



SA LÄÄNEMAA HAIGLA
STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2017
NING AASTATE 2008-2017 UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS

Koostaja: Jana Raag

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2017	5
ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST	5
Küsitluse eesmärk	5
Küsitluse läbiviimise aeg	5
Valim	5
Küsitluse metoodika	5
VASTANUTE ÜLDANDMED	6
PATSIENTIDE RAHULOLU SA LÄÄNEMAA HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA	6
Üldine rahulolu raviteenusega	6
Patsientide haiglasse saabumine ning rahulolu selle protsessiga	8
Patsientide rahulolu raviga	9
Raviarstiga seotud küsimused	11
Rahulolu õdede tööga	12
Rahulolu raviasutuse olmetingimuste ja toiduga	12
PATSIENTIDE KIRJALIK TAGASISIDE	14
KOKKUVÕTE AASTA 2017 RAHULOLU UURINGUST	15
AASTATE 2008-2017 SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU TULEMUSTE ANALÜÜS	16
AASTATE 2008-2015 UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS	16
Üldine rahulolu raviteenusega	17
Haiglasse saabumine	18
Patsientide rahulolu raviga seotud aspektides	20

Rahulolu raviarsti tööga	24
Rahulolu õdede/ämmaemandate tööga.....	26
Rahulolu raviasutuse olmetingimustega.....	28
KOKKUVÕTE.....	31
KASUTATUD MATERJALID.....	32
LISA 1. SA LÄÄNEMAA HAIGLA 2017. AASTA PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS.....	33
LISA 2. SA LÄÄNEMAA HAIGLA 2015. AASTA PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS.....	36
LISA 3. SA LÄÄNEMAA HAIGLA PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU VANEMA ANKEEDI VARIANT.....	39
LISA 4. SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU 2017. AASTA UURINGU VASTUSTE STATISTIKA.....	41

SISSEJUHATUS

Alates aastast 2011 on tehtud SA Läänemaa Haiglale põhjalikud rahulolu uuringute analüüsid nii statsionaarsete kui ka ambulatoorsete patsientide arvamustest. Esimene töö oli väga mahukas, kuna sisaldas endas puudulike uuringute analüüsi alates aastast 2005. Ettepaneku tööde läbiviimiseks on teinud SA Läänemaa Haigla juhtkond eesmärgiga toetuda tulevikus selle töö tulemustele, järeldustele, ettepanekutele ja organiseerida tööd statsionaarse ravi osakondades ning hinnata vastuvõetud muudatuste tõhusust.

Käesolev uurimistöö koosneb kahest osast. Esimene osa on aastal 2017 aprillis läbiviidud SA Läänemaa Haigla patsientide rahulolu küsitluse analüüs. Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega aastal 2017. Küsitluse abil sooviti saada ülevaadet patsientide hinnangutest statsionaarsele raviteenusele, sealhulgas haiglasse saabumisele, haiglas saadud abile, personali õendushoolduse kvaliteedile, olmetingimustele jms. Uuringu tulemuste töötlemise käigus püüti võimalikult sügavalt analüüsida igat küsimust, et leida põhjuseid ja seda ka juhtimise tasandil. Uuringu tulemuste interpreteerimisega püüti parandada raviasutuse patsiendile pakutavat tervishoiuteenust.

Teiseks selle töö suuremaks eesmärgiks oli teha varasemate samasisuliste küsitluste tulemuste analüüs. Kuna patsientide rahulolu uuringu tegemine on haigla kohustus ja seda viiakse läbi alates aastast 2005, siis on taoline analüüs eriti oluline, nägemaks uuringu vajadust ning juhtkonna osa parendamises. Uuringu tulemusi kasutatakse SA Läänemaa Haigla arengukava koostamisel ja teiste juhtimisotsuste langetamisel.

SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2017

ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST

Küsitluse eesmärk

Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega aastal 2017.

Küsitluse läbiviimise aeg

Ankeetküsitlus viidi läbi aprillis 2017.

Valim

Kõikne. Vastamise võimalus oli kõikidel aktiivravi ja õendusabi osakondade patsientidel, kellele jagasid ankeete osakondade vanemõed.

Küsitluse metoodika

Patsientide rahulolu küsitluse käigus oli aastal 2017 perioodil 01.04.-30.04. osakondadesse välja jagatud 130 ankeeti: 100 eestikeelset ning 30 venekeelset. Vastamise võimalus oli kõikidel eelpool nimetatud perioodil haiglaravil viibinud patsientidel, kellele jagasid ankeete osakondade vastutavad õed. Ankeet oli olemas ka osakonna puhketoas/söögisalis. Küsimustik paluti patsientidel täita reeglina viimasel haiglasviibimise päeval. Ankeedile vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Täidetud kujul tagastati perioodi lõpuks 40 eestikeelset ja 5 venekeelset ankeeti ehk kokku – 45 ankeeti, mis teeb 35% jagatud ankeetide koguarvust.

Perioodil 01.04.-30.04.2017. viibis haigla statsionaaris 194 patsienti. 45 täidetud ankeeti tähendab seda, et kõikidest antud perioodil haiglas olevatest patsientidest täitsid ankeeti 23%,

mis on suurem protsent võrreldes aastaga 2015 (siis oli 16%) ning aastaga 2012 (siis oli 15%). Tollal oli see protsent märkimisväärselt tõusnud, võrreldes aastaga 2011, kui osales ainult 3% patsientidest.

Aastal 2015 oli kasutusele võetud täiendatud/ümberkujundatud uus küsimustik, mis koosnes nagu eelminegi 46 küsimusest, millest 36 olid põhiküsimused patsiendi rahulolu kohta haiglas viibimise ajal, 3 puudutas teavet täitja kohta ning 4 oli täidetavad ravisutuse poolt. Muudeti ankeedi alateemaplokkide nimetust ning vastavalt sellele said ka paljud küsimused muudetud/lisatud/eemaldatud. Rahulolu mõõdeti nelja vastuse alusel (*jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte*).

Käesoleval 2017 aastal oli taas uus variant, kus küsimusi oli 31, millest 26 olid põhiküsimused patsiendi rahulolu kohta haiglas viibimise ajal, 3 puudutas teavet täitja kohta (vanus, sugu ja elukoht) ning 2 oli täidetavad ravisutuse poolt (keel ja struktuuriüksus). Alateemaplokkidest oli kaotatud üks plokk, kus olid küsimused haiglast väljakirjutamise kohta.

VASTANUTE ÜLDANDMED

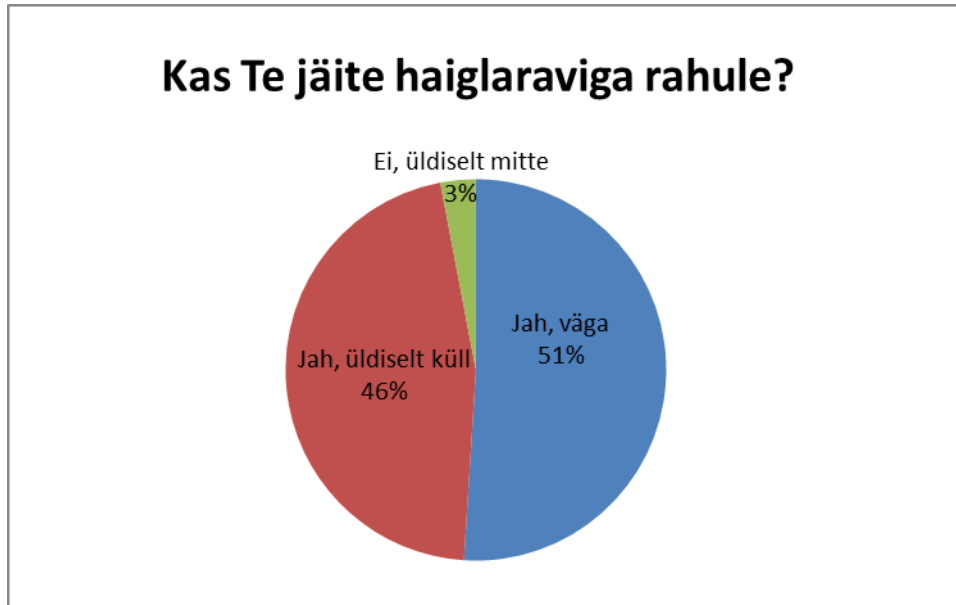
40-st soo märkinutest 75% olid naised ja 35% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 68, noorim oli 28- ning vanim 89-aastane. Elukohajärgselt olid enamus patsiendid Läänemaalt, v.a. kaks patsienti Harjumaalt ja üks Hiiumaalt.

Kuna elukoha valla/linna, haridustaset ja tegevusala selle aasta ankeedis ei nõutud, siis seda ei oska öelda/võrrelda. Samuti jääb teadmata, mis on haiglas viibimise põhjuseks.

