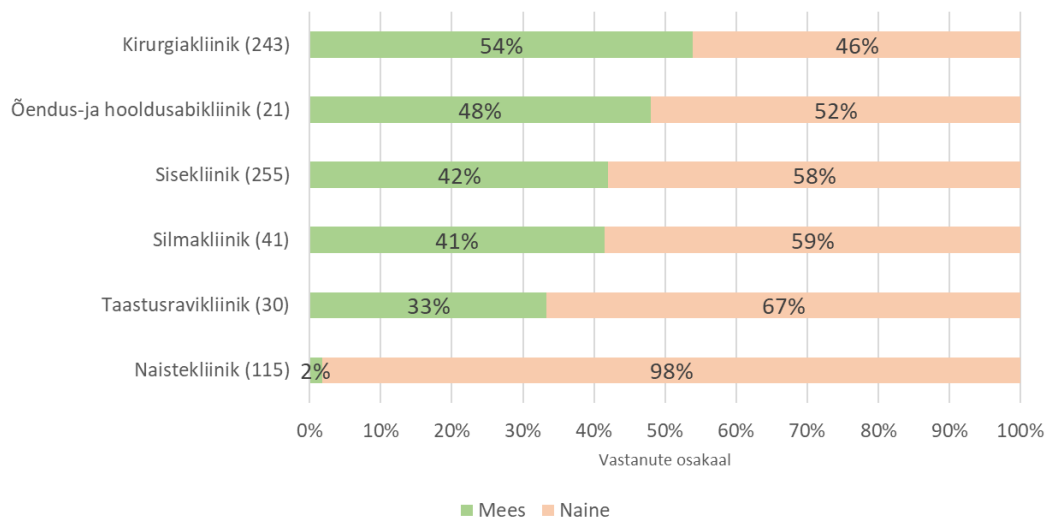


Joonis 6. Vastanute vanuseline jaotus eagrupiti kliinikute kaupa 2023.aastal

Vastanute iseloomustus – sugu

Küsimustikule vastanutest 57% olid naised (429/749) ning 37% olid mehed (276/749). Oma soo jättis märkimata 6% (44/749) vastanutest. Ka varasematel aastatel on olnud naisvastajate osakaal suurem kui meessoost vastajate osakaal.

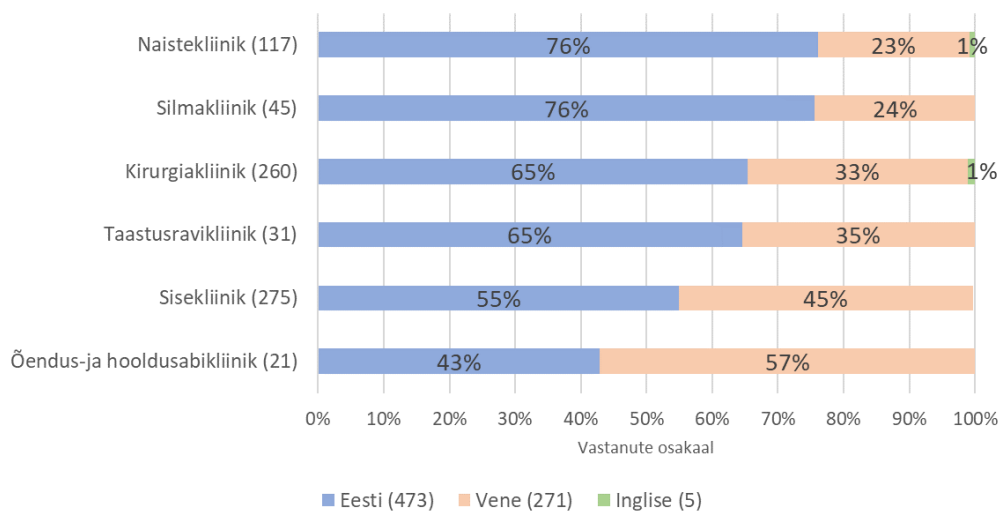
Kõik elektroonsel teel vastanut märkisid enda sooks naissoo (6/6).



Joonis 7. Vastanute sooline jaotus kliinikute kaupa 2023.aastal

Vastanute iseloomustus – vastamise keel

Küsimustikule vastanutest 63% (473/749) vastasid eestikeelsele ankeedile, 36% (271/749) vastasid venekeelsele ankeedile ning 1% (5/749) vastas inglisekeelsele ankeedile.



Joonis 8. Vastanute jagunemine ankeedi keele järgi kliinikute kaupa 2023.aastal

Elektroonilist vastamise võimalust kasutanutest 5 valis eestikeelse ankeedi ja 1 vastaja venekeelse ankeedi.

Rahulolu uuringu tulemused küsimuste kaupa

Järgnevalt on välja toodud vastanute protsentuaalne osakaal iga küsimuse juures. Eraldi on vaadeldud kogu haigla tulemusi 2015 – 2023.aasta kohta (küsimuste puhul, kus sõnastust ei ole muudetud) ning kliinikute tulemusi ainult käesoleva aasta uuringu puhul.

2023.aasta ankeedis on muudetud võrreldes varasemate aastatega ka küsimuste 4 - 27 vastusevariante (Jah väga -> Kindlasti jah, Jah, üldiselt küll -> Pigem jah, Ei, üldiselt mitte-> Pigem mitte, Ei, üldse mitte -> Kindlasti mitte).

Haigla tulemused on esitatud ümardatud protsentides, kliinikute tulemused aga komakohtadega, et paremini välja tuua vastuste varieeruvust.

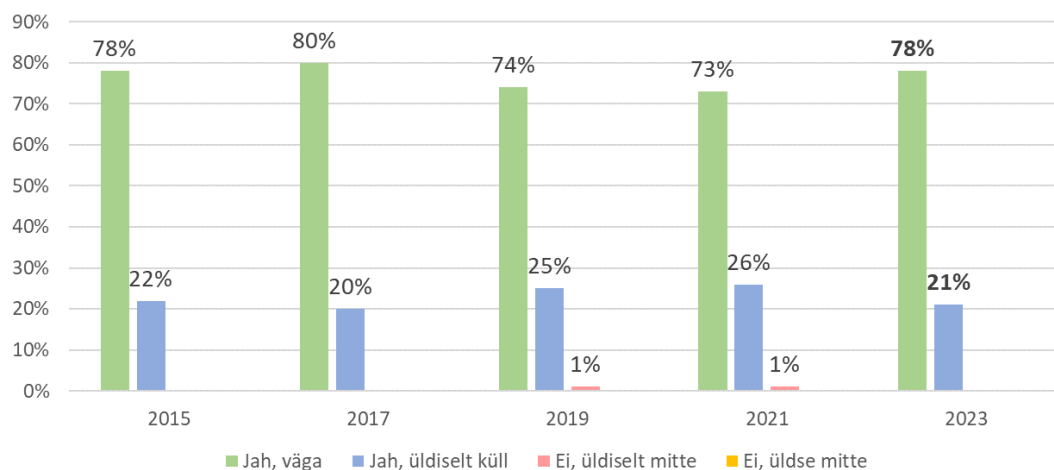
Nagu ka varasematel aastatel on ka sel korral loetus rahulolu-uuringus tervikuks (100%) küsimusele vastanute arvu, see tähendab, et terviku saamiseks lahutatakse need inimesed, kes küsimusele vastust ei märkinud.

1.Küsimus „Kas Te jäite haiglaraviga rahule?“

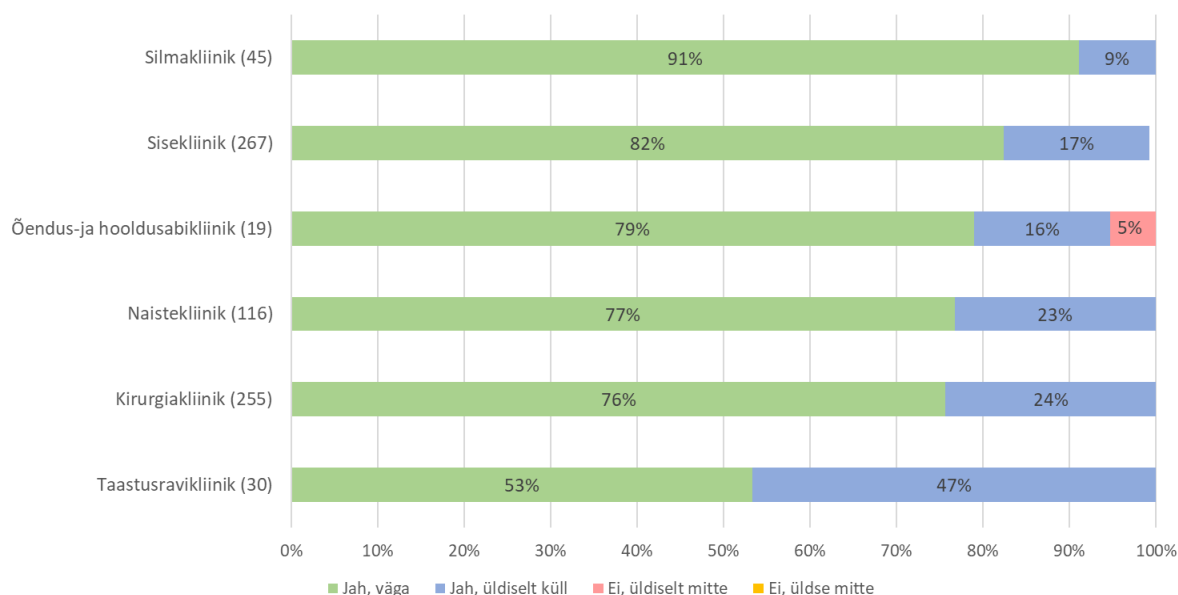
Antud küsimusele vastas 2023.aastal kokku 732 uuringus osalejat. Neist „Jah, väga“ vastas 78% (574/732) ning „Jah, üldiselt küll“ 21% (155/732). Vastusevariandi „Ei, üldiselt mitte“ valis 2 vastajat (0,3%) ning „Ei, üldse mitte“ 1 vastaja (0,1%).

Küsimusele jättis vastuse märkimata 17 vastajat.

2023.aastal oli haiglaraviga rahul 99% vastanutest, sh väga rahul 78%.



Joonis 9. Vastanute rahulolu haiglaraviga, 2015-2023



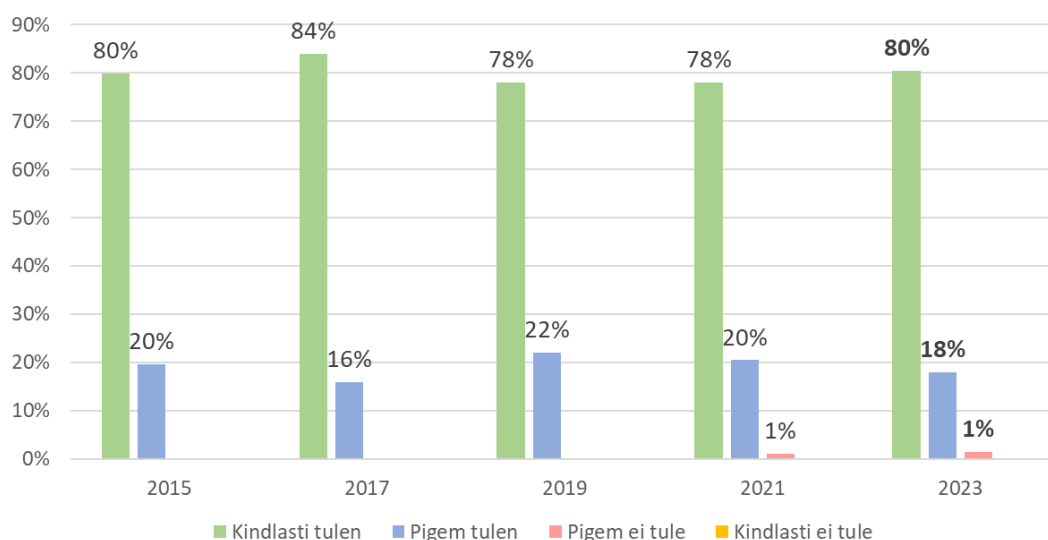
Joonis 10. Vastanute rahulolu haiglaraviga, kliinikute kaupa 2023.aastal

2. Küsimus „Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järel?“

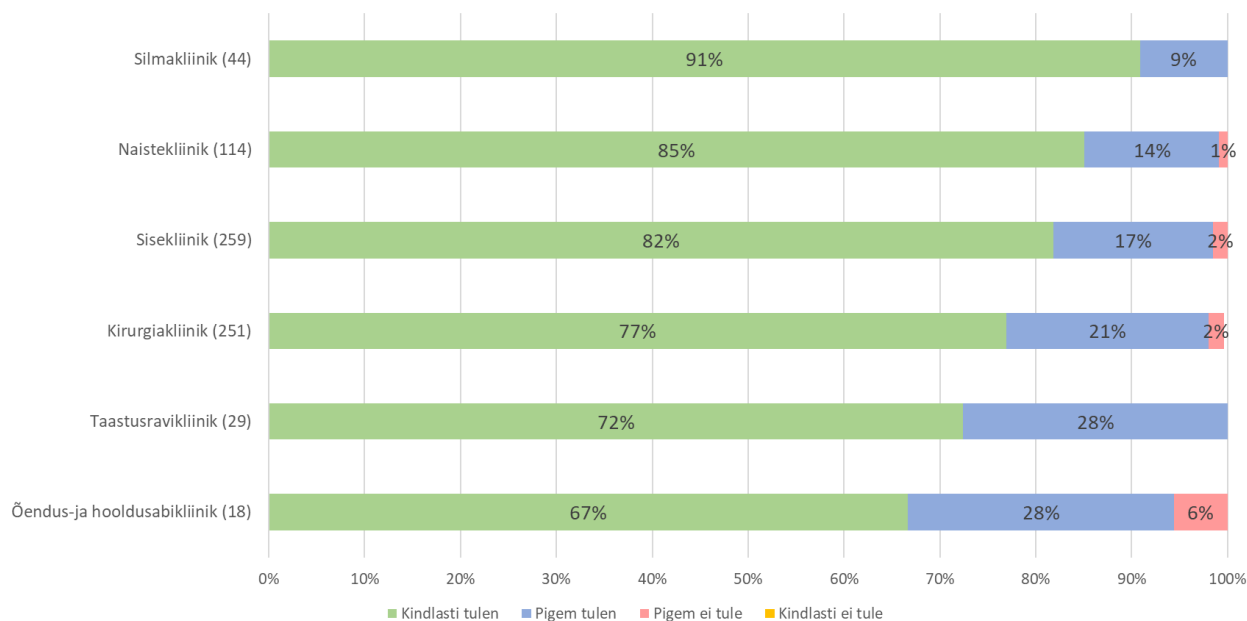
Antud küsimusele andis vastuse 715 uuringus osalejat. Neist „Kindlasti tulen“ vastas 80% (575/715) ning „Pigem tulen“ 18% (129/715). Vastusevariandi „Pigem ei tule“ valis 1% vastajatest (10/715) ning „Kindlasti ei tule“ 0,1% (1/715).

Küsimusele jättis vastuse märkimata 34 vastajat.

2023.aastal tuleks taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse 98% vastanutest.



Joonis 11. Vastuse jaotus küsimusele "Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järel?" 2015-2023



Joonis 12. Vastuse jaotus küsimusele "Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järele?" kliinikute kaupa, 2023.aastal

KÜSIMUSED HAIGLASSE SAABUMISE KOHTA

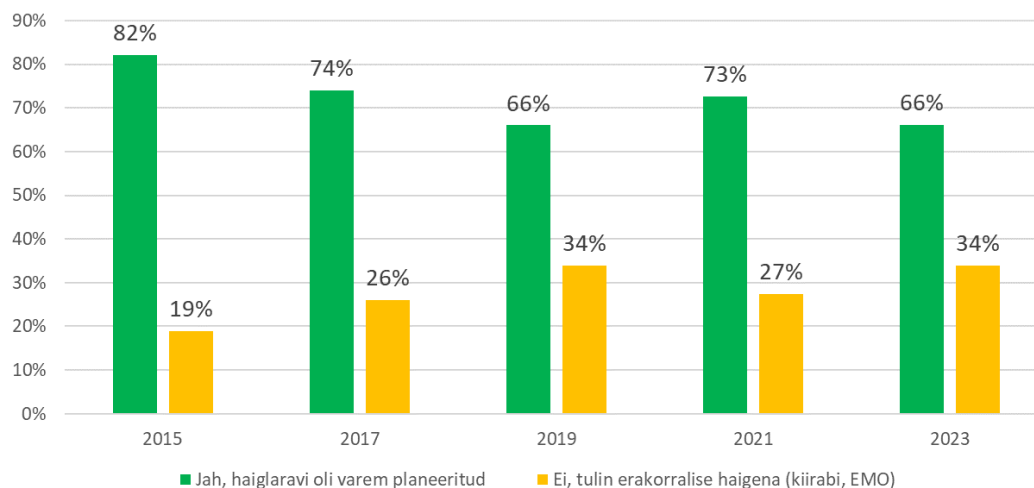
3. Küsimus „Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?“

Antud küsimusele andis vastuse 712 uuringus osalejat. Neist „Jah, haiglaravi oli varem planeeritud“ variandi valis 66% (471/712) ning variandi „Ei, tulin erakorralise haigena“ 34% (241/712).

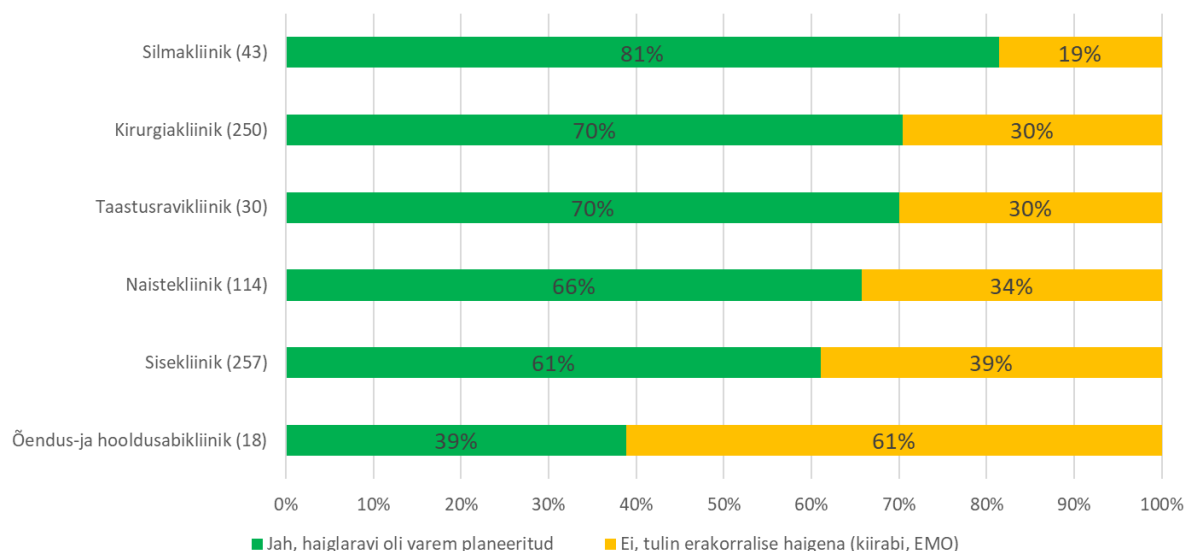
Kogu Eesti tulemustes märkis 57% vastajatest, et nende haiglaravi oli varem planeeritud ning 42% et nad saabusid erakorralise haigena.

Küsimusele jättis vastamata 37 uuringus osalejat.

Enamuse 2023.aastal rahulolu küsimustikule vastajatest haiglaravi oli varem planeeritud ehk plaaniline.



