

Ülevaade 2017. 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. Uuringu kaudu saadavad andmed on Haiglale väärtuslik teave oma igapäeva töö korraldamiseks selliselt, et võimaldada nii patsientidele kui Haigla töötajatele parim keskkond.

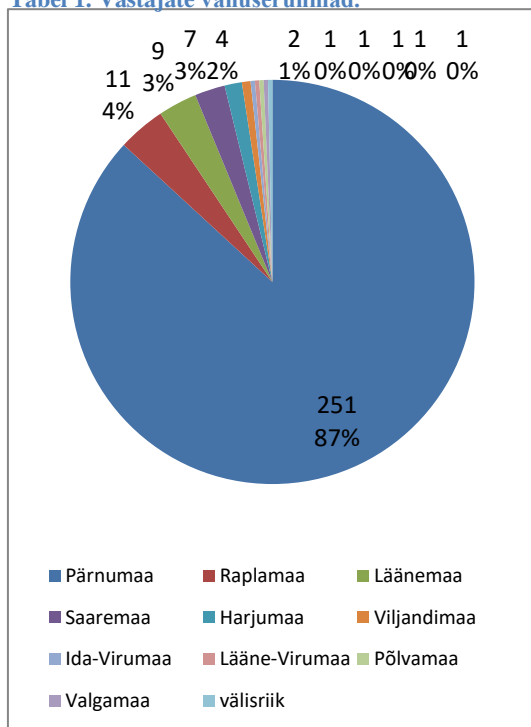
03.-30.04.2017 võimaldati küsitlusele vastamine Haigla kliinikute statsioonarsetesse osakondadesse hospitaliseeritud patsientidel ning küsitlusele vastamine oli vabatahtlik. Samal meetodil analüüsitud, kuid mõningate erinevustega küsitlusankeeti kasutati ka varasemates küsitlustes; seega on võimalik erinevate aastate andmeid omavahel kõrvutada ning võrrelda.

Vanus (aastat)	Vastanud patsientide hulk ja protsent
≤10	24 patsienti (7%)
11-20	9 patsienti (2%)
21-30	41 patsienti (11%)
31-40	24 patsienti (7%)
41-50	37 patsienti (10%)
51-60	40 patsienti (11%)
61-70	68 patsienti (19%)
71-80	65 patsienti (18%)
81-90	19 patsienti (5%)
ei vastanud	38 patsienti (10%)

2017. aastal oli vastanute protsent hospitaliseerituist 31,93% ning 2015. aastal oli sama näitaja 23,56%, seega on vastajate maht kasvanud; 2017. aastal laekus 365 andmetöötluseks kõlbulikku ankeeti.

Käesoleval aastal oli küsitlusankeetidele vastajatest 65% nais- ja 35% meessoost (2015. aastal oli mehi 31%). Laekunud ankeetidest 89% olid eestikeelsed ja 11% venekeelsed. Võrreldes vastajaid ea osas (tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma vastanutest patsiendid vanuses 61-70 aastat (19% laekunud ankeetidest).

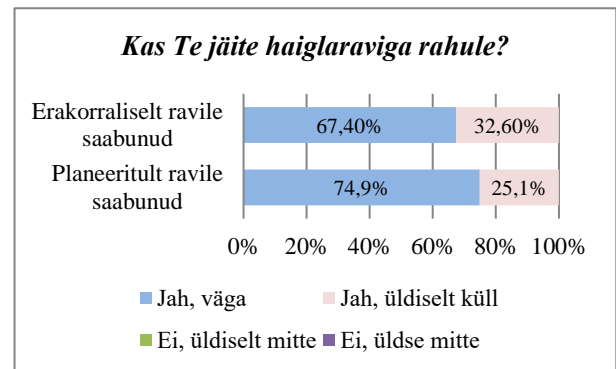
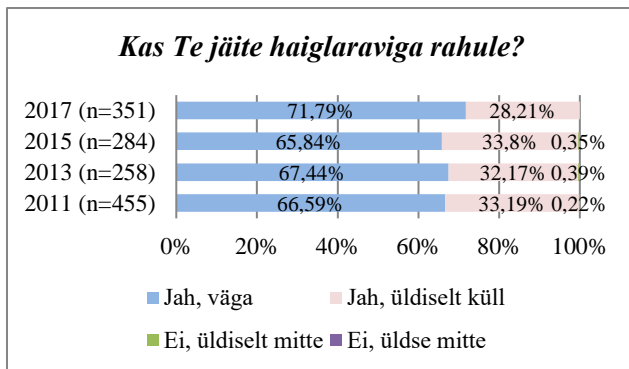
Tabel 1. Vastajate vanuserühmad.



Joonis 1. Vastajate elukoht (maakond).

