

Ida-Tallinna Keskhaigla statsionaarsete patsientide rahulolu uuring 2026

Sisukord

Sissejuhatus	1
Valim ja vastajate profiil	2
Tulemuste esitamise metoodika	2
Tulemuste tõlgendamise piirangud	3
Tulemused	3
Ida-Tallinna Keskhaigla 2023 ja 2026 võrdlus	3
Kliinikud	5
Kirurgikliinik.....	6
Naistekliinik	7
Sisekliinik.....	8
Taastusravikliinik	9
Vastajagruppide võrdlus	10
Kokkuvõte	11
Uuringu piirangud	11

Sissejuhatus

Ida-Tallinna Keskhaiglas viiakse patsientide rahulolu-uuringuid läbi järjepidevalt, et hinnata patsientide kogemust raviteenuse, suhtluse, teabe jagamise, haiglateskkonna ja haiglaravi üldise korraldusega. Rahulolu-uuringute tulemused on oluline sisend kvaliteedijuhtimisele, parendustegevuste kavandamisele ning kliinikute ja osakondade tasandi tagasiside andmisele.

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.

2026. aasta statsionaarsete patsientide rahulolu-uuringu eesmärk oli välja selgitada, kuidas hindavad Ida-Tallinna Keskhaigla statsionaarselt ravilt väljakirjutatud patsiendid oma haiglaravi kogemust. Küsitluses käsitleti haiglasse saabumisega seotud teemasid, ravi ja teabe jagamist, raviarsti ja õdede tööd, haiglateskkonda ning patsientide üldist hinnangut haiglaravi kogemusele.

2026. aasta uuringu oluline metoodiline muudatus oli küsitluse täielikult elektrooniline läbiviimine. Uuring viidi Ida-Tallinna Keskhaiglas esimest korda läbi täielikult REDCap keskkonnas. Varasematel aastatel kasutati statsionaarsete patsientide rahulolu-uuringutes peamiselt paberankeete ning 2023. aastal lisandus elektroonse vastamise võimalus. Täielikult elektroonilisele küsitlusele ülemineku eesmärk oli muuta andmekogumine ühtsemaks, vähendada paberankeetidega seotud käsitööd ning lihtsustada tulemuste töötlemist ja analüüsi.

Statsionaarsete patsientide rahulolu-uuring viidi läbi ajavahemikus 06. aprill kuni 03. mai 2026. Vastamislingid olid avatud 18. maini 2026. Küsitluses osalemise võimalust pakuti patsientidele, kes kirjutati uuringuperioodil välja Ida-Tallinna Keskhaigla statsionaarsest ravist.

Küsimustik saadeti 998 patsiendile, kellel oli kehtiv e-posti aadress (statsionaarsest ravist kirjutati uuringuperioodil välja 1773 patsienti). Uuringule vastas 447 patsienti, mis moodustab ligikaudu 45% küsitluse saanud patsientidest. Küsimustikule vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne ning tulemusi analüüsiti üldistatult.

Parandus 25.06.2026: vastamismäära arvutuse alus on täpsustatud võrreldes eelneva versiooniga.

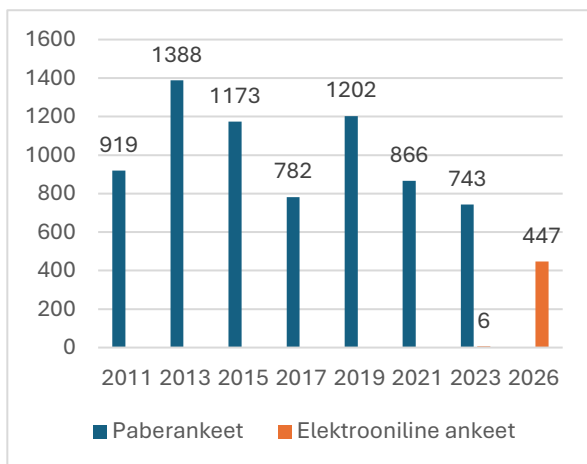
Küsimustik oli kättesaadav eesti, vene ja inglise keeles. Ankeedis paluti patsientidel hinnata rahulolu haiglasse saabumise, ravi, raviarsti, ödede ning haiglaga seotud teemadega. Enamik küsimusi oli neljapallisel skaalal, kus vastusevariandid olid "kindlasti jah", "pigem jah", "pigem mitte" ja "kindlasti mitte". Üldist haiglaravi kogemust hinnati eraldi 0–10 skaalal, kus 0 tähistas väga halba ja 10 väga head kogemust.

Lisaks valikvastustega küsimustele oli patsientidel võimalus anda vabatekstina tagasisidet selle kohta, kuidas haiglaravi paremini korraldada.

