

IDA-TALLINNA KESKHAIGLA

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring 2011

Koostaja: Kristi Väärt

SISUKORD

1.	STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU-UURINGU TULEMUSED HAIGLAS	3
1.1	Uuringu läbiviimise meetoodika.....	3
1.2	Andmete analüüsi meetoodika	3
1.3	Uuringu valim	4
1.3.1	Vastanute sugu	4
1.3.2	Vastanute vanus	5
1.3.3	Vastanute elukoht	7
1.4	Uuringu statistilised kokkuvõtted	7
1.4.1	Üldine rahulolu ja lojaalsus	9
1.4.2	Haiglasse saabumine	9
1.4.3	Ravi haiglas	13
1.4.4	Rahulolu raviarstiga.....	13
1.4.5	Rahulolu õdede/ ämmaemandatega.....	15
1.4.6	Rahulolu haiglaga	16
1.4.7	Haiglast väljakirjutamine	16
LISA	19
Lisa 1:	Rahulolu haiglaravi erinevate valdkondadega haiglas	19
Lisa 2:	Statsionaarsete patsientide rahulolu-uuringu ankeet	22

1. STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU-UURINGU TULEMUSED HAIGLAS

1.1 Uuringu läbiviimise metoodika

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi 04.04.2011 – 30.04.2011. Uuringus osalejad täitsid paberküsimustiku, mille aluseks oli PATH töörühmas väljatöötatud eesti- ja venekeelne ankeet. Küsitleti nii statsionaarseid kui päevaravi patsiente. Küsitluse viisid läbi õed, vanemõdede eelneva juhendamise alusel.

Patsientidel paluti küsimustik täita viimasel haiglaravi päeval. Kui patsient ei saanud oma tervisliku seisundi tõttu ankeeti ise täita (näiteks peale silmaoperatsiooni), võis ankeedi täita õde patsiendi ütluste alusel. Kui patsiendiga oli haiglas kaasas hooldaja (näiteks lapsevanem), võis ankeedi paluda täita temal.

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuringu eesmärk oli selgitada, patsientide rahulolu raviteenuste ning haiglaravi erinevate valdkondadega Ida-Tallinna Keskhaiglas. Patsientidel paluti hinnata arstide ja õdede usaldusväarsust ning oskusi, teavet raviviiside ja võimaluste kohta, raviteenuste kättesaadavust ning haigla olmet.

Kokku trükiti ja edastati osakondadesse patsientidele täitmiseks 2513 struktuuriüksuste nimede ja koodidega ankeeti (1681 eestikeelset ja 832 venekeelset ankeeti). Küsimustikule vastamine oli vabatahtlik ning vastaja jäi anonüümseks. Täidetud ankeedid paluti patsientidel panna kasti „Teie arvamus on meile tähtis.” Lisas 2 on eestikeelne ankeet.

1.2 Andmete analüüsi metoodika

Andmed analüüsiti statistikaprogrammi SPSS ja andmetöötlusprogrammi EXCEL abil. Joonistel on välja toodud tulemuste sagedusjaotused, tulemuste vaheliste erinevuste ja seoste leidmisel on kasutatud keskmisi hinnanguid. Keskmise hinnang tähendab antud analüüsi kontekstis, et hinnangud moodustasid rahulolu mõõtvate küsimuste skaalal vahemikus 1-4 (1=jah, väga; 2=jah, üldiselt küll; 3=ei, üldiselt mitte; 4= ei, üldse mitte). Hii-ruut testi abil

võrreldi erinevusi rahulolu mõõtvate küsimuste tulemuste sagedusjaotuste vahel, alajaotuste: üldine rahulolu ja lojaalsus, haiglasse saabumine, rahulolu raviarstiga, rahulolu õe/ämmaemandaga, rahulolu haiglaga ja haiglast väljakirjutamine järgi. Hii-ruut testi abil on võimalik kindlaks teha, kas sagedusjaotus on ühtlane või mitte (p näitab erinevuse olulisust). Seoste leidmisel kasutati korrelatsioonanalüüsi.

1.3 Uuringu valim

Ankeedi täitis 940 patsienti, andmete analüüsiks oli kõlbulikud 919 küsimustikku, 2009 aastal läbiviidud uuringu valimis oli 733 inimest. Täideti 621 eestikeelset ja 298 venekeelset küsimustikku. Uuringu perioodil kirjutati haiglast välja 3802 patsienti.

1.3.1 Vastanute sugu

Küsimustikule vastanutest 69% olid naised (615 vastajat), 31% olid mehed (273 vastajat) (31 vastajat jätsid oma soo märkimata), 2009 aastal oli valimis 72% naisi ja 28% mehi.

Vastanute sooline jaotuvus on püsunud sarnane kõikidel läbiviidud uuringutel: aastal 2007 oli valimis 69% naisi ja 31% mehi ning aastal 2006 oli valimis 72% naisi ja 28% mehi.

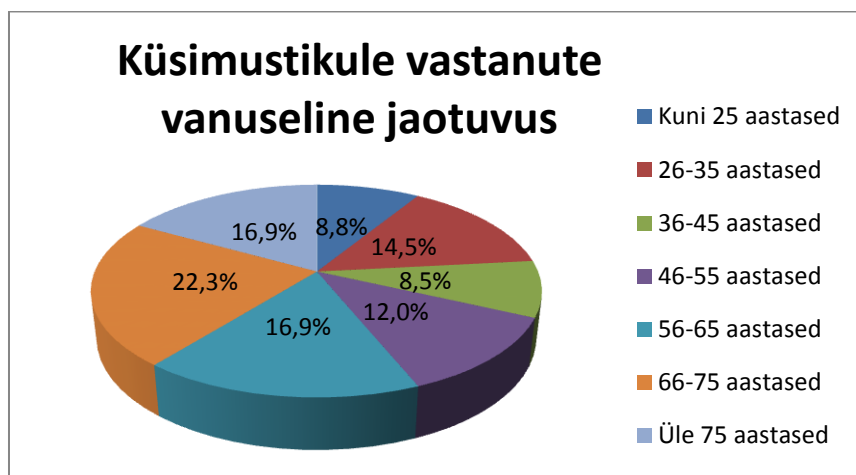
Arvestades meeste madalamat esindatust vastajate hulgas, peab tulemuste tõlgendamisel meeles pidama, et esindatud on eelkõige naispatsientide arvamus.

Rahulolu uuringu tulemustest selgub, et naised on vajadusel altimad tulema uuesti Ida-Tallinna Keskhaiglasse ravile kui mehed (keskväärtused vastavalt $m=1,18$; $SD=0,41$ ja $m=1,26$; $SD=0,54$) (vastanud „Jah, väga“ küsimusele: kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele vastavalt 83,3% ja 78,4%). Samuti on naised jäänud enam rahule ooteaja pikkusega (keskväärtused vastavalt $m=1,74$; $SD=0,81$ ja $m=1,85$; $SD=0,84$) (vastanud „Jah, väga“ küsimusele: Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega vastavalt 44,6% ja 38,3%). Üldiselt on rahulolu küsimuste vastused meeste-naiste seas sarnased, suuri erinevusi ei olnud.