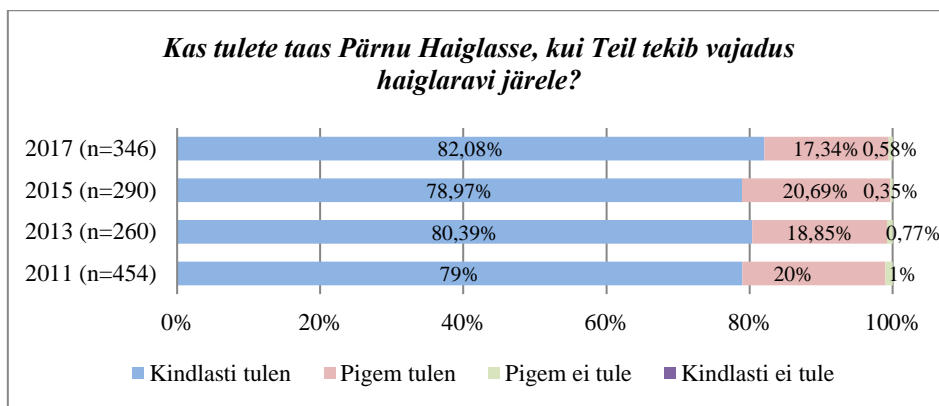
Kõige suurem osa ankeedile vastanud patsientidest olid pärit Pärnumaalt (hõlmab ka Pärnu linna) – 87% laekunud ankeetidest (joonis 1). Ankeedi täitnud patsientidest 58% oli ravile saanud planeeritult ja 42% saabusid erakorraliste haigetena.

Kõigile küsimusele vastanutest (n=351) jäid haiglaraviga „jah, väga“ rahule 72% vastanuist (2015 – 66%), „jah, üldiselt küll“ jäi haiglaraviga rahule 28% vastanuist (2015 – 34%). Vastusevarianti „ei, üldiselt mitte“ või „ei, üldse mitte“ ei jäänud rahul ei valitud (2015 – 1 vastaja). Planeeritult ravile saanud seas oli haiglaraviga „väga rahul“ patsiente rohkem kui erakorraliselt saanud patsientide seas (joonis 2).



Joonis2. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimusele - *Kas Te jäite haiglaraviga rahule?*

Valmisolek vajadusel tulla Pärnu Haiglasse uuesti ravile (joonis 3) oli üsna kõrge (n=346): 82% vastanutest vastas „*kindlasti tulen*“; vastusevariandi „*pigem tulen*“ valis veidi üle 17% vastanuist; vastusevariandi „*pigem ei tule*“ valis 2 vastanut ehk alla 1% vastanuist.



Joonis 3. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimusele - *Kas tulete taas Pärnu Haiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?*

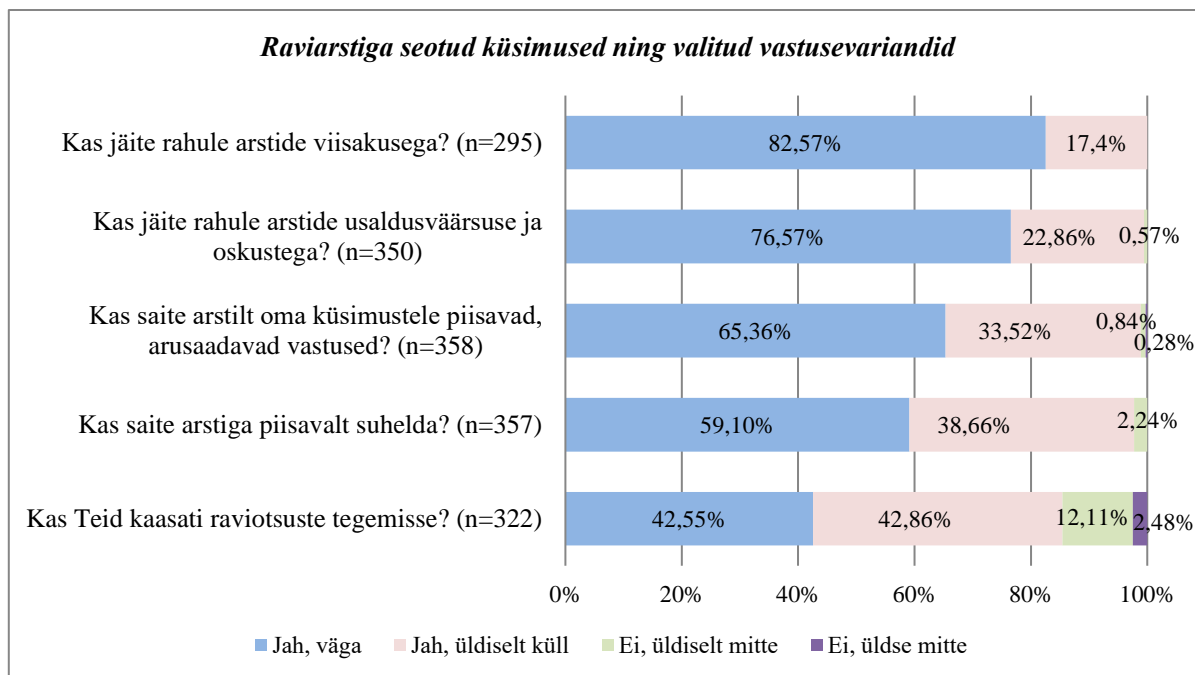
Suurem osa küsimustikule vastanutest leidis, et jäi rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul (n=339) – 61% vastanutest valis vastuse „*jah, väga*“; 36% vastajatest valis vastuse „*jah, üldiselt küll*“; üksnes 2% vastanutest valis vastuse „*ei, üldiselt mitte*“ ning alla 1% vastanutest valis vastuse „*ei, üldse mitte*“.

