

Kvalitatiivne uuring ambulatoorsete patsientide ootuste selgitamiseks 2022

Marina Kaarna
Kvaliteediteenistus

Uuringu eesmärk

- ❖ **Eesmärk:** mõista ambulatoorsete patsientide ootusi informeerimisele ja kaasamisele.
- ❖ **Uurimisküsimused** ambulatoorse teenuse kontekstis:
 - ❖ mida mõistavad patsiendid informeerimise ja kaasamise all
 - ❖ millised on patsientide kogemused informeerimisega ja kaasamisega
 - ❖ millised on patsientide ootused informeerimisele ja kaasamisele



Metoodika

- ❖ Kvalitatiivne uuring 6 haiglas (TÜK, PERH, IVKH, ITK, LTKH, PH)
- ❖ Intervjueeriti ambulatoorseid patsiente kohe peale vastuvõtu lõppu
- ❖ Intervjuu vabatahtlik, analüüsis pole patsient tuvastatav
- ❖ Intervjuud toimusid **aprillis-mais 2022**
- ❖ Intervjueerijad olid läbinud koolituse
- ❖ Analüüs (kodeerimine, analüüs, kokkuvõte) toimus ITK teadusosakonnas sept-nov
- ❖ Laekus **140** intervjuud (113 eesti, 24 vene, 1 inglise keeles). 2 juhul intervjuu kokkuvõte, mis ei sisaldanud otsekõnet.

Tulemused



Individuaalse lähenemise vajadus

- **Patsiendi sooviks on, et arst näeks temas indiviidi**
 - Arst on enne vastuvõttu patsiendi andmetega tutvunud
 - Patsiendi probleem on tema kui indiviidi jaoks oluline
 - Patsiendi ajaga arvestamine so lugupidamine patsiendi vastu
- *Ta [arst] oli juba ette valmistanud. Juba oli vaadanud ära, mis asjadega mina tulen ja see oli ääretult sümpaatne.*
- *Arst on nagu liinitööline, mitte ta ei süvene personaalselt sinu probleemi, et kõigil on /.../ võib-olla käsi valutab, aga kõigil see valutab erinevalt.*
- *Ma arvan, et tegelikult see ajast kinni pidamine ongi üks võtmesõna. Tänapäeva kiire elutempo juures on oluline, et teised peaksid su ajast lugu ning sa ei peaks ootama tarbetult.*

Kuulamine

- **Vastuvõtuga rahulolematus on sageli seotud patsiendi hinnangul vähese kuulamisega**
 - Arstipoolne kuulamine, täpsustavate küsimuste esitamine on patsiendile märgiks, et tema probleem ja tema individuaalne tõlgendus sellest on arsti jaoks olulised
 - Patsiendile on oluline silmside arstiga, arvutiekraani tajutakse konkurendina
- *Ta [arst] reaalselt kuulas mind, ei hakanud vanadelt kogemustelt nagu huupi lahmima, vaid ta reaalselt kuulas.*
- *Kuulab mida mina räägin ja siis annab selle põhjal infot, võtab mind nagu inimest.*
- *Arstid tihtipeale jäävad sinna ekraani vaatama ja ei pööra inimesele tähelepanu, jääb häirima, et justkui ei kuula ja vaatab ekraani.*

Informeerimise kvaliteet I

- **Arusaadavus**
 - Pt jaoks lihtne ja loogiline selgitus, ilma ladina keeleta
- **Konkreetsus**
 - Mitmeti mõistetav ja üleliigne infomüra raskendab mõistmist
- **Seos konkreetse patsiendiga ja tema probleemiga**
- *Ootan, et arst pakuks välja iseseisvalt, mulle arusaadavalt, mida võiks ja peaks tegema edasi selles olukorras, mitte nagu formuleeruma mingisuguseid loosungeid...//*
- *Ta [arst] võttis nii pinged maha kohe et ta näitas kõik mulle jälle ekraani pealt, et milline mul seal sees kurgus on ja kõik tõi välja, mis mulle muret tegi endale /.../, et kuidas ma peaksin hingama, millele tähelepanu pöörama. Ma sain väga hea pildi enda seisust.*

Informeerimise kvaliteet II

- **Rahustamine**
 - Pt rahustab selge arusaam toimuvast ja edasistest plaanidest
- **Informatsioon, mida saab praktiliselt oma tervise heaks rakendada**
 - Pt ootab konkreetseid soovitusi, nõuandeid
- **Informatsioon annab patsiendile võimaluse teha teadlikke valikuid oma tervise osas**
- *Ta [arst] andis nõu, et nii nüüd teeme edasi niimoodi /.../ Et juba tunned, et issand, mul juba läks paremaks.*
- *Unistuste arst oleks see, kes põhjalikumalt seletaks. Lihtsalt hea kui arst pakub valikuvõimalusi ravi osas, et mul oleks rohkem infot otsuste tegemisel.*