Joonis 13. Vastanute haiglasse saabumine, 2015-2023



Joonis 14. Vastanute haiglasse saabumine, kliinikute kaupa 2023.aastal

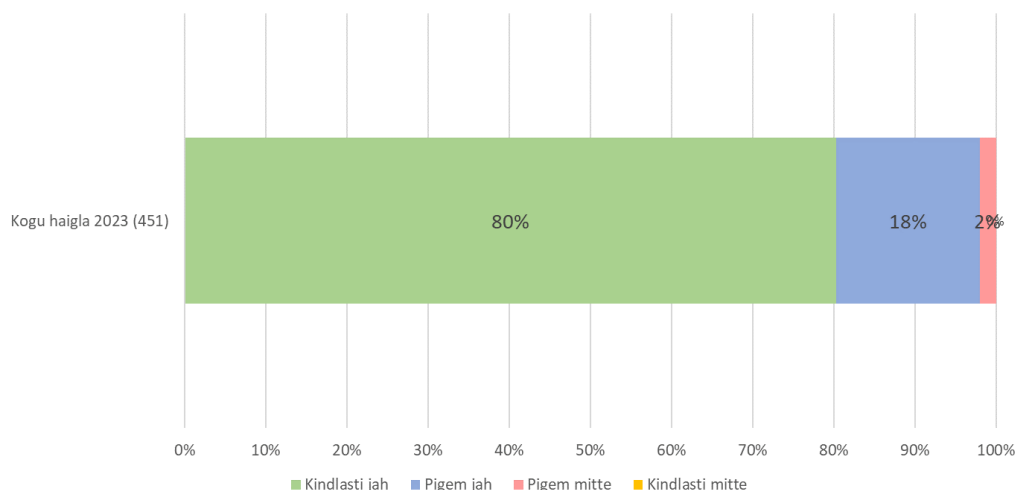
Kommentaar: 61% Õendus- ja hooldusabikliiniku vastajatest on märkinud, et nende haiglaravi oli erakorraline. Siin võib olla üks võimalikest selgitustest see, et kuna hooldusravi osutatakse üldiselt peale aktiivravi, siis võivad patsiendid tajuda oma haiglaravi kogemust ühe tervikuna ning küsimusele vastates viidata eelnevale aktiivravi saabumise tüübile.

4. Küsimus „Kas jäite rahule eelinfo haiglasse tulemise kohta? (mis ajal, kuhu, mida kaasa võtta)“

Antud küsimusele andis vastuse 451 uuringus osalejat. Vastusevariandi „Kindlasti jah“ valis 80% (362/451), variandi „Pigem jah“ 18% (80/451), „Pigem mitte“ 2% (9/451) ning „Kindlasti mitte“ 0% (0/451) vastajatest.

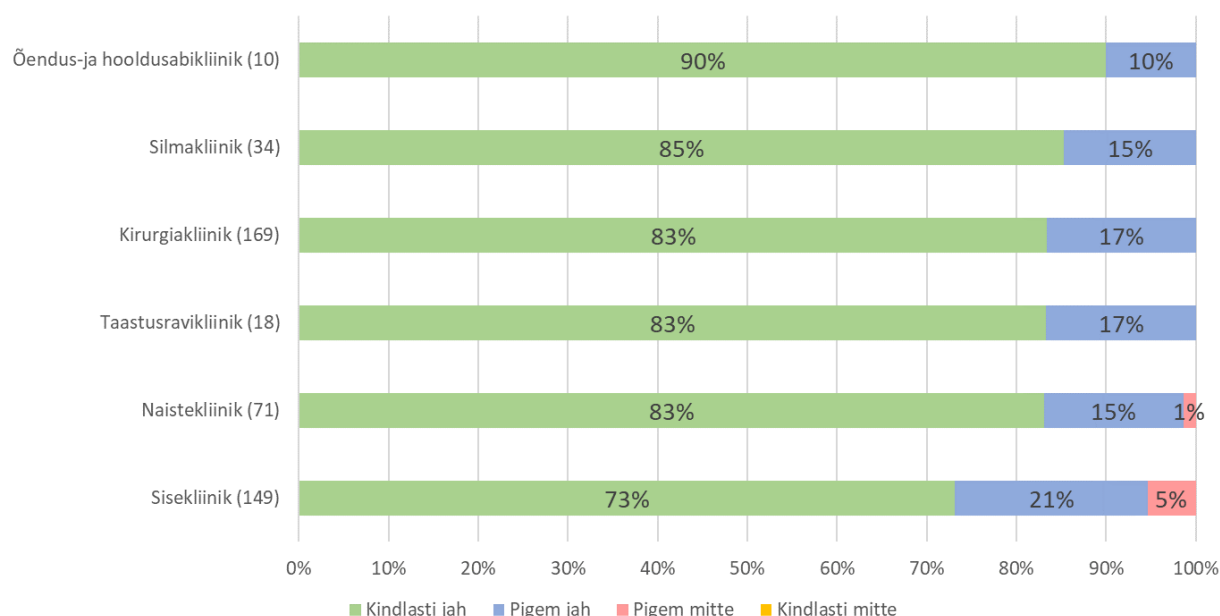
2023.aastal oli 98% vastanutest rahul eelinfoga haiglasse tulemise kohta, sealhulgas 80% oli väga rahul.

Küsimusele paluti vastata neil, kes olid eelmises küsimuses märkinud oma haiglasse saabumise viisiks plaanilise saabumise. Neid oli 471. Küsimusele nr 4 märkis vastuse 451 osalejat ehk 20 vastajat jättis vastuse märkimata.



Joonis 15. Vastanute rahulolu eelinfoga haiglasse tulemise kohta 2023.aastal

Antud küsimus oli ankeedis esmakordselt, mistõttu võrdlust eelmiste aastatega teha ei saa.



Joonis 16. Vastanute rahulolu eelinfoga haiglasse tulemise kohta 2023.aastal, kliinikute kaupa

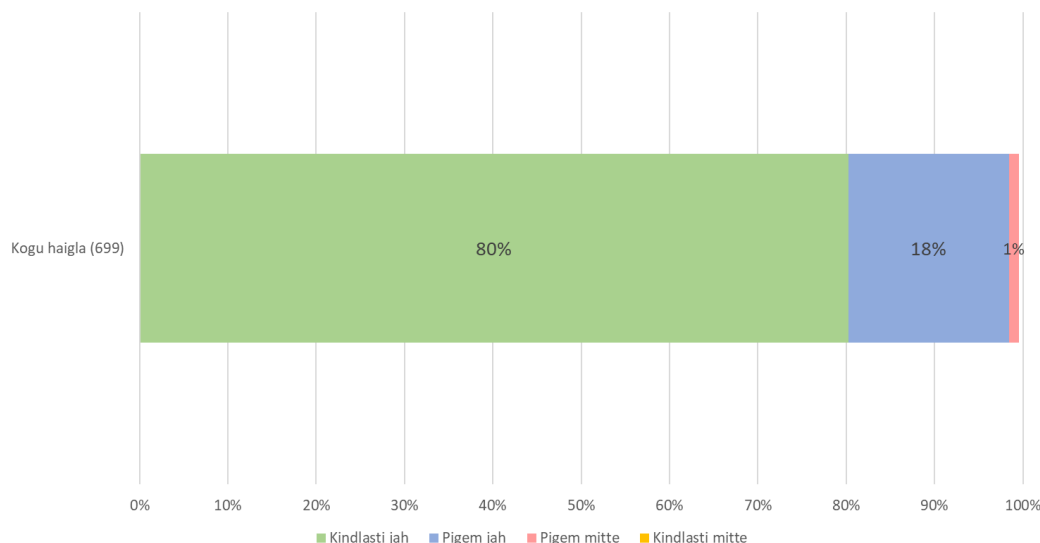
5.Küsimus „Kas jäite rahule asjaajamise selgusega haiglasse vastuvõtul?“

Antud küsimusele andis vastuse 699 uuringus osalejat. Vastusevariandi „Kindlasti jah“ valis 80% (561/699) vastajatest, variandi „Pigem jah“ 18% (127/699), „Pigem mitte“ 1% (8/699) ning „Kindlasti mitte“ <1% (3/699) vastajatest.

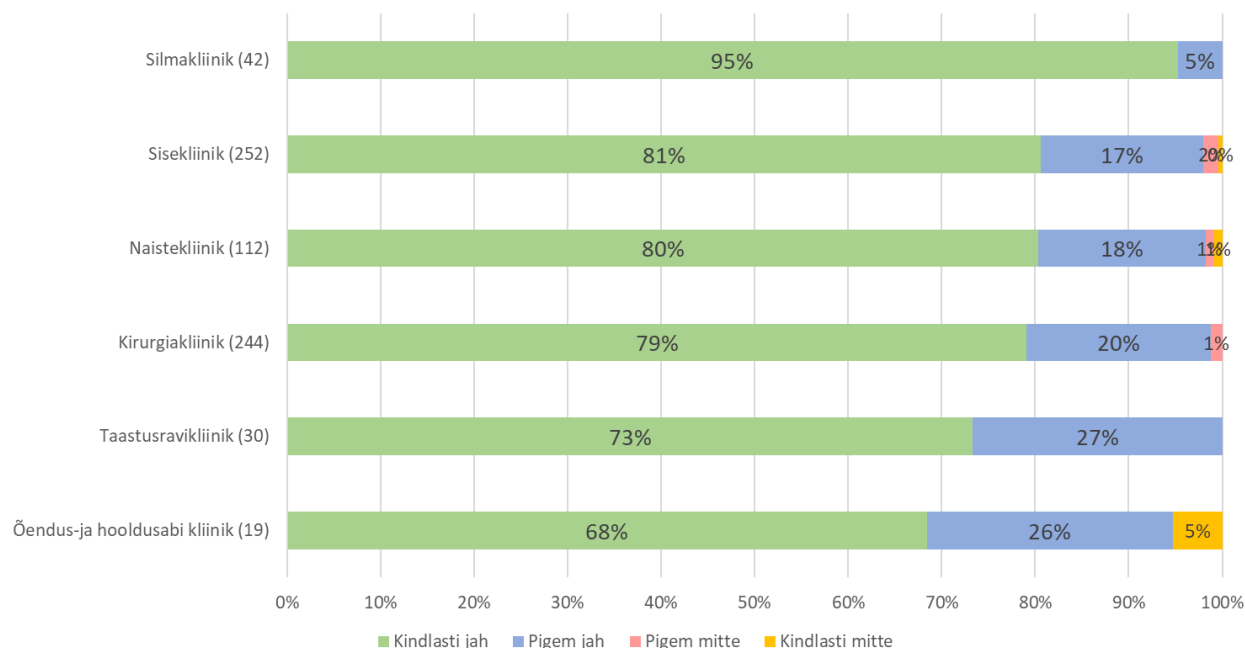
Asjaajamise selgusega jäi rahule kokku 98% vastajatest, sealhulgas 80% jäi väga rahule.

Küsimusele jättis vastamata 50 uuringus osalejat.

Antud küsimus oli ankeedis sellises sõnastuses esmakordselt, mistõttu võrdlust eelmiste aastatega teha ei saa. Varasemalt paluti patsientidel hinnata lisaks selgusele ka asjaajamise kiirust.



Joonis 17. Vastanute rahulolu asjaajamise selgusega haiglasse vastuvõtul 2023.aastal



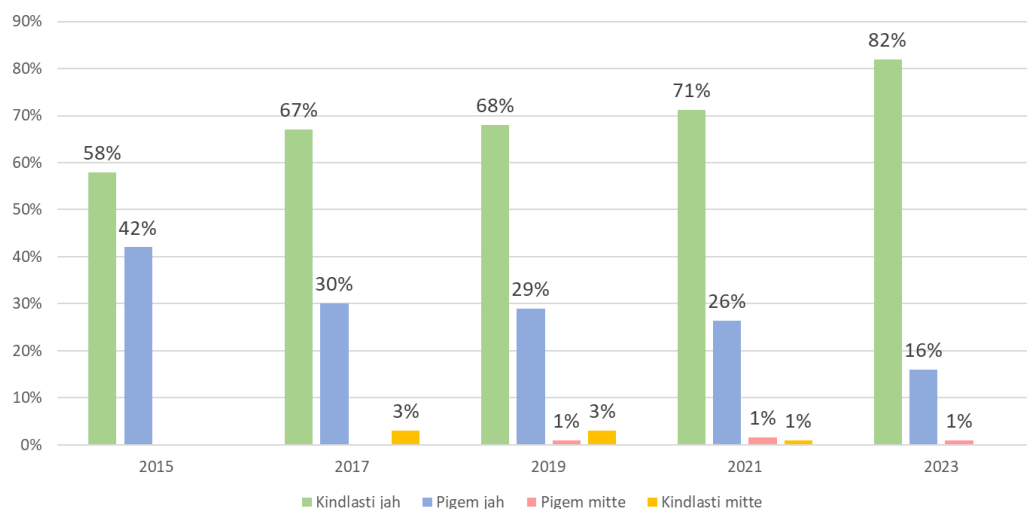
Joonis 18. Vastanute rahulolu asjaajamise selgusega haiglasse vastuvõtul 2023.aastal, kliinikute kaupa

KÜSIMUSED RAVI KOHTA

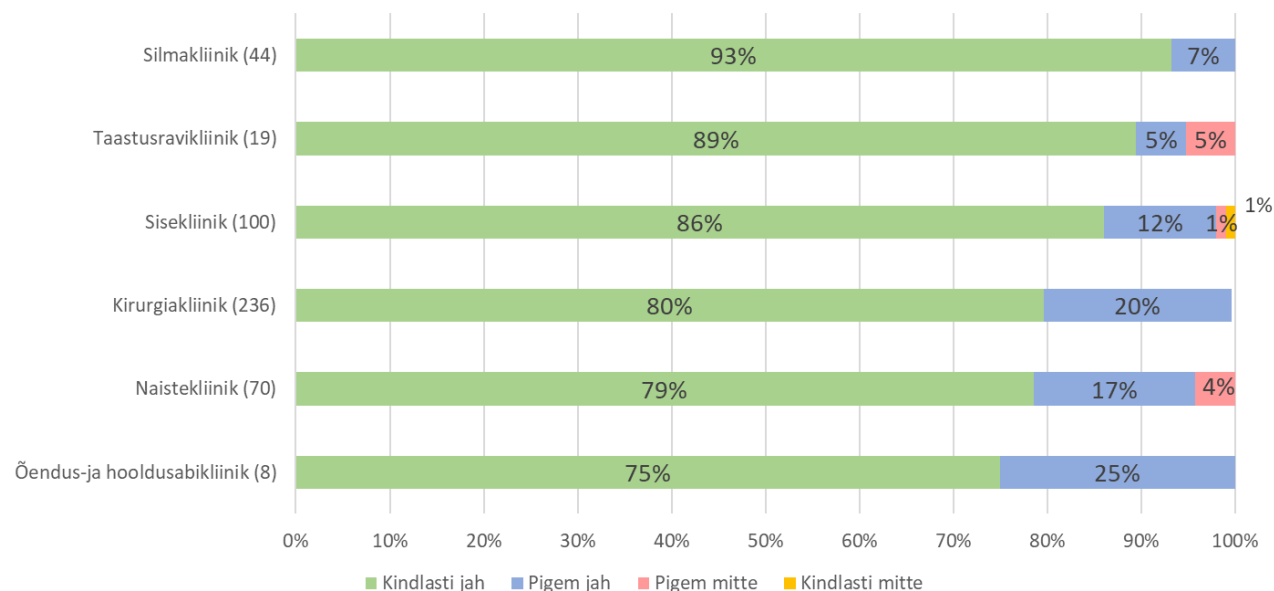
6. Küsimus „Kas enne operatsiooni selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni eel, ajal ja pärast seda? (kui operatsiooni ei tehtud, jätkke vastamata)“

Antud küsimusele andis vastuse 477 uuringus osalejat (ehk 477-le uuringus osalejale tehti operatsioon). Vastusevariandi „Kindlasti jah“ valis 82% (393/477), variandi „Pigem jah“ 16% (77/477), variandi „Pigem mitte“ 1% (5/477) ning variandi „Kindlasti mitte“ <1% (2/477) vastajatest.

Seega jäi operatsioonieelse selgitustööga rahule 99% vastanutest, sealhulgas 82% oli väga rahul.



Joonis 19. Vastanute rahulolu operatsioonieelse selgitustööga, 2015-2023.



Joonis 20. Vastanute rahulolu operatsioonieelse selgitustööga 2023.aastal, kliinikute kaupa

Taaskord saab välja tuua, et Õendus- ja hooldusabi kliinikus ei teostata operatsioone, ent siiski on 8 vastajat sellest kliinikust kirjeldanud oma rahulolu operatsioonieelse

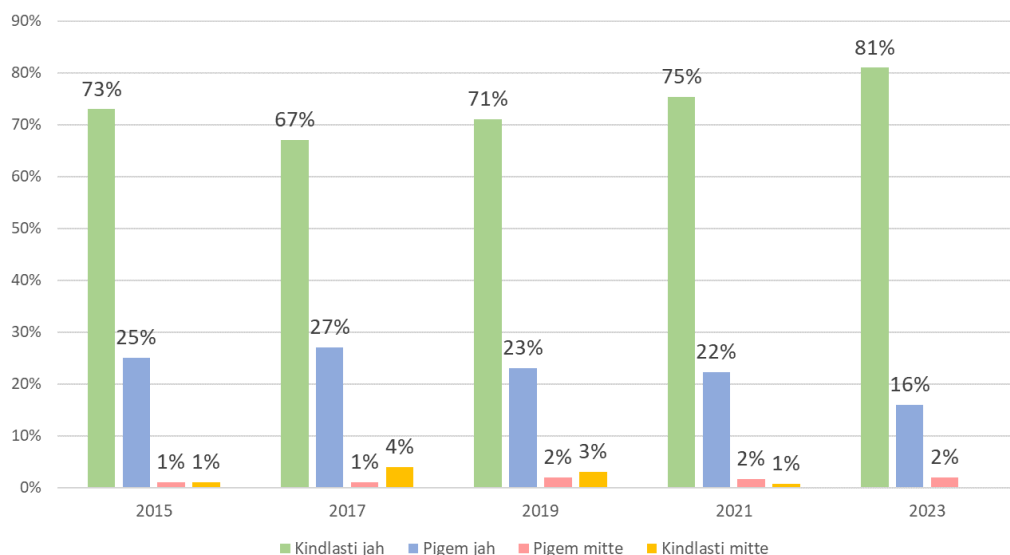
selgitustööga. Üks võimalik selgitus oleks, et tõenäoliselt on vastajad kirjeldanud olukorda aktiivravi perioodist, mis eelnes vahetult Õendus- ja hooldusabikliinikusse saabumisele.

7.Küsimus „Kas saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti? (kui valusid ei olnud, jätkke vastamata)”

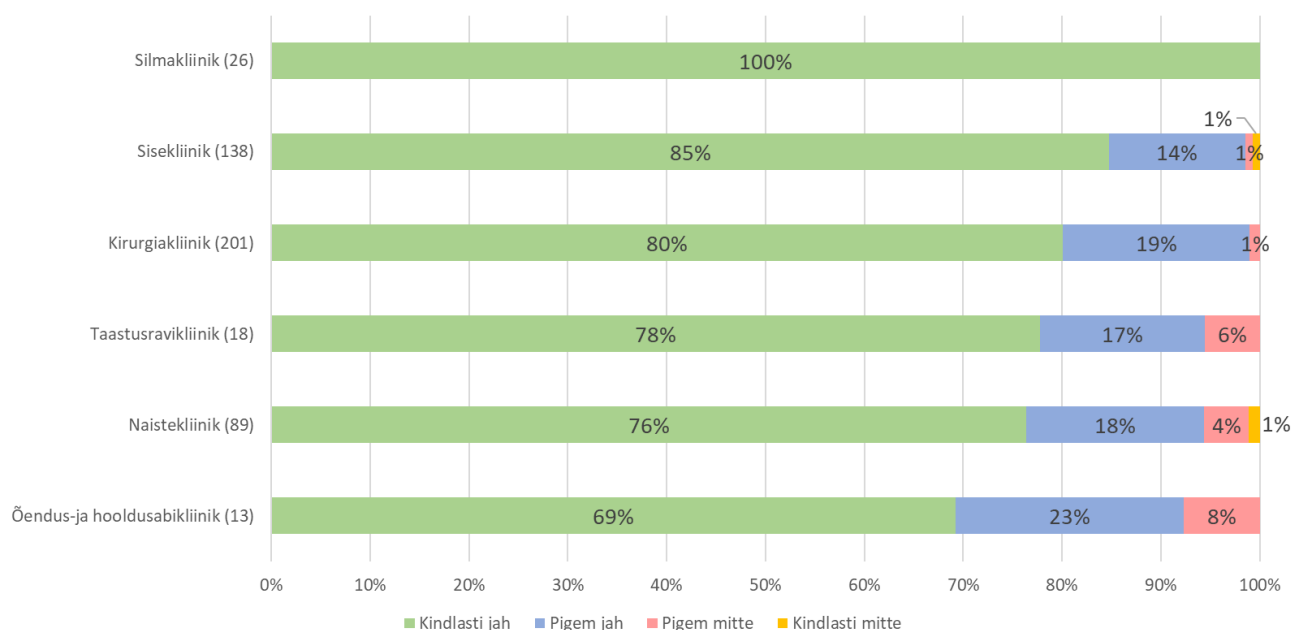
Antud küsimusele märkis vastuse 485 uuringus osalejat (ehk saame tõlgendada, et 485 vastajat koges valu). **Neist valude leevendamiseks sai abi piisavalt kiiresti 98% vastajatest** („Kindlasti jah“ valis 81% - 395/485 ning „Pigem jah“ 16% - 79/485 vastajatest).