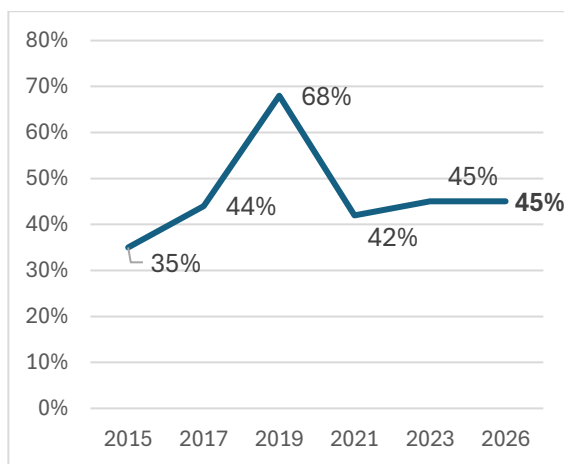
Valim ja vastajate profiil

2026. aasta uuring viidi läbi täielikult elektroonilise küsimustikuna. Seetõttu tuleb vastajate arvu ja vastamismäära võrdlemisel varasemate statsionaarsete rahulolu-uuringutega arvestada andmekogumise meetoodika muutust: varasemad paberankeetide tagastamise näitajad ja 2026. aasta elektroonse küsitluse vastamismäär ei ole üksüheselt võrreldavad.

Joonisel 1 on esitatud tagastatud ankeetide arv aastate lõikes ning joonisel 2 vastamise osakaal. 2026. aasta tulemusi tõlgendades tuleb arvestada, et elektrooniline andmekogumine võis mõjutada nii vastajate arvu kui ka vastajate profiili.



Joonis 1. Tagastatud ja vastatud ankeetide arv aastati



Joonis 2. Välja saadetud ankeetide vastamismäär aastati

Tulemuste esitamise meetoodika

Küsimuste tulemused esitatakse neljapallisel skaalal arvutatud keskmise hinnanguna, kus 4 tähistab kõige positiivsemat vastust ("Kindlasti jah") ja 1 kõige negatiivsemat vastust ("Kindlasti mitte"). Küsimus haiglaravi kogemuse üldhinnangu kohta on esitatud 0–10 skaalal ning seda ei teisendata neljapallisele skaalale.

2026. aasta raportis kasutatakse tulemuste esitamisel soojuskaarte. Soojuskaartide eesmärk on muuta suur hulk tulemusi kiiremini loetavaks ning võimaldada võrrelda kliinikuid ja osakondi sama küsimuse lõikes. Soojuskaart on ülevaatevahend, mitte statistilise olulisuse tõend.

Soojuskaartide värviskaala on rakendatud veergude kaupa ehk vertikaalselt. See tähendab, et värvid aitavad võrrelda konkreetse aasta, kliiniku või osakonna tulemusi kõigi esitatud küsimuste lõikes. Värvitoon näitab, millised küsimused on sama veeru sees suhteliselt kõrgema või madalama keskmise hinnanguga. Seetõttu ei tähenda sama värv eri veergudes tingimata täpselt sama arvulist väärtust ning tulemuste tõlgendamisel tuleb lähtuda ka tabelis esitatud keskmistest hinnetest.

Tulemuste tõlgendamise piirangud

Kõik vastajad ei vastanud kõigile küsimustele ning kõik küsimused ei olnud kõigile patsientidele kohaldatavad. Seetõttu võib küsimusepõhine vastajate arv erineda uuringule vastanute koguarvust. Näiteks operatsiooni, valu või eelinfo kohta esitatud küsimused sõltusid patsiendi konkreetsest haiglaravi kogemusest.

Kliinikute ja osakondade tulemuste tõlgendamisel tuleb arvestada vastajate arvu erinevust. Suurema vastajate arvuga üksuste tulemused annavad selgema ülevaate patsientide kogemusest, samas kui väikese vastajate arvuga üksuste tulemused on tundlikumad üksikute vastuste mõjule. Väikese valimiga üksuste tulemusi käsitletakse seetõttu indikatiivse tagasisidena.

2023. ja 2026. aasta tulemuste võrdlemisel tuleb arvestada meetoodika muutust. 2026. aastal viidi uuring läbi täielikult elektroonselt REDCap keskkonnas, samas kui varasematel aastatel kasutati peamiselt paberankeete. Samuti erines vastajate profiil: 2026. aasta vastajad olid keskmiselt nooremad ning naiste osakaal oli suurem. Seetõttu tuleks muutusi käsitleda eelkõige suundumustena, mitte üksüheselt võrreldavate absoluutsete muutustena.

Tulemused

Ida-Tallinna Keskhaigla 2023 ja 2026 võrdlus

2023. ja 2026. aasta uuringute vahel on oluline valimi erinevus, mida tuleb tulemuste tõlgendamisel arvesse võtta. 2023. aastal vastas uuringule 749 patsienti, peamiselt paberankeediga; 2026. aastal vastas 447 patsienti täielikult elektroonilise REDCap küsitluse kaudu. Vastajate profiil muutus märgatavalt: 2026. aasta vastajate keskmine vanus oli 52 aastat (2023. aastal 59), naiste osakaal kasvas 57%-lt 70%-le ning eestikeelsete vastajate osakaal kasvas 63%-lt 75%-le.