1.3.2 Vastanute vanus

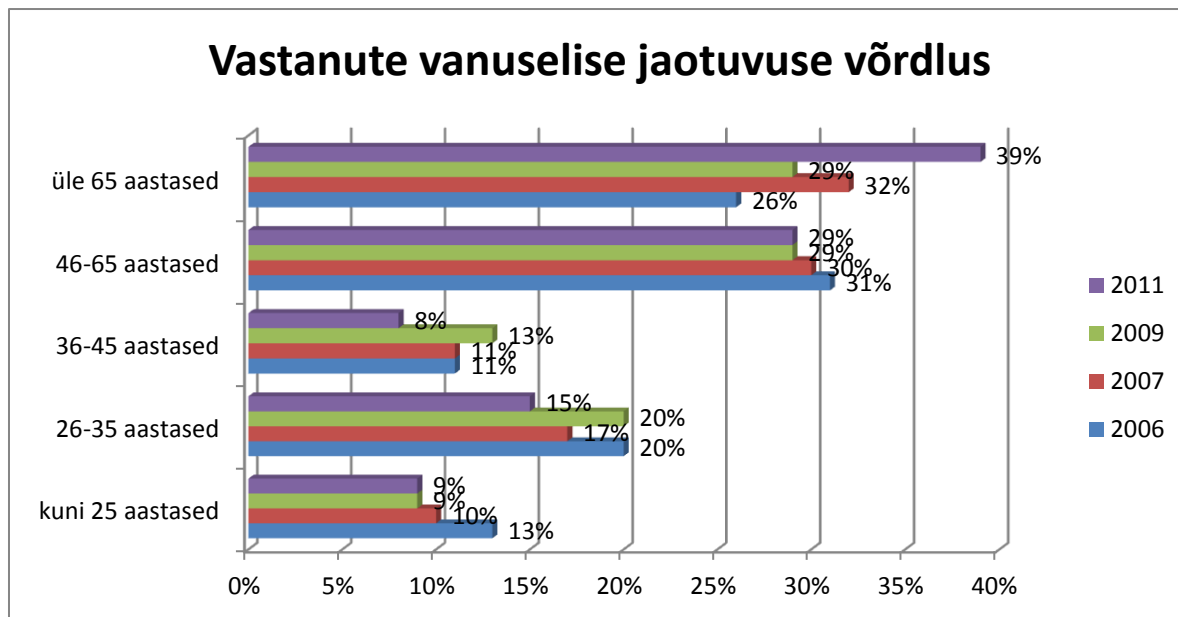
Küsimustikule vastanute keskmine vanus oli 55,4 aastat (SD=19,8), noorim vastaja oli 3 aastane (küsimustiku täitis lapsevanem) ja vanim vastaja oli 93 aastane (oma vanuse jättis märkimata 44 vastajat). Joonisel on toodud vastanute vanuseline jaotuvus vanuserühmade kaupa.

Joonis 1.3.2.1: Küsimustikule vastanute vanuseline jaotuvus



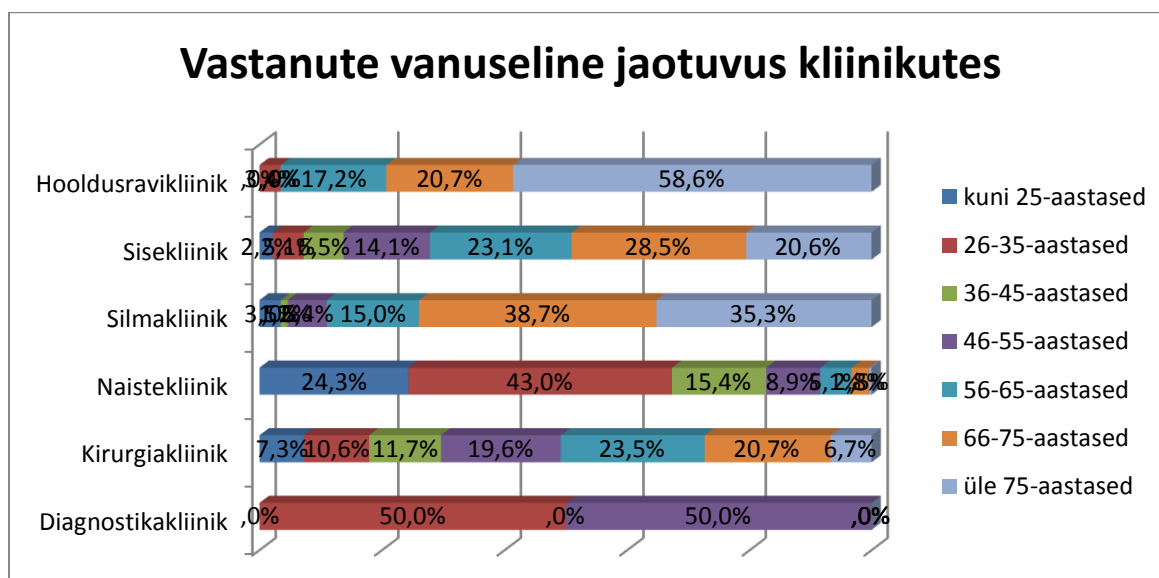
Võrreldes 2009 aasta statsionaarsete patsientide rahuloluuuringuga on langenud 26-35 aastaste ja 36-45 aastaste vastajate osakaal (aastal 2009 vastavalt 20% ja 13%) ning tõusnud üle 65 aastaste vastajate osakaal (aastal 2009 29%). Kuni 25 aastaste ja 46-65 aastaste vastajate osakaal ei ole muutunud. Keskmine vastajate vanus oli aastal 2009 51,1 aastat (SD=9,26). Järgneval joonisel on küsimustikule vastanute vanuselise jaotuvuse võrdlus eelmiste küsitlustega.

Joonis 1.3.2.2: Küsimustikule vastanute vanuselise jaotuvuse võrdlus



Vanuse erinevust võrreldes eelmiste aastatega saab selgitada sellega, et erinevatel aastatel on erineva patsientide vanuselise profiiliga kliinikutel erinev uuringus osalemise aktiivsus. Aastal 2011 oli kõige aktiivsem silmakliinik, kelle vastajatest 74% on üle 65 aastased. Ka hooldusravi kliiniku patsientidest on 79,3% vastanutest üle 65aastased. Samas naistekliiniku küsimustikule vastanud patsientidest on aga 67,3% kuni 35 aastased (vt Joonis 1.3.2.3).