„Pigem mitte“ märkis 2% (9/485) ning „Kindlasti mitte“ <1% (2/485) vastajatest.

Küsimusele jättis vastamata (ehk saame tõlgendada, et ei kogenud valusid) 264 uuringus osalejat.



Joonis 21. Vastanute rahulolu valu leevendamiseks saadud abi kiirusega, 2015-2023



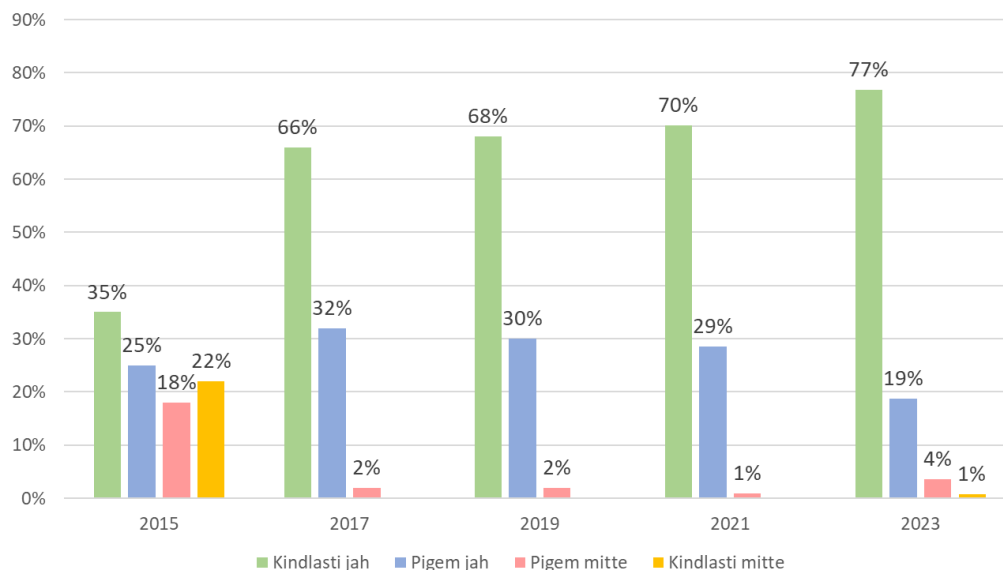
Joonis 22. Vastanute rahulolu valu leevendamiseks saadud abi kiirusega 2023.aastal, kliinikute kaupa

8.Küsimus „Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglas oleku ajal?“

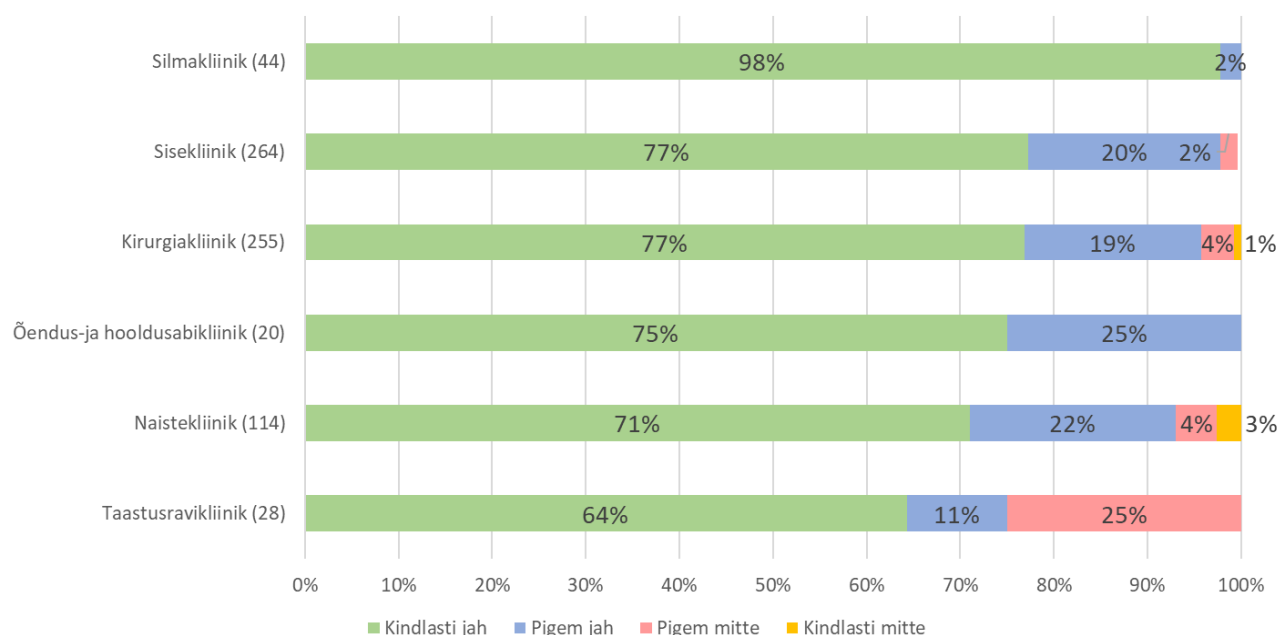
Antud küsimuse juures märkis vastuse 725 uuringus osalejat. Neist 77% (557/725) valis variandi „Kindlasti jah“, 19% (136/725) „Pigem jah“, 4% (26/725) „Pigem mitte“ ning 1% (6/725) „Kindlasti mitte“.

Privaatsuse tagamisega haiglas jäi rahule 96% vastanutest.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 24 vastajat.



Joonis 23. Vastanute rahulolu privaatsuse tagamisega haiglas, 2015-2023



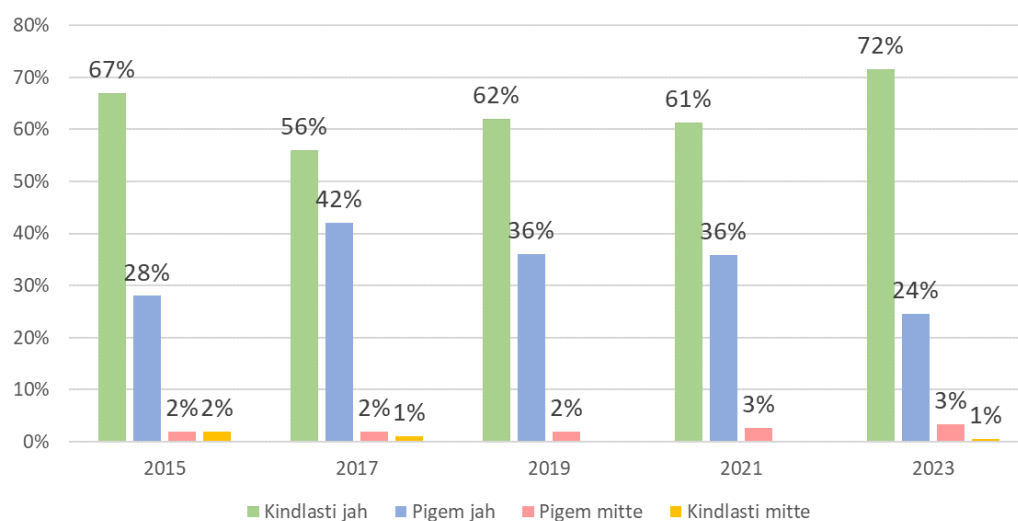
Joonis 24. Vastanute rahulolu privaatsuse tagamisega haiglas 2023.aastal, kliinikute kaupa

9.Küsimus „Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haiguse ravimisel?“

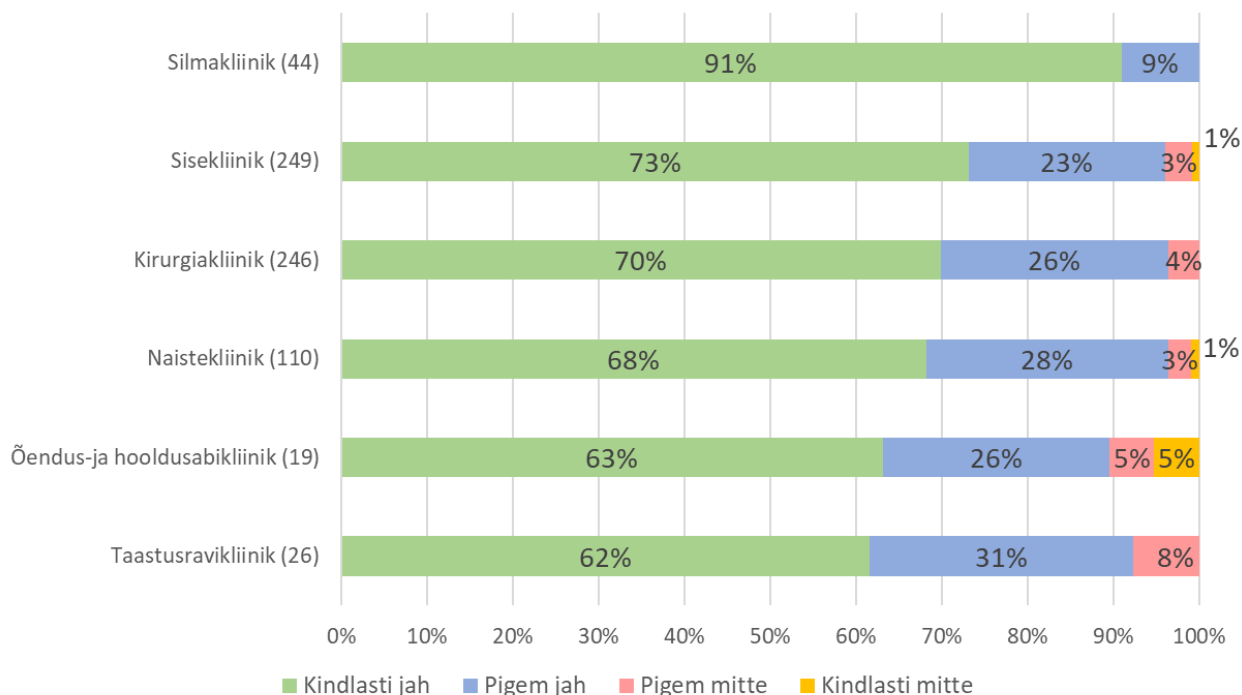
Antud küsimuse juures märkis vastuse 694 uuringus osalejat. Neist 72% (497/694) valis „Kindlasti jah“, 24% (170/694) valis „Pigem jah“, 3% (23/694) „Pigem mitte“ ning 1% (4/694) „Kindlasti mitte“.

96% vastanutest olid rahul teabega erinevate raviviiside- ja võimaluste kohta oma haiguse ravimisel.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 55 vastajat.



Joonis 25. Vastanute rahulolu teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta, 2015-2023



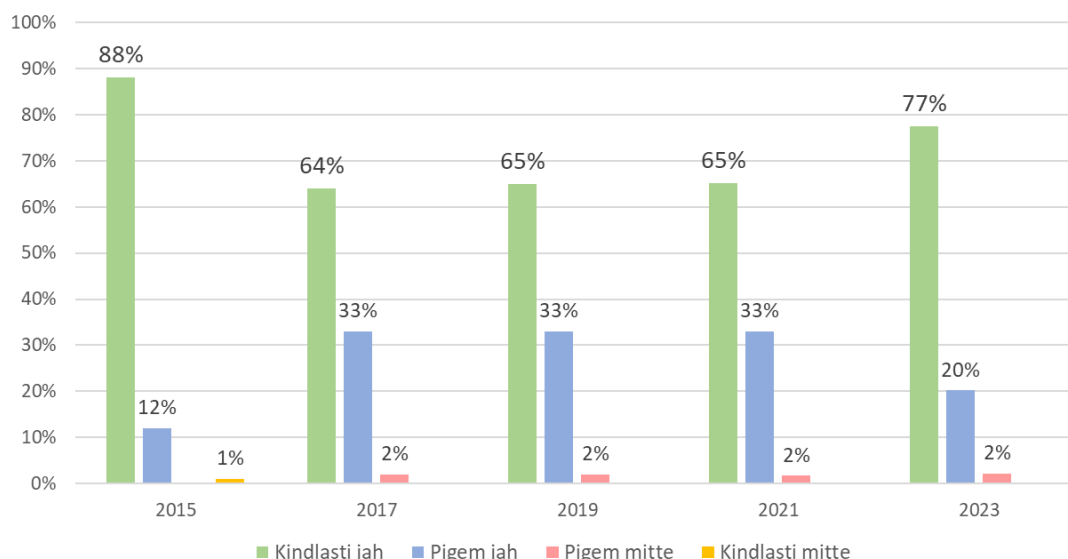
Joonis 26. Vastanute rahulolu teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta 2023.aastal, kliinikute kaupa

10.Küsimus „Kas selgitused vajalike uuringute ja protseduuride kohta olid arusaadavad?“

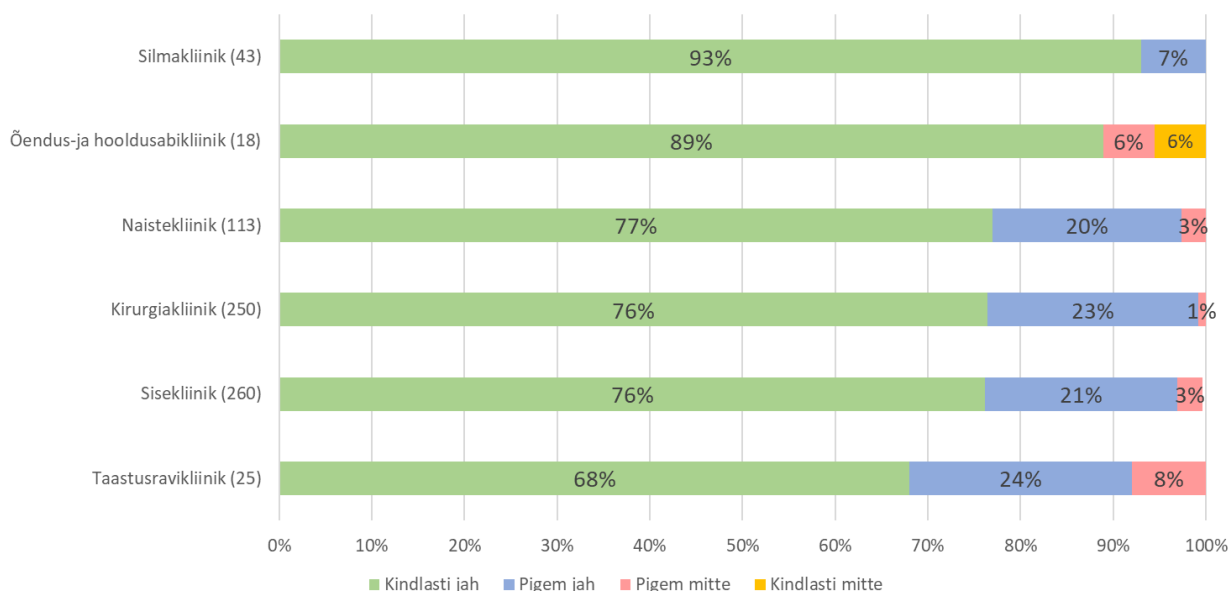
Antud küsimuse juures märkis vastuse 709 uuringus osalejat. 77% (549/709) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 20% (143/709) valis „Pigem jah“, 2% (15/709) „Pigem mitte“ ning <1% (2/709) „Kindlasti mitte“.

Ligi 98% vastajatest hindasid, et selgitused uuringute ja protseduuride kohta olid neile arusaadavad.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 40 uuringus osalejat.



Joonis 27. Vastanute rahulolu selgitustööga uuringute ja protseduuride kohta, 2015-2023



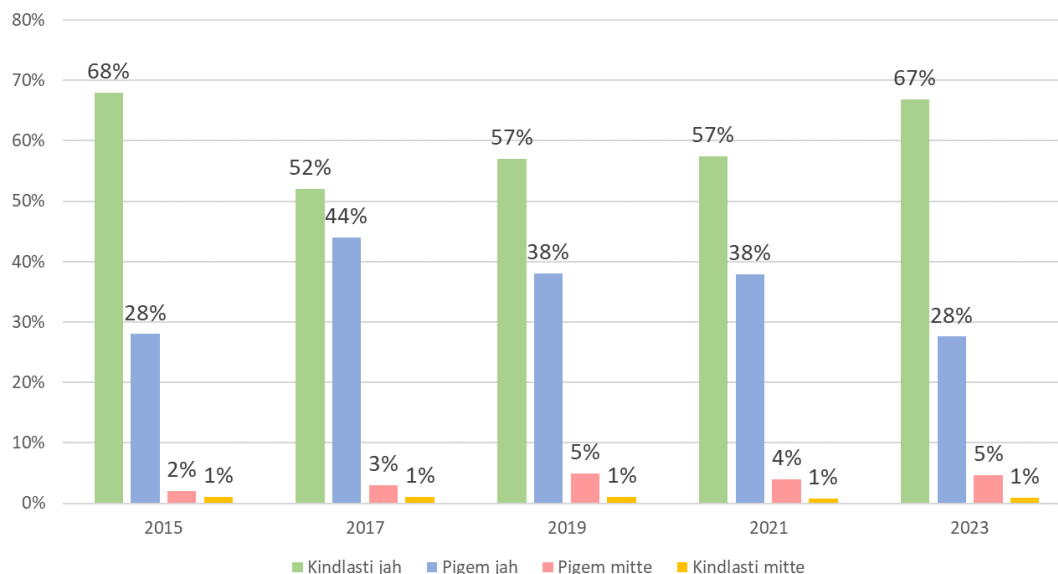
Joonis 28. Vastanute rahulolu selgitustööga uuringute ja protseduuride kohta 2023.aastal, kliinikute kaupa

11.Küsimus „Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?“

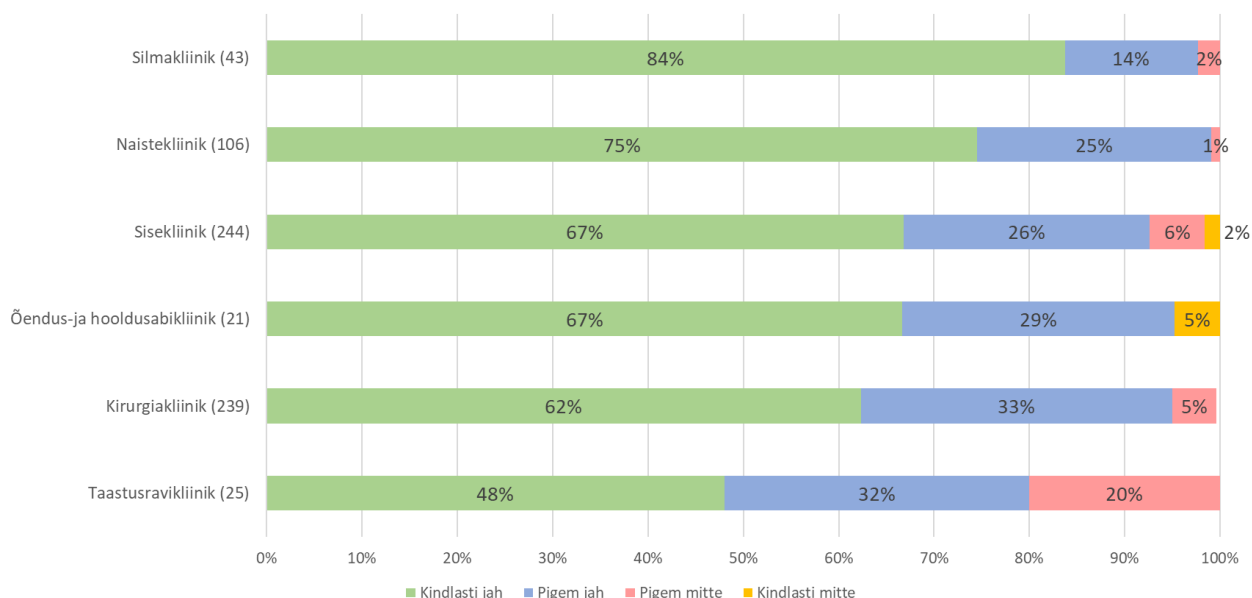
Antud küsimuse juures märkis vastuse 678 uuringus osalejat. 67% (453/678) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 28% (187/678) „Pigem jah“, 5% (32/678) „Pigem mitte“ ning 1% (6/678) „Kindlasti mitte“.