Kõigi 26 küsimuse keskmised hinnangud neljapallisel skaalal paranesid 2026. aastal võrreldes 2023. aastaga. Kõige enam kasvas rahulolu patsiendi võimalusega raviotsustesse kaasa rääkida (3,36 → 3,69), ravimite ja kõrvaltoimete kohta saadud teabega (3,33 → 3,54) ning üldise valmisolekuga tulla vajadusel taas ITK-sse (3,33 → 3,76). Kõrgeimad hinnangud mõlemas aastas said arstide ja õdede viisakus ning usaldusvärsus. Madalaimad jäid haiglatoitude (3,14) ja personali enesetutvustamisele (3,22) – need on kliinikuülesed teemad, mis korduvad kõigis kliinikutes.

Üldine haiglaravi kogemus 0–10 skaalal langes 9,19-lt (2023) 8,93-le (2026). Kuna kõik 26 üksikküsimuse keskmised paranesid, peegeldab see langus tõenäoliselt eelkõige vastajate profiili muutust ja üleminekut elektroonilisele küsitlusele, mitte tegelikku rahulolu vähenemist.

Tabel 1. Kogu haigla 26 küsimuse keskmised hinnangud 2023. ja 2026. aastal koos muutusega

		2023	2026	Muutus
Küsimused ravi kohta	Kas Te jäite haiglaraviga rahule?	3,57	3,72	↑ 0,15
	Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järele?	3,33	3,76	↑ 0,43
	Kas jäite rahule eelinfo haiglasse tulemise kohta?	3,61	3,74	↑ 0,13
	Kas jäite rahule asjaajamise selgusega haiglasse vastuvõtul?	3,60	3,74	↑ 0,14
	Kas enne operatsiooni selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni eel, ajal ja pärast?	3,65	3,69	↑ 0,04
	Kas saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?	3,63	3,74	↑ 0,11
	Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglas oleku ajal?	3,53	3,62	↑ 0,09
	Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haiguse ravimisel?	3,43	3,63	↑ 0,20
	Kas selgitused vajalike uuringute ja protseduuride kohta olid arusaadavad?	3,54	3,70	↑ 0,15
	Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	3,33	3,54	↑ 0,21
	Kas jäite rahule juhistega, kuidas pärast haiglaravi oma tervisemuredega toime tulla?	3,46	3,63	↑ 0,17
Küsimused arstide kohta	Kas arst pühendas Teile piisavalt aega?	3,53	3,68	↑ 0,15
	Kas saite arstilt oma küsimustele arusaadavad vastused?	3,62	3,78	↑ 0,16
	Kas jäite rahule arsti usaldusväärsusega?	3,72	3,84	↑ 0,12
	Kas jäite rahule võimalusega kaasa rääkida Teid puudutavate raviotsuste tegemises?	3,36	3,69	↑ 0,33
	Kas jäite rahule arsti viisakusega?	3,80	3,88	↑ 0,08
Küsimused õdede kohta	Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	3,67	3,79	↑ 0,12
	Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	3,66	3,79	↑ 0,13
	Kas jäite rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega?	3,67	3,73	↑ 0,06
	Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?	3,65	3,73	↑ 0,08
	Kas jäite rahule õdede viisakusega?	3,72	3,79	↑ 0,07
Küsimused haigla kohta	Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	3,63	3,70	↑ 0,07
	Kas jäite rahule haiglatoiduga?	2,92	3,14	↑ 0,22
	Kas jäite rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga?	3,59	3,74	↑ 0,15
	Kas Teiega tegelenud personal tutvustas ennast?	3,12	3,22	↑ 0,10
	Kas tundsite, et Teid koheldi inimväärikalt ja austusega?	3,65	3,75	↑ 0,10
Kokkuvõtteks, kuidas Te hindate oma haiglaravil oleku kogemust tervikuna? (0-10)		9,18	8,93	↓ -0,25
Vastajate arv		749	447	

Kliinikud

Kõigi nelja kliiniku tulemused on üldiselt kõrged ning muster on sarnane – parimad hinnangud arstide ja õdede viisakusele ja usaldusväärsusele, madalamad haiglatoidule ja personali enesetutvustamisele. Need kaks teemat eristuvad kõigis kliinikutes madalamana. Avatud vastusest olid valdav osa tagasisidest oli positiivne – enim kiideti personali soojust ja professionaalsust ning üldist haiglaravi korraldust. Levinuimad probleemid olid haiglatoit, info jagamine pärast operatsiooni ja väljakirjutamisel, privaatsus palatites ning personali rollide eristamine.

