

## Ülevaade 2013. aastal toimunud statsioonarsete patsientide rahulolu-uuringu tulemustest

Sihtasutuses Pärnu Haigla korraldatakse nii statsioonarsete kui ka ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuringuid. Uuringute eesmärk on selgitada patsientide rahulolu haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega. Uuringul ning nende alusel saadavad andmed on haiglale väärtuslik teave oma igapäeva töö korraldamiseks selliselt, et võimaldada nii patsientidele kui haigla töötajatele parim keskkond.

01.04.-30.04.2013 võimaldati küsitlusele vastamine SA Pärnu Haigla kliinikute kõikides statsioonarsetes osakondades. Ankeetküsitlusele oli võimalik vastata kõikidel statsioonarsetesse osakondadesse hospitaliseeritud patsientidel ning küsitlusele vastamine oli vabatahtlik. Samal meetodil analüüsitud ning üksnes väheste erinevustega küsitlusankeeti kasutati ka 2011. aasta rahulolu-uuringus; seega on võimalik 2011. ja 2013. aasta andmeid omavahel võrrelda ning võrrelda.

Vanus (aastat)	Vastanud patsientide hulk ja protsent
≤10	26 patsienti (9,77%)
11-20	11 patsienti (4,14%)
21-30	27 patsienti (10,15%)
31-40	26 patsienti (9,77%)
41-50	28 patsienti (10,53%)
51-60	30 patsienti (11,28%)
61-70	36 patsienti (13,53%)
71-80	46 patsienti (17,29%)
81-90	16 patsienti (6,02%)
≥90	1 patsient (0,38%)
vigane vastus vastamata	19 patsienti (7,14%)

Tabel 1. Vastajate vanuserühmad.

Elukoht
Pärnumaa 170 pt (63,91%)
Läänemaa 14 pt (5,26%)
Raplamaa 5 pt (1,88%)
Järvamaa 2 pt (0,75%)
Lääne-Virumaa 1 pt (0,38%)
Harjumaa 1 pt (0,38%)
vigane vastus või vastamata 73 pt (27,44%)

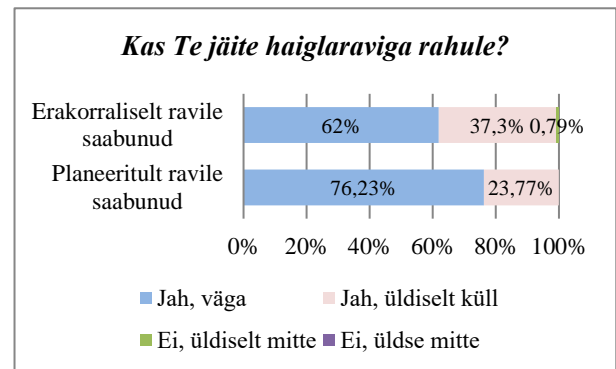
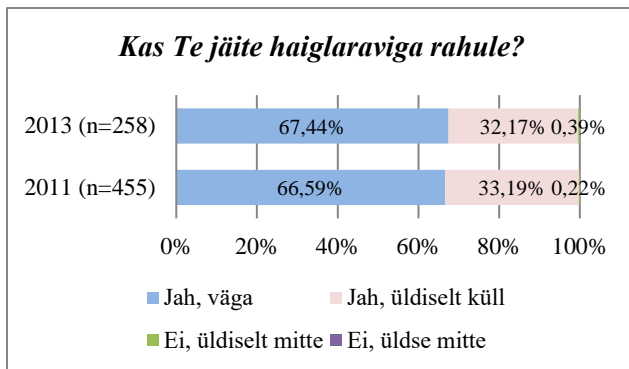
Tabel 2. Vastajate elukoht (maakond).

2013. aastal oli vastanute protsent hospitaliseerituist 18,42% ning 2011. aastal oli sama näitaja 36,04%, seega on vastajate maht langenud peaaegu poole võrra; 2013. aastal laekus 266 andmetöötluseks kõlbulikku ankeeti.