PATSIENTIDE RAHULOLU SA LÄÄNEMAA HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA

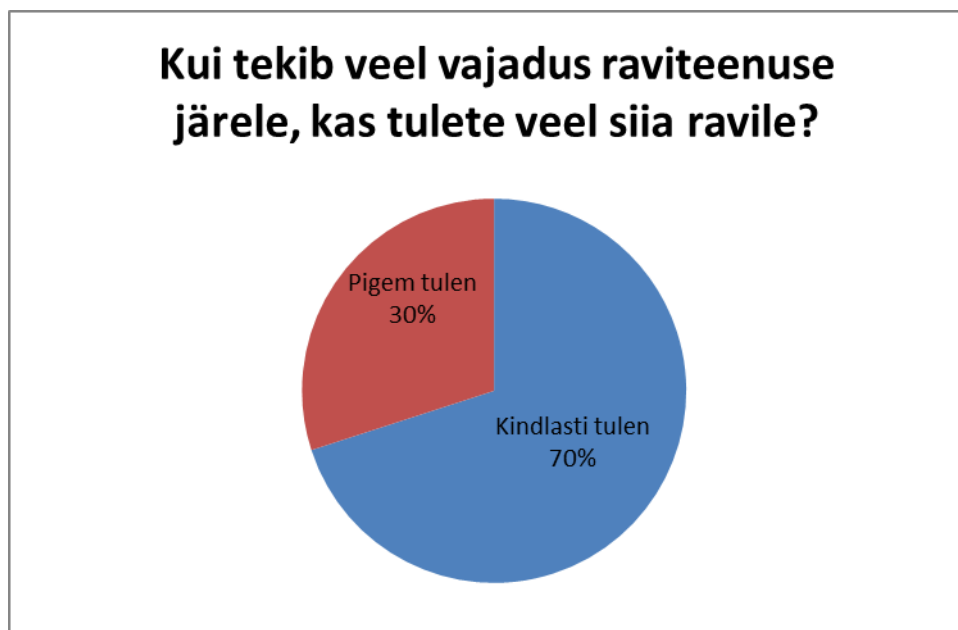
Üldine rahulolu raviteenusega

Patsientidel paluti hinnata kui rahule jäid nad SA Läänemaa Haigla raviga. Vastamisvariantideks oli: *jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte*. Sellele küsimusele vastas 41 patsienti ehk 91% kogu ankeedile vastanutest (Joonis 1). Enamus patsiente jäid haiglaraviga rahule. Üks patsient ei jäänud haiglaraviga *üldiselt* rahule. See oli 73-aastane patsient (sugu märkimata), kes kommentaarides kirjutas, et nägi oma arsti vähe.



Joonis 1 Üldine rahulolu SA Läänemaa Haiglas pakutava raviteenusega aastal 2017

Sellele küsimusele järgnes teine, kus paluti vastata, et kui tekib veel vajadus raviteenuse järele, kas patsient tuleb uuesti siia ravile? 40-st sellele küsimusele vastanutes kõik kas *kindlasti* või *pigem* tulevad vajadusel samasse asutusse uuesti (Joonis 2).



Joonis 2 Patsientide tahe vajadusel uuesti samasse raviasutusse tulla (aasta 2017)

Patsientide haiglasse saabumine ning rahulolu selle protsessiga

Selles küsitluse teemaplokis käsitleti järgmisi teemasid: kuidas patsient haiglasse sattus, kui rahul ta ooteaja pikkusega oli, kuidas ooteaeg mõjutas tervise seisundit ning kui selge ja kiire kogu protsess oli.

Küsimusele „Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?“ 39-st vastuse andnud patsiendist 12 inimest ehk 31% olid tulnud haiglasse plaaniliselt ning 27 ehk 69% erakorraliselt (kiirabi, EMO).

Küsimusele „Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?“ pidid vastama ainult need patsiendid, kes saabusid statsionaarsele ravile plaaniliselt. Seega loeti ainult nende patsientide vastuseid, mis olid järgmised: 75% plaanilisele haiglaravile saabunutest olid *väga rahul* ooteaja pikkusega ning 25% *pigem rahul*.

Küsimusele „Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?“ pidid samuti vastama ainult need patsiendid, kes saabusid haiglasse plaaniliselt. 12-st vastas 10 patsienti. Enamusel

tervis ooteajal halvenenud polnud, kui ühel 49-aastaselt naisel pisut halvenes (vastuseks oli – *jah, üldiselt küll*). Ankeedist ei selgu, kuidas ja kui palju tal tervis halvenes.

Asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul sellele küsimusele 39-st vastanutest jäid *väga* rahule 64%, *üldiselt* rahule 28%, *üldiselt ei* jäänud rahule kaks patsienti ehk 5% ning *üldse ei* jäänud rahule 58-aastane plaanilisele ravile saabunud naispatsient (põhjus märkimata).

Selle teemaploki kokkuvõtteks võib öelda, et patsiendid suhtusid mõistvalt haiglasse saabumise protsessi ning jäid rahule nii ooteaja pikkuse kui ka asjaajamise selguse ja kiirusega.

Patsientide rahulolu raviga

Antud teemaplokis taheti teada saada, kas patsient on rahule jäänud valude leevendamise meetodite ja kiirusega, privaatsuse tagamisega haiglasoleku ajal, teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta, teabega uuringute ja protseduuride kohta ning operatsiooni toimumisel ka sellele eelneva protseduuriga. Samuti küsiti, kas selgitused terviseprobleemide kohta peale haiglat olid piisavad, et nendega kodus toime tulla.

Operatsiooni puudutavatest vastustest selgus, et operatsioon tehti 15-le ning nendest 87% märkisid, et nad on saanud piisavalt teavet operatsioonist ning sellele järgnevast perioodist. 83-aastane mees ja 88-aastane naine tundsid aga, et *ei ole üldse* saanud piisavalt selgitusi operatsiooni puudutavatele küsimustele.

Alljärgnevas tabelis (Tabel 1) võib näha selle ploki vastuseid küsimustele, mis puudutasid valude leevendamise abi, privaatsuse tagamist, ravimeid puudutavat teavet ning terviseprobleemidega hakkamasaamist peale haiglaravi.

Tabel1 Patsientide rahulolu raviga (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Abi kättesaadavuse kiirus valude korral (n=39)	24 (61%)	13 (33%)	1 (3%)	1 (3%)
Teave uuringute ja protseduuride kohta (n=45)	27 (60%)	16 (36%)	1 (2%)	1 (2%)
Privaatsuse tagamine haiglasoleku ajal (n=31)	28 (65%)	15 (35%)	-	-
Teave erinevate raviviiside ja –võimaluste kohta (n=40)	20 (50%)	18 (45%)	1 (2,5%)	1 (2,5%)
Teave ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta (n=40)	17 (43%)	21 (52%)	1 (2,5%)	1 (2,5%)
Selgitus, kuidas tulla toime terviseprobleemidega kodus (n=39%)	17 (44%)	18 (46%)	3 (8%)	1 (2%)

Vastustest selgub, et mõned patsiendid ei saanud piisavalt kiiresti oma valudele leevendust haiglasoleku ajal: puudulikult on saanud abi 79-aastane naine ning üldse ei saanud abi 75-aastane naispatsient.

Teabega uuringute ja protseduuride kohta olid rahul peaaegu kõik va 63-aastane mees ning 79-aastane patsient, kes olid vastavalt kas *üldiselt mitte* või *üldse mitte* rahul. 63-aastase mehe ankeedist kommentaaridest saab lugeda järgmist: „*Häiris teadmatust haiguse leviku suhtes. Keegi ei selgitanud miks ei saa midagi ette võtta*“

Vastustest selgub, et haiglasoleku ajal suudab personal tagada patsientidele privaatsust väga heal tasemel.

Teabega, mida anti haiglas nii erinevate raviviiside kui ka ravimite kohta on jäänud rahule enamus. 73-aastane patsient, kes enda sõnul nägi arsti vähe, ei jäänud üldse rahule selle teabega. 63-aastane mees, kes kommentaarides kirjutas, et ta tundis teadmatust haiguse leviku kohta, ei jäänud päris rahule teabega erinevate raviviiside ja –võimaluste kohta.

Peale haiglat koju minnes ei selgitatud kolmele patsiendile piisavalt ja ühele patsiendile üldse, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi.

Raviarstiga seotud küsimused

Selles teemaplokis uuriti patsientide rahulolu arstiga: arsti viisakust, usaldusväärsust ja oskuseid, valmidust vastata patsiendi küsimustele ning teabe jagamine patsiendiga. Alljärgnevas tabelis on välja toodud patsientide rahulolu nendes küsimustes.