94% vastanutest jäi rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 71 uuringus osalejat.



Joonis 29. Vastanute rahulolu teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta, 2015-2023



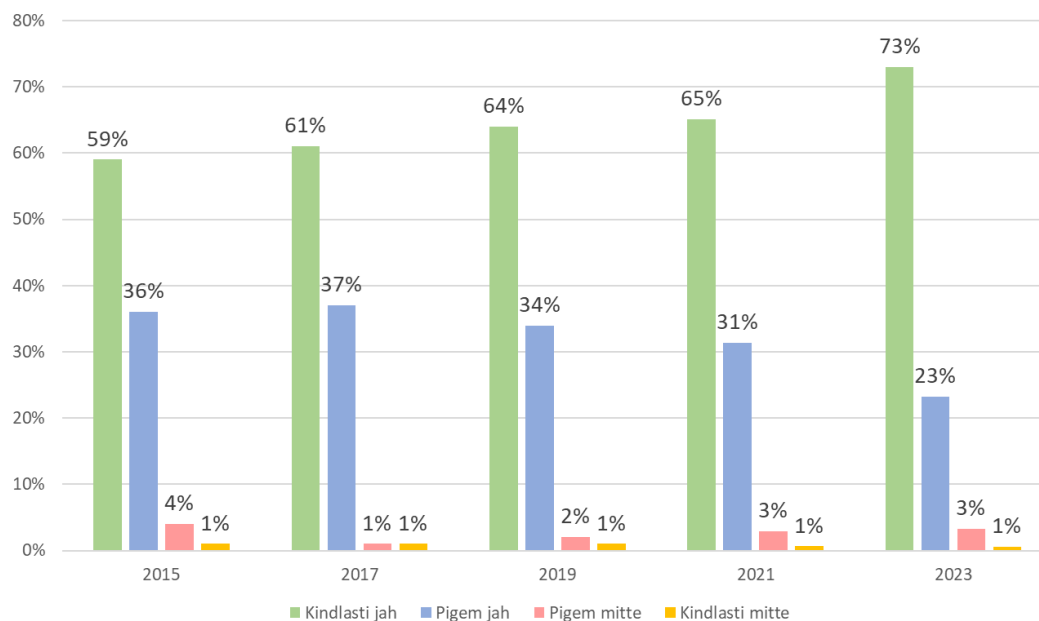
Joonis 30. Vastanute rahulolu teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta 2023.aastal, kliinikute kaupa

12.Küsimus „Kas jäite rahule juhistega, kuidas pärast haiglaravi oma tervisemuredega toime tulla?“

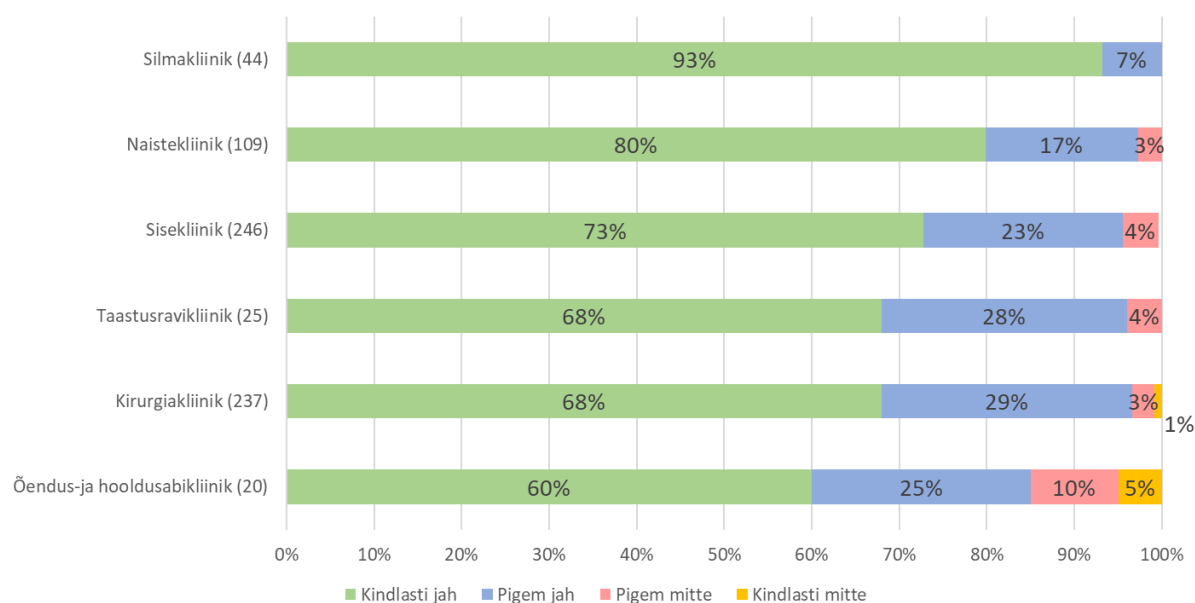
Antud küsimuse juures märkis vastuse 681 uuringus osalejat. 73% (497/681) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 23% (158/681) valis variandi „Pigem jah“, 3% (22/681) „Pigem mitte“ ning 1% (4/681) „Kindlasti mitte“.

96% vastanutest jäi rahule juhistega, kuidas tulla toime oma tervisemuredega pärast haiglaravi.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 68 uuringus osalejat.



Joonis 31. Vastajate rahulolu juhistega kuidas toime tulla pärast haiglaravi, 2015-2023



Joonis 32. Vastajate rahulolu juhistega kuidas toime tulla pärast haiglaravi 2023.aastal, kliinikute kaupa

KÜSIMUSED TEIE RAVIARSTI KOHTA

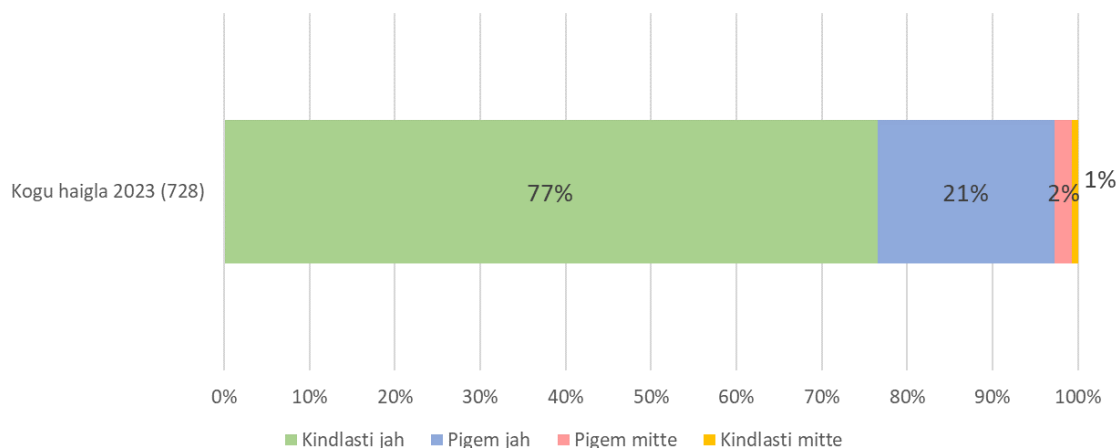
13.Küsimus „Kas arst pühendas Teile piisavalt aega?“

Antud küsimusele märkis vastuse 728 uuringus osalejat. Neist 77% (557/728) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 21% (151/728) „Pigem jah“, 2% (15/728) valis „Pigem mitte“ ning 1% (5/728) „Kindlasti mitte“.

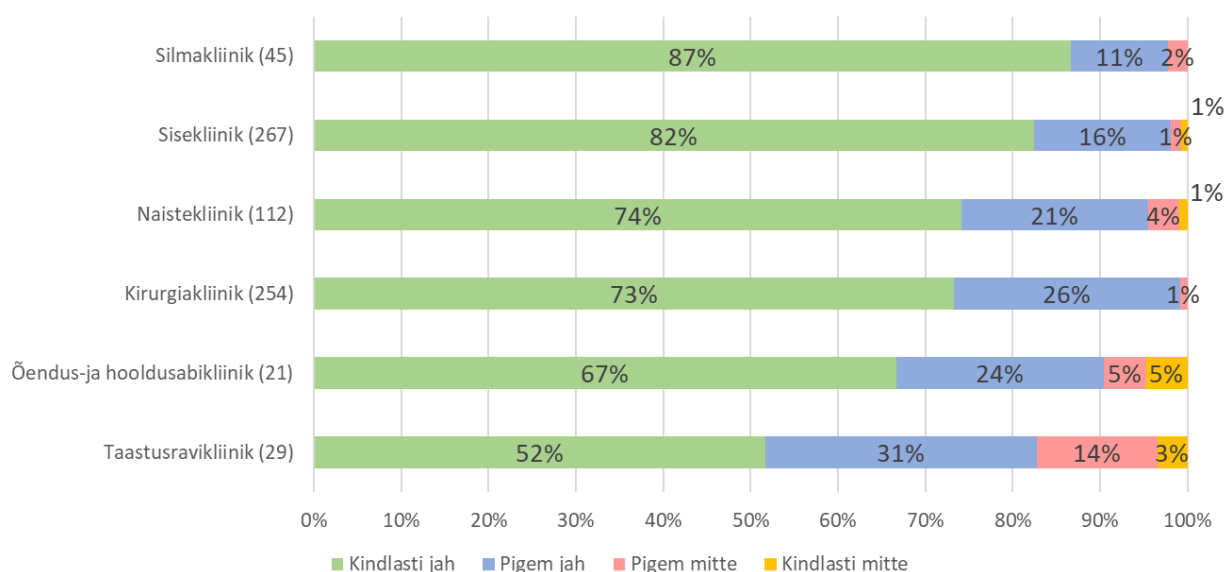
97% vastajatest hindas, et arst pühendas neile piisavalt aega.

Antud küsimusele jättis vastuse märkimata 21 uuringus osalejat.

Sellises sõnastuses oli antud küsimus uuringus esmakordsel, mistõttu võrdlust varasemate aastatega teha ei saa. Varasemalt oli küsimus sõnastatud „Kas saite arstiga piisavalt suhelda?“



Joonis 33. Vastajate rahulolu arsti poolt neile pühendatud ajaga 2023.aastal



Joonis 34. Vastajate rahulolu arsti poolt neile pühendatud ajaga 2023.aastal, kliinikute kaupa

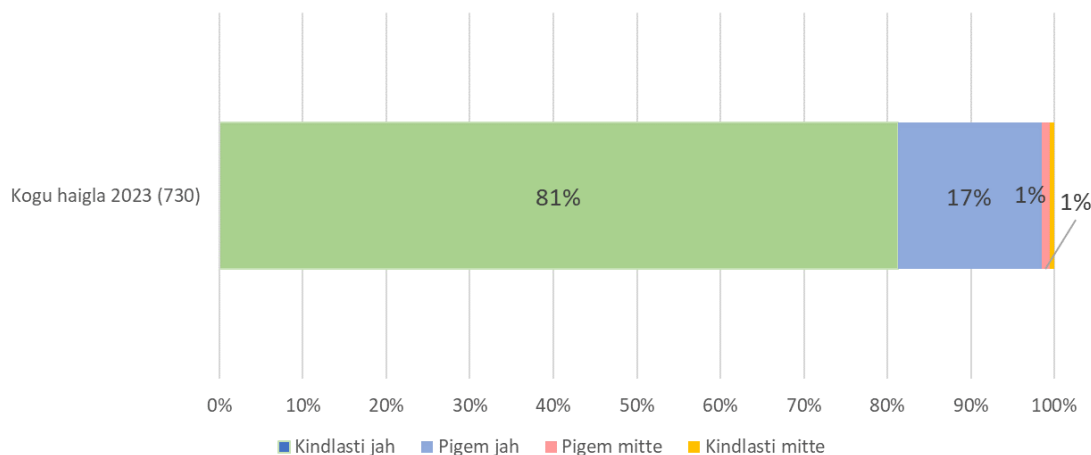
14.Küsimus „Kas saite arstilt oma küsimustele arusaadavad vastused?“

Antud küsimusele märkis vastuse 730 uuringus osalejat. Neist 81% (593/730) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 17% (126/730) „Pigem jah“, 1% (7/730) „Pigem mitte“ ning 1% (4/730) „Kindlasti mitte“.

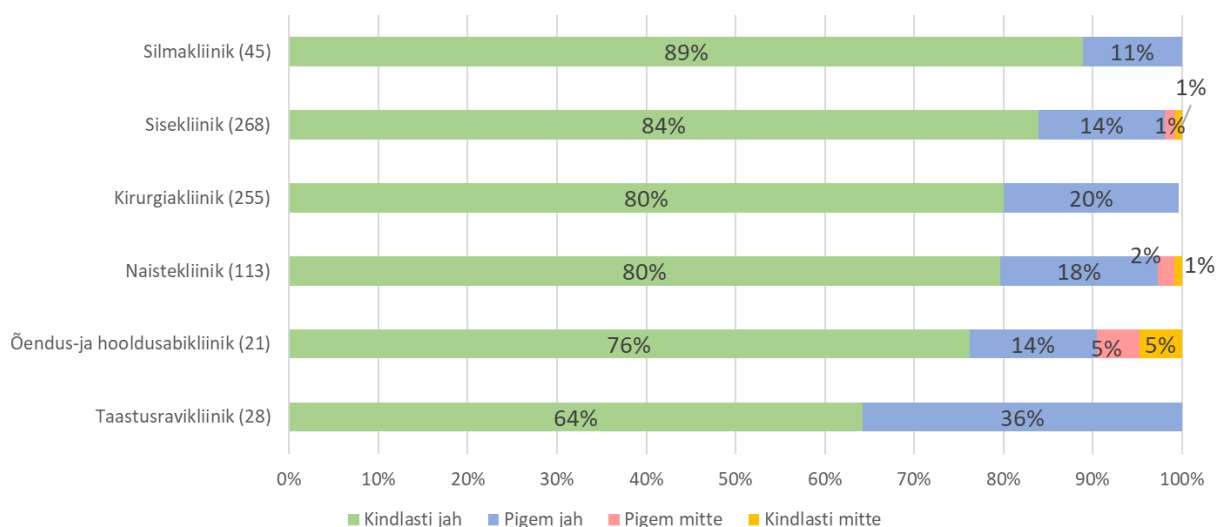
98% vastanutest hindas, et sai arstilt oma küsimustele arusaadavad vastused.

Antud küsimusele jättis vastuse märkimata 19 uuringus osalejat.

Sellises sõnastus oli küsimus uuringus esmakordselt, mistõttu võrdlust varasemate aastatega teha ei saa. Varasemalt oli küsimus sõnastatud „Kas saite arstilt oma küsimustele **piisavad**, arusaadavad vastused?“.



Joonis 35. Vastajate rahulolu arsti vastustega oma küsimustele 2023.aastal



Joonis 36. Vastajate rahulolu arsti vastustega oma küsimustele 2023.aastal, kliinikute kaupa

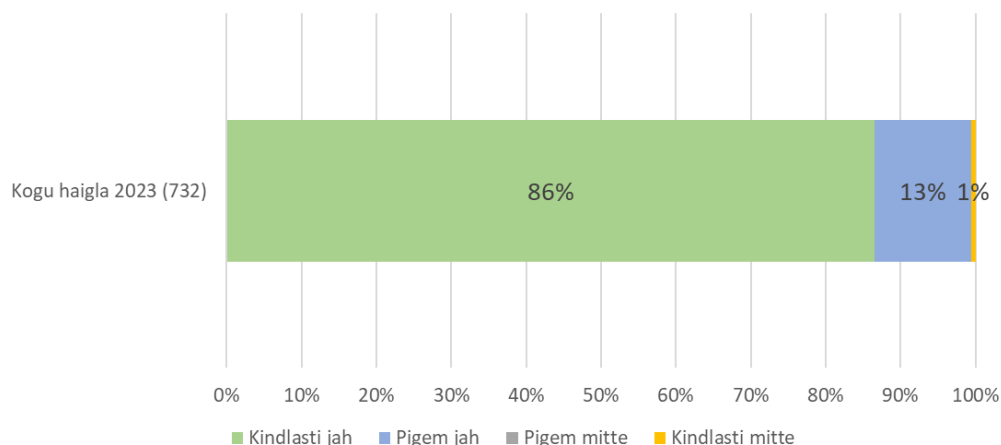
15. Küsimus „Kas jäite rahule arsti usaldusväärsusega?“

Antud küsimusele märkis vastuse 732 uuringus osalejat. Neist 86% (632/732) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 13% (94/732) „Pigem jah“, <1% (2/732) valis „Pigem mitte“ ning 1% (4/732) „Kindlasti mitte“.

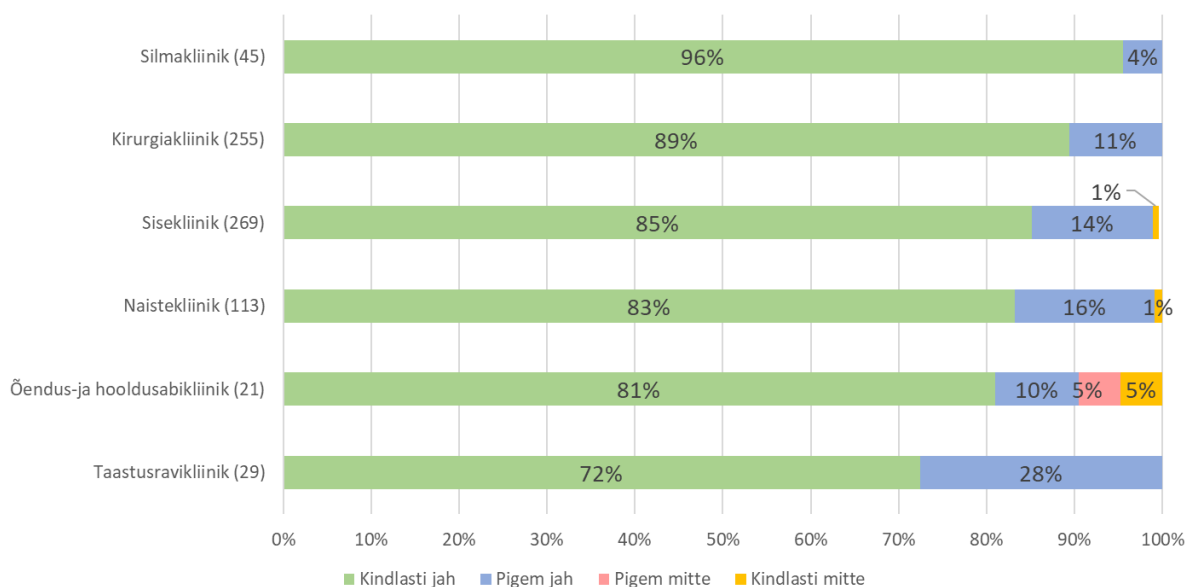
99% vastanutest jäi rahule arsti usaldusväärsusega.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 17 uuringus osalejat.