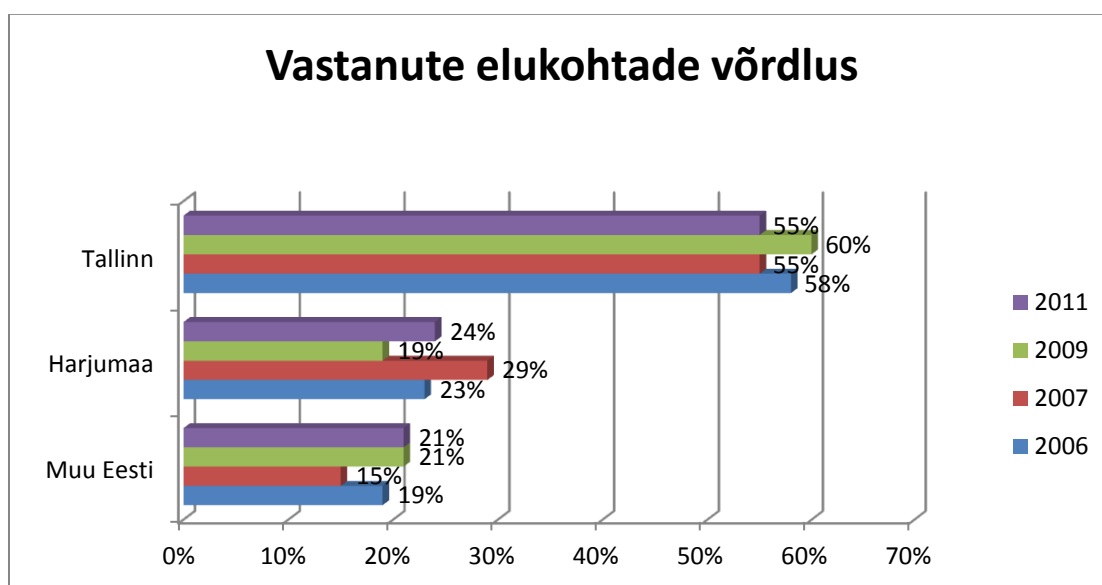
Joonis 1.3.2.3: Küsimustikule vastanute vanuseline jaotuvus kliinikutes



1.3.3 Vastanute elukoht

Küsimustikule vastanutest 55% märkis oma elukohaks Tallinna. Harjumaa oli elukohaks märkinud 24 % vastanutest ning mujalt Eestist oli 21% vastanutest. Üks vastaja oli märkinud oma elukohaks Brüsseli ja üks vastaja Venemaa. Võrreldes 2009 aasta küsimustikule vastanutega oli 2011 aastal 5% võrra vähem vastajaid elukohaga Tallinnas ja 5% võrra rohkem vastajaid elukohaga Harjumaal. Järgneval joonisel on küsimustikule vastanute elukoha jaotuvuse võrdlus eelmiste küsitlustega.

Joonis 1.3.3.1: Küsimustikule vastanute elukoha jaotuvuse võrdlus



1.4 Uuringu statistilised kokkuvõtted

Kõige kõrgemalt hindasid patsiendid arstide ning õdede ja ämmaemandate viisakust patsiendiga suhtlemisel (vastuste keskmised väärtused vastavalt 1,18 (SD=0,42) ja 1,23 (SD=0,44)), arstide usaldusväarsust ning oskuseid ($m=1,23$; $SD=0,45$) ning patsiendi murede ja soovide mõistmist õdede ja ämmaemandate poolt ($m=1,28$; $SD=0,48$).

Aastal 2009 said kõige kõrgemaid hinnanguid patsientide poolt arstide viisakus ($m=1,12$), õdede viisakus ($m=1,13$), hooldajate viisakus ($m=1,19$), õdede kättesaadavus vajaduse korral ($m=1,20$). Järgnesid võrdsed hinnangud ($m=1,21$) saanud üldine rahulolu raviteenusega,

haigusesse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmine ning murede ja soovide mõistmine õdede poolt.

Tulemustest võib järeldada, et haiglapersonali tööd on hinnatud kõrgelt, kuid hinnangud on võrreldes aastal 2009 läbiviidud uuringuga pisut madalamad.

Kõige vähem ollakse aastal 2011 rahul haiglatoiduga ($m=1,8$; $SD=0,86$), võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatud ($m= 1,78$; $SD=0,93$) ning ooteaja pikkusega ($m=1,77$; $SD=0,82$).

Samuti ollakse vähem rahul saadud teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta ($m=1,56$; $SD=0,68$) ja õdede/ ämmaemandate selgitustega, kuidas tulla toime kodus ($m=1,52$; $SD=0,68$).

Aastal 2009 läbiviidud uuringus olid patsiendid kõige vähem rahul haiglatoiduga ($m=1,75$), teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta ($m=1,56$) ning võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatud ($m=1,52$).

Patsientidel paluti valida küsimuste seast tema jaoks kolm kõige olulisemat küsimust, kõige olulisemateks peeti küsimusi:

- Kas saite arstiga piisavalt suhelda – 93 vastajat
- Kas jäite rahule arstide usaldusvääruse ja oskustega – 87 vastajat
- Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused – 70 vastajat
- Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede/ ämmaemandate poolt – 54 vastajat
- Kas jäite õdede/ ämmaemandate usaldusvääruse ja oskustega rahule – 52 vastajat
- Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi – 48 vastajat
- Kas jäite rahule arstide viisakusega – 38 vastajat
- Kas jäite rahule õdede/ ämmaemandate viisakusega – 38 vastajat
- Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega – 36 vastajat
- Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda – 34 vastajat

- Kas jäite rahule õdede/ ämmaemandate kättesaadavusega vajadusel – 34 vastajat

Lisas 1, Tabelis 1 on toodud rahulolu erinevad valdkonnad, alustades kõige kõrgemini hinnatud küsimusest. On oluline märkida, et üldine rahulolu haigla teenusega ja eri valdkondadega võib sisaldada ka tervise paranemise komponenti, mida antud küsimustik ei mõõda.

1.4.1 Üldine rahulolu ja lojaalsus

Suur osa vastanutest on vajadusel taas valmis tulema Ida-Tallinna Keskhaiglasse (vastuse keskmine väärtus on 1,20 (SD=0,45)). Vastajate üldist rahulolu võib pidada positiivseks (vastuse keskmine väärtus on 1,24 (SD=0,45)), kuid on võrreldes aastaga 2009 pisut langenud (vastuse keskmine väärtus aastal 2009 oli 1,21 (SD=0,43)).

1.4.2 Haiglasse saabumine

Haiglasse tulek oli varem planeeritud 76% vastanutest (664 inimest), 24% vastanutest (208 inimest) tuli erakorralise haigena, kas läbi erakorralise meditsiini osakonna või kiirabiga. Kõige enam oli planeeritud haigeid silmakliinikus ja kirurgiakliinikus, kõige vähem sisekliinikus. Haiglaravi oli varem planeeritud kliinikute kaupa järgmiselt (vt tabel 1.4.2.1).