Suurem osa vastanutest leidis, et neile selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda: vastanutest 94% leidis, et jäid rahule antud selgitustega (110 valis vastuse „*jah, väga*“, 61 valis vastuse „*jah, üldiselt küll*“), 6% vastanutest ei jäänud (6 isikut valis vastuse „*ei, üldiselt mitte*“; 4 isikut valis vastuse „*ei, üldse mitte*“).

Valu leevendamiseks abi said piisavalt kiiresti 96% vastanutest (184 valis „*jah, väga*“ ja 87 valis „*jah, üldiselt küll*“) ja 4% vastanutest (5 valis „*ei, üldiselt mitte*“ ja 6 valis „*ei, üldse mitte*“) avaldas, et ei saanud valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti.

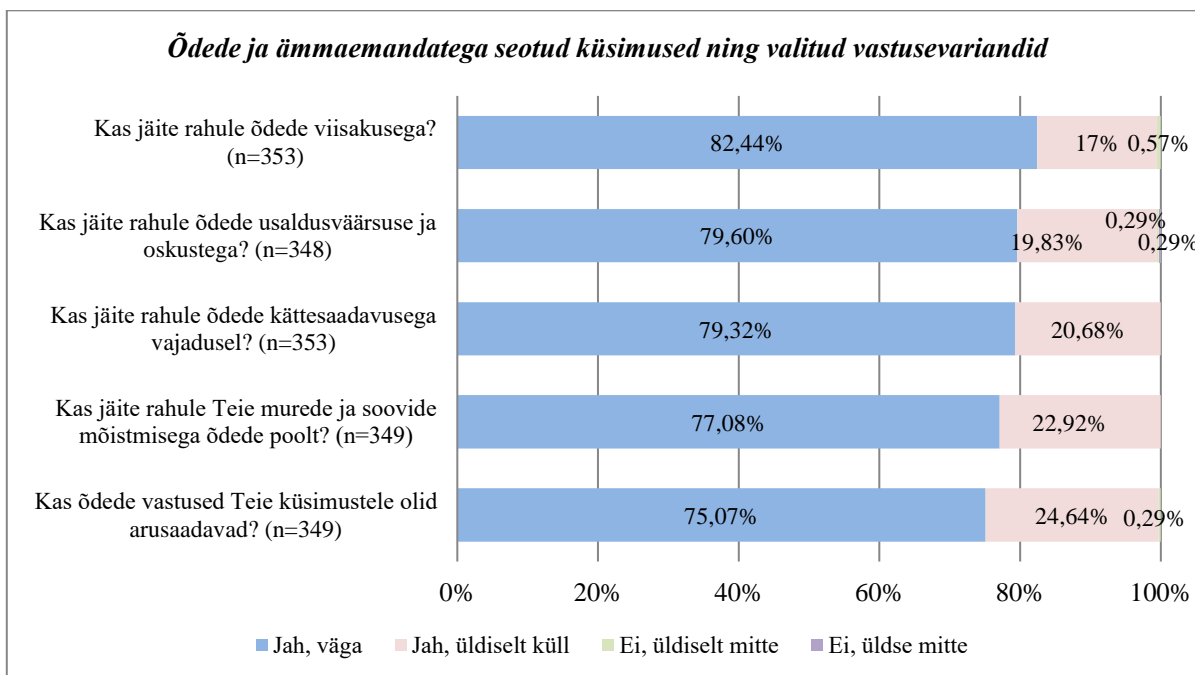
Teabega uuringute ja protseduuride kohta oli rahul 97,5% vastajaist ning rahule ei jäänud 2,5% vastajaist. Suurem osa vastanutest jäi rahule ka rahule privaatsuse tagamisega haiglasoleku ajal (98% oli rahul, 2% mitte). Teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta olid rahul 97% vastajaist ning ei olnud rahul 3% vastajaist. Ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta antud selgitusi hindasid rahulolevalt 95% vastajaist, mitterahulolevalt 5%. 96% patsientidest olid rahul antud selgitustega oma terviseprobleemidega toimetulekuks pärast haiglaravi; rahul ei olnud 4% vastanuist.