Sarnaselt eelmistele raviarsti küsimustele on ka selle küsimuse sõnastust varasemaga võrreldes muudetud, mistõttu võrdlust eelnevate aastate tulemustega teha ei saa. Varasemalt oli küsimus sõnastatud nii „Kas jäite rahule arsti usaldusväärsuse ja **oskustega**?“



Joonis 37. Vastajate rahulolu arsti usaldusväärusega 2023.aastal



Joonis 38. Vastajate rahulolu arsti usaldusväärusega 2023.aastal, kliinikute kaupa

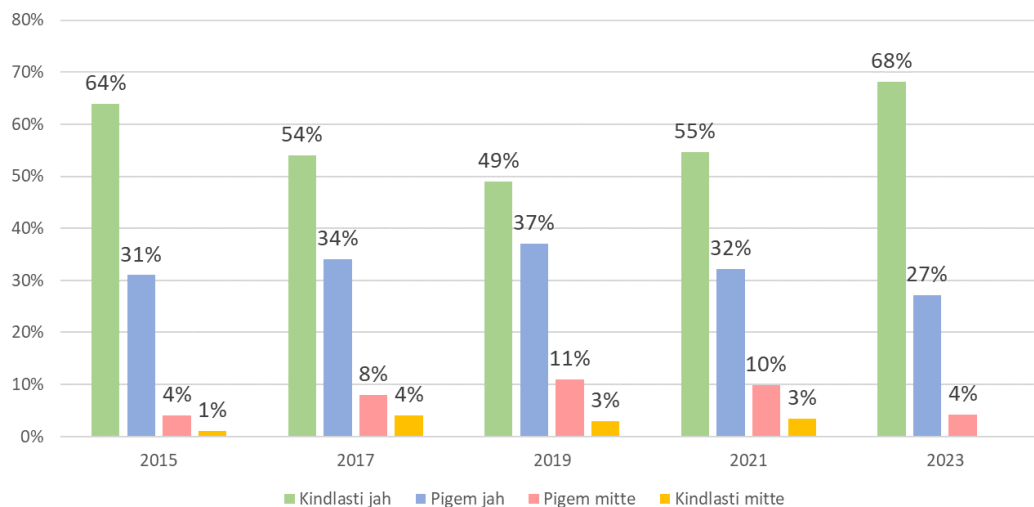
16.Küsimus „Kas jäite rahule võimalusega kaasa rääkida Teid puudutavate raviotsuste tegemises?“

Antud küsimusele märkis vastuse 666 uuringus osalejat. 68% (454/666) neist valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 27% (181/666) „Pigem jah“, 4% (28/666) „Pigem mitte“ ning <1% (3/666) „Kindlasti mitte“.

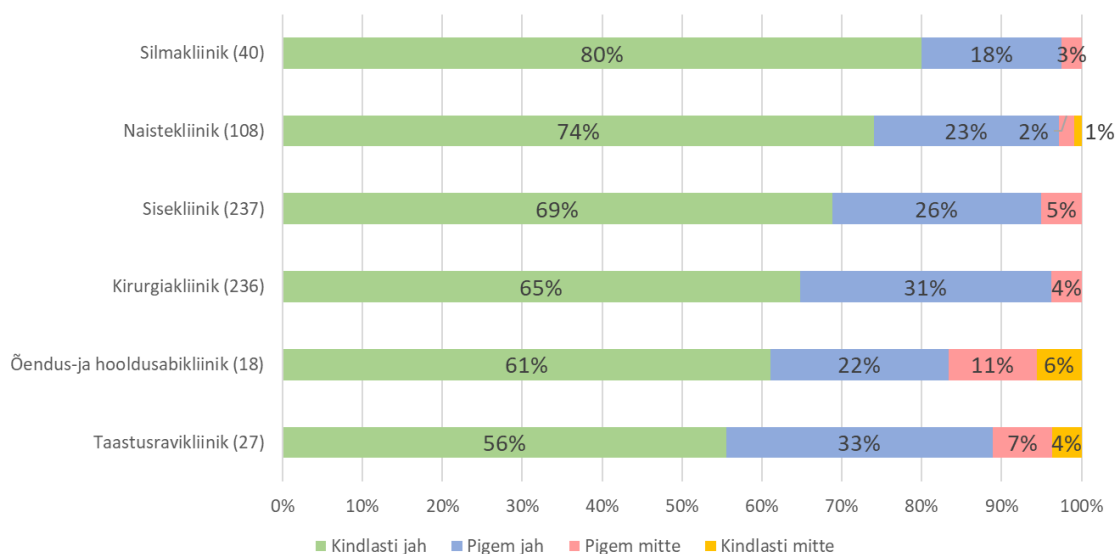
95% vastanutest jäi rahule võimalusega kaasa rääkida neid puudutavate raviotsuste tegemises.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 83 uuringus osalejat.

Küsimust on küll võrreldes eelmiste aastatega muudetud, ent kuna uuringu kokkuvõtte koostaja seisukohalt on küsimuse mõte säilinud, siis on tehtud võrdlus ka eelmiste aastatega (eelnevalt kõlas küsimus „Kas Teid kaasati raviotsuste tegemisse?“)



Joonis 39. Vastajate rahulolu võimalusega kaasa rääkida neid puudutavate raviotsuste tegemises, 2015-2023



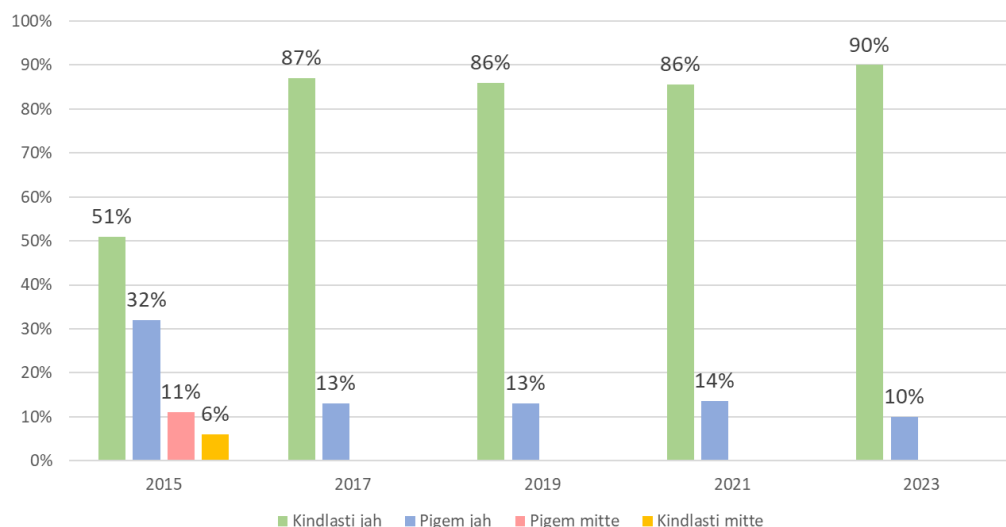
Joonis 40. Vastajate rahulolu võimalusega kaasa rääkida neid puudutavate raviotsuste tegemises 2023.aastal, kliinikute kaupa

17.Küsimus „Kas jäite rahule arsti viisakusega?“

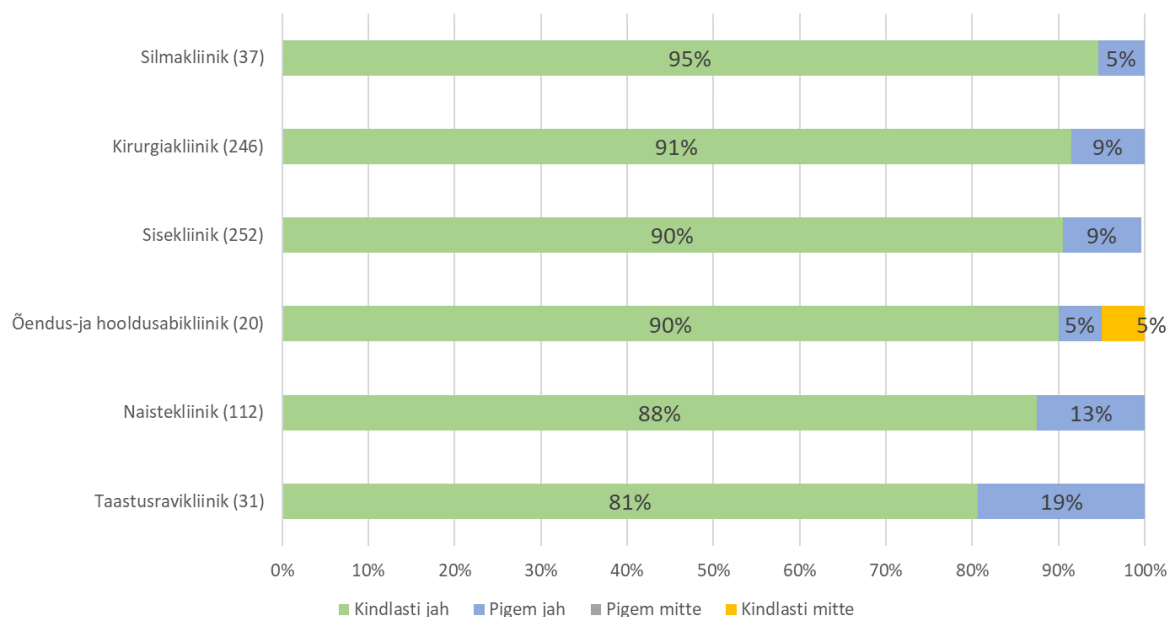
Antud küsimusele märkis vastuse 698 uuringus osalejat. Neist 90% (629/698) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 10% (67/698) valis „Pigem jah“, <1% (1/698) valis „Pigem mitte“ ning <1% (1/698) valis „Kindlasti mitte“.

Ligi 100% (99,7%) vastanutest jäi rahule arsti viisakusega.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 51 uuringus osalejat.



Joonis 41. Vastajate rahulolu arsti viisakusega, 2015-2023



Joonis 42. Vastajate rahulolu arsti viisakusega 2023.aastal, kliinikute kaupa

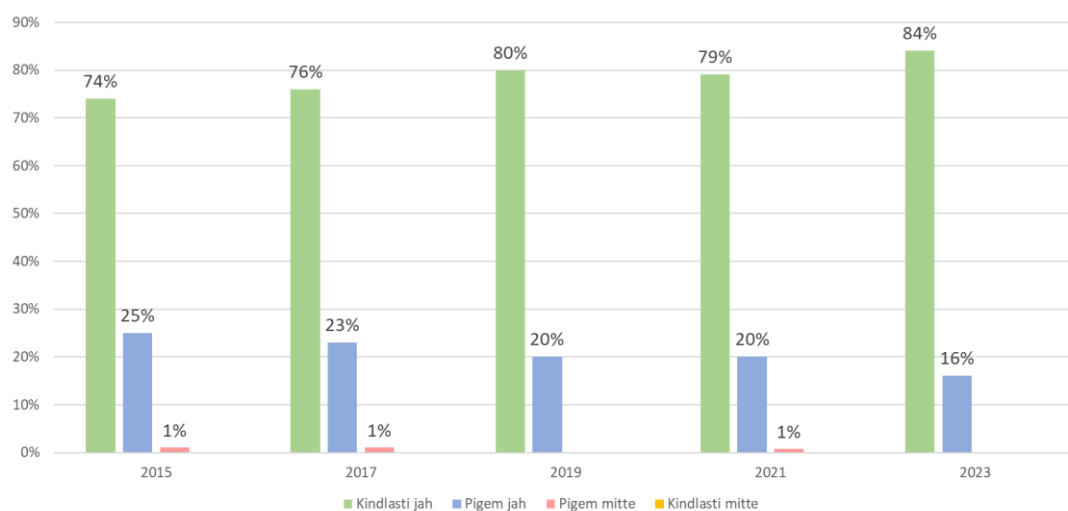
KÜSIMUSED ÕDEDE KOHTA

18.Küsimus „Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?“

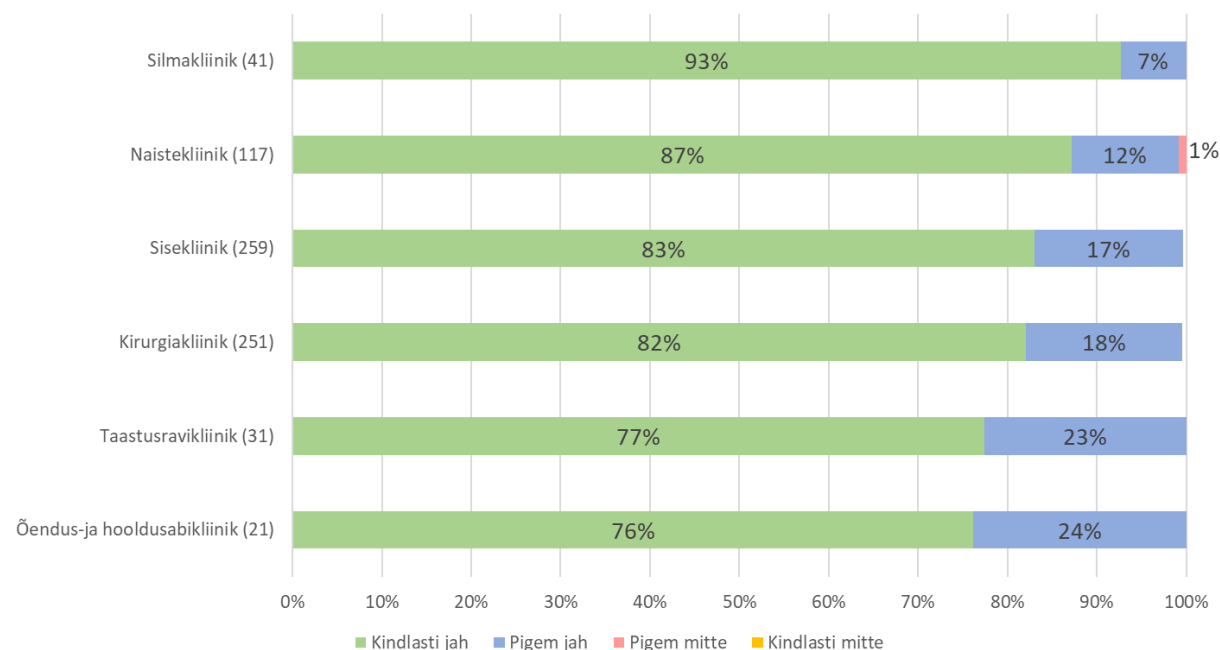
Antud küsimusele märkis vastuse 720 uuringus osalejat. Neist 83% (601/720) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 16% (116/720) „Pigem jah“, „Pigem mitte“ valis <1% (3/720) ning „Kindlasti mitte“ 0% (0/720) vastajatest.

99,6% vastajatest jäi rahule nende murede ja soovide mõistmisega õdede poolt.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 29 uuringus osalejat.



Joonis 43. Vastajate rahulolu nende murede ja soovide mõistmisega õdede poolt, 2015-2023



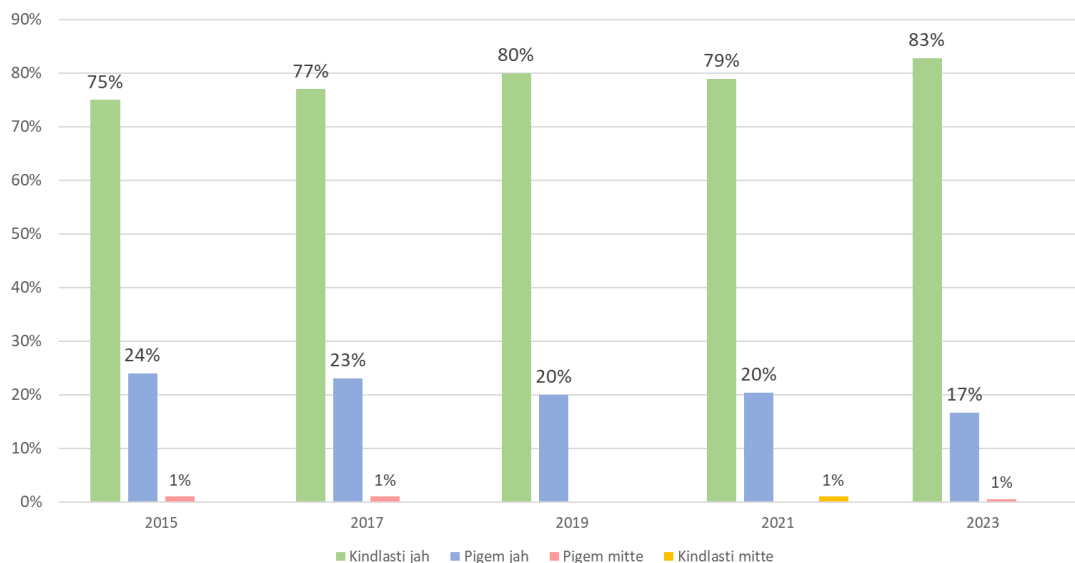
Joonis 44. Vastajate rahulolu nende murede ja soovide mõistmisega õdede poolt 2023.aastal, kliinikute kaupa

19.Küsimus „Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?“

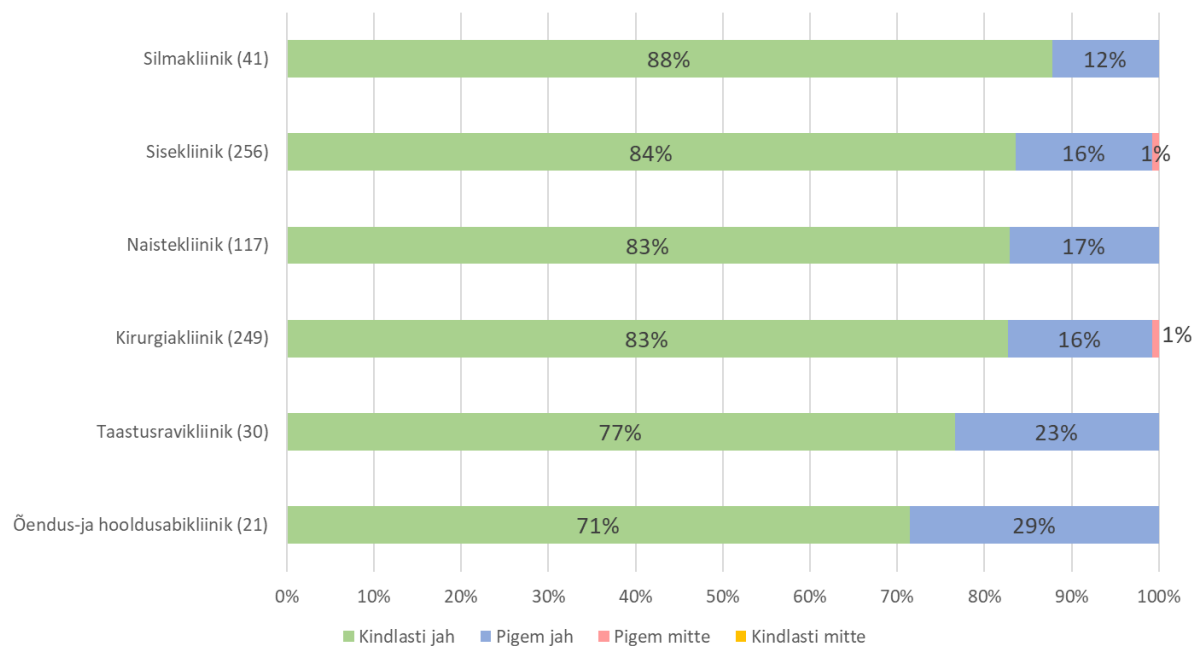
Antud küsimusele märkis vastuse 714 uuringus osalejat. Neist 83% (591/714) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 17% (119/714) „Pigem jah“, 1% (4/714) „Pigem mitte“ ning 0% (0/714) „Kindlasti mitte“.

99,4% vastajatest jäi rahule vajadusel õdede kättesaadavusega.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 35 uuringus osalejat.