Tabel 2 Patsientide rahulolu raviarstiga (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti aja pühendamine patsiendile (n=44)	24 (55%)	18 (41%)	1 (2%)	1 (2%)
Arsti selgitused haigust puudutavatele küsimustele (n=43)	25 (58%)	15 (35%)	1 (3%)	2 (5%)
Arsti usaldusväärsus ja oskused (n=43)	32 (75%)	10 (23%)	1 (2%)	-
Kaasamine raviotsuse tegemisse (n=38)	7 (18%)	21 (55%)	6 (16%)	4 (11%)
Arsti viisakus (n=44)	36 (82%)	7 (16%)	1 (2%)	-

Patsientide vastustest selgub, et nad olid rahul oma raviarstidega, kes pühendasid neile piisavalt aega, jagasid informatsiooni haiguse ja selle ravivõimaluste kohta, olid usaldusväärsed, viisakad ja oma ala spetsialistid. Üksikud patsiendid leidsid, et arst ei pühenda neile piisavalt aega. Üheks oli 73-aastane patsient, kes ei saanud piisavalt arstiga suhelda ning arusaadavaid vastuseid oma küsimustele. Samuti ei jäänud ta päris rahule arsti usaldusväärsuse ja oskustega ning tundis, et teda ei kaasata raviotsuste tegemistesse. Patsient kirjutas kommentaarides, et kõik oli rahuldav, aga oma arsti nägi vähe.

Kõige rohkem rahulolematust põhjustas mittekaasamine raviotsuse tegemisse, mida märkisid lausa 10 patsienti 38-st sellele punktile vastanutest.

Rahulolu õdede tööga

Selles teemaplokis taheti teada patsientide rahulolu õdede tööga: patsiendi soovide mõistmine, õdede kättesaadavus, usaldusväärsus ning professionaalsus, nende poolt jagatava info piisavus ning arvamus õdede viisakusest. Alljärgnevas tabelis (Tabel 3) saab näha vastuseid nendele küsimustele.

Tabel 3 Patsientide rahulolu õdede tööga (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Murede mõistmine õdede poolt (n=45)	29 (64%)	16 (36%)	-	-
Õdede kättesaadavus (n=45)	31 (69%)	14 (31%)	-	-
Õdede usaldusväärsus ja oskused (n=45)	31 (69%)	14 (31%)	-	-
Õdede vastused küsimustele (n=44)	28 (64%)	16 (36%)	-	-
Õdede viisakus (n=45)	35 (78%)	10 (22%)	-	-

Kokkuvõtte sellele teemaplokile on positiivne ja uhke. Küsimustele, mis puudutasid õdede tööd, vastused olid 100%-lt positiivsed ning väljendasid ülimat rahulolu kogu õdede tööga. Kuigi ühes venekeelses ankeedis oli märgitud, et kõigiga oli patsient rahul, „*peale ühe punapea*“.

Rahulolu raviasutuse olmetingimuste ja toiduga

Selles teemaplokis taheti teada patsientide arvamust palatisse abi kutsumise võimalustest, küsiti arvamust haiglatoidu ja ruumide puhtuse kohta. Tabelis 4 on need vastused välja toodud.

Tabel 4 Rahulolu olmetingimuste ja toiduga (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Palatisse abi kutsumise võimalus (n=44)	26 (59%)	16 (36%)	2 (5%)	-
Haiglatoit (n=45)	22 (49%)	19 (42%)	3 (7%)	1 (2%)
Ruumide puhtus (n=45)	34 (76%)	10 (22%)	1 (2%)	-

Palatisse abi kutsumisega olid rahul enamus sellele küsimusele vastanutest ehk 95%. Üks 83-aastane naine kirjutas kommentaarides, et tundis häirenupu vajadust ning märkis, et ei olnud päris rahul palatisse abi kutsumise võimalusega.

Ruumide puhtuse ja korrashoiuga on rahule jäänud kõik vastanutest, peale ühe 28-aastase naispatsiendi.

Enamus vastanutest (91%) on haiglatoiduga rahul. 4 inimest aga ei olnud. Kahjuks nendest keegi ei ole kommenteerinud miks. Üks 88-aastane naine oli küll üldiselt toiduga rahul, kuid kommentaarides kirjutas, et „*kohv ja tee võiksid olla vähema suhkruga*“.

PATSIENTIDE KIRJALIK TAGASISIDE

Patsiendi rahulolu uuringu käigus oli patsientidel võimalus kirjutada ka omapoolne kommentaar seoses ravil viibimisega: mis häiris ja mis meeldis.

Patsientide poolt avaldatud kiitused:

- *Kõik on väga hästi. Kõik on korralik haige inimese kohta.*
- *Kõik oli „ok“, jätkake samas vaimus, aitäh teile.*
- *Olen oma ravi ajal haiglas kõigega rahul.*
- *Olen väga rahul.*
- *Kõik oli hästi.*
- *Kõik Haapsalu Haiglas ja kõigil alal töötajad on väga südamlikud, vastutulelikud ja harukordselt tublid ja head.*
- *Kõik korras.*

Patsientide poolt tehtud märkused ja ettepanekud:

- *Kõik oli rahuldav, aga oma arsti nägin vähe.*
- *Häirenupu vajadus.*
- *Häiris teadmatus haiguse leviku suhtes. Keegi ei selgitanud miks ei saa midagi ette võtta.*
- *Keegi ei koputa uksele enne palatisse sisenemist.*
- *Oleksin soovinud kiiremat tulemust uuringute kohta. Esimese päeva passisin niisama. Palatis oleksin soovinud olla üks.*
- *Kohv ja tee oleks võinud olla vähema suhkruga.*
- *Mõnes kohas on seinaelektrikontaktid lahti ja logisevad. Elektriabi vajaks.*

KOKKUVÕTE AASTA 2017 RAHULOLU UURINGUST

Sellel aastal osales uuringus 45 patsienti. Võrreldes 2015 aasta uuringus osalejate arvuga on osalejate arv tõusnud. Uuring on muutunud järjepidevaks ning juhtkond peab seda vajalikuks.

Naiste ja meeste osakaal uurimuses oli vastavalt 75% ja 35%. Ankeetidele vastanud olid enamasti Läänemaalt. Haiglaravi teenusega on jäänud rahule kõik patsiendid peale ühe ning vajadusel tulevad samasse asutusse tagasi kõik vastanutest.

2/3 ankeedile vastanud patsientidest on sattunud haiglasse erakorraliselt ning 1/3 plaaniliselt. Plaanilised haiged olid ooteaja pikkusega rahul. Asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul oli rahule jäänud enamus patsiente, kuid oli ka nurisejad.

Üldine rahulolu raviteenusega ja personaliga (arstidega ja õdedega) on positiivselt kõrge. Vastanud olid rahul raviteenusega, õdede tööga, nende kättesaadavusega, usaldusväärsusega ja nende oskustega ning patsientide murede mõistmisega. Negatiivsemat tagasisidet said raviarsti puudutavad küsimused, kus mõned patsiendid kurtsid, et arstil ei paistnud justkui aega nendega tegelemiseks ning neid ei kaasatud raviotsuse tegemisse. Olmetingimuste ja toiduga jäadi enamasti rahule.

AASTATE 2008-2017 SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS

Patsientide rahulolu uuringu läbiviimine kuulub raviasutuse kvaliteedinõuete hulka. Alates aastast 2005 on SA Läänemaa Haiglas tehtud nendest uuringutest kokkuvõtteid. Märkuseks – puuduvad aasta 2007 rahulolu uuringu materjalid, puudulik on aasta 2008 sügisuuringu analüüs (olemas on vähemalt anonüümsed ankeedid) ning aasta 2008 veebruar ja aasta 2009 (ankeete pole). Samuti aastaid 2005 ja 2006 on analüüsitud minimaalselt ning teistsuguste küsimuste ja kriteeriumide põhjal (ankeedid puuduvad). Kokkuvõtted on väga puudulikud ning nende analüüsimine selle tõttu keerukas. Seevastu aastal 2010 on TÜ Haapsalu Kolledži ühe tudengi poolt tehtud analüüs perfektne. Aastatele 2011 ja 2012 tegi põhjaliku analüüsi antud töö autor.

Kogu olemasolevate tulemuste võrdlemine on kavas teha ka selle aasta töös ja seda alates aastast 2008. Seda protsessi raskendas mõnevõrra asjaolu, et ankeedi vormi ehk küsimusi on muudetud, kaotatud mõned plokid/küsimused ning asendatud uutega. Töö autor püüdis võimalikult põhjalikult teha võrdlusi nendele punktidele, mis on omavahel võrreldavad.