Käesoleval aastal oli küsitlusankeetidele vastajatest 70,33% nais- ja 29,67% meessoost (2011. aastal oli mehi 32%). Laekunud ankeetidest 92,11% olid eestikeelsed ja 7,89% venekeelsed. Võrreldes vastajaid ea osas (tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma vastanutest patsiendid vanuses 71-80 aastat (17,29% laekunud ankeetidest).

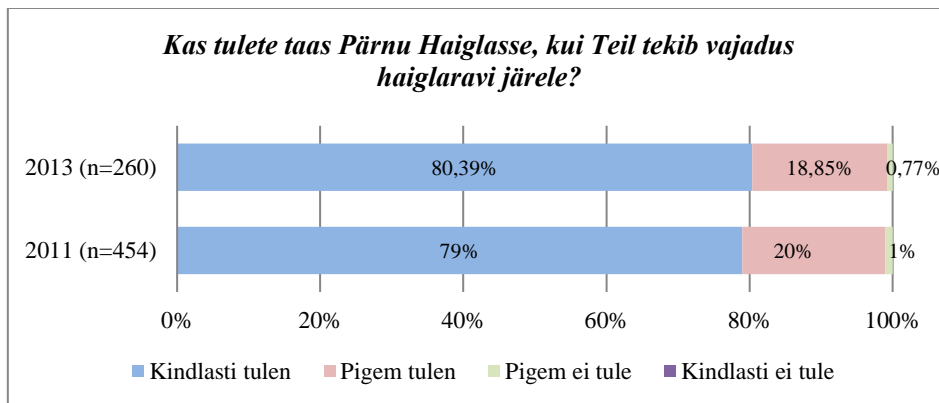
Kõige suurem osa ankeedile vastanud patsientidest olid pärit Pärnumaalt (hõlmab ka Pärnu linna) – 63,91% laekunud ankeetidest (tabel 2). Ankeedi täitnud patsientidest 48,83% oli ravile saabunud planeeritult ja 51,17% saabusid erakorraliste haigetena. 2013. aasta patsientide rahulolu-uuringu andmetel oli haiglasse saamise ooteaja keskmine pikkus 48,66 päeva. 49,5% küsitletutest pääsesid haiglaravile 14 päeva jooksul.

Kõigile küsimusele vastanutest (n=258) jäid haiglaraviga „jah, väga“ rahule 67,44% vastanuist (2011 – 66,59%), „jah, üldiselt küll“ jäi haiglaraviga rahule 32,17% vastanuist (2011 – 33,19%). Rahule ei jäänud 1 vastanu (vastusevariant „üldiselt mitte“) ehk 0,39% vastanuist (2011 – 0,22%, samuti 1 vastaja). Haiglaraviga rahulolu küsimusele jättis vastuse andmata 8 ankeedi tagastanud. Planeeritult ravile saabunute seas oli haiglaraviga „väga rahul“ patsiente rohkem kui erakorraliselt saabunud patsientide seas (joonis 1).



**Joonis 1. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimusele - Kas Te jäite haiglaraviga rahule?**

Valmisolek vajadusel tulla Pärnu Haiglasse uuesti ravile (joonis 2) oli üsna kõrge (n=260): 80,39% vastanutest vastas „*kindlasti tulen*“; vastusevariandi „*pigem tulen*“ valis 18,85% vastanuid; vastusevariandi „*pigem ei tule*“ valis 2 vastanut ehk 0,77% vastanuid. Kõnealusele küsimusele jättis vastamata 4 patsienti.



**Joonis 2. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimusele - Kas tulete taas Pärnu Haiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?**