Tabel 1.4.2.1: Küsimustikule vastanute haiglaravi planeeritus

	Haiglaravi oli varem planeeritud	Tuli erakorralise haigena
Diagnostikakliinik	100,0%	0%
Kirurgiakliinik	83,3%	16,7%
Naistekliinik	74,9%	25,1%
Silmakliinik	91,5%	8,5%
Sisekliinik	63,2%	36,8%
Hooldusravikliinik	65,5%	34,5%

Patsiendid, kelle haiglaravi oli varem planeeritud, olid üldiselt haiglaraviga enam rahul (m=1,22; SD=0,41) haiglasse erakorralise haigena tulnud patsientidest (m=1,33; SD=0,53)

(vastanud „Jah, väga“ küsimusele: „Kas Te jäite haiglaraviga rahule?“ vastavalt 78,5% ja 69,1%). Samuti tuleksid planeeritud haiged pigem Ida-Tallinna Keskhaiglasse vajadusel tagasi (keskväärtused vastavalt $m=1,18$; $SD=0,41$ ja $m=1,26$; $SD=0,55$).

Operatsioonil käinud patsiendid, kelle haiglaravi oli varem planeeritud jäid võrreldes erakorralisel operatsioonil käinud patsientidega enam rahule selgitustega, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda (keskväärtused vastavalt $m=1,58$; $SD=1,03$ ja $m=1,94$; $SD=1,33$).

Patsiendid, kelle haiglaravi oli varem planeeritud, jäid pisut enam rahule arstide usaldusväarsuse ja oskustega ($m=1,22$; $SD=0,43$) kui patsiendid, kes tulid haiglasse erakorralise haigena ($m=1,27$; $SD=0,5$) (vastanud „Jah, väga“ küsimusele: „Kas jäite rahule arstide usaldusväarsuse ja oskustega?“ vastavalt 79,1% ja 75,1%). Samuti jäid õdede ja ämmaemandate usaldusväarsuse ja oskustega rohkem rahule planeeritud haiged (keskväärtused vastavalt $m=1,27$; $SD=0,47$ ja $m=1,36$; $SD=0,52$) (vastanud „Jah, väga“ küsimusele: „Kas jäite õdede/ ämmaemandate usaldusväarsuse ja oskustega rahule?“ vastavalt 74,4% ja 65,7%).

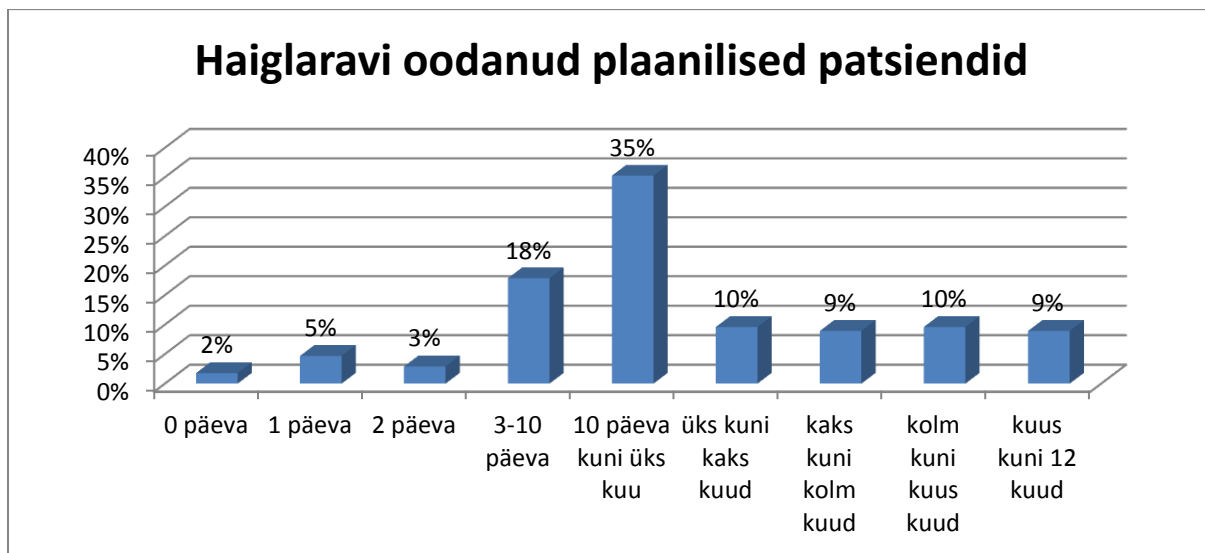
Patsiendid, kelle haiglaravi oli varem planeeritud enam rahule ka õdede ja ämmaemandate poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta (keskväärtused vastavalt $m=1,36$; $SD=0,54$ ja $m=1,43$; $SD=0,53$) (vastanud „Jah, väga“ küsimusele: „Kas jäite rahule õdede/ ämmaemandate poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta?“ vastavalt 66,8% ja 59,2%).

Samuti jäid planeeritud haiglaraviga patsiendid enam rahule palatisse abi kutsumise võimalustega (keskväärtused vastavalt $m=1,41$; $SD=0,62$ ja $m=1,46$; $SD=0,62$) (vastanud „Jah, väga“ küsimusele: „Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalusega?“ vastavalt 64,6% ja 59,8%) ning võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult (keskväärtused vastavalt $m=1,72$; $SD=0,9$ ja $m=1,92$; $SD=0,96$) (vastanud „Jah, väga“ küsimusele: „Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult?“ vastavalt 51,7% ja 40,3%).

Planeeritud haiglaraviga patsientide keskmine ooteaeg alates eriarsti vastuvõtust, mil talle öeldi, et ta vajab haiglaravi, oli 61,5 päeva ($SD=85,4$). Kuni ühe päeva ootas haiglaravi 7%

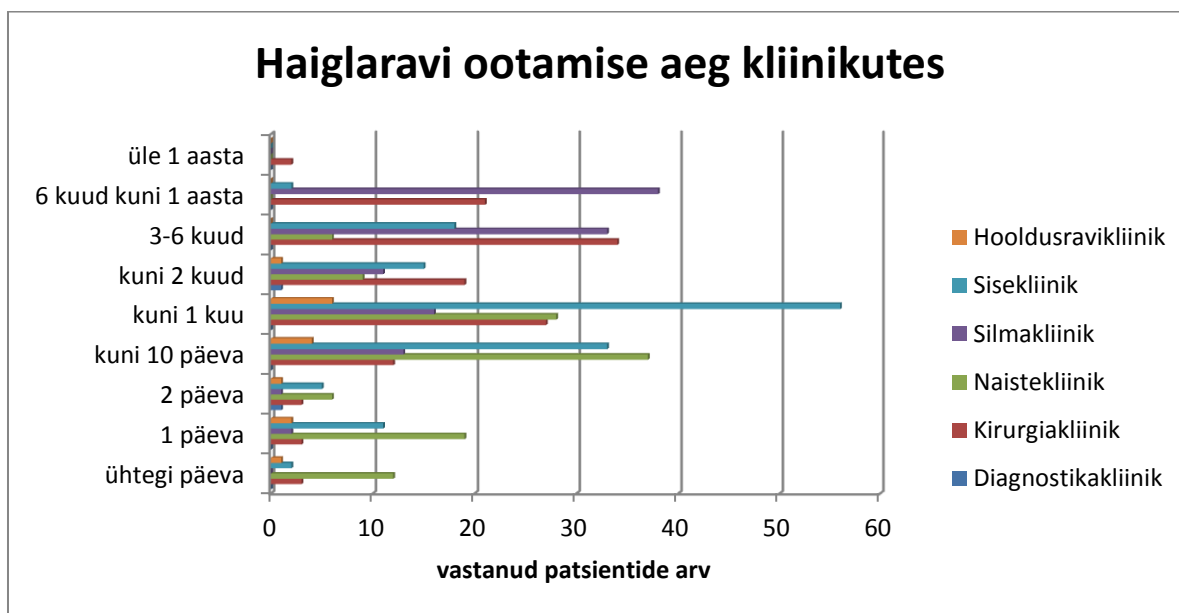
vastanutest, 35% vastanutest ootas haiglaravi 10 päeva kuni üks kuu. Üks küsimustikule vastanud patsient ootas haiglaravi aasta ja üks kuud ning üks patsient kaks aastat. Kõige enam oli patsiente, kelle haiglaravile ooteaeg oli kuni üks kuu (133 vastajat) ning kuni 10 päeva (99 vastajat). Joonisel 1.4.2.1 on plaanilise haiglaravi ootamise aeg.