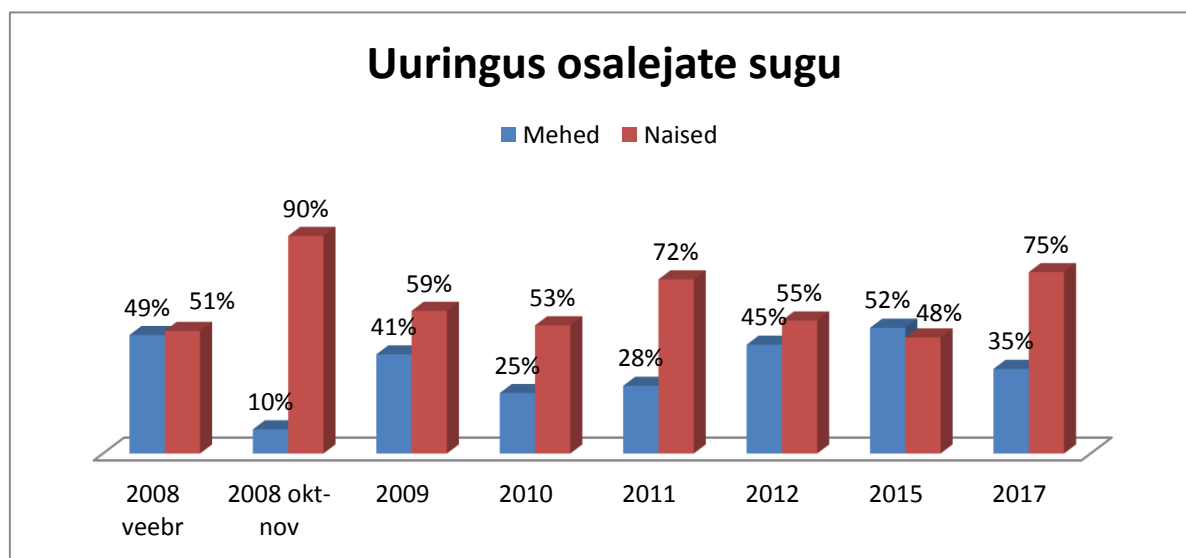
AASTATE 2008-2015 UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS

Aastast 2005 kuni 2011 oli uuringutele vastajate arv kõikunud. Seda näitab ka alljärgnev tabel (Tabel 5), kus üleval on aastaarv ning all on uuringus osalenud patsientide arv. Peale aasta 2011, kus antud töö autor pani kokku kõikide eelnevate aastate uuringud, tegi kokkuvõtteid, võrdlusi, järeldusi ja ettepanekuid haigla juhtkonnale, toimusid ka uuringu läbiviimises muutused, asjaga hakkasid tegelema motiveeritud ja sellest huvitatud inimesed ning selle tõttu, nagu tabelist näha saab - on küsimustikule vastanute arv tõusnud. Käesoleval 2017 aastal vastanute arv oli 45, mis tähendab, et 23% aprillis haiglaravil viibivatest patsientidest vastas ankeetidele, mis on kõrgem vastanute protsent võrreldes aastaga 2012 (15%) ja 2015 (16%).

Tabel 5 Uuringus osalenute patsientide arv aastate lõikes

2005	2006	2008 veebr	2008 okt- nov	2009	2010	2011	2012	2015	2017
79	13	69	20	22	59	25	65	36	45

Vaadates uuringus osalenud meeste ja naiste osakaalu aastate kaupa oli näha, et naised on üle aastate olnud aktiivsemad vastajad va aastal 2015 kui meeste osakaal pisut tõusis (Joonis 3).



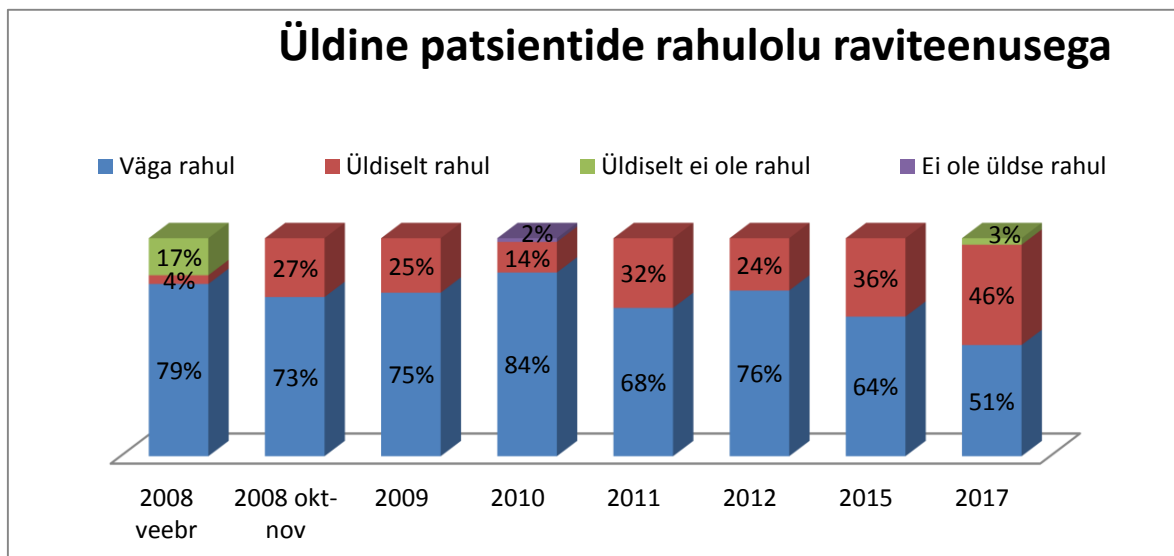
Joonis 3 Uuringus osalejate jaotus soo järgi aastate 2008 – 2017 lõikes

Aastast 2008 kuni 2012 küsitluses osalenute keskmine vanus on välja toodud ankeetide kokkuvõtetes. 2008 okt-nov – 57,45 aastat; 2010 – 53,8; 2011 – 60,8; 2012 - 54; 2015 – 62 ning aastal 2017 – 68.

Üldine rahulolu raviteenusega

Alljärgneval joonisel (Joonis 4) toob antud töö autor välja üldise rahulolu raviteenusega aastate kaupa. Nagu näha, on igal küsitletud aastal patsiendid jäänud kas väga või üsna rahule haiglas pakutava raviteenusega. Kahjuks 2008 veebruari kui ka 2010 aasta ankeete töö autor

kätte ei saanud (oli ainult analüüs), et vaadata, mis oli halvasti, miks mõnedel patsientidel tekkisid negatiivsed emotsioonid.



Joonis 4 Üldine patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutava raviteenusega aastate 2008-2017 lõikes

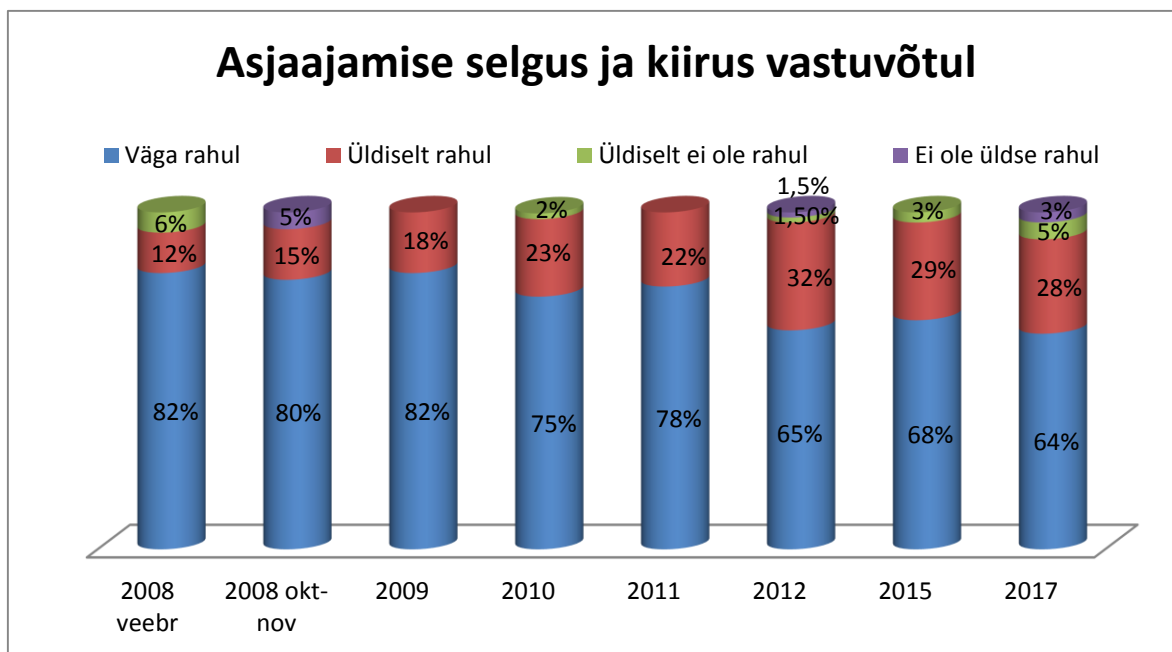
Tagasi ravile tuleku kohta vastanute arvamust töö autor eraldi välja ei hakka tooma, vaid märgib, et aastatel 2008-2012 ning käesoleval 2017 aastal *kindlasti tulen või pigem tulen* vastasid peaaegu kõik patsiendid. Aastal 2015 vastas ainult üks patsient, et ta *pigem ei tuleks* sellesse haiglasse tagasi.