Tabel 2. Kliinikute keskmised hinnangud

		Haiga kestmine	Kirurgia kliinik	Naisekliinik	Silmakliinik	Sisekliinik	Taastusravikliinik
Küsimused ravi kohta	Kas Te jäite haiglaraviga rahule?	3,72	3,75	3,65	3,79	3,75	3,68
	Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järele?	3,76	3,77	3,73	3,78	3,80	3,73
	Kas jäite rahule eelinfoga haiglasse tulemise kohta?	3,74	3,83	3,73	3,83	3,40	3,61
	Kas jäite rahule asjaajamise selgusega haiglasse vastuvõtul?	3,74	3,75	3,69	3,86	3,74	3,78
	Kas enne operatsiooni selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni eel, ajal ja pärast?	3,69	3,69	3,67	3,84	3,67	3,50
	Kas saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?	3,73	3,83	3,65	3,77	3,68	3,68
	Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglas oleku ajal?	3,62	3,65	3,64	3,70	3,54	3,33
	Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haiguse ravimisel?	3,62	3,62	3,62	3,66	3,61	3,76
	Kas selgitused vajalike uuringute ja protseduuride kohta olid arusaadavad?	3,70	3,71	3,69	3,70	3,70	3,70
	Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	3,54	3,51	3,62	3,47	3,56	3,50
	Kas jäite rahule juhistega, kuidas pärast haiglaravi oma tervisemuredega toime tulla?	3,63	3,58	3,68	3,67	3,62	3,59
Küsimused arstide kohta	Kas arst pühendas Teile piisavalt aega?	3,68	3,69	3,66	3,79	3,70	3,45
	Kas saite arstilt oma küsimustele arusaadavad vastused?	3,78	3,82	3,79	3,82	3,71	3,65
	Kas jäite rahule arsti usaldusväärsusega?	3,84	3,87	3,84	3,82	3,84	3,70
	Kas jäite rahule võimalusega kaasa rääkida Teid puudutavate raviotsuste tegemises?	3,69	3,72	3,73	3,71	3,59	3,55
	Kas jäite rahule arsti viisakusega?	3,88	3,94	3,85	3,94	3,84	3,65
Küsimused õdede kohta	Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	3,79	3,78	3,77	3,85	3,80	3,77
	Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	3,79	3,79	3,80	3,84	3,70	3,86
	Kas jäite rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega?	3,73	3,73	3,72	3,91	3,67	3,65
	Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?	3,74	3,74	3,73	3,91	3,66	3,65
	Kas jäite rahule õdede viisakusega?	3,79	3,80	3,76	3,94	3,77	3,65
Küsimused haigla kohta	Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	3,70	3,73	3,64	3,64	3,75	3,78
	Kas jäite rahule haiglatoiduga?	3,15	3,15	3,19	3,42	2,98	3,15
	Kas jäite rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga?	3,74	3,75	3,70	3,88	3,70	3,85
	Kas Teiega tegelenud personal tutvustas ennast?	3,23	3,20	3,29	3,23	3,11	3,15
	Kas tundsite, et Teid koheldi inimväärikalt ja austusega?	3,75	3,75	3,70	3,88	3,75	3,80
Kokkuvõtteks, kuidas Te hindate oma haiglaravil oleku kogemust tervikuna? (0-10)		8,94	9,03	8,87	9,16	8,80	8,86
Kliiniku märkinud vastajate arv		443	177	142	33	56	22

Kirurgiakliinik

Kirurgiakliinikust vastas uuringule 177 patsienti, neist 171 täpsustas osakonna. Keskmine vanus oli 56,0 aastat; naised 55,2%, mehed 43,1%; eestikeelsel ankeedil vastas 75,7%, venekeelsel 22,6%, ingliskeelsel 1,7%.

Kirurgiakliinikust laekus vabatekstina tagasisidet 66 vastuses. Sisuliselt korduvad teemad olid järgmised:

Toit – kvaliteet madal, väikesed portsud, jahtub kohaletoimetamisel; sooviti mitmekesisemat menüüd.

Keelekasutus – sooviti, et personal kasutaks rohkem eesti keelt patsiendiga suhtlemisel, sh operatsioonitoas.

Personali eristatavus – ebaselge, kes on õde, kes hooldaja, kes sanitar; soovitati rinnasilte või eristuvat tööriietust.

Privaatsus ühispalatites – naaberpatsiendi arstivisiit on kuuldav; protseduurid (sh kateetri paigaldus) toimuvad teistele nähtavalt.

Info operatsiooni ja taastumise kohta – ebaselgeks jäi, mida operatsiooni käigus täpselt tehti või kuidas taastumisperioodil toimida.

Ravimite ohutus – kaks vastust kirjeldasid juhtumit, kus manustati ravimit, millele patsiendil oli dokumenteeritud allergia.

Tabel 3. Kirurgiakliiniku küsimuste keskmised hinnangud

		Keskmine					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurgiakliiniku keskmised hinnangud					
		Kirurg					

Naistekliinik

Naistekliinikust vastas uuringule 142 patsienti (keskmine vanus 37,4 aastat; naisi 99,3%; eestikeelsel ankeedil 72,5%, venekeelsel 19,7%, ingliskeelsel 7,7%). Neonatoloogia osakonna vastajate arv jäi sisuliste järelduste tegemiseks liiga väikeseks.

Naistekliinikust laekus vabatekstina tagasisidet 61 vastuses. Sisuliselt korduvad teemad olid järgmised:

Kommunikatsioon – päevakava ja protseduuride toimumise aeg jäid mitmel juhul ebaselgeks; sooviti selgemat infot ravi käigu ja väljakirjutamisjärgsete sammude kohta.

Vastsündinu hooldus ja imetamine – sooviti ühtsamaid juhiseid ja nõustamist toitmise ja lapse hoolduse osas.

Toit – maitse, koostis ja kvaliteet kõikusid; sooviti tervislikumat menüüd.

Personali suhtumine – osa personali kirjeldati mõnel juhul tõrede või ebaviisakatena, kontrastiks teiste töötajate soojale suhtumisele.