Mis on kaasamine patsiendi arvates

Sageli on vastus ebaselge:

- *Kaasamine? Nüüd natukene jääb ebaselgeks.*
- *No ikkagi see et, arst hoolib sinust.*
- *Ma ei saanud mõttest aru. Noh kaasatud, minu soolikas on vigane.*
- *Ma olen nii vähe arstide juures käinud, aga noh, kaasamine, kui arst informeerib ja ütleb, et mõistlik oleks pöörduda Tallinnasse, siis ma kuulan ju seda mis arst räägib ja nii ma lähengi.*



Osad patsiendid mõistavad kaasamise all teadlikku osavõttu raviprotsessist:

- *No patsiendil on seal oma osa raviaktiivsust üles näidata, et patsiendil on ka vaja osa võtta.*
- *See kaasamine, et patsient ei saboteeriks ravi alateadlikult – ravimine on selles mõttes nagu kahepoolne tegevus ka. Et patsient saab kaasa aidata kasvõi sellega, et ta järgib teadlikult ettekirjutusi.*
- *[Arst] kaasab nii-öelda vestlusesse. Ta lihtsalt ei räägi, et sul on see, vaid ta räägib ja siis küsib näiteks, et mis sa sellest arvad või kuidas sul selle kohta tunne on, kas sul on küsimusi, et just see, et arst annaks võimaluse ka patsiendil rääkida.*

Kaasamine

- Valikute formuleerimine, pakkumine ja läbiarutamine koos patsiendiga on üheks patsiendi kaasamise võimaluseks
- Koostöö kujunemisel on olulisel kohal arstipoolne kuulamine ja patsiendipoolne küsimine. Kaasaja rollis võib olla ka patsient
- Arsti ja patsiendi vaheline koostöö põhineb dialoogil, milles on aktiivsed mõlemad osapooled
- */.../ Arst kaasab sind nii-öelda vestlusesse. Ta lihtsalt ei räägi, et sul on see, vaid ta räägib ja siis küsib näiteks, et mis sa sellest arvad või kuidas sul selle kohta tunne on, kas sul on küsimusi, et just see, et arst annaks võimaluse ka patsiendil rääkida.*

Hooliv professionaalne arst:

- Kuulab, mis on patsiendil öelda, ning süveneb patsiendi probleemi
- Pakub probleemile lahendusi, liigub koos patsiendiga tulemuste poole, ei „jätä asja pooleli“
- Hoidub hinnangutest, pakub praktilist infot
- Saavutab patsiendiga usaldusliku suhte, usaldus on tulemuste saavutamise eeldus
- Leiab aja patsiendi kuulamiseks ja rääkimiseks
- On eelarvamusteta ja arvestab patsiendi individuaalsete eripäradega
- On inimlik ja toetav. Arst on patsiendile „ autoriteetne isik“

Arsti õigustamine, süsteemi süüdistamine I

- *Arstidel nii suur koormus ja töö, et nad ei jaksa ju ometi kõike*
- *Arstil on tuhat patsienti nädalas, jumal ta ei jõua ju kõikidega siin vestluseid arendada*
- *No iga päev üks ja sama jutt, eks see tüütab tohtri ära ka võib-olla, et palju sa ikka jõuad rääkida ja kui ei olegi äkki midagi veel rääkida*
- *Ma saan aru et ongi teatud valdkonnas arstid tohutu surve all ja patsiente on rohkem kui nad jõuavad ja siis tekib neil seal omakorda mingisugune error*
- *Arst lihtsalt on väsinud, tal on patsientide järjekord ukse taga, ma saan aru ka nagu arste ei ole meil siin jalaga segada, aga ikkagi võimalusel siis sellistele arstidele puhkust pakkuda või mingisugust kuidagi kasvõi lühemat tööpäeva nagu kaks korda nädalas või kuidagi, et see rütm sisse saada, et ta tuleb rõõmsalt tööle ja tal on motivatsiooni tegeleda oma patsientidega.*

Arsti õigustamine, süsteemi süüdistamine II

Süsteemi põhjustatud pikad järjekorrad on tinginud olukorra, kus patsiendil tuleb olla tänulik arsti juurde saamise eest:

- *Järjekorrad on nii tohutult pikad kogu aeg, võib-olla peaks natukene seda süsteemi ümber mõtlema*
- *Hea, et üldse arsti juurde sai, et järjekord on nii pikk, ma saan aru, et te olete arstid, on nii palju tööd, see ei olegi nagu arsti viga, et see on süsteemiviga*
- *Lihtsalt me peame sellega leppima, et järjekorrad on*



Tänuõnad

**Suur tänu kõikidele patsientidele, kes
uuringus osalesid!**