Haiglasse saabumine

Selles küsitluse teemaplokis käsitleti varasematel aastatel järgmisi teenuseid: kuidas suhtus haiglatöötaja patsienti haiglasse vastuvõtul, asjaajamise selgus ja kiirus, võimalus pääseda haiglaravile, varustuse ja aparatuuri kaasaegsus ning selgitused ja juhised haiglaravi eelsel etapil. Aastast 2015 olid mõned küsimused muudetud/eemaldatud ankeedist, kuid küsimus asjaajamise selgusest ja kiiruses vastuvõtul jäi samaks.

Aastatel 2008 kuni 2012 olid nende teenustega väga rahul ja üsna rahul enamus vastajatest ning oma rahulolematust väljendasid üksikud ning see kõlas *pigem ei ole rahul*. Aasta 2008

veebruari: pigem ei olda rahul kiirusega haiglasse vastuvõtmisel (4 patsienti ehk 6%), varustuse ja aparatuuriga (3 patsienti ehk 5%) ning selgituste ja juhistega (3 patsienti ehk 5%). Aasta 2010: pigem ei oldud rahul asjaajamise kiirusega vastuvõtul üks patsient (1,7%), varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega 2 patsienti (3,4%) ning enne haiglaravi antud selgitusega 3 patsienti (5,1%). Aastal 2011 üks patsient (4%) pigem ei olnud rahul võimalusega pääseda haiglasse, selgituste ja juhistega ning 1 patsient – varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega. Aastal 2012 samuti üks lapsevanem (1,5%) pigem polnud rahul asjaajamise ja kiirusega vastuvõtus, kaks patsienti (3%) – võimalusega pääseda haiglaravile, kaks patsienti (3%) – varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega ning 3 (5%) – selgitustega enne haiglaravi osutamist. Täiesti negatiivsed vastused pärinevad aastast 2008 oktoober-november ning ka aastast 2012, kus vastavalt üks patsient ei jäänud üldse rahule asjaajamise selgusega ja kiirusega haiglasse vastuvõtul. Aastal 2015 asjaajamise selguse ja kiirusega ei jäänud päris rahule üks 63-aastane meespatsient, kes saabus erakorralise haigena vastuvõttu ning pidi ootama haiglasse vormistamist pool päeva. Käesoleval 2017 aastal, asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul, küsimusele vastanutest 39-st jäid väga rahule 64%, üldiselt rahule 28%, üldiselt ei jäänud rahule kaks patsienti ehk 5% ning üldse ei jäänud rahule 58-aastane plaaniliselt ravile saabunud naispatsient (põhjus märkimata).



Joonis 5 Rahulolu asjaajamisega ja kiirusega haiglasse vastuvõtul aastate 2008-2017 lõikes

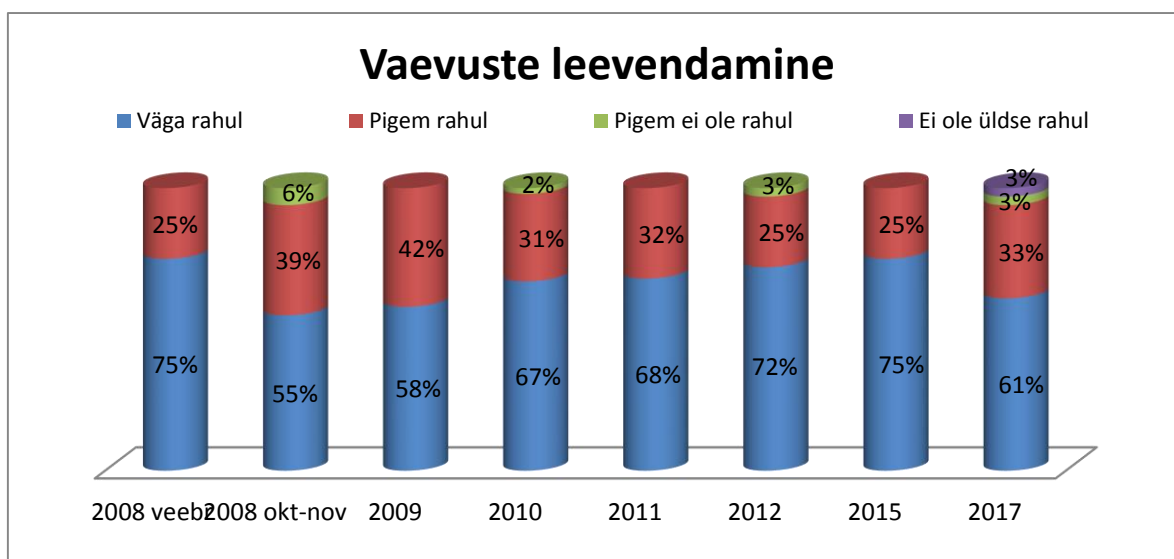
Aastatel 2015 ja 2017 oli võimalik võrrelda vastuseid küsimusele „Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?“. Aastal 2015 rahulolu selles küsimuses väljendasid 83% küsimusele vastanutest ning rahulolematust 12%. Aastal 2017 olid kõik vastajad rahul ooteaja pikkusega haiglasse.

Samuti sai võrrelda vastuseid küsimusele „Kas Teie tervis halvenes haiglaravi perioodil?“. Aastal 2015 tervise halvenemist märkasid 47% sellele küsimusele vastanutest, aastal 2017 aga ainult üks patsient kümnest.

Patsientide rahulolu raviga seotud aspektides

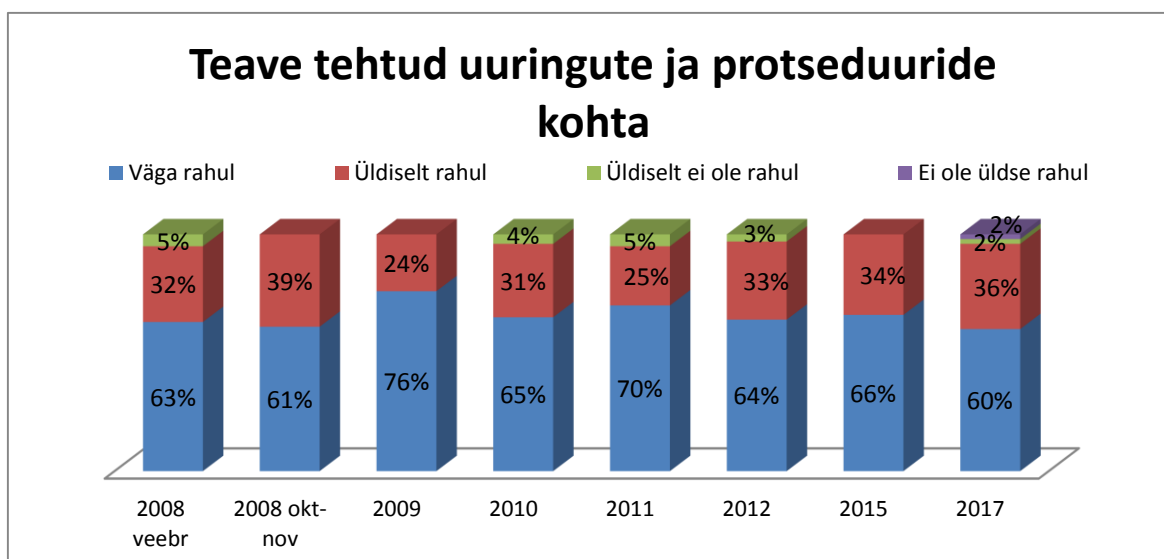
Antud teemaplokis taheti teada saada, kas patsient on rahule jäänud antud teabega tema haiguse ja sellega seotud ohtude kohta; ravimite ning nende kõrvalmõjude kohta; erinevate raviviiside ja võimaluste kohta; protseduuride ja uuringute kohta ning kuidas jäi patsient rahule teabega toimetuleku kohta kodusel ravil. Uuriti ka rahulolu valu leevendamise kiirusega. Samuti uuriti operatsioonil käinud haige käest, kas ta sai piisavalt informatsiooni pre- ja postoperatiivsel perioodil.

Aastal 2015 kõik, kellele tehti operatsioon märkisid, et nad on saanud piisavalt teavet operatsioonist ning sellele järgnevast perioodist. Aastal 2017 kaks operatsioonil käinud inimest vastasid, et nad ei jäänud üldse rahule selgitustega operatsiooni kohta (kommentaare pole jäetud).