Joonis 45. Vastajate rahulolu õdede kättesaadavusega, 2015-2023



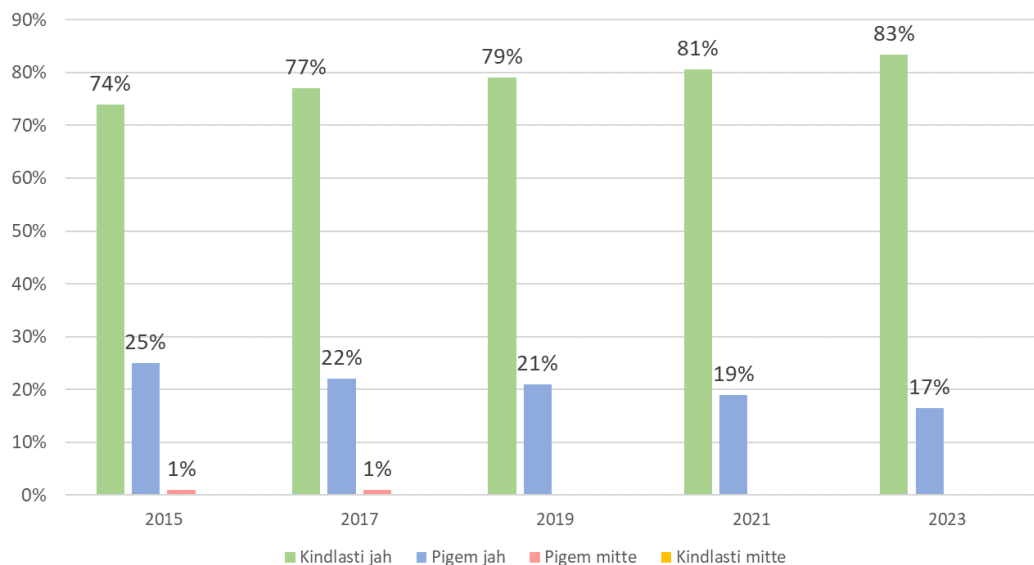
Joonis 46. Vastajate rahulolu õdede kättesaadavusega 2023.aastal, kliinikute kaupa

20.Küsimus „Kas jäite rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega?“

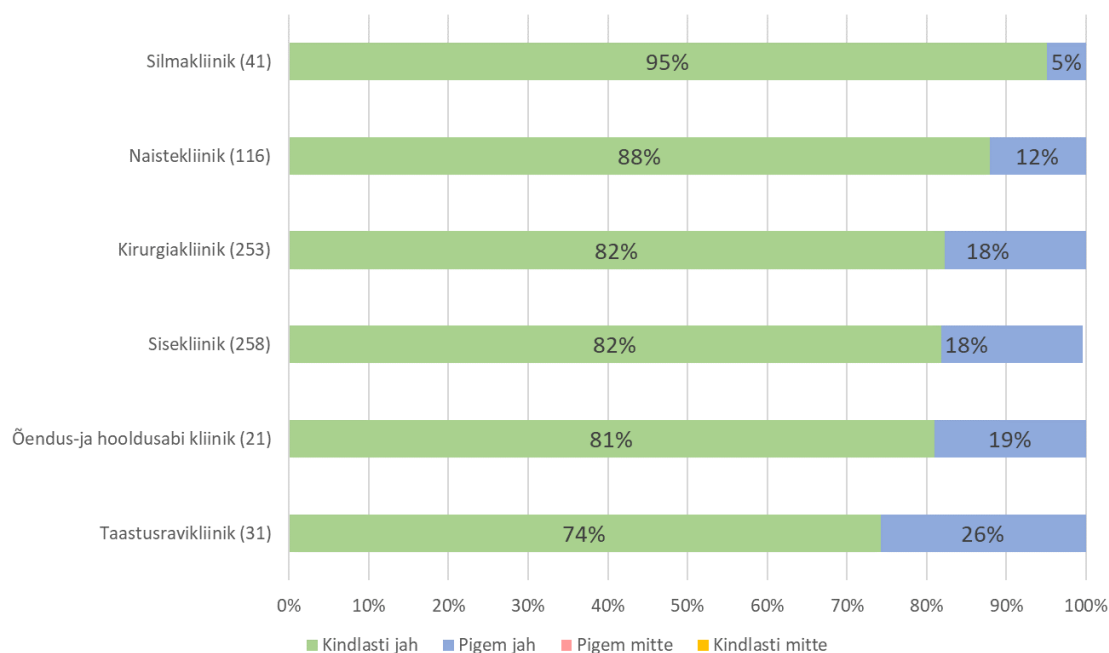
Antud küsimusele märkis vastuse 720 uuringus osalejat. Neist 83% (600/720) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 17% (119/720) „Pigem jah“. Vastusevariandi „Pigem mitte“ valis 1 patsient (0%) ning „Kindlasti mitte“ 0 patsienti.

Õdede usaldusväärsuse ja oskustega jäi rahule 100% vastanutest.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 29 uuringus osalejat.



Joonis 47. Vastajate rahulolu õdede usaldusväärsuse ja oskustega, 2015-2023



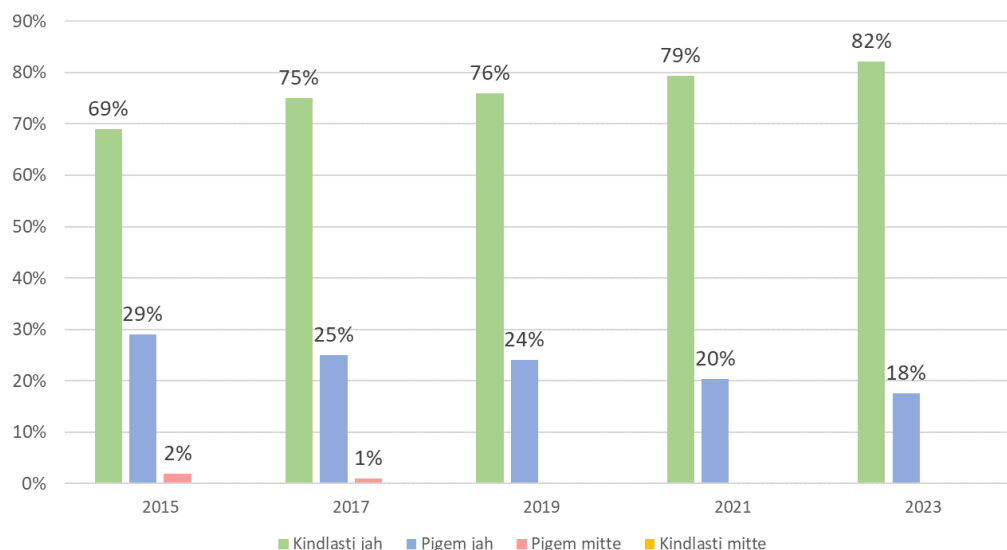
Joonis 48. Vastajate rahulolu õdede usaldusväärsuse ja oskustega 2023.aastal, kliinikute kaupa

21.Küsimus „Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?“

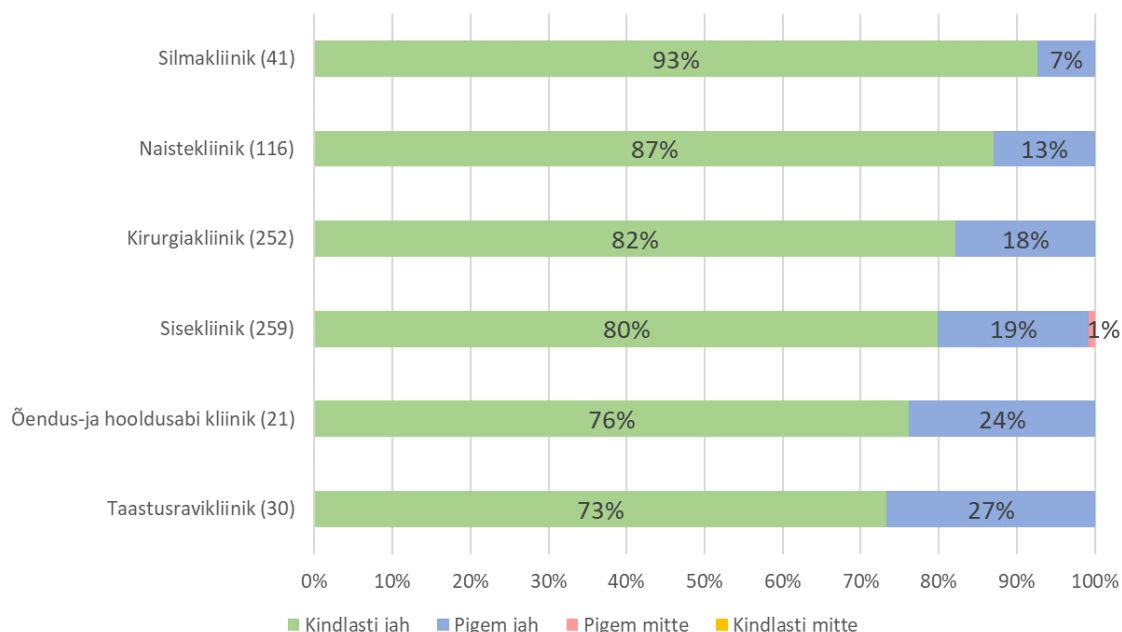
Antud küsimusele märkis vastuse 719 uuringus osalejat. Neist 82% (591/719) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 18% (126/719) „Pigem jah“, <1% (2/719) „Pigem mitte“ ning mitte keegi ei valinud „Kindlasti mitte“.

99,7% vastanutest hindas, et õdede vastused nende küsimustele olid arusaadavad.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 30 uuringus osalejat.



Joonis 49. Vastajate rahulolu õdede vastustega nende küsimustele, 2015-2023



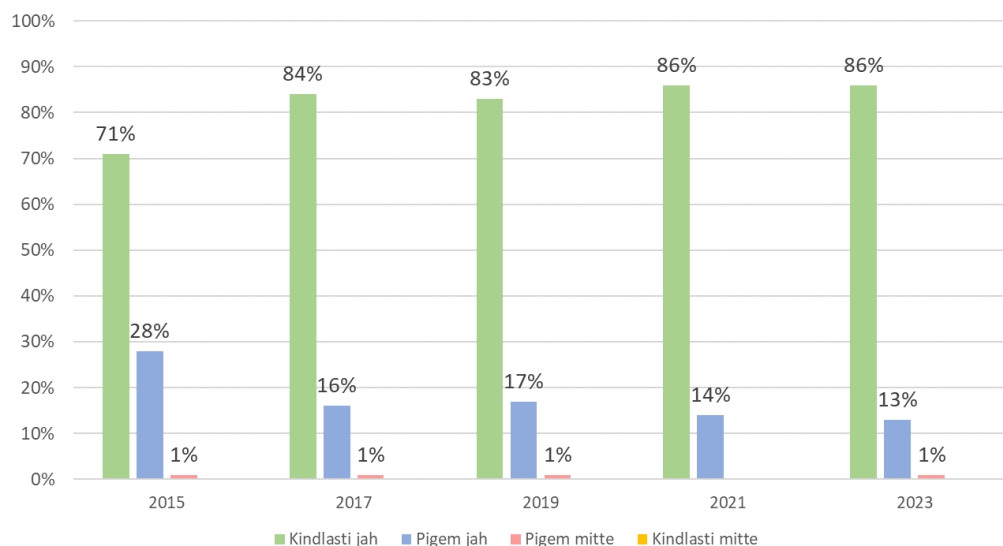
Joonis 50. Vastajate rahulolu õdede vastustega nende küsimustele 2023.aastal, kliinikute kaupa

22.Küsimus „Kas jäite rahule õdede viisakusega?“

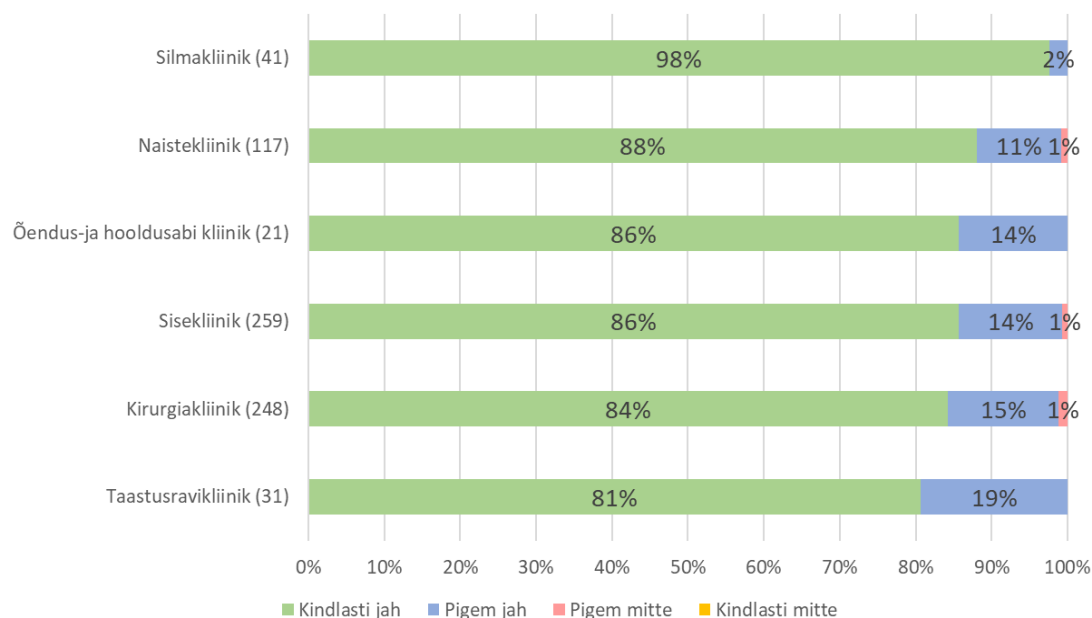
Küsimusele märkis vastuse 717 uuringus osalejat. Neist 86% (617/717) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 13% (94/717) „Pigem jah“, 1% (6/717) „Pigem mitte“. Vastusevarianti „Kindlasti mitte“ ei valinud ükski vastaja.

99% vastajatest jäi rahule õdede viisakusega.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 32 vastajat.



Joonis 51. Vastajate rahulolu õdede viisakusega, 2015-2023



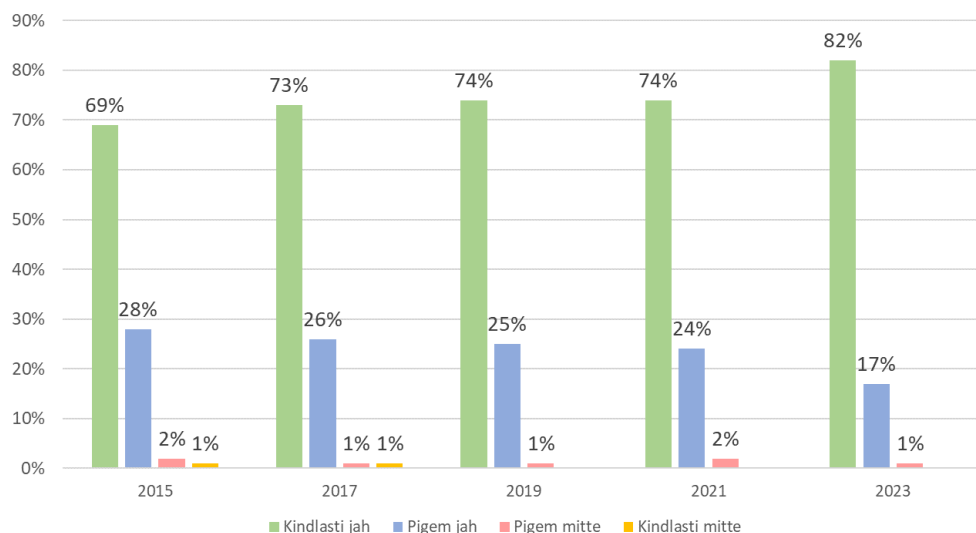
Joonis 52. Vastajate rahulolu õdede viisakusega 2023.aastal, kliinikute kaupa

23.Küsimus „Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?“

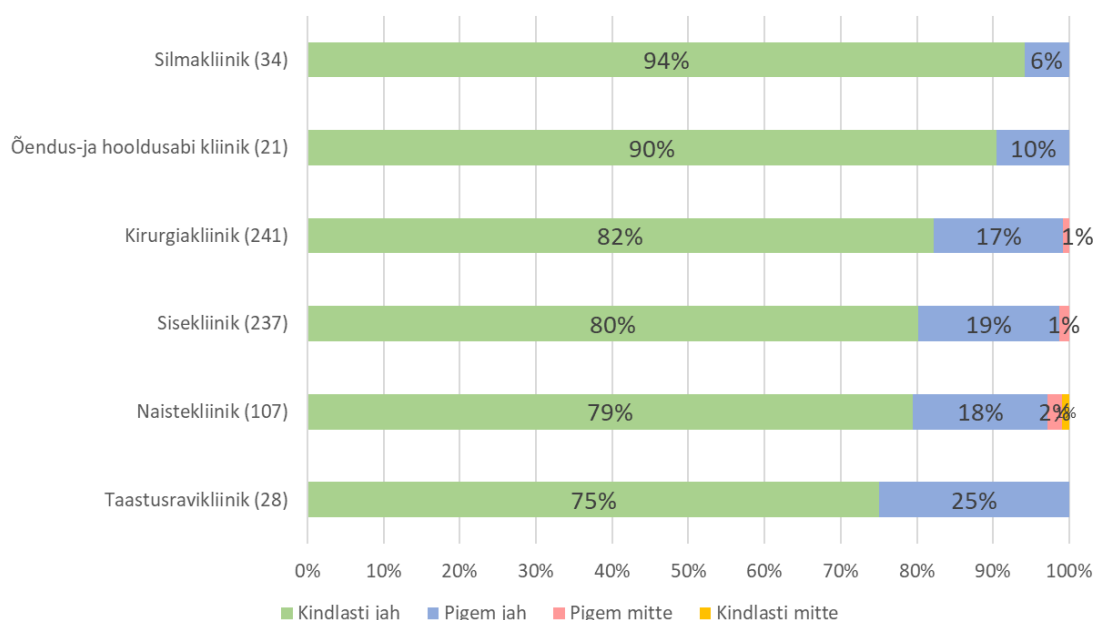
Küsimusele märkis vastuse 668 uuringus osalejat. Neist 82% (545/668) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 17% (115/668) „Pigem jah“, 1% (7/668) „Pigem mitte“ ning <1% (1/668) „Kindlasti mitte“.

99% vastanutest jäi rahule palatisse abi kutsumise võimalustega.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 81 uuringus osalejat.