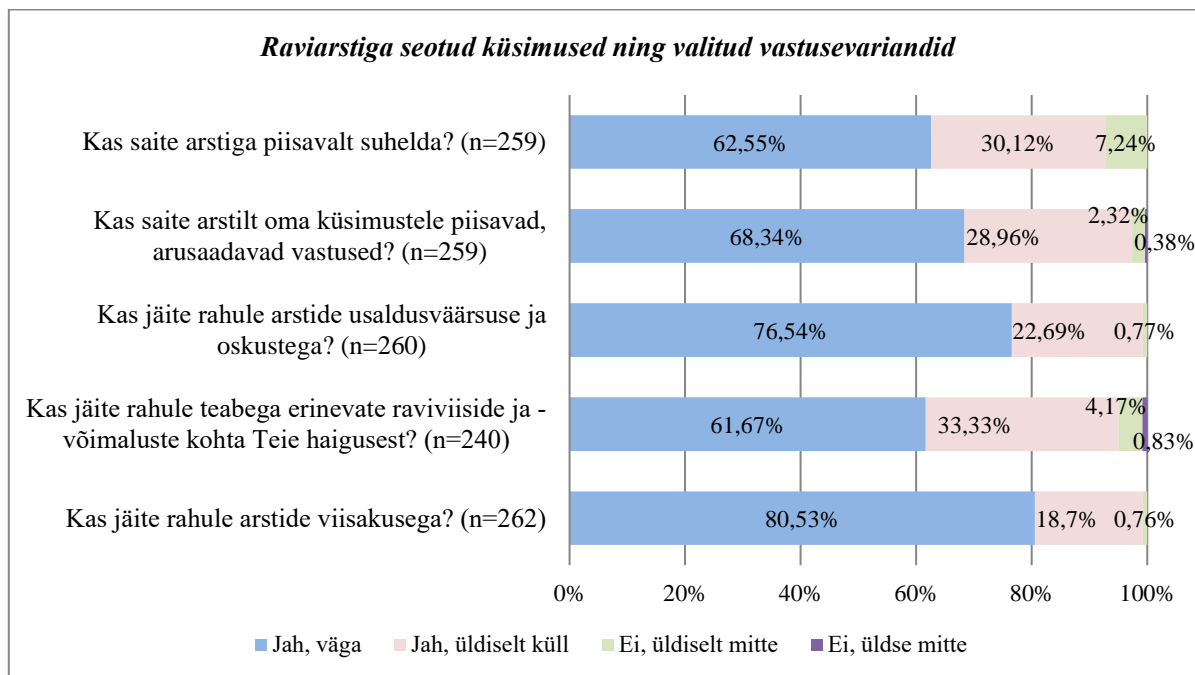
Suurem osa küsimustikule vastanutest leidis, et nad jäid rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul (n=245) – 62,86% vastanutest valis vastuse „*jah, väga*“; 33,47% vastajatest valis vastuse „*jah, üldiselt küll*“; üksnes 3,27% vastanutest valis vastuse „*ei, üldiselt mitte*“ ning 0,41% vastanutest valis vastuse „*ei, üldse mitte*“. Patsientide arvamus asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul on võrreldes 2011. aasta andmetega tõusnud.

Küsimusele, kas patsiendile tehti operatsioon, vastas 90,98% ankeedi tagastanutest (n=242), kellest 42,56% avaldas, et operatsioon tehti. Kirjalik nõusolek operatsiooniks võeti 99,02% vastanutest. Suurem osa vastanutest leidis, et neile selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda: vastanutest 99,01% leidis, et jäid rahule antud selgitustega (67,33% valis vastuse „*jah, väga*“, 31,68% valis vastuse „*jah, üldiselt küll*“), 0,99% vastanutest (1 isik) valis vastuse „*ei, üldiselt mitte*“.

Valu leevendamiseks abi said piisavalt kiiresti 96,54% vastanutest (149 valis „*jah, väga*“ ja 46 valis „*jah, üldiselt küll*“) ja 3,47% vastanutest (5 valis „*ei, üldiselt mitte*“ ja 2 valis „*ei, üldse mitte*“) avaldas, et ei saanud valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti.