Joonis 6 Rahulolu vaevuste leevendamise kiirusega aastate 2008-2017 lõikes

Vaevuste leevendamise kiirusega on patsiendid aastast aastasse rahul, mis näitab, et personal teeb professionaalselt tööd. Aastal 2017 on olnud paar inimest, kes aga jäid selles punktis pretensioonikaks ehk ei vabanenud valust nii kiiresti kui oleks tahtnud.

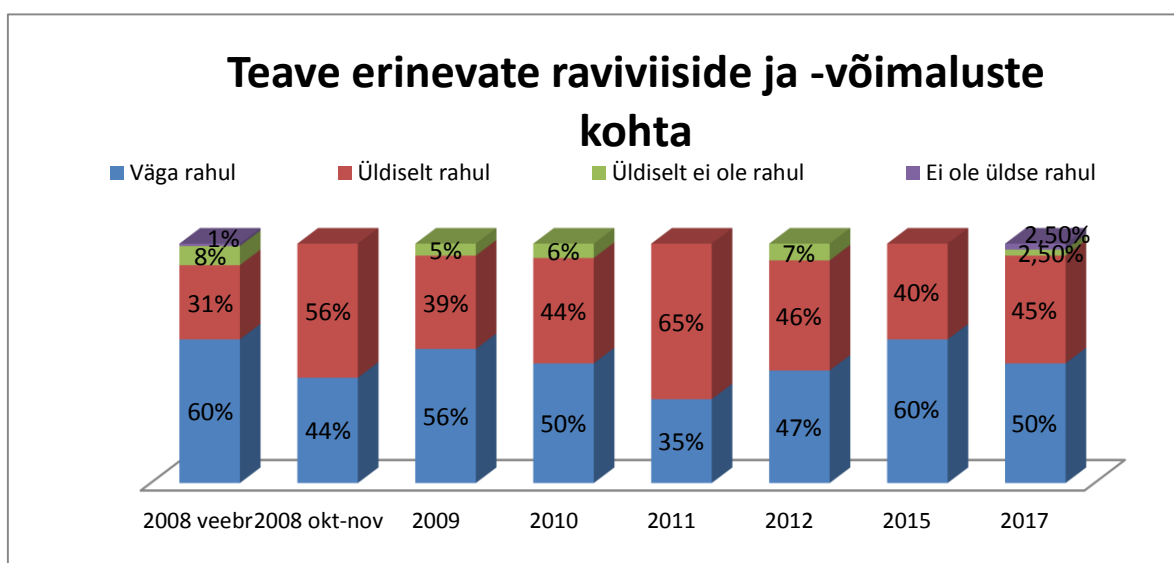


Joonis 7 Rahulolu teabega uuringute ja protseduuride kohta aastate 2008-2017 lõikes

Rahulolu teabega tehtud uuringute ja protseduuride kohta taheti teada ka käesoleval aastal. Joonisel (Joonis 7) on näha, et teavet uuringute ja protseduuride kohta jagatakse piisavalt.

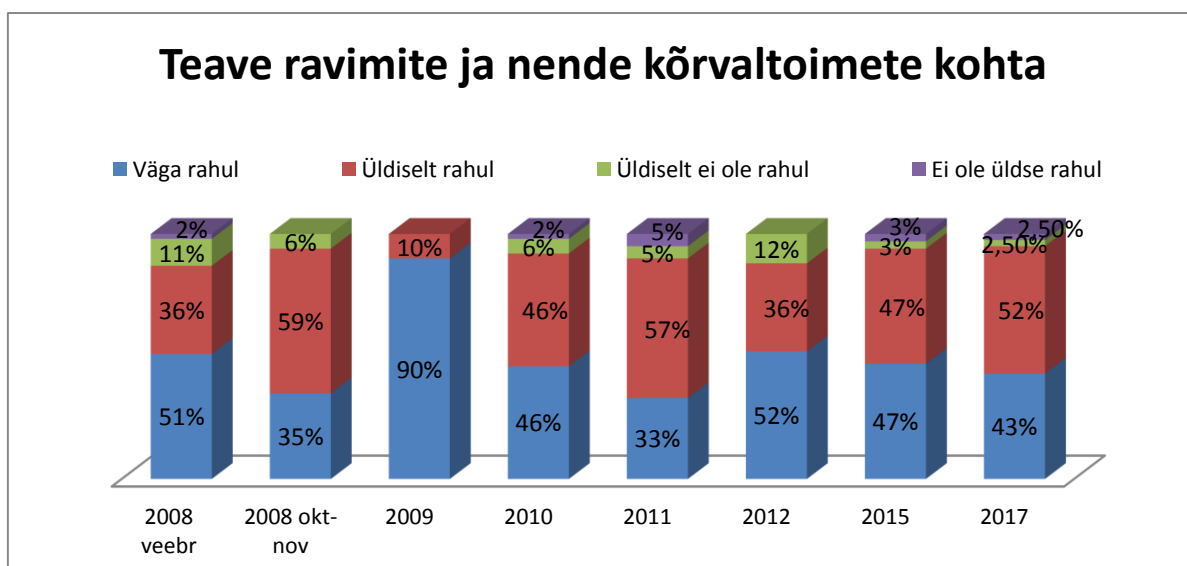
Kuid aastal 2017 on olnud paar inimest, kes tundsid, et nendega seda teavet pole või on puudulikult jagatud.

Privaatsuse tagamisega aastal 2015 olid rahul kõik patsiendid peale ühte. Aastal 2017 aga võib tõdeda, et kõik sellele küsimusele vastanud patsiendid olid privaatsuse tagamisega haiglasoleku kas *väga* või *üldiselt* rahul.



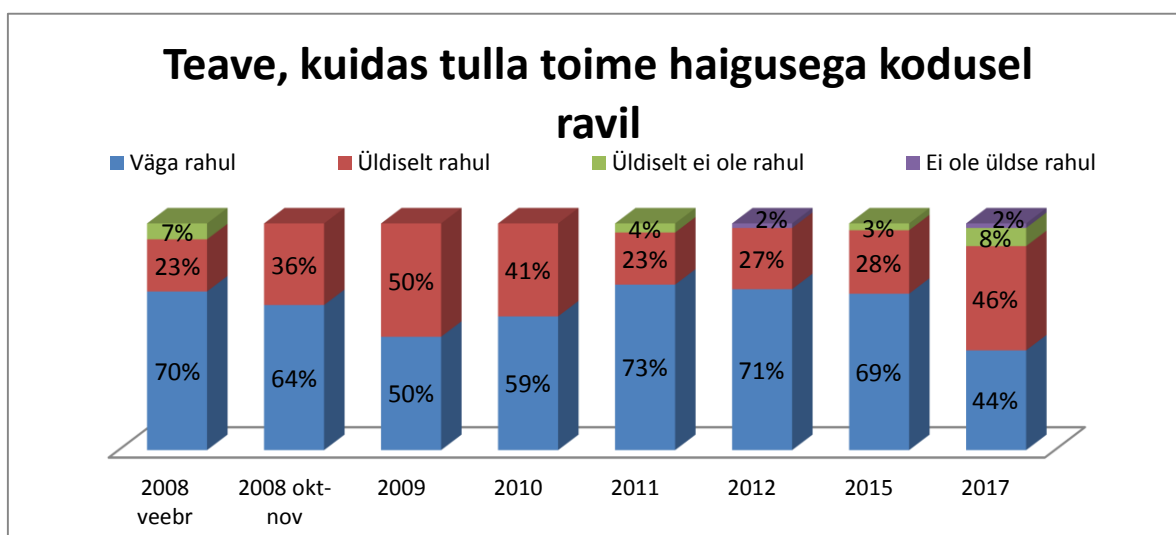
Joonis 8 Rahulolu teabega raviviiside ja -võimaluste kohta aastate 2008-2017 lõikes

Aastal 2017 võrreldes aastaga 2015 tõi kaasa rahulolevaid patsiente, kes tundsid, et memodega ei jagata teavet, mis puudutab nende haiguste raviviise ja ravivõimalusi. Kuigi üldine pilt üle aastate on hea – patsiendid on rahul teabega, mis puudutab raviviise ja – võimalusi.



Joonis 9 Rahulolu teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta aastate 2008-2017 lõikes

Rahulolu teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta taheti teada nii 2015 kui ka 2017 aastatel (Joonis 9). Joonisel näeb, et teabega ravimite kohta pole kõik patsiendid rahul. Üksikud patsiendid tundsid selle info puudulikkust.