Raviarstiga seonduvate küsimuste osas (joonis 4) jäid vastajad kõige enam rahule arstide viisakuse ning usaldusväarsuse ja oskustega (sama ilmnes ka 2015. aasta küsitlusel).



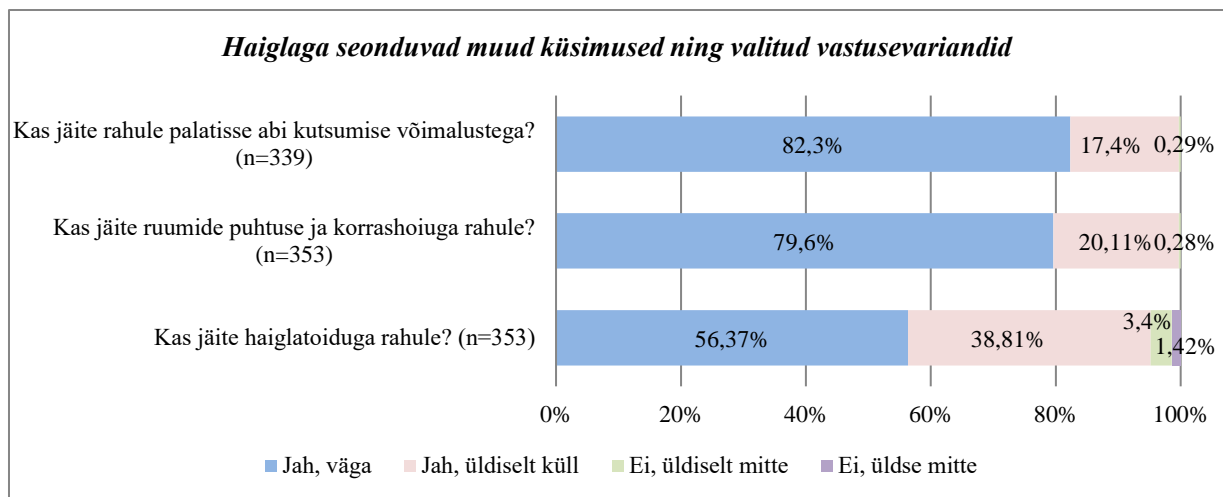
Joonis 4. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid raviarstiga seonduvatele küsimustele.

Õdedega seotud küsimuste osas (joonis 5) oli vastanute rahulolu kõrgeim õdede viisakuse ning õdede usaldusväarsuse ja oskuste osas; kõrgemalt hinnati ka kättesaadavust. Samad küsimused kehtisid ka ämmaemandatele.



Joonis 5. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid õdedega seonduvatele küsimustele.

Haiglaga seonduvate muude rahuloluaspektidena (joonis 6) küsiti patsientide arvamust ka abi kutsumise võimaluse, haiglatoidu ja puhtuse ning korrashoiu osas; nimetatud aspektidest oli patsientide rahulolu kõrgeim palatisse abi kutsumise võimalusega. Võrreldes 2015. aastal toimunud rahulolu-uuringuga on patsientide rahulolu kasvanud kõikide nimetatud aspektide suhtes.



Joonis 6. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid haigla olmetingimustega seonduvatele küsimustele.

Patsientidel oli võimalus kirjutada ka omapoolne kommentaar seoses ravil viibimisega: mis neid häiris. Patsiente häirinud aspektidest oli kõige enam nimetatud olmetingimusi, mis hõlmas erinevaid näitajaid alates inventarist ja toidust kuni müra ning valgustuseni. Sellele järgnesid haiglatoit ning päevakava/reeglitega seotud asjaolud. 2015. aastal häirisid patsiente samuti kõige enam just olmega seotud küsimused.

Kuigi patsientidelt ei küsitud, mis neile haiglas positiivse mulje jättis, anti 66% kirjalikust tagasisidest just positiivsena. Kõige enam jäadi rahule personali oskuste, suhtumise ning patsiendile osutatud tähelepanuga; nimetati nii personali üldiselt, kui ka erialadena – arstid, õed, hooldajad. 2015. aastal nimetatid samuti enim kollektiivi isikuomadusi ning kollektiivi suhtumist patsienti.

2017. aasta rahulolu-uuringu andmeid analüüsis ning kokkuvõtte koostas sihtasutus Pärnu Haigla juhatuse assistent Maarja Ploom