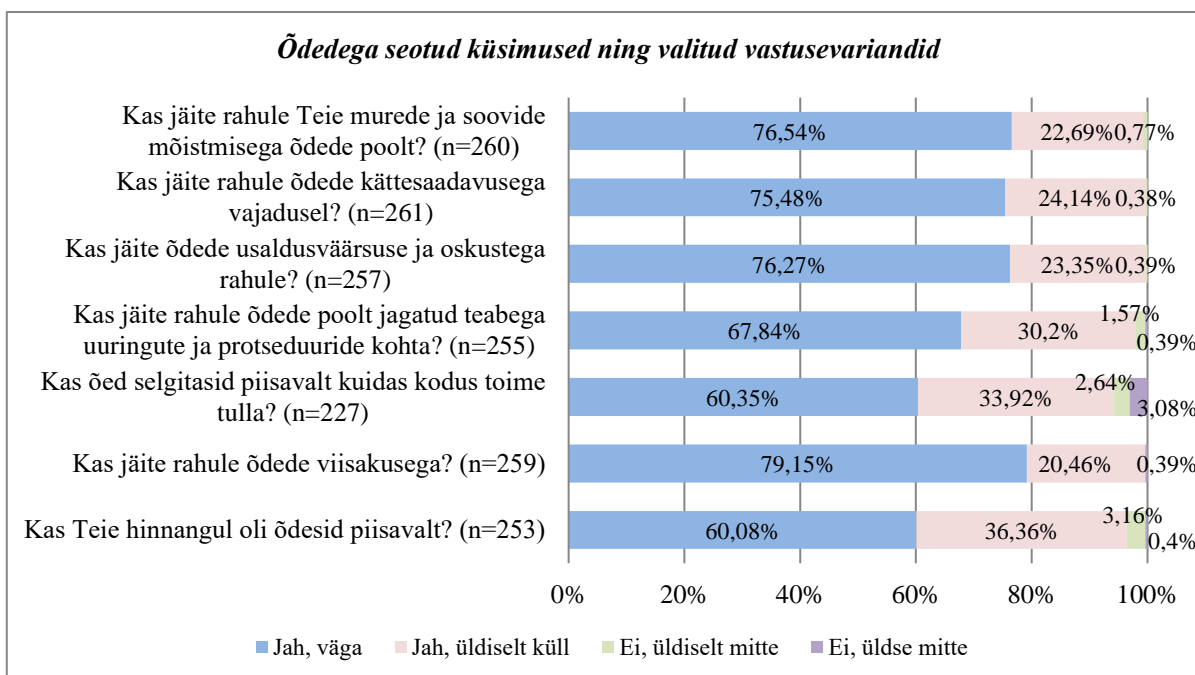
Suurem osa vastanutest jäid rahule ka varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega; võrreldes 2011. aasta rahulolu-uuringu tulemustega on rahulolu varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega kasvanud. Samuti on kasvanud rahulolu ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta jagatud teabega.

Raviarstiga seonduvate küsimuste osas (joonis 3) jäid vastajad kõige enam rahule arstide viisakuse ning usaldusväarsuse ja oskustega. Võrreldes 2011. aasta andmetega on patsientide rahulolu arstide usaldusväarsuse ja oskustega kasvanud.



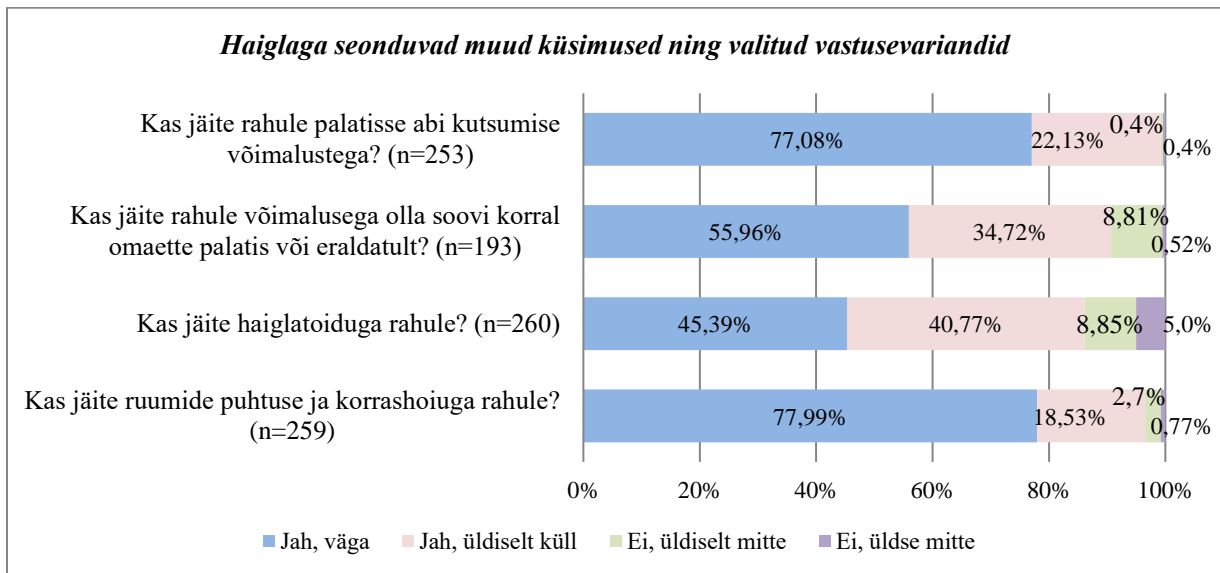
**Joonis 3. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid raviarstiga seonduvatele küsimustele.**