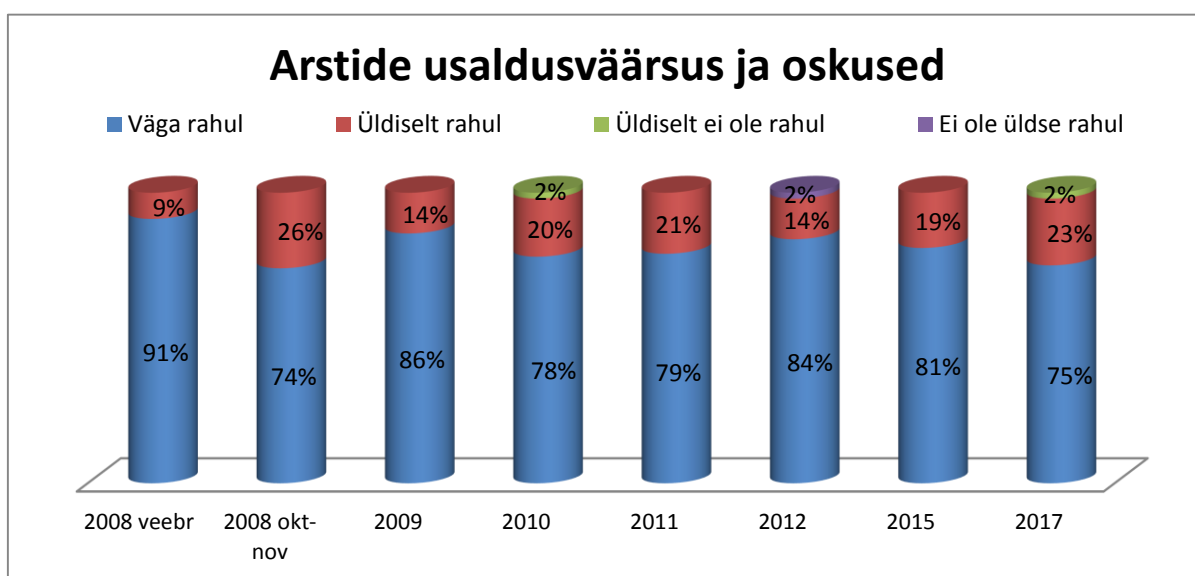


Joonis 10. Rahulolu teabega, kuidas tulla toime terviseprobleemidega kodusel ravil olles aastate 2008-2017 lõikes

Joonisel 10 võib näha, et patsiendid on rahul teabega, mida jagatakse koju minnes. Samas aastal 2017 on onud kõige rohkem patsiente, kes ei jäänud või üldse ei jäänud rahule sellega.

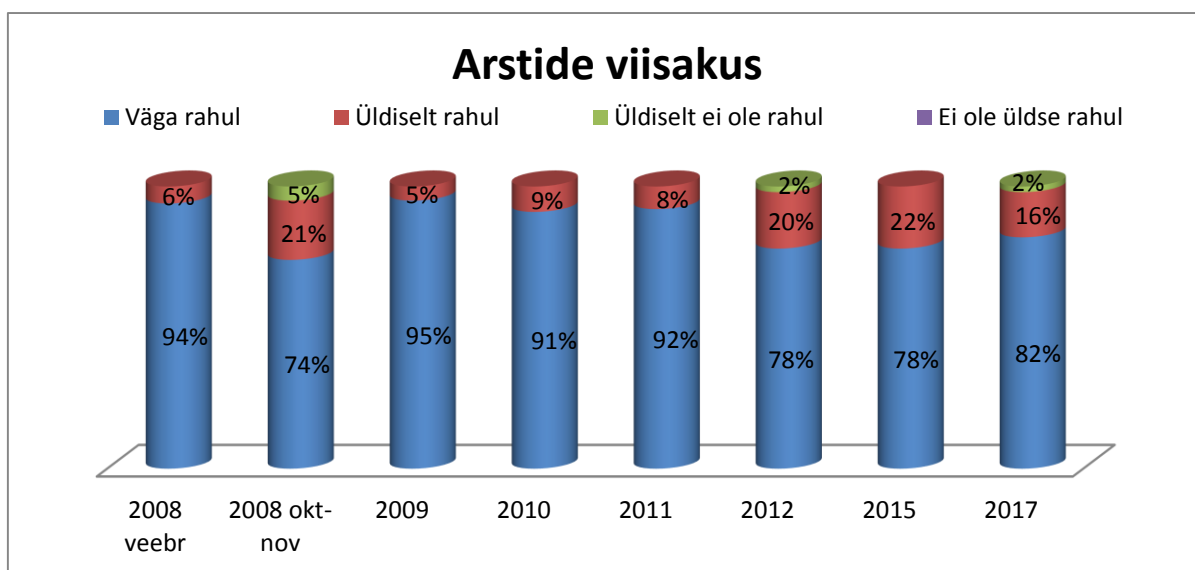
Rahulolu raviarsti tööga

Selles teemaplokis said patsiendid oma rahulolu või rahulolematust väljendada niisugustes küsimustest nagu: arsti viisakus, usaldusväarsus ja oskused; patsiendile pühendatud aja piisavus; patsiendi küsimustele antud arusaadavad ja piisavad vastused; patsiendi kaasamine raviotsuste tegemisse.



Joonis 11 Rahulolu arstide usaldusväarsuse ja oskustega aastate 2008-2017 lõikes

Arstide usaldusväarsus ja oskused on läbi aastate olnud kõrgel tasemel ja patsientide poolt hinnatud väga heaks või heaks. See, et patsiendid usaldavad SA Läänemaa Haigla arste ja hindavad nende oskusi on raviasutuse väga tugev külge. Aastal 2015 vastasid sellele küsimusele kõik patsiendid, kes said ankeedi ning kõik hindasid arsti oskuseid ja usaldusväarsust kõrgelt. Aastal 2017 oli aga üks patsient, kes selles küsimuses ei jäänud päris rahule ning kurtis, et nägi oma raviarsti vähe.



Joonis 12 Rahulolu arstide viisakusega aastate 2008-2017 lõikes

Küsitlusest selgub, et arste peetakse viisakateks inimesteks ning ainult üksikud inimesed läbi aastate erinevatel põhjustel ei jäänud arstide viisakusega päris rahule.

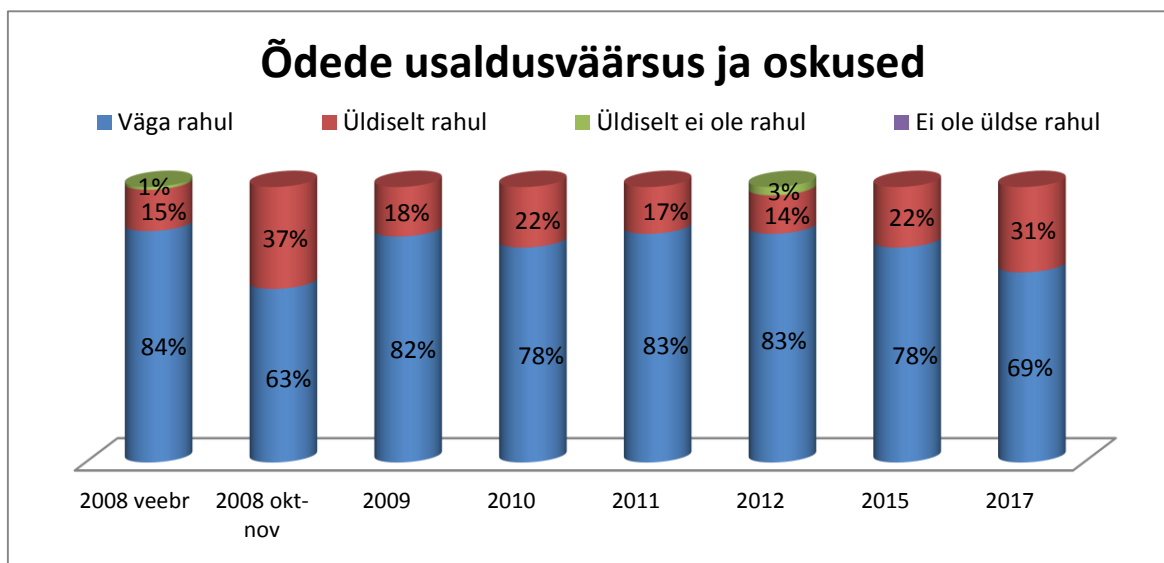
Küsimusele „Kas saite arstiga piisavalt suhelda?“ tundis aastal 2015 kaks patsienti, et ei saanud küll piisavalt suhelda oma raviarstiga. Sama ka aastal 2017, kui üks patsient kurtis, et nägi oma raviarsti vähe ja ei jäänud üldse rahule arsti poolt temale pühendatud ajaga ning üks meespatsient oli teadmatutes haiguse kulu suhtes ja ei jäänud päris rahule arsti tööga selles küsimuses.