Joonis 1.4.2.1: Küsimustikule vastanud plaanilist haiglaravi oodanud patsientide arv



Kõige pikem oli keskmine ooteaeg silmakliinikus – 119 päeva (SD=92,9) ja kirurgiakliinikus – 89 päeva (SD=111,3). Kõige vähem pidid haiglaravi ootama hooldusravikliiniku ja naistekliiniku patsiendid – 12 ja 16 päeva (vastavalt SD=13,1 ja SD=19). Sisekliinikus oli keskmine haiglaravi ooteaeg 28 päeva (SD=32,6) ning diagnostikakliinikus 19 päeva (SD=23,3). (vt joonis 1.4.2.2)

Joonis 1.4.2.2: Küsimustikule vastanute haiglaravi ooteaeg kliinikutes



Ooteaja pikkusega jäi väga rahule 43% vastanutest. Plaanilised patsiendid, kes pidid haiglaravi kauem ootama, olid ooteaja pikkusega vähem rahul (vt Tabel 1.4.2.2).

Tabel 1.4.2.2: Küsimustikule vastanud plaaniliste haigete rahulolu ooteaja pikkusega

Haiglaravi ootamise aeg	Kas jäite rahule ooteaja pikkusega?						
	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte	Kesk-väärtus	Standard-hälve	Küsimusele vastanuid
Mitte ühtegi päeva	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	1,17	0,41	6
1 päev	65,0%	20,0%	10,0%	5,0%	1,55	0,89	20
2 päeva	53,8%	38,5%	7,7%	0,0%	1,54	0,66	12
Kuni 10 päeva	57,5%	38,8%	2,5%	1,3%	1,48	0,62	80
Kuni 1 kuu	39,0%	48,7%	10,4%	1,9%	1,75	0,72	154
Kuni 2 kuud	30,6%	51,0%	14,3%	4,1%	1,92	0,79	49
Kuni 3 kuud	31,3%	43,8%	15,6%	9,4%	2,03	0,93	32
Kuni 6 kuud	19,0%	50,0%	16,7%	14,3%	2,26	0,94	42
Kuni 1 aasta	12,8%	43,6%	33,3%	10,3%	2,41	0,85	39
Üle 1 aasta	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	2,50	0,71	2

Vastanud patsientidest 4% ütlesid, et nende tervis halvenes väga haiglaravi ootamise perioodil, üldiselt halvenes tervis ootamise perioodil veel 12% vastanuist.

Haigla, kuhu ravile tulla, sai ise valida 56,7% vastanutest (459 vastajat) (vastanud kas „Jah, väga“ või „Jah, üldiselt küll“). Planeeritud haigetest valis ise haigla 58,2% ja erakorralistest haigetest valis ise haigla 48,9% vastanutest.

Asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul jäi väga rahule 58,5% vastanutest, üldiselt jäi rahule 34,5% vastanutest. Aastal 2009 jäi asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul väga rahule 65,3% vastanud patsientidest.

1.4.3 Ravi haiglas

Küsimustikule vastanud patsientidest tehti operatsioon 532 inimesele (61% vastanutest). Kirjalik nõusolek võeti enne operatsiooni 98,6% vastanud patsientidest („Jah, väga“ vastas 84,6% ja „Jah, üldiselt küll“ vastas 14% patsientidest). Küsimusele: „Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?“ vastas 65,4% „Jah, väga“ ning 30,4% „Jah, üldiselt küll“.

Haiglasoleku ajal oli valusid 54,5% patsientidest, neist 27,9% vastasid „Jah, väga“ küsimusele: „Kas Teil oli valusid haiglasoleku ajal?“ ning 26,6% vastas „Jah, üldiselt küll“. 65,9% vastanutest hindab valu leevendamiseks saadud abi piisavalt kiireks, 29,3% vastanutest jääb abi saamise kiirusega üldiselt rahule.

Varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega jäi väga rahule 69,7% ja üldiselt jäi rahule 29,8% vastanutest. Aastal 2009 jäi varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega väga rahule 72,7% vastanud patsientidest.

Üldiselt vähem ollakse rahul teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta – väga rahul oli 53,6% ja üldiselt rahul oli 37,4% vastanutest. Üldiselt ei olnud rahul 8,1% vastanutest. Teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta oldi vähem rahul ka aastal 2009 läbiviidud uuringul, siis oli väga rahul 52,8% vastanud patsientidest.

1.4.4 Rahulolu raviarstiga

Suhtlust arstiga hindas väga piisavaks 61,9% ja üldiselt piisavaks 31,6% vastanutest. Arstilt said oma küsimusele väga piisavad ja arusaadavad vastused 70,6% ja üldiselt piisavad ja arusaadavad vastused 24,5% vastanutest. Vastajad, kes olid enam rahul arstiga suhtlemise piisavusega, olid saanud oma küsimustele ka enam piisavad ja arusaadavad vastused ($r=0,75$; $p<0,01$). Patsiendid, kes said arstilt oma küsimustele piisavad ja arusaadavad vastused olid samuti enam rahul arstide usaldusväarsuse ja oskustega ($r=0,65$; $p<0,01$).