Valu vahendamine – mõnel juhul kirjeldati valu leevendamise hilinemist või patsiendi soovidega vähest arvestamist.

Privaatsus ja turvalisus – sooviti paremat privaatsust palatites ning täpsemat juurdepääsukontrolli.

Ruumid – mainiti palatite kitsust ja mõningaid hooldusprobleeme (voodid, tualettruumid).

Praktikantide juhendamine – sooviti, et praktikantidega käiks alati kaasas kogenud töötaja.

Tabel 4. Naistekliiniku küsimuste keskmised hinnangud

		Naistekliiniku keskmine güneloogi osakond sünnitusosakond sünnitusosakond			
Küsimused ravi kohta	Kas Te jäite haiglaraviga rahule?	3,65	3,63	3,65	3,67
	Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järele?	3,73	3,69	3,79	3,74
	Kas jäite rahule eelinfoga haiglasse tulemise kohta?	3,73	3,72	3,67	3,75
	Kas jäite rahule asjaajamise selgusega haiglasse vastuvõtul?	3,69	3,74	3,58	3,67
	Kas enne operatsiooni selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni eel, ajal ja pärast?	3,67	3,67	3,90	3,62
	Kas saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?	3,65	3,80	3,55	3,55
	Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglas oleku ajal?	3,64	3,54	3,74	3,68
	Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haiguse ravimisel?	3,62	3,63	3,63	3,61
	Kas selgitused vajalike uuringute ja protseduuride kohta olid arusaadavad?	3,69	3,71	3,65	3,68
	Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	3,62	3,59	3,61	3,65
	Kas jäite rahule juhustega, kuidas pärast haiglaravi oma tervisemuredega toime tulla?	3,68	3,72	3,80	3,63
Küsimused arstide kohta	Kas arst pühendas Teile piisavalt aega?	3,66	3,67	3,70	3,64
	Kas saite arstilt oma küsimustele arusaadavad vastused?	3,79	3,77	3,80	3,80
	Kas jäite rahule arsti usaldusväärsusega?	3,84	3,81	3,90	3,84
	Kas jäite rahule võimalusega kaasa rääkida Teid puudutavate raviotsuste tegemises?	3,73	3,77	3,74	3,70
	Kas jäite rahule arsti viisakusega?	3,85	3,90	3,95	3,78
Küsimused õdede kohta	Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	3,77	3,81	3,84	3,72
	Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	3,80	3,75	3,89	3,81
	Kas jäite rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega?	3,72	3,73	3,85	3,68
	Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?	3,73	3,73	3,89	3,69
	Kas jäite rahule õdede viisakusega?	3,76	3,78	3,85	3,72
Küsimused haigla kohta	Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	3,64	3,45	3,74	3,74
	Kas jäite rahule haiglatoiduga?	3,19	3,32	3,00	3,14
	Kas jäite rahule ruumide puhtuse ja korrahoiuga?	3,70	3,71	3,75	3,67
	Kas Teiega tegelenud personal tutvustas ennast?	3,29	3,10	3,35	3,41
	Kas tundsite, et Teid koheldi inimväärikalt ja austusega?	3,70	3,70	3,75	3,68
Kokkuvõtteks, kuidas Te hindate oma haiglaravil oleku kogemust tervikuna? (0-10)		8,87	8,85	9,05	8,83
Kliiniku ja osakonna märkinud vastajate arv		142	52	20	69

Sisekliinik

Sisekliinikust vastas uuringule 56 patsienti (keskmine vanus 61,7 aastat; naised 60,7%, mehed 39,3%; eestikeelsel ankeedil 89,3%, venekeelsel 8,9%).

Sisekliinikust laekus vabatekstina tagasisidet 31 vastuses. Sisuliselt korduvad teemad olid järgmised:

Müra – personal vestleb koridoris valjult; öösel häirisid mõningaid patsiente ka palatikaaslased.

Toit – enamasti mainiti madalamat maitset või temperatuuri (jahtunud kohaletoitmetamisel); üks vastus kirjeldas toitu vastupidi maitsvana.

Ruumide ja palatikorraldus – sooviti, et erineva liikumisvõimega patsiendid paigutataks eraldi palatitesse; mainiti ka voodipesu vahetussagedust, korduvaid palativahetusi ja WC-de vähesust ühes osakonnas.

Kommunikatsioon – sooviti, et eelinfo haiglasse tulekuks saadetakirjalikult (mitte ainult telefonitsi); samuti sooviti selgemat järelvastuvõttu ja laiemat ülevaadet varasematest leidudest.

Kliiniline oskus – kirjeldati kogemusi, kus protseduur (nt kanüüli paigaldus, veeni leidmine) ei õnnestunud esimese korraga.

Üksikud teemad – sooviti, et personal tutvustaks ennast vastuvõtul; paluti puudutamist enne teada anda; sooviti kerge sedatsiooni võimalust teatud uuringute ajal.