Õdedega seotud küsimuste osas (joonis 4) oli vastanute rahulolu kõrgem õdede viisakuse ning õdede poolt patsiendi murede ja soovide mõistmise osas; kõrgemalt hinnati ka õdede kättesaadavust ja usaldusväarsust ning oskusi. Võrreldes 2011. aasta rahulolu-uuringu andmetega on patsientide rahulolu kasvanud järgnevate õdedega seotud näitajatega: õdede usaldusväarsus ja oskused, selgitused uuringute ja protseduuride kohta, õdede poolt jagatud teave kodus toimetulekuks, murde ja soovide mõistmine õdede poolt ning õdede kättesaadavus.



**Joonis 4. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid õdedega seonduvatele küsimustele.**

Haiglaga seonduvate muude rahuloluaspektidena küsiti patsientide arvamust ka abi kutsumise võimaluse, privaatsuse, haiglatoidu ja puhtuse ning korrashoiu osas (joonis 5); nimetatud aspektidest oli patsientide rahulolu kõrgem ruumide puhtuse ja korrashoiuga ning palatisse abi kutsumise võimalusega. Võrreldes 2011. aastal toimunud rahulolu-uuringuga on patsientide rahulolu kasvanud omaette palatis või eraldatult olemise võimaluse, palatisse abi kutsumise võimaluse ning ruumide puhtuse ja korrashoiu osas; ainukesena on rahulolu langenud haiglatoidu suhtes.



**Joonis 5. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid haiglaga seonduvatele küsimustele.**

Käesoleva uuringu andmetel on patsientide jaoks kõige olulisemad näitajad arstiga suhtlemise piisavus (nimetas 26,67% küsimusele vastanutest), millele järgnes murede ja soovide mõistmine õdede poolt (nimetas 25%) ja arusaadavate ning piisavate vastuste saamine arstilt (nimetas 22,5%). Võrreldes 2011. aasta andmetega on kõige suurem muutus toimunud aspektiga „murede ja soovide mõistmine õdede poolt“ – 2011. aastal pidas seda oluliseks 14,91% vastanuist.

Patsientidel oli võimalus kirjutada ka omapoolne kommentaar seoses ravil viibimisega: mis häiris ja mis eriti meeldis. Patsiente häirinud aspektidest oli kõige enam nimetatud olmetingimusi, mis hõlmas erinevaid näitajaid alates inventarist ja toidust kuni müra ning valgustuseni. Sellele järgnesid arstiga seotud asjaolud. 2011. aastal häirisid patsiente samuti kõige enam just olmege seotud küsimused.

Kõige enam jäädgi rahule isikuomaduste ning kollektiivi suhtumisega patsienti; nimetati nii personali üldiselt, kui ka erialadena – arstid, õed, hooldajad. Vastajate poolt oli toodud ka nimelisi kiitusi (n=34). Tihedamalt nimetati veel ka olmege rahulolu – ruumide puhtus ja korrashoid, haiglatoid, inventar jne. 2011. aastal oli samuti kõige enam positiivset tagasisidet personalile.

*2013. aasta rahulolu-uuringu andmeid analüüsis ning kokkuvõtte koostas SA Pärnu Haigla kvaliteediteenistuse klienditeeninduse spetsialist-assistent Maarja Ploom*