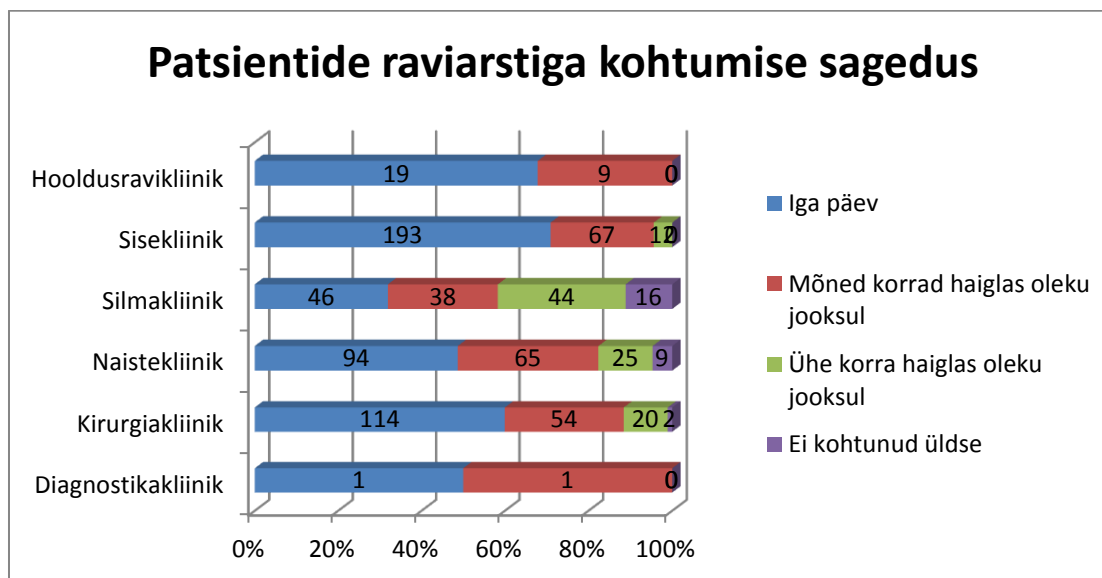
Väga kõrgelt hindasid patsiendid arstide usaldusväarsust ja oskuseid ning arstide viisakust – vastanud „Jah, väga“ vastavalt 77,6% ja 83,8% ning „Jah, üldiselt küll“ vastavalt 21,5% ja

15,2% vastanutest. Arstide usaldusväarsuse ja oskustega enam rahule jäänud patsiendid olid rohkem rahul ka arstide viisakusega ($r=0,6$; $p<0,01$). Samas on hinnangud arstide usaldusväarsusele ja oskustele ning viisakusele võrreldes aastaga 2009 langenud – siis oli arstide usaldusväarsuse ja oskustega väga rahul 84% ja arstide viisakusega 88,8% vastanud patsientidest.

Teabega erinevate raviviiside ja võimaluste kohta jäi rahule mõnevõrra vähem inimesi – väga jäi rahule 60,7% ja üldiselt jäi rahule 32,8% vastanutest. Hinnang teabe kohta on võrreldes aastaga 2009 pisut tõusnud, siis hindas teavet raviviiside ja võimaluste kohta väga heaks 57,1% vastanud patsientidest.

Haiglas viibides kohtus oma raviarstiga iga päev 467 patsienti (56%), mõned korrad kohtus raviarstiga 234 patsienti (28%), 101 patsienti (12%) kohtus oma raviarstiga ühe korra ning 27 patsienti (3%) oma raviarstiga ei kohtunud. Patsientidest, kes oma raviarstiga ei kohtunud, viibisid 12 haiglas ühe päeva, 15 ei vastanud küsimusele haiglas viibimise kohta. Joonisel 1.4.1.1 on toodud patsientide raviarstiga kohtumine kliinikute lõikes.

Joonis 1.4.1.1: Patsientide kohtumine oma raviarstiga kliinikutes



Patsiendid, kes kohtusid oma raviarstiga iga päev, jäid teistest rohkem haiglaraviga rahule (kohtus iga päev $m=1,19$; $SD=0,39$; kohtus mõned korrad haiglas oleku jooksul $m=1,32$; $SD=0,49$; kohtus ühe korra haiglas oleku jooksul $m=1,3$; $SD=0,48$), vastanud „Jah, väga“ küsimusele: kas jäite haiglaraviga rahule vastavalt 81%, 69% ja 71%. Patsientide hulgas, kes

kohtusid oma raviarstiga iga päev võis näha kõrgemat rahulolu enamuse rahulolu küsimuste seas.

1.4.5 Rahulolu õdede/ ämmaemandatega

Võrreldes teiste näitajatega hinnati kõrgemalt murede ja soovide mõistmisest õdede ja ämmaemandate poolt, õdede/ ämmaemandate viisakust ning õdede/ ämmaemandate usaldusväärstust ja oskuseid – „Jah, väga“ on vastanud vastavalt 72,8%, 77,6% ja 72,7% ning „Jah, üldiselt küll“ on vastanud 26,1%, 21,8% ja 25,9% patsientidest. Samas on need näitajad võrreldes aastaga 2009 langenud – murede ja soovide mõistmist õdede poolt hindas väga heaks 80,6%, õdede viisakuse hindas väga heaks 87,5% ning õdede usaldusväärstuse ja oskused hindas väga heaks 81,4% vastanud patsientidest.

Patsiendid, kes jäid enam rahule murede ja soovide mõistmisega õdede/ ämmaemandate poolt olid enam rahul ka õdede/ ämmaemandate kättesaadavusega vajadusel ($r=0,69$; $p<0,01$) ning õdede/ ämmaemandate usaldusväärstuse ja oskustega ($r=0,69$; $p<0,01$). Samuti jäid nad ka enam rahule õdede/ ämmaemandate viisakusega ($r=0,67$; $p<0,01$).

Õdede/ ämmaemandate kättesaadavusega vajadusel jäi väga rahule 72,3% ja üldiselt jäi rahule 26,3% vastanutest. Aastal 2009 jäi õdede kättesaadavusega vajadusel väga rahule 81,3% vastanud patsientidest.

Vähem jäidi rahule õdede/ ämmaemandate poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta, samuti õdede/ ämmaemandate selgitustega, kuidas kodus toime tulla – vastanud „Jah, väga“ vastavalt 64,9% ja 56,7% ning „Jah, üldiselt küll“ vastavalt 32,7% ja 36,1%. Patsiendid, kes jäid enam rahule õdede/ ämmaemandate usaldusväärstuse ja oskustega, jäid enam rahule ka õdede/ ämmaemandate poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta.

Õdede/ ämmaemandate arvu peab väga piisavaks 60,8% ja üldiselt piisavaks 34,7% vastanutest.

1.4.6 Rahulolu haiglaga

Haiglaruumide puhtuse ja korrashoiuga jäi väga rahule 73% vastanutest, üldiselt jäi rahule 24,4% vastanutest. Palatisse abi kutsumise võimalusega jäi väga rahule 63,2% vastanutest, üldiselt jäi rahule 32,6% vastanutest. Aastal 2009 jäi palatisse abi kutsumise võimalusega väga rahule 75,4% vastanud patsientidest.