Tabel 5. Sisekliiniku küsimuste keskmised hinnangud

		Sisekliiniku keskmine	gastroenteroloogia osakond	kardioloogia osakond	neuroloogia osakond	onkoloogia osakond	reumatoloogia osakond	sisehaiguste osakond
Küsimused ravi kohta	Kas Te jäite haiglaraviga rahule?	3,74	3,63	3,91	3,67	3,83	3,64	3,70
	Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järele?	3,80	3,50	3,75	4,00	3,83	3,82	3,90
	Kas jäite rahule eelinfo haiglasse tulemise kohta?	3,38	3,20	3,33	4,00	3,40	3,27	4,00
	Kas jäite rahule asjaajamise selgusega haiglasse vastuvõtul?	3,73	3,60	3,78	4,00	3,25	3,82	4,00
	Kas enne operatsiooni selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni eel, ajal ja pärast?	3,65	3,80	3,33	4,00	3,67	-	3,75
	Kas saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?	3,67	3,75	4,00	3,25	3,75	3,25	3,83
	Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglas oleku ajal?	3,53	3,38	3,50	3,17	3,67	3,44	3,80
	Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haiguse ravimisel?	3,60	3,57	3,70	3,60	3,00	3,55	3,80
	Kas selgitused vajalike uuringute ja protseduuride kohta olid arusaadavad?	3,69	3,63	3,67	3,67	3,67	3,45	4,00
	Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	3,56	3,43	3,50	3,67	3,50	3,36	3,80
	Kas jäite rahule juhustega, kuidas pärast haiglaravi oma tervisemuredega toime tulla?	3,61	3,25	3,58	3,83	3,60	3,55	3,80
Küsimused arstide kohta	Kas arst pühendas Teile piisavalt aega?	3,70	3,71	3,83	3,67	3,60	3,55	3,70
	Kas saite arstilt oma küsimustele arusaadavad vastused?	3,71	3,63	3,83	3,83	3,67	3,55	3,70
	Kas jäite rahule arsti usaldusväärsusega?	3,83	3,75	3,92	4,00	3,80	3,73	3,80
	Kas jäite rahule võimalusega kaasa rääkida Teid puudutavate raviotsuste tegemises?	3,58	3,38	3,42	3,67	3,50	3,73	3,70
	Kas jäite rahule arsti viisakusega?	3,83	3,50	3,92	4,00	3,67	3,91	3,90
Küsimused õdede kohta	Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	3,80	3,63	3,75	4,00	3,83	3,73	3,90
	Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	3,69	3,50	3,75	3,67	3,83	3,55	3,80
	Kas jäite rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega?	3,67	3,63	3,67	3,60	3,80	3,40	3,89
	Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?	3,65	3,38	3,75	3,50	3,83	3,55	3,80
	Kas jäite rahule õdede viisakusega?	3,76	3,75	3,67	3,83	3,83	3,73	3,80
Küsimused haigla kohta	Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	3,74	3,71	3,75	3,50	3,83	3,64	3,90
	Kas jäite rahule haiglatoiduga?	2,98	2,43	3,08	3,00	2,83	2,91	3,20
	Kas jäite rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga?	3,69	3,25	3,83	3,67	3,67	3,64	3,90
	Kas Teiega tegelenud personal tutvustas ennast?	3,11	3,00	3,17	3,50	2,80	2,91	3,10
	Kas tundsite, et Teid koheldi inimväärikalt ja austusega?	3,74	3,63	3,64	3,83	3,83	3,64	3,90
	Kokkuvõtteks, kuidas Te hindate oma haiglaravil oleku kogemust tervikuna? (0-10)	8,78	8,25	8,42	9,33	8,83	8,55	9,30
	Kliiniku ja osakonna märkinud vastajate arv	55	8	12	6	6	11	10

Taastusravikliinik

Taastusravikliinikust vastas uuringule 22 patsienti (neist 14 II osakonnast ja 8 I osakonnast; keskmine vanus 67,5 aastat; naisi 66,7%; eestikeelsel ankeedil 63,6%, venekeelsel 36,4%).

Taastusravikliinikust laekus vabatekstina tagasisidet 7 vastuses. Arvestades väikest vastajate arvu, tuleb tulemusi käsitleda indikatiivse tagasisidena.

Toit – mainiti dieedivajadustega vähest arvestamist ning mõnel juhul ka maitset.

Privaatsus – sooviti voodite vahele kardinaid ning palatiuste sulgemise võimalust.

Tegevused nädalavahetustel – mainiti taastumistegevuste vähesust nädalavahetustel.

Ravile pääsemise ooteaeg – mainiti pikka ooteaega taastusravile saamisel.

Ülejäänud vastused ei sisaldanud konkreetseid teemasid ega parendusettepanekuid.