Joonis 53. Vastajate rahulolu palatisse abi kutsumise võimalustega, 2015-2023



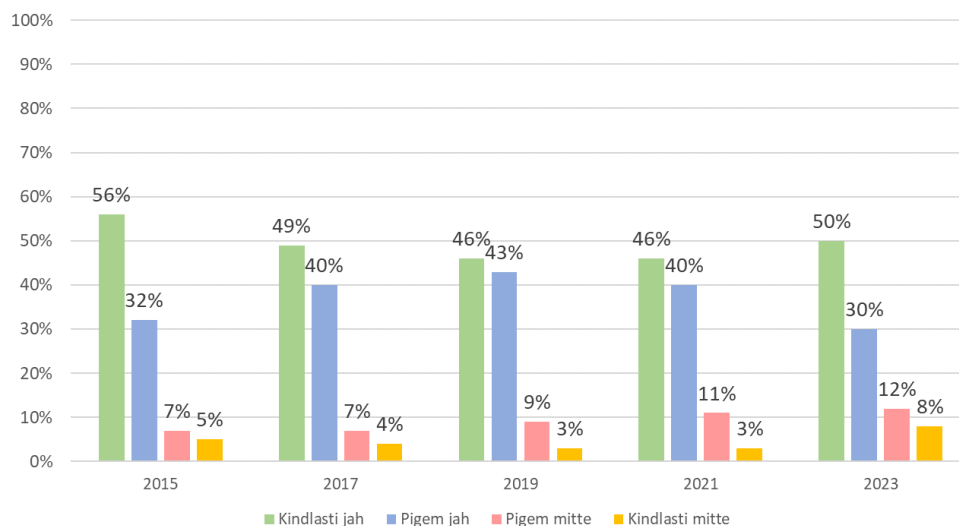
Joonis 54. Vastajate rahulolu palatisse abi kutsumise võimalustega 2023.aastal, kliinikute kaupa

24. Küsimus „Kas jäite rahule haiglatoiduga?“

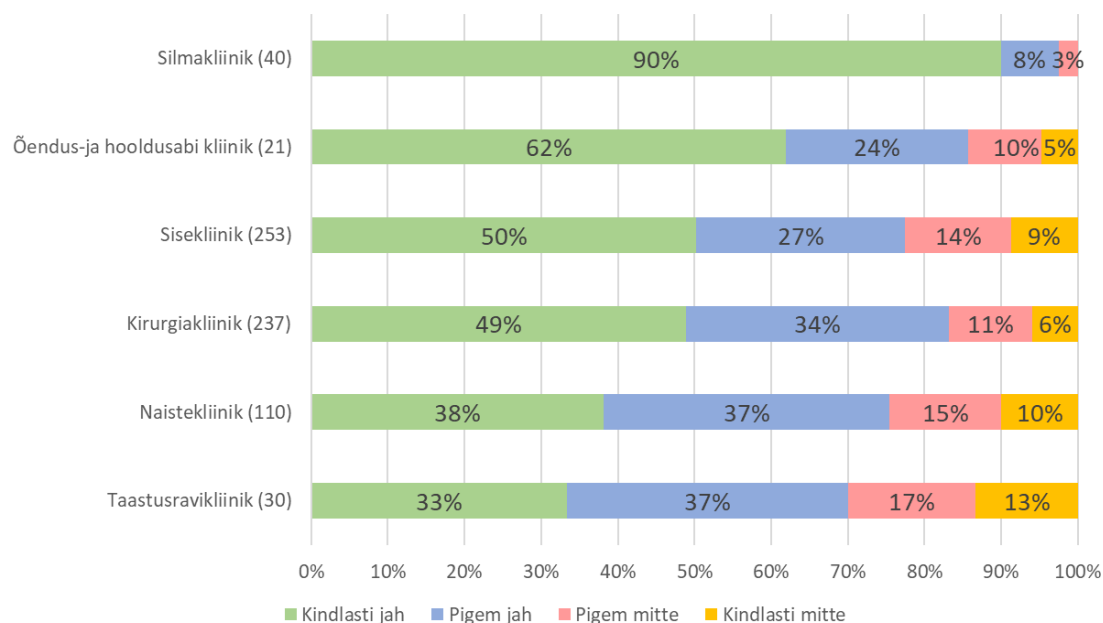
Küsimusele märkis vastuse 691 uuringus osalejat. Neist 50% (344/691) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 30% (210/691) „Pigem jah“, 12% (85/691) „Pigem mitte“ ning 8% (52/691) „Kindlasti mitte“.

80% vastanutest jäi rahule haiglatoiduga.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 58 uuringus osalejat.



Joonis 55. Vastajate rahulolu haigla toiduga, 2015-2023



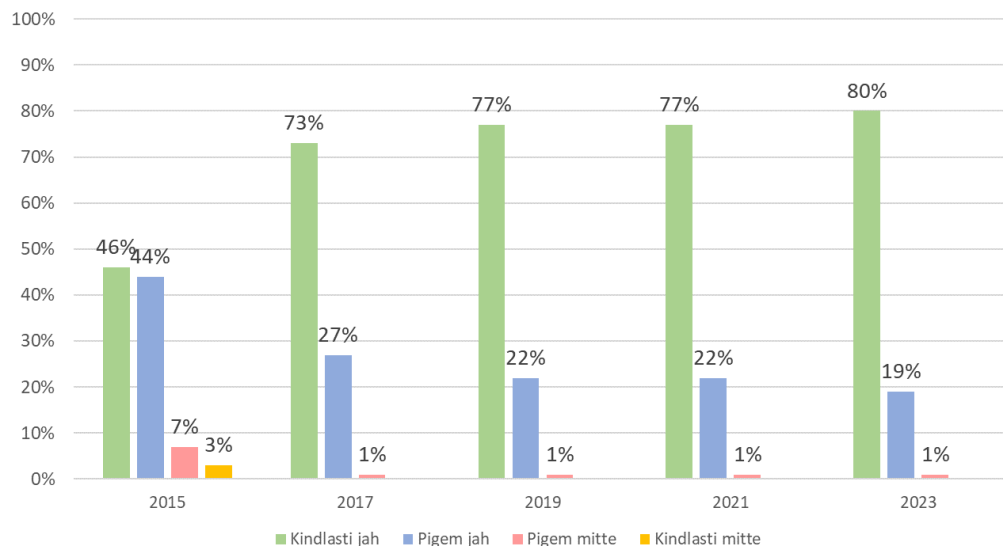
Joonis 56. Vastajate rahulolu haigla toiduga 2023.aastal, kliinikute kaupa

25.Küsimus „Kas jäite rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga?“

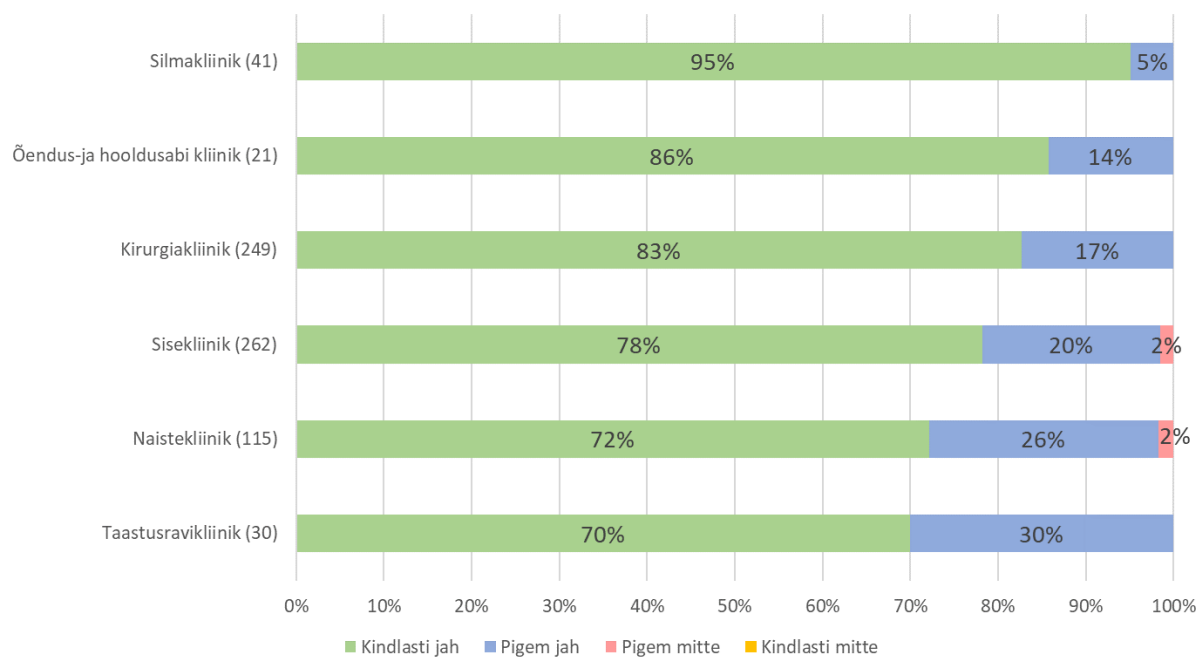
Küsimusele märkis vastuse 718 uuringus osalejat. Neist 80% (572/718) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 19% (140/718) „Pigem jah“, 1% (6/718) „Pigem mitte“. Vastusevarianti „Kindlasti mitte“ ei valinud ükski vastajatest.

Ruumide puhtuse ja korrashoiuga jäi rahule 99% vastajatest.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 31 vastajat.



Joonis 57. Vastajate rahulolu ruumide puhtuse ja korrashoiuga, 2015-2023



Joonis 58. Vastajate rahulolu ruumide puhtuse ja korrashoiuga 2023.aastal, kliinikute kaupa

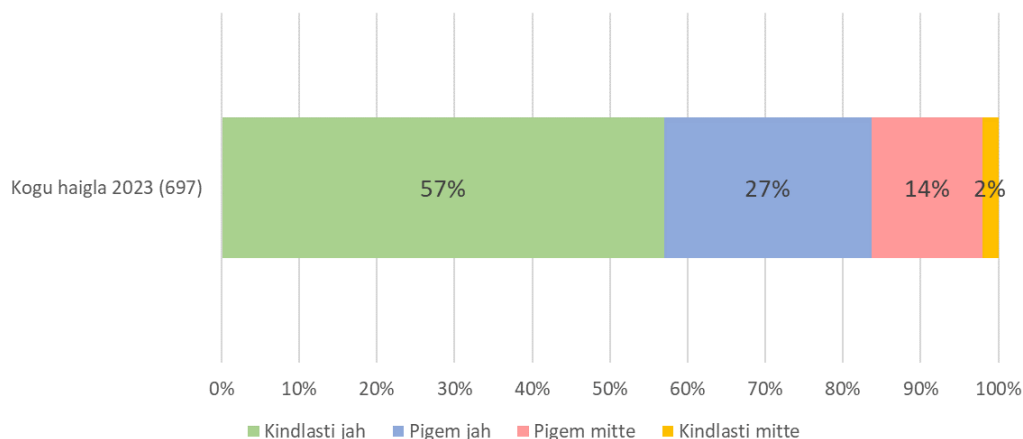
26.Küsimus „Kas Teiega tegelenud personal tutvustas ennast?“

Küsimusele märkis vastuse 697 uuringus osalejat. Neist 57% (397/697) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 27% (186/697) „Pigem jah“, 14% (100/697) „Pigem mitte“ ning 2% (14/697) „Kindlasti mitte“.

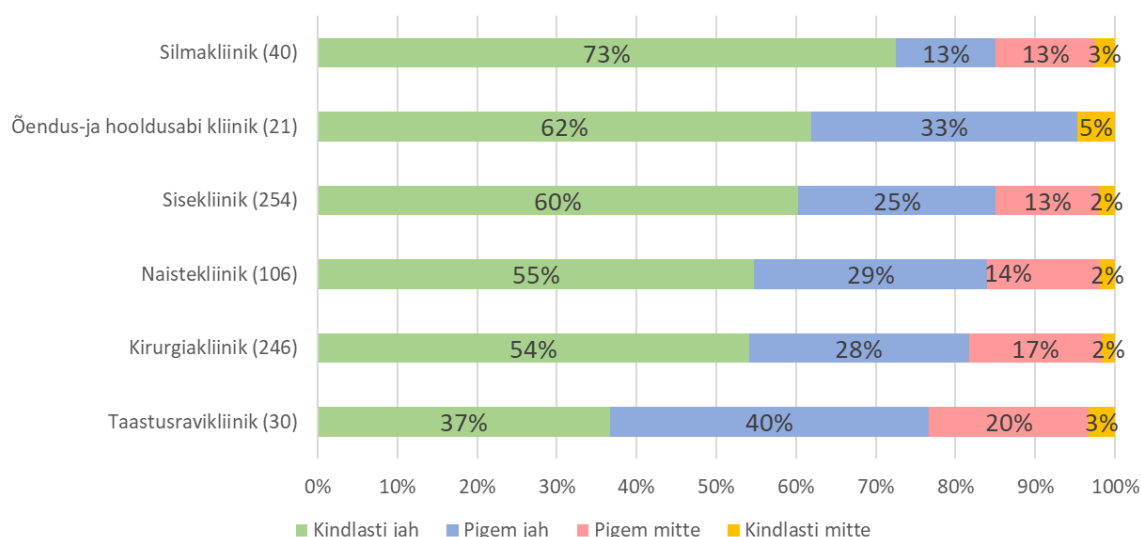
84% vastajatest märkis, et nendega tegelenud personal tutvustas ennast.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 52 uuringus osalejat.

Küsimus oli ankeedis sel aastal esmakordselt, mistõttu võrdlust varasemate aastatega teha ei saa.



Joonis 59. Vastuse jaotus küsimusele, kas personal tutvustas end, 2023.aastal



Joonis 60. Vastuse jaotus küsimusele, kas personal tutvustas end, 2023.aastal, kliinikute kaupa

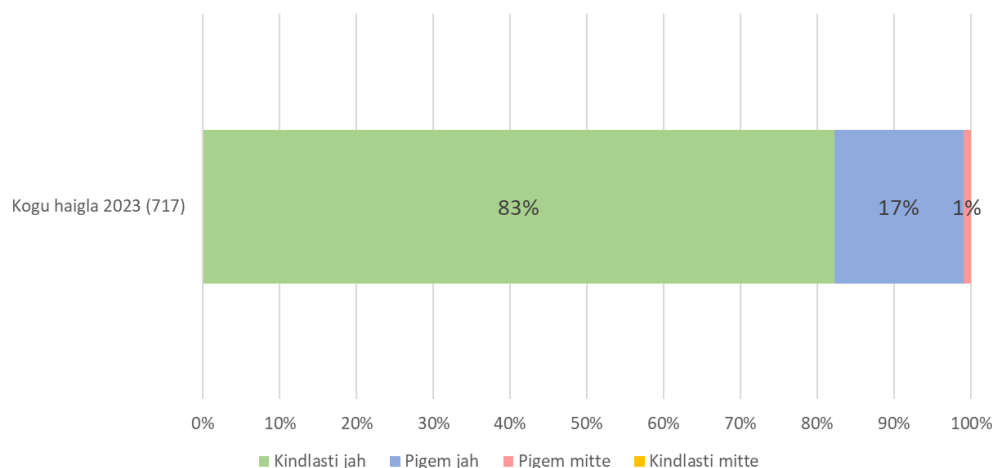
27.Küsimus „Kas tundsite, et Teid koheldi inimväärikalt ja austusega?“

Küsimusele märkis vastuse 717 uuringus osalejat. Neist 83% (592/717) valis vastusevariandi „Kindlasti jah“, 17% (120/717) „Pigem jah“, 1% (4/717) „Pigem mitte“ ning <1% (1/717) „Kindlasti mitte“.

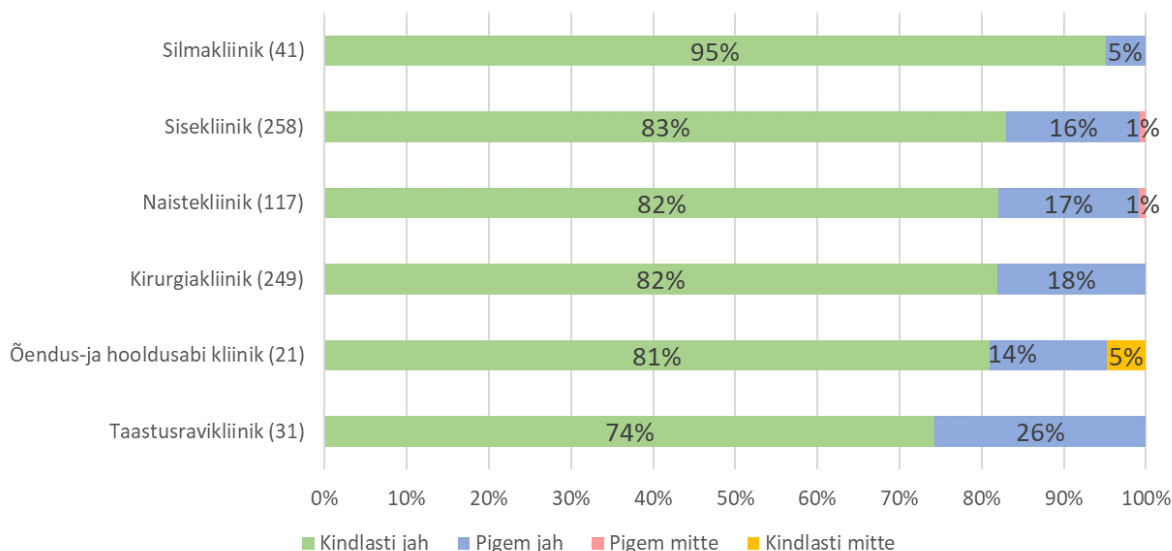
99% vastanutest tundis, et neid koheldi inimväärikalt ja ausutsega.

Küsimusele jättis vastuse märkimata 32 uuringus osalejat.

Küsimus oli ankeedis sel aastal esmakordselt, mistõttu võrdlust varasemate aastatega teha ei saa.



Joonis 61. Vastajate hinnang, kas neid koheldi haiglaravi ajal inimväärikalt ja austusega, 2023.aastal



Joonis 62. Vastajate hinnang, kas neid koheldi haiglaravi ajal inimväärikalt ja austusega, 2023.aastal, kliinikute kaupa

28.Küsimus „Palun hinnake oma haiglaravi kogemust skaalal 0-st 10-ni.“

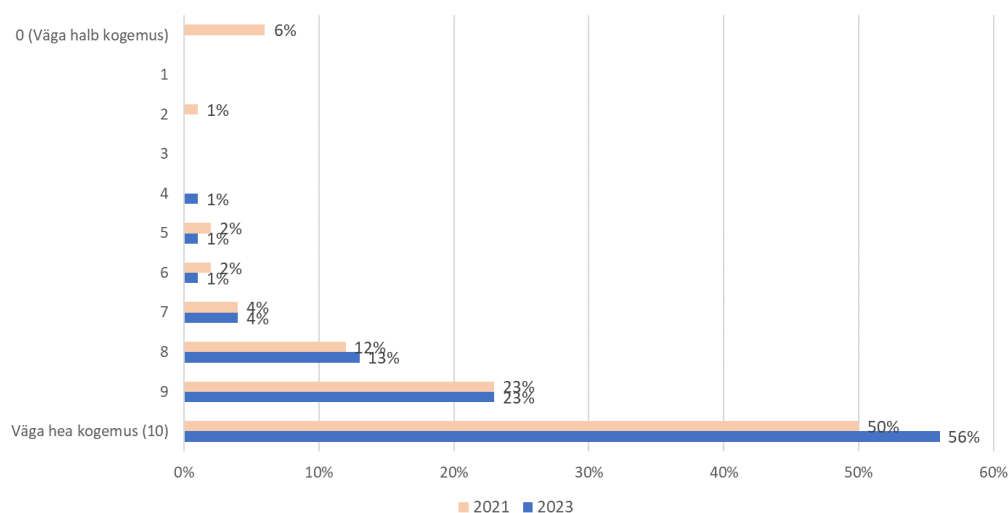
0 tähistas väga halba kogemust ning 10 väga head kogemust.

Küsimusele märkis vastuse 697 uuringus osalejat. Kokkuvõttes hindas oma haiglaravi kogemust heaks 79% vastanutest. Vastajate arvud koos osakaaludega on toodud alljärgnevas tabelis.

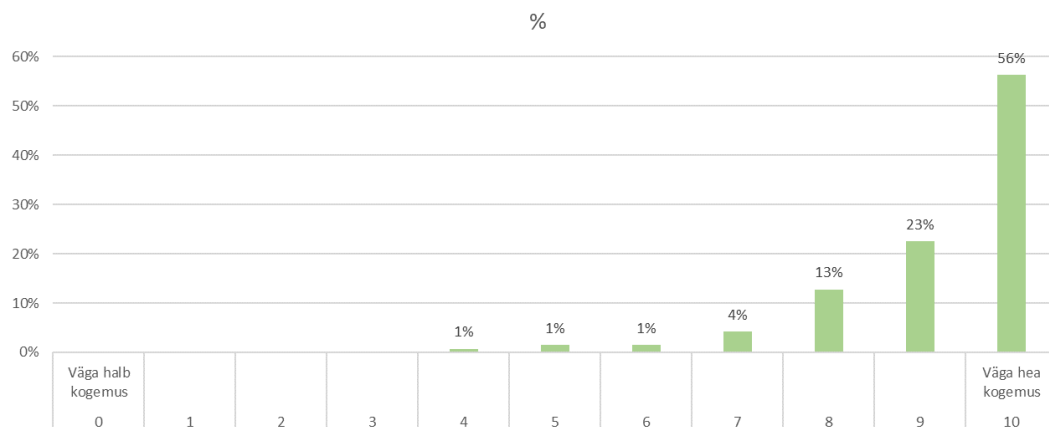
		KOGU HAIGLA, vastajate arv	%
0	Väga halb kogemus	0	0%
1		1	0%
2		0	0%
3		3	0%
4		5	1%
5		10	1%
6		10	1%
7		29	4%
8		89	13%
9		157	23%
10	Väga hea kogemus	393	56%
	Kokku	697	100%

Hea kogemus = 9+10

Joonis 63. Vastajate rahulolu oma haiglaravi kogemusega 2023.aastal, koguarvud ja osakaalud



Joonis 64. Vastajate rahulolu oma haiglaravi kogemusega, 2021 vs 2023



Joonis 65. Vastajate hinnang oma haiglaravi kogemusele 2023.aastal

Kasutatud kirjandus

1. Ida-Tallinna Keskhaigla Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring 2019.
https://www.itk.ee/sites/default/files/2022-01/Statsionaarsete%20patsientide%20rahulolu-uuring_2019.pdf
2. Ida-Tallinna Keskhaigla Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring 2021.
https://www.itk.ee/sites/default/files/2022-05/Rahulolu%202021_ITK.pdf
3. Patsientide rahulolu haiglaraviga Eesti haiglates 2023 (esitlus 17.08.), Vaike Soodla, Tartu Ülikooli Kliinikum.