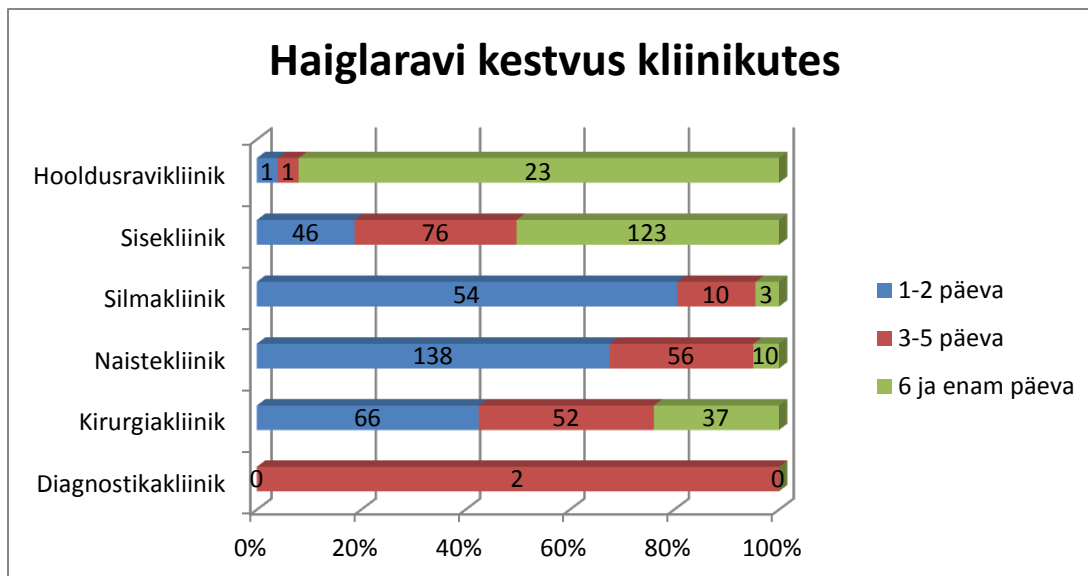
Madala hinnangu on saanud rahulolu haiglatoiduga ning võimalus olla soovi korral omaette palatis või eraldatud – „Jah, väga“ on vastanud vastavalt 42,2% ja 48,4% vastanutest, „Jah, üldiselt küll on vastanud“ 41,8% ja 33,5% vastanutest. Ka aastal 2009 läbiviidud uuringus olid need kaks küsimust kõige madalamalt hinnatud, kusjuures rahulolu on veelgi langenud – siis oli haiglatoiduga väga rahul 44,7% ning võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatud 59,2% vastanud patsientidest.

1.4.7 Haiglast väljakirjutamine

Haiglaravil viibimise keskmine ajaline kestvus oli 5,1 päeva (SD=6,1), aastal 2009 oli keskmine haiglaravil viibimise aeg 5,86 päeva. Selle aasta vastajate hulgas on suur osakaal aga päevaravil – ortopeediaosakonna päevaravi, sünnituseelseosakonna päevaravi, günekoloogiline päevakirurgia, silmakliiniku päevaravi, samuti on palju vastajaid sünnitusosakonnast.

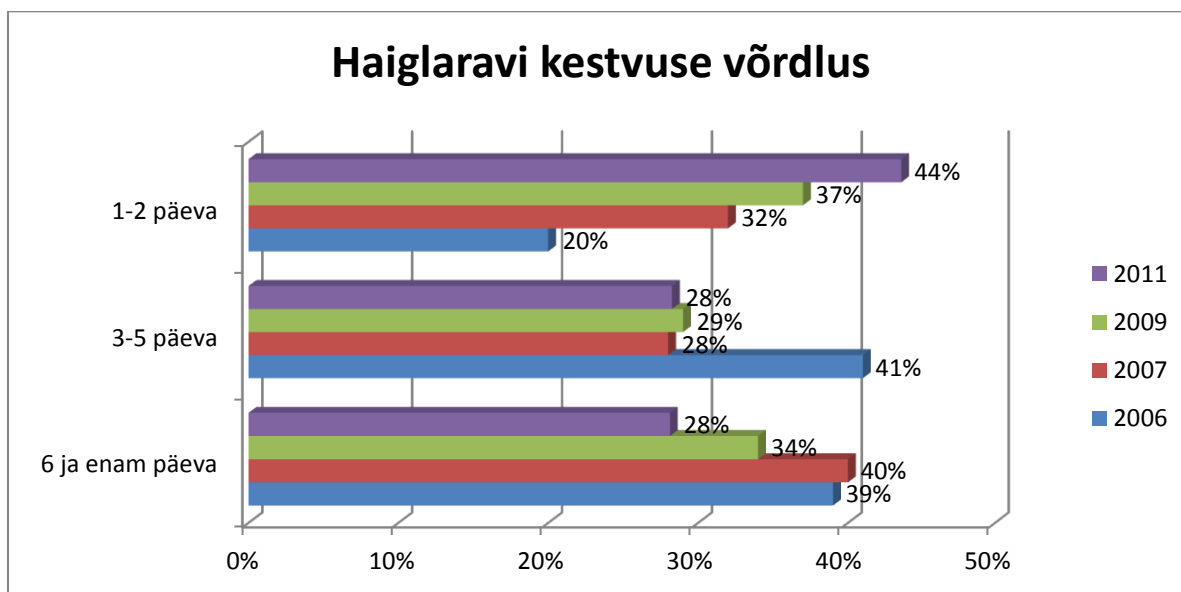
Haiglaravil viibis 1-2 päeva 44% küsitletutest, 3-5 päeva viibis haiglas 28% ning 6 ja enam päeva viibis haiglas samuti 28% vastanutest. Vähem kui 10 päeva viibis haiglas 596 patsienti (86% vastanutest). Joonisel 1.4.7.1 on toodud patsientide haiglaravil viibimise päev kliinikute lõikes.

Joonis.1.4.7.1: Patsientide haiglaravi kestvus kliinikutes



Joonisel 1.4.7.2 on toodud haiglaravi kestvuse võrdlus varasemate aastatega.

Joonis 1.4.7.2: Küsimustikule vastanute haiglaravi kestvuse võrdlus



Patsientidest 2,6% leidis, et neid kirjutati haiglast liiga vara välja, 26,1% patsientidest arvas, et üldiselt kirjutati neid haiglast liiga vara välja. Ravi jätkub teises haiglas 4,8% vastanutest.

62,3% vastanutest oli väga rahul selgitustega, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi, üldiselt oli rahul 34% vastanutest. Aastal 2009 oli väga rahul teabega,

kuidas tulla toime pärast haiglaravi oma terviseprobleemide ja koduse hooldusega 65,2% vastanud patsientidest.