Tabel 6. Taastusravikliiniku küsimuste keskmised hinnangud

		Taastusravikliiniku keskmine		
		I taastusravi osakond		
		II taastusravi osakond		
Küsimused ravi kohta	Kas Te jäite haiglaraviga rahule?	3,68	3,38	3,86
	Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järele?	3,73	3,63	3,79
	Kas jäite rahule eelinfoga haiglasse tulemise kohta?	3,61	3,80	3,54
	Kas jäite rahule asjaajamise selgusega haiglasse vastuvõtul?	3,78	3,60	3,85
	Kas enne operatsiooni selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni eel, ajal ja pärast?	3,50	2,67	4,00
	Kas saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?	3,68	3,33	3,85
	Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglas oleku ajal?	3,33	2,57	3,71
	Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haiguse ravimisel?	3,76	3,57	3,86
	Kas selgitused vajalike uuringute ja protseduuride kohta olid arusaadavad?	3,70	3,25	4,00
	Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	3,50	3,25	3,64
	Kas jäite rahule juhistega, kuidas pärast haiglaravi oma tervisemuredega toime tulla?	3,59	3,38	3,71
	Kas arst pühendas Teile piisavalt aega?	3,45	3,25	3,58
Küsimused arstide kohta	Kas saite arstilt oma küsimustele arusaadavad vastused?	3,65	3,38	3,83
	Kas jäite rahule arsti usaldusväärsusega?	3,70	3,50	3,83
	Kas jäite rahule võimalusega kaasa rääkida Teid puudutavate raviotsuste tegemises?	3,55	3,25	3,75
	Kas jäite rahule arsti viisakusega?	3,65	3,38	3,83
	Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	3,77	3,50	3,93
Küsimused õdede kohta	Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	3,86	3,63	4,00
	Kas jäite rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega?	3,65	3,50	3,75
	Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?	3,65	3,50	3,75
	Kas jäite rahule õdede viisakusega?	3,65	3,38	3,83
	Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	3,78	3,63	3,90
Küsimused haigla kohta	Kas jäite rahule haiglatoiduga?	3,15	2,50	3,58
	Kas jäite rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga?	3,85	3,63	4,00
	Kas Teiega tegelenud personal tutvustas ennast?	3,15	3,00	3,25
	Kas tundsite, et Teid koheldi inimväärikalt ja austusega?	3,80	3,50	4,00
	Kokkuvõtteks, kuidas Te hindate oma haiglaravil oleku kogemust tervikuna? (0-10)	8,86	7,88	9,43
Kliiniku ja osakonna märkinud vastajate arv		22	8	14

Vastajagruppide võrdlus

Vastajagruppide üldhinnangud (0–10 skaala) jäävad enamasti üksteisele lähedale – rühmadevahelised erinevused on väikesed. Noorimas vanusgrupis (0–25 a) on naiste üldhinnang (8,55) märgatavalt madalam kui meestel (9,33), mis peegeldab üksikuid eriti madalaid hinnanguid selles grupis pigem kui laialdasemat rahulolematust. Plaanilise raviga patsiendid hindavad kogemust pisut kõrgemalt (9,01) kui erakorraliselt saabunud (8,80). Inglisekeelsete vastajate grupp (n=13) on liiga väike, et selle põhjal järeldusi teha.

Tabel 7. Üldhinnangu keskmised vanuserühma, soo, saabumisviisi ja vastamiskeele järgi

Vanus	Mehed	Naised	Keskmine	Vastajad		
				mehed	naised	kokku
0 kuni 25	9,33	8,55	8,71	6	22	28
26 kuni 50	9,21	8,99	9,03	24	125	149
51 kuni 75	9,03	8,88	8,94	75	113	188
76 kuni 100	9,09	9,17	9,14	11	24	35
Kõik vanuserühmad	9,09	8,93	8,98	116	284	400
Haiglasse saabmine						
Erakorraline	8,96	8,73	8,80	25	60	85
Plaaniline	9,17	8,94	9,01	100	242	342
Vastamise keel						
Eesti	9,09	8,92	8,97	97	230	327
Inglise	8,00	9,00	8,69	4	9	13
Vene	9,50	8,84	9,01	25	67	92

Üldise haiglaravi hinnangu alusel moodustati kaks rühma — need, kes andsid hindeks 9 või 10, ja need, kes andsid hindeks alla 9. Kahe rühma võrdlus näitab, millistes valdkondades erineb patsientide kogemus kõige rohkem sõltuvalt sellest, kuidas nad haiglaravi tervikuna hindasid.

		Üldhinnang 9 ja 10 Üldhinnang alla 9 vahe		
Küsimused ravi kohta	Kas Te jäite haiglaraviga rahule?	3,90	3,26	-0,64
	Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglas, kui Teil tekib vajadus ravi järele?	3,91	3,40	-0,51
	Kas jäite rahule eelinfo haiglasse tulemise kohta?	3,88	3,38	-0,50
	Kas jäite rahule asjaajamise selgusega haiglasse vastuvõtul?	3,87	3,39	-0,48
	Kas enne operatsiooni selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni eel, ajal ja pärast?	3,84	3,27	-0,56
	Kas saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?	3,87	3,41	-0,46
	Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglas oleku ajal?	3,79	3,18	-0,61
	Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haiguse ravimisel?	3,80	3,17	-0,63
	Kas selgitused vajalike uuringute ja protseduuride kohta olid arusaadavad?	3,85	3,30	-0,56
	Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	3,72	3,08	-0,64
Küsimused arstide kohta	Kas jäite rahule juhistega, kuidas pärast haiglaravi oma tervisemuredega toime tulla?	3,79	3,21	-0,58
	Kas arst pühendas Teile piisavalt aega?	3,85	3,25	-0,60
	Kas saite arstilt oma küsimustele arusaadavad vastused?	3,92	3,43	-0,49
	Kas jäite rahule arsti usaldusväärsusega?	3,95	3,55	-0,40
	Kas jäite rahule võimalusega kaasa rääkida Teid puudutavate raviotsuste tegemises?	3,86	3,27	-0,59
Küsimused õdede kohta	Kas jäite rahule arsti viisakusega?	3,97	3,66	-0,31
	Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	3,94	3,42	-0,52
	Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	3,94	3,43	-0,51
	Kas jäite rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega?	3,88	3,37	-0,51
	Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?	3,89	3,34	-0,56
Küsimused haigla kohta	Kas jäite rahule õdede viisakusega?	3,94	3,42	-0,52
	Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	3,83	3,35	-0,48
	Kas jäite rahule haiglatoiduga?	3,36	2,61	-0,75
	Kas jäite rahule ruumide puhtuse ja korrahoiuga?	3,88	3,39	-0,49
	Kas Teiega tegelenud personal tutvustas ennast?	3,44	2,69	-0,75
Kas tundsite, et Teid koheldi inimväärikalt ja austusega?		3,92	3,33	-0,58
Vastajate arv		316	128	