Lisa 1

Vastajate arvud ja protsentuaalne osakaal (komakohtadega) küsimustele 4 – 27, 2023.aasta rahulolu uuringus.

NR	KÜSIMUS		KINDLASTI JAH	PIGEM JAH	PIGEM MITTE	KINDLASTI MITTE	KÜSIMUSELE VASTAJATE ARV
4	4.Kas jäite rahule eelinfoga haiglasse tulemise kohta? (mis ajal, kuhu, mida kaasa võtta)	KOGU HAIGLA	80,3%	17,7%	2,0%	0,0%	451
5	5.Kas jäite rahule asjaajamise selgusega haiglasse vastuvõtul?	KOGU HAIGLA	80,3%	18,2%	1,1%	0,4%	699
6	6.Kas enne operatsiooni selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni eel, ajal ja pärast seda? (kui operatsiooni ei tehtud, jätkke vastamata)	KOGU HAIGLA	82,4%	16,1%	1,0%	0,4%	477
7	7.Kas saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti? (kui valusid ei olnud, jätkke vastamata)	KOGU HAIGLA	81,4%	16,3%	1,9%	0,4%	485
8	8.Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglas oleku ajal?	KOGU HAIGLA	76,8%	18,8%	3,6%	0,8%	725
9	9.Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haiguse ravimisel?	KOGU HAIGLA	71,6%	24,5%	3,3%	0,6%	694
10	10. Kas selgitused vajalike uuringute ja protseduuride kohta olid arusaadavad?	KOGU HAIGLA	77,4%	20,2%	2,1%	0,3%	709
11	11.Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	KOGU HAIGLA	66,8%	27,6%	4,7%	0,9%	678
12	12.Kas jäite rahule juhistega, kuidas pärast haiglaravi oma tervisemuredega toime tulla?	KOGU HAIGLA	73,0%	23,2%	3,2%	0,6%	681
13	13.Kas arst pühendas Teile piisavalt aega?	KOGU HAIGLA	76,5%	20,7%	2,1%	0,7%	728

14	14.Kas saite arstilt oma küsimustele arusaadavad vastused?	KOGU HAIGLA	81,2%	17,3%	1,0%	0,5%	730
15	15.Kas jäite rahule arsti usaldusväärsusega?	KOGU HAIGLA	86,3%	12,8%	0,3%	0,5%	732
16	16.Kas jäite rahule võimalusega kaasa rääkida Teid puudutavate raviotsuste tegemises?	KOGU HAIGLA	68,2%	27,2%	4,2%	0,5%	666
17	17.Kas jäite rahule arsti viisakusega?	KOGU HAIGLA	90,1%	9,6%	0,1%	0,1%	698
18	18.Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	KOGU HAIGLA	83,5%	16,1%	0,4%	0,0%	720
19	19.Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	KOGU HAIGLA	82,8%	16,7%	0,6%	0,0%	714
20	20.Kas jäite rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega?	KOGU HAIGLA	83,3%	16,5%	0,1%	0,0%	720
21	21.Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?	KOGU HAIGLA	82,2%	17,5%	0,3%	0,0%	719
22	22.Kas jäite rahule õdede viisakusega?	KOGU HAIGLA	86,1%	13,1%	0,8%	0,0%	717
23	23.Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	KOGU HAIGLA	81,6%	17,2%	1,0%	0,1%	668
24	24.Kas jäite rahule haiglatoiduga?	KOGU HAIGLA	49,8%	30,4%	12,3%	7,5%	691
25	25.Kas jäite rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga?	KOGU HAIGLA	79,7%	19,5%	0,8%	0,0%	718
26	26.Kas Teiega tegelenud personal tutvustas ennast?	KOGU HAIGLA	57,0%	26,7%	14,3%	2,0%	697
27	27.Kas tundsite, et Teid koheldi inimväärikalt ja austusega?	KOGU HAIGLA	82,6%	16,7%	0,6%	0,1%	717

Lisa 2

2023.aasta võrdlus 2021.aasta tulemustega (küsimuste osas, mille sõnastust ei olnud muudetud või oli muudetud minimaalselt). 1küsimus =1tabel koos vastanute arvu ja vastanute protsentuaalse osakaaluga 2021.aastal ning 2023.aastal. p-väärtuse leidmiseks kasutati programmis STATA Fisher'i täpset testi.

<i>Nr</i>	<i>Küsimus</i>	<i>2021</i>	<i>2023</i>	<i>p-väärtus</i>
1	1.Kas Te jäite haiglaraviga rahule?			
	Jah, väga	624 (73,15)	574 (78,42)	0,0590
	Jah, üldiselt küll	223 (26,14)	155 (21,17)	
	Ei, üldiselt mitte	5 (0,59)	2 (0,27)	
	Ei, üldse mitte	1 (0,12)	1 (0,14)	
	Kokku	853	732	
2	2.Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järele?			
	Kindlasti tulen	659 (77,99)	575 (80,42)	0,5160
	Pigem tulen	173 (20,47)	129 (18,04)	
	Pigem ei tule	10 (1,18)	10 (1,40)	
	Kindlasti ei tule	3 (0,36)	1 (0,14)	
	Kokku	845	715	
6	6.Kas enne operatsiooni selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni eel, ajal ja pärast seda? (kui operatsiooni ei tehtud, jätke vastamata)			
	Kindlasti jah	380 (71,16)	393(82,39)	<0,0001
	Pigem jah	141(26,40)	77(16,14)	
	Pigem mitte	8(1,50)	5(1,05)	
	Kindlasti mitte	5 (0,94)	2 (0,42)	
	Kokku	534	477	
7	7.Kas saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti? (kui valusid ei olnud, jätke vastamata)			
	Kindlasti jah	452 (75,33)	395 (81,44)	0,0760
	Pigem jah	134(22,33)	79 (16,29)	
	Pigem mitte	10 (1,67)	9 (1,86)	
	Kindlasti mitte	4 (0,67)	2 (0,41)	
	Kokku	600	485	
8	8.Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglas oleku ajal?			
	Kindlasti jah	576 (70,07)	557 (76,83)	<0,0001
	Pigem jah	235 (28,59)	136 (18,76)	
	Pigem mitte	8 (0,97)	26 (3,59)	
	Kindlasti mitte	3 (0,36)	6 (0,83)	
	Kokku	822	725	
9	9.Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haiguse ravimisel?			
	Kindlasti jah	497 (61,36)	497 (71,61)	<0,0001
	Pigem jah	290 (35,80)	170 (24,50)	

		Pigem mitte	21 (2,59)	23 (3,31)	
		Kindlasti mitte	2 (0,25)	4 (0,58)	
	Kokku		810	694	
10	10. Kas selgitused vajalike uuringute ja protseduuride kohta olid arusaadavad?				
		Kindlasti jah	544 (65,23)	549 (77,43)	<0,0001
		Pigem jah	275 (32,97)	143 (20,17)	
		Pigem mitte	14 (1,68)	15 (2,12)	
		Kindlasti mitte	1 (0,12)	2 (0,28)	
	Kokku		834	709	
11	11. Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?				
		Kindlasti jah	453 (57,41)	453 (66,81)	<0,0001
		Pigem jah	299 (37,90)	187 (27,58)	
		Pigem mitte	31 (3,93)	32 (4,72)	
		Kindlasti mitte	6 (0,76)	6 (0,88)	
	Kokku		789	678	
12	12. Kas jäite rahule juhustega, kuidas pärast haiglaravi oma tervisemuredega toime tulla?				
		Kindlasti jah	516 (65,15)	497 (72,98)	0,0060
		Pigem jah	248 (31,31)	158 (23,20)	
		Pigem mitte	23 (2,90)	22 (3,23)	
		Kindlasti mitte	5 (0,63)	4 (0,59)	
	Kokku		792	681	
16	16. Kas jäite rahule võimalusega kaasa rääkida Teid puudutavate raviotsuste tegemises?				
		Kindlasti jah	423 (54,65)	454 (68,17)	<0,0001
		Pigem jah	249 (32,17)	181 (27,18)	
		Pigem mitte	76 (9,82)	28 (4,20)	
		Kindlasti mitte	26 (3,36)	3 (0,45)	
	Kokku		774	666	
17	17. Kas jäite rahule arsti viisakusega?				
		Kindlasti jah	727 (85,63)	629 (90,11)	0,0350
		Pigem jah	116 (13,66)	67 (9,60)	
		Pigem mitte	4 (0,47)	1 (0,14)	
		Kindlasti mitte	2 (0,24)	1 (0,14)	
	Kokku		849	698	
18	18. Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?				
		Kindlasti jah	659 (79,11)	601 (83,47)	0,0960
		Pigem jah	167 (20,05)	116 (16,11)	
		Pigem mitte	6 (0,72)	3 (0,42)	
		Kindlasti mitte	1 (0,12)	0 (0,00)	
	Kokku		833	720	
19	19. Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?				
		Kindlasti jah	654 (78,99)	591 (82,77)	0,1660

		Pigem jah	169 (20,41)	119 (16,67)	
		Pigem mitte	5 (0,6)	4 (0,56)	
		Kindlasti mitte	0 (0,00)	0 (0,00)	
	Kokku		828	714	
20	20.Kas jäite rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega?				
		Kindlasti jah	667 (80,65)	600 (83,33)	0,3020
		Pigem jah	157 (18,98)	119 (16,53)	
		Pigem mitte	3 (0,36)	1 (0,14)	
		Kindlasti mitte	0 (0,00)	0 (0,00)	
	Kokku		827	720	
21	21.Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?				
		Kindlasti jah	652 (79,32)	591 (82,20)	0,3590
		Pigem jah	167 (20,32)	126 (17,52)	
		Pigem mitte	3 (0,36)	2 (0,28)	
		Kindlasti mitte	0 (0,00)	0 (0,00)	
	Kokku		822	719	
22	22.Kas jäite rahule õdede viisakusega?				
		Kindlasti jah	713 (86,01)	617 (86,05)	0,5270
		Pigem jah	112 (13,51)	94 (13,11)	
		Pigem mitte	3 (0,36)	6 (0,84)	
		Kindlasti mitte	1 (0,12)	0 (0,00)	
	Kokku		829	717	
23	23.Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?				
		Kindlasti jah	554 (73,67)	545 (81,59)	0,0030
		Pigem jah	182 (24,20)	115 (17,22)	
		Pigem mitte	13 (1,73)	7 (1,05)	
		Kindlasti mitte	3 (0,40)	1 (0,15)	
	Kokku		752	668	
24	24.Kas jäite rahule haiglatoiduga?				
		Kindlasti jah	351 (46,31)	344 (49,78)	<0,001
		Pigem jah	304 (40,11)	210 (30,39)	
		Pigem mitte	84 (11,08)	85 (12,30)	
		Kindlasti mitte	19 (2,51)	52 (7,53)	
	Kokku		758	691	
25	25.Kas jäite rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga?				
		Kindlasti jah	624 (76,75)	572 (79,67)	0,3430
		Pigem jah	178 (21,89)	140 (19,50)	
		Pigem mitte	9 (1,11)	6 (0,84)	
		Kindlasti mitte	2 (0,25)	0 (0,00)	
	Kokku		813	718	
28	28.Kuidas hindate oma haiglaravil oleku kogemust?				
		Väga halb kogemus	0	0 (0,00)	0,35
		1	0 (0,00)	1 (0,14)	

	2	6 (0,74)	0 (0,00)
	3	3 (0,37)	3 (0,43)
	4	3 (0,37)	5 (0,72)
	5	17 (2,09)	10 (1,43)
	6	13 (1,60)	10 (1,43)
	7	38 (4,67)	29 (4,16)
	7,5	2 (0,25)	0 (0,00)
	8	104 (12,79)	89 (12,77)
	9	197 (24,23)	157 (22,53)
	9,5	1 (0,12)	0 (0,00)
	Väga hea kogemus 10	428 (52,64)	393 (56,38)
Kokku		813	697

Lisa 3

Kogu haigla **keskmiste skooride** tulemused 2023.aasta rahuloluuuringus (küsimused 1-27). Väärtus 1 tähistab kõige paremat tulemust ning väärtus 4 kõige halvemat tulemust.

KOGU HAIGLA (749)							
Küsimus	Kirurgiaikliinik	Naistekliinik	Silmakliinik	Sisekliinik	Taastusravikliinik	Õendus- ja hooldusabi kliinik	Kogu haigla keskmine
1.Kas Te jäite haiglaraviga rahule?	1,24	1,23	1,09	1,19	1,47	1,26	1,22
2.Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järele?	1,25	1,16	1,09	1,20	1,28	1,39	1,21
4.Kas jäite rahule eelinfoga haiglasse tulemise kohta? (mis ajal, kuhu, mida kaasa võtta)	1,17	1,18	1,15	1,32	1,17	1,10	1,22
5.Kas jäite rahule asjaajamise selgusega haiglasse vastuvõtul?	1,22	1,22	1,05	1,22	1,27	1,42	1,22
6.Kas enne operatsiooni selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni eel, ajal ja pärast seda? (kui operatsiooni ei tehtud, jätke vastamata)	1,21	1,26	1,07	1,17	1,16	1,25	1,19
7.Kas saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti? (kui valusid ei olnud, jätke vastamata)	1,21	1,30	1,00	1,17	1,28	1,38	1,21
8.Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglas oleku ajal?	1,28	1,39	1,02	1,25	1,61	1,25	1,28
9.Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haiguse ravimisel?	1,34	1,36	1,09	1,32	1,46	1,53	1,33
10. Kas selgitused vajalike uuringute ja protseduuride kohta olid arusaadavad?	1,24	1,26	1,07	1,27	1,40	1,28	1,25
11.Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	1,43	1,26	1,19	1,42	1,72	1,43	1,40
12.Kas jäite rahule juhistega, kuidas pärast haiglaravi oma tervisemuredega toime tulla?	1,36	1,23	1,07	1,32	1,36	1,60	1,31
13.Kas arst pühendas Teile piisavalt aega?	1,28	1,31	1,16	1,20	1,69	1,48	1,27
14.Kas saite arstilt oma küsimustele arusaadavad vastused?	1,20	1,24	1,11	1,19	1,36	1,38	1,21
15.Kas jäite rahule arsti usaldusväärsusega?	1,11	1,19	1,04	1,17	1,28	1,33	1,15
16.Kas jäite rahule võimalusega kaasa rääkida Teid puudutavate raviotsuste tegemises?	1,39	1,30	1,23	1,36	1,59	1,61	1,37
17.Kas jäite rahule arsti viisakusega?	1,09	1,13	1,05	1,10	1,19	1,20	1,10
18.Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	1,18	1,14	1,07	1,17	1,23	1,24	1,17
19.Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	1,18	1,17	1,12	1,17	1,23	1,29	1,18
20.Kas jäite rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega?	1,18	1,12	1,05	1,19	1,26	1,19	1,17
21.Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?	1,18	1,13	1,07	1,21	1,27	1,24	1,18
22.Kas jäite rahule õdede viisakusega?	1,17	1,13	1,02	1,15	1,19	1,14	1,15
23.Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	1,19	1,24	1,06	1,21	1,25	1,10	1,20
24.Kas jäite rahule haiglatoiduga?	1,74	1,96	1,13	1,81	2,10	1,57	1,78
25.Kas jäite rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga?	1,17	1,30	1,05	1,23	1,30	1,14	1,21
26.Kas Teiega tegelenud personal tutvustas ennast?	1,66	1,63	1,45	1,57	1,90	1,48	1,61
27.Kas tundsite, et Teid koheldi inimväärikalt ja austusega?	1,19	1,19	1,05	1,18	1,26	1,29	1,18

Lisa 4

2023.aasta rahulolu-uuringu ankeet

IDA-TALLINNA KESKHAIGLA

Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata järgnevale küsimustele, mille eesmärgiks on selgitada Teie rahulolu raviteenustega Ida-Tallinna Keskhaiglas. Küsitluse tulemused on aluseks meie töö parandamiseks. Küsitlus on anonüümne, s.t üksikvastajate arvamusi välja ei tooda ja andmeid kasutatakse vaid üldistatult.



1 Kas Te jäite haiglaraviga rahule?				
Jah, väga ☐	Jah, üldiselt küll ☐	Ei, üldiselt mitte ☐	Ei, üldse mitte ☐	
2 Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järele?				
Kindlasti tulen ☐	Pigem tulen ☐	Pigem ei tule ☐	Kindlasti ei tule ☐	
1	2	3	4	
Küsimused haiglasse saabumise kohta				
3 Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?				
Jah, haiglaravi oli varem planeeritud ☐ 1				
Ei, tulin erakorralise haigena (kiirabi, EMO) ☐ 2 Ei korral jätkake küsimusega 5				
	Kindlasti jah	Pigem jah	Pigem mitte	Kindlasti mitte
	1	2	3	4
4	Kas jäite rahule eelinfo haiglasse tulemise kohta? (mis ajal, kuhu, mida kaasa võtta)	☐	☐	☐
5	Kas jäite rahule asjaajamise selgusega haiglasse vastuvõtul?	☐	☐	☐
Küsimused ravi kohta				
6	Kas enne operatsiooni selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni eel, ajal ja pärast seda? (kui operatsiooni ei tehtud, jätke vastamata)	☐	☐	☐
7	Kas saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti? (kui valusid ei olnud, jätke vastamata)	☐	☐	☐
8	Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglas oleku ajal?	☐	☐	☐
9	Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haiguse ravimisel?	☐	☐	☐
10	Kas selgitused vajalike uuringute ja protseduuride kohta olid arusaadavad?	☐	☐	☐
11	Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	☐	☐	☐
12	Kas jäite rahule juhistega, kuidas pärast haiglaravi oma tervisemuredega toime tulla?	☐	☐	☐
Küsimused Teie raviarsti kohta				
13	Kas arst pühendas Teile piisavalt aega?	☐	☐	☐
14	Kas saite arstilt oma küsimustele arusaadavad vastused?	☐	☐	☐
15	Kas jäite rahule arsti usaldusväärsusega?	☐	☐	☐

	Kindlasti jah	Pigem jah	Pigem mitte	Kindlasti mitte
16 Kas jäite rahule võimalusega kaasa rääkida Teid puudutavate raviotsuste tegemises?	☐	☐	☐	☐
17 Kas jäite rahule arsti viisakusega?	☐	☐	☐	☐
Küsimused õdede kohta				
18 Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	☐	☐	☐	☐
19 Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	☐	☐	☐	☐
20 Kas jäite rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega?	☐	☐	☐	☐
21 Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?	☐	☐	☐	☐
22 Kas jäite rahule õdede viisakusega?	☐	☐	☐	☐
Küsimused haigla kohta				
23 Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	☐	☐	☐	☐
24 Kas jäite rahule haiglatoiduga?	☐	☐	☐	☐
25 Kas jäite rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga?	☐	☐	☐	☐
26 Kas Teiega tegelenud personal tutvustas ennast?	☐	☐	☐	☐
27 Kas tundsite, et Teid koheldi inimväärikalt ja austusega?	☐	☐	☐	☐

28 Kokkuvõtteks, kuidas Te hindate oma haiglaravil oleku kogemust? Palun andke oma hinnang skaalal nullist kümneni, kus 0 tähendab „väga halb kogemus“ ja 10 „väga hea kogemus“

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

Väga halb kogemus Väga hea kogemus

Palun kirjutage, kuidas saaksime haiglaravi paremini korraldada

Teie andmed:

29 Vanus:	aastane	30 Sugu: naine ☐ 1; mees ☐ 2	31 Elukoht (maakond):
-----------	---------	--	-----------------------

Suur tänu vastamise eest!