LISA

Lisa 1: Rahulolu haiglaravi erinevate valdkondadega haiglas

Table 1 : Rahulolu haiglaravi erinevate valdkondadega Ida-Tallinna Keskhaiglas aastal 2011

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte	Keskväär- tus	Standard- hälve	Küsimusele vastanuid
Kas jäite rahule arstide viisakusega?	83,8%	15,2%	0,7%	0,3%	1,18	0,42	864
Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?	81,8%	16,6%	1,5%	0,2%	1,2	0,45	894
Kas jäite rahule arstide usaldusväarsuse ja oskustega?	77,6%	21,5%	0,7%	0,1%	1,23	0,45	859
Kas jäite tahule õdede/ ämmaemandate viisakusega?	77,6%	21,8%	0,5%	0,1%	1,23	0,44	868
Kas Te jäite haiglaraviga rahule?	76,1%	23,5%	0,3%	0,1%	1,24	0,45	898
Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede/ ämmaemandate poolt?	72,8%	26,1%	1,0%	0,1%	1,28	0,48	879
Kas jäite rahule õdede/ ämmaemandate kättesaadavusega vajadusel?	72,3%	26,3%	1,4%	0,0%	1,29	0,48	867
Kas jäite õdede/ ämmaemandate usaldusväarsuse ja	72,7%	25,9%	1,4%	0,0%	1,29	0,48	868

oskustega rahule?							
Kas jäite ruumide puhtuse ja korrashoiuga rahule?	73,0%	24,4%	1,7%	0,9%	1,3	0,55	816
Kas jäite rahule varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega?	69,7%	29,8%	0,5%	0,0%	1,31	0,47	762
Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?	70,6%	24,5%	4,1%	0,8%	1,35	0,6	858
Kas jäite rahule õdede/ ämmaemandate poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta?	64,9%	32,7%	2,0%	0,4%	1,38	0,55	846
Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?	65,4%	30,4%	2,7%	1,5%	1,4	0,62	523
Kas Te saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?	65,9%	29,3%	2,5%	2,2%	1,41	0,65	590
Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	63,2%	32,6%	2,9%	1,3%	1,42	0,62	717
Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma tervisprobleemidega pärast haiglaravi?	62,3%	34,0%	2,6%	1,1%	1,43	0,6	702
Kas Teie hinnangul	60,8%	34,7%	3,1%	1,4%	1,45	0,63	850

oli õdesid/ ämmaemandaid piisavalt?							
Kas saite arstiga piisavalt suhelda?	61,9%	31,6%	4,9%	1,6%	1,46	0,67	860
Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja - võimaluste kohta Teie haigusest?	60,7%	32,8%	5,3%	1,1%	1,47	0,65	810
Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?	58,5%	34,5%	4,9%	2,1%	1,51	0,69	875
Kas õed/ ämmaemandad selgitasid piisavalt, kuidas kodus toime tulla?	56,7%	36,1%	5,5%	1,7%	1,52	0,68	786
Ka jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	53,6%	37,4%	8,1%	0,9%	1,56	0,68	743
Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?	43,0%	41,6%	10,8%	4,6%	1,77	0,82	753
Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatud?	48,4%	33,5%	9,6%	8,4%	1,78	0,93	570
Kas jäite haiglatoiduga rahule?	42,2%	41,8%	9,3%	6,7%	1,8	0,86	765

Lisa 2: Statsionaarsete patsientide rahulolu-uuringu ankeet

Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata järgnevatele küsimustele, mille eesmärgiks on selgitada Teie rahulolu raviteenustega Ida-Tallinna Keskhaiglas. Küsitluse tulemused on aluseks meie töö parandamisel. Küsitlus on anonüümne, s.t üksikvastajate arvamusi välja ei tooda ja andmeid kasutatakse vaid üldistatult. Ankeedile vastamine on vabatahtlik. Küsimustega ankeedi kohta palume pöörduda osakonna õe poole. Täidetud ankeedid palume panna kasti pealkirjaga „Teie arvamus on meile tähtis“.

1 Kas Te jäite haiglaraviga rahule?							
Jah, väga	<input type="checkbox"/>	Jah, üldiselt küll	<input type="checkbox"/>	Ei, üldiselt mitte	<input type="checkbox"/>	Ei, üldse mitte	<input type="checkbox"/>
2 Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?							
Kindlasti tulen	<input type="checkbox"/>	Pigem tulen	<input type="checkbox"/>	Pigem ei tule	<input type="checkbox"/>	Kindlasti ei tule	<input type="checkbox"/>
1		2		3		4	
Mõned küsimused haiglasse saabumise kohta							
3 Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?			4 Kui kaua Te pidite haiglaravi ootama (alates eriarsti vastuvõtust, kus Teile öeldi, et vajate haiglaravi)?				
Jah, haiglaravi oli varem planeeritud <input type="checkbox"/> 1			___ päeva või ___ nädalat või ___ kuud				
Ei, tulin erakorralise haigena (kiirabi,EMO) <input type="checkbox"/> 2							
Ei korral jätkake küsimusega 7							
			Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte	
5 Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6 Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7 Kas saite ise valida haigla, kuhu ravile tulla			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8 Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mõned küsimused ravi kohta							
9 Kas Teile tehti operatsioon?			Jah <input type="checkbox"/> 1	Ei <input type="checkbox"/> 2	Ei korral jätkake küsimusega 12		
10 Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11 Kas Teilt võeti kirjalik nõusolek enne operatsiooni?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12 Kas Teil oli valusid haiglasoleku ajal?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13 Kas Te saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14 Kas jäite rahule varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15 Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Küsimused Teie raviarsti kohta							
16 Kas saite arstiga piisavalt suhelda?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17 Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
18 Kas jäite rahule arstide usaldusväärsuse ja oskustega?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19 Kas jäite rahule teabega erinevate ravi- viiside ja -võimaluste kohta Teie haigusest?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20 Kas jäite rahule arstide viisakusega?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21 Kui sageli Te kohtusite oma raviarstiga?							
Iga päev			<input type="checkbox"/> 1	Ühe korra haiglas oleku jooksul		<input type="checkbox"/> 3	
Mõned korrad haiglas oleku jooksul			<input type="checkbox"/> 2	Ei kohtunud üldse		<input type="checkbox"/> 4	

Küsimused õdede/ämmaemandate kohta		Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
1	Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede/ämmaemandate poolt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate kättesaadavusega vajadusel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Kas jäite õdede/ämmaemandate usaldusväärsuse ja oskustega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kas õed/ämmaemandad selgitasid piisavalt kuidas kodus toime tulla?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate viisakusega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Kas Teie hinnangul oli õdesid/ämmaemandaid piisavalt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küsimused haigla kohta					
8	Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kas jäite haiglatoiduga rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kas jäite ruumide puhtuse ja korrashoiuga rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küsimused haiglast väljakirjutamise kohta					
12	Kui kaua Te ravil viibisite? _____ päeva	13 Kas Teie ravi jätkub teises haiglas? Jah <input type="checkbox"/> 1 Ei <input type="checkbox"/> 2			
14	Kas Teie arvates kirjutati teid haiglast välja liiga vara?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palun valige eelnevatest küsimustest Teie jaoks kolm kõige olulisemat küsimust ja tõmmake nende küsimuste numbritele ring ümber

Palun kirjutage, mis Teid haiglas oleku ajal häiris, mis oleks võinud olla teisiti?

Millega Te jäite eriti rahule?

Patsiendi andmed:

4 Vanus: _____ aastane	5 Sugu: naine <input type="checkbox"/> 1; mees <input type="checkbox"/> 2
6 Elukoht (maakond, linn/vald): _____	
Täidetakse raviasutuse töötajate poolt.	Struktuuriüksus
7 Ankeedi number _____	
8 Ankeedi keel 1 (eesti) 2 (vene)	
9 Ankeedi kuupäev _____	