Joonis 3. Küsimuste keskmised hinnangud kõrge (9–10) ja madala (alla 9) üldhinnangu andnud patsientide võrdluses

Kõigis 26 küsimuses on kõrgema üldhinnangu grupi keskmised hinnangud madalama üldhinnangu grupist kõrgemad. Väikseim erinevus kahe rühma vahel on arsti viisakusel (vahe 0,31) ja arsti usaldusväärsuses (vahe 0,40) – need küsimused saavad mõlemas rühmas kõrgeimad hinnangud. Suurim erinevus on haiglatoidul (vahe 0,75), personali enesetutvustamisel (vahe 0,75) ning teabel raviviiside kohta (vahe 0,63) ja teabel ravimite kohta (vahe 0,64).

Muster viitab, et arstide töö hindamine jääb gruppide vahel suhteliselt sarnaseks sõltumata üldhinnangu tasemest, samas kui praktilised korraldus- ja keskkonnateemad – eelkõige toit ja personali enesetutvustamine – eristavad kõrge ja madala üldhinnangu andnud patsiente kõige rohkem.

Kokkuvõte

Ida-Tallinna Keskhaigla 2026. aasta statsionaarsete patsientide rahulolu-uuring viidi esimest korda läbi täielikult elektrooniliselt REDCap keskkonnas. Uuringule vastas 447 patsienti neljast kliinikust: Kirurgiikliinik, Naistekliinik, Sisekliinik ja Taastusravikliinik. Võrreldes 2023. aastaga muutus vastajate profiil – vastajad olid keskmiselt nooremad, naiste osakaal suurem ning suurem osa vastas eesti keeles – mida tuleb tulemuste tõlgendamisel arvesse võtta

Kõigi 26 küsimuse keskmised hinnangud neljapallisel skaalal paranesid 2026. aastal võrreldes 2023. aastaga. Kõrgeimad hinnangud said arstide ja õdede viisakus ning usaldusväärsus, madalaimad haiglatoit ja personali enesetutvustamine. Need kaks teemat eristuvad madalamana kõigis kliinikutes ning korduvad ka vabateksti tagasisides. Üldine haiglaravi kogemus 0–10 skaalal langes võrreldes 2023. aastaga, kuid kuna kõik üksikküsimuste keskmised paranesid, peegeldab see tõenäoliselt vastajate profiili muutust, mitte tegelikku rahulolu vähenemist.

Kliinikute tulemused on üldiselt kõrged ning muster on kõigis kliinikutes sarnane. Vabateksti tagasisidest korduvad kliinikuüleselt toit, info edastamine ja privaatsus ühispalates. Naistekliinik eristub kommunikatsiooniprobleemide sageduse poolest, Kirurgiikliinik keelekasutuse ja personali rollide eristamise teema poolest.

Üldhinnangu järgi moodustatud rühmade võrdlus näitab, et arstide töö hindamine jääb kõrge ja madala üldhinnangu andnud patsientide vahel suhteliselt sarnaseks. Suurim erinevus kahe rühma vahel ilmneb haiglatoidu, personali enesetutvustamise ning teabe jagamise küsimustes.

Uuringu piirangud

Diagnostikakliinik, õendusabikliinik ning neonatoloogia ja endokrinoloogia osakonnad jäid analüüsist välja, kuna vastajate arv ei võimaldanud sisukaid järeldusi teha. Nende üksuste patsiendikogemus vajaks eraldi käsitlust, kui vastajate arv tulevikus kasvab.

Kliiniku ja osakonna märkimine põhines patsientide enda täitmisel. Ilmsed vead eemaldati andmete töötlemisel, kuid märged ei ole täielikult usaldusväärsed ning üksikute vastuste vale omistamine osakonnale on võimalik. Osakondade tasandi tulemusi tuleb seetõttu tõlgendada ettevaatlikult.

Raportis esitatakse kirjeldavad keskmised ning rühmadevahelisi erinevusi statistiliselt ei testita. Tulemused on mõeldud suundumuste ja tagasiside kaardistamiseks, kuid statistilist usaldusväärsust üksustele antud hinnangute kohta ei ole kontrollitud.