Patsiendid vastasid ka aastal 2017 küsimusele „Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?“, et nad ei jäänud rahule arstiga. Aastal 2015 oli rahulolematu selles küsimuses ainult 1 patsient.

Rohkem rahulolematuid patsiente oli, kui küsiti „Kas Teid kaasati raviotsuste tegemistesse?“ Nii aastal 2015 kui ka 2017 umbes veerand sellele küsimusele vastanutest ei tunne kas üldse või üldiselt, et neid kaasatakse raviotsuste tegemistesse.

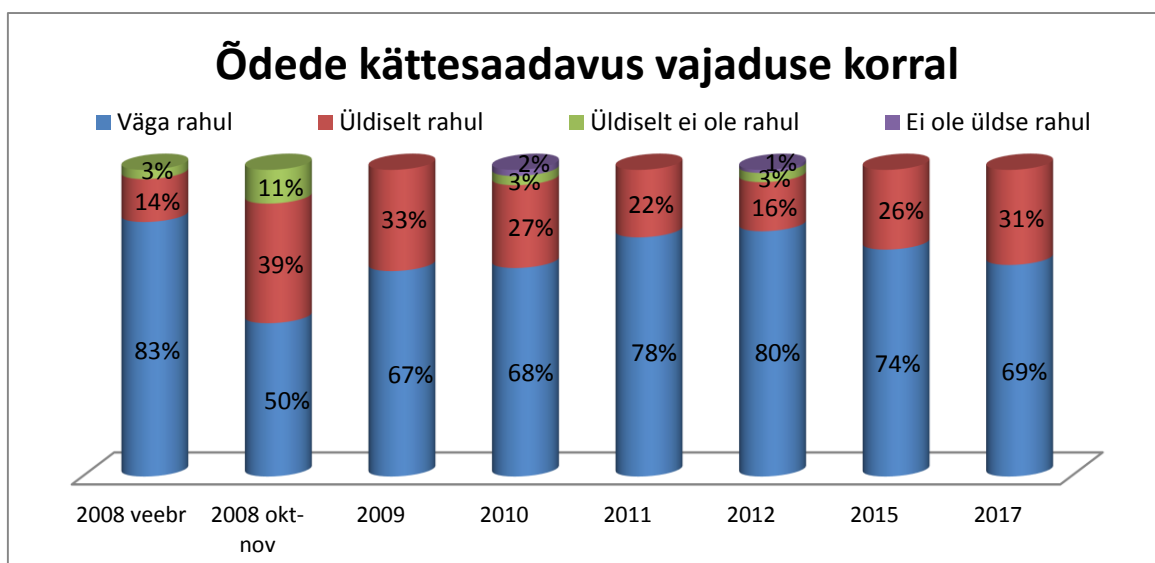
Rahulolu õdede/ämmaemandate tööga

Selles teemaplokis taheti teada saada, kas patsiendid jäid rahule murede ja soovide mõistmisega õdede poolt, õdede kättesaadavusega vajadusel, nende usaldusväärsuse, oskustega, viisakusega ning vastustega patsienti küsimustele.



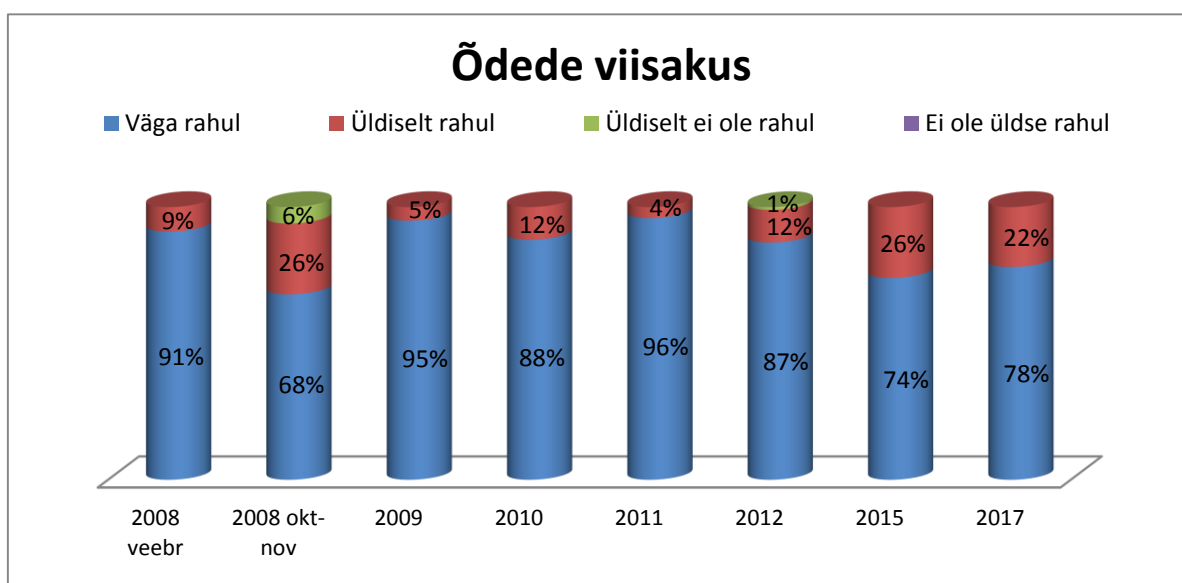
Joonis 13 Rahulolu õdede usaldusväärsuse ja oskustega aastate 2008-2017 lõikes

Õdede usaldusväärsus ja nende oskused pälvisid sama kõrge rahulolu kui arstide oma. Aasta 2012 ainus rahulolematu patsient on psühhiaatrilise profiiliga 67-aastane mees ning noor ema Kohtla-Järvelt. Aastal 2015 ja 2107 õdede usaldusväärsuse ja oskustega on rahule jäänud kõik vastajad.



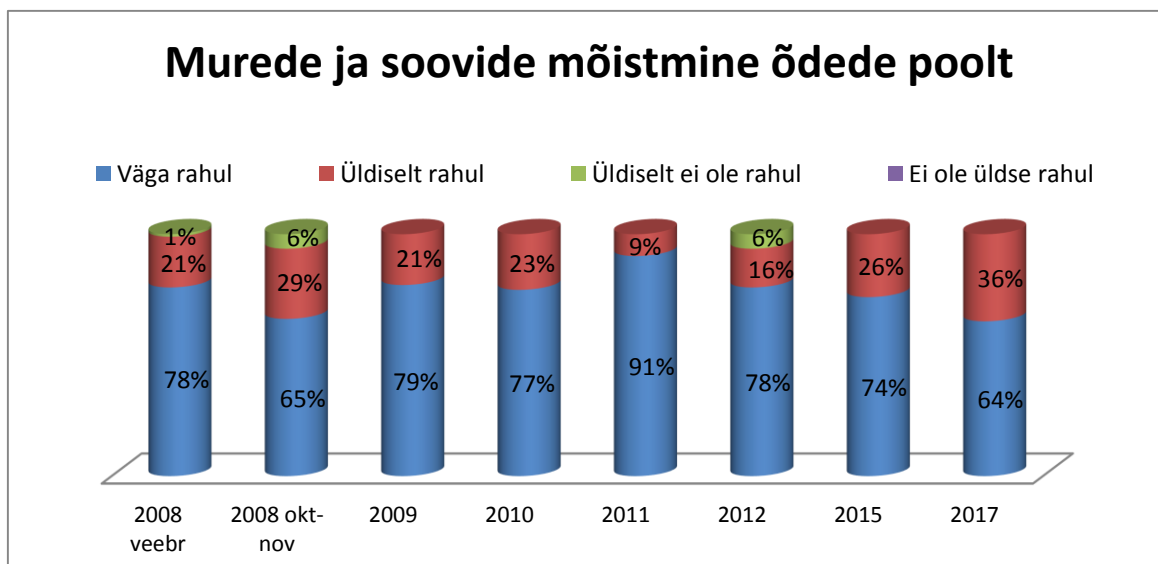
Joonis 14 Rahulolu õdede kättesaadavusega vajaduse korral aastate 2008-2017 lõikes

Vajaduse korral õdede kättesaadavusega on enamus patsiente pigem väga rahul kui lihtsalt rahul. Aastal 2012 jäid ka selles küsimuses rahulolematuks kaks noort lapsevanemat ning 67-aastane mees III osakonnast. Aastatel 2015 ja 2017 olid kõik vastanud väga rahul õdede kättesaadavusega vajaduse korral.



Joonis 15 Rahulolu õdede viisakusega aastate 2008-2017 lõikes

Ankeedi vastustest selgub, et SA Läänemaa Haigla õed on läbi aastate olnud viisakad. Aastal 2012 arvas ainult üks inimene (lapsevanem Kohtla-Järvelt), et õed ei olnud päris viisakad. Aastatel 2015 ja 2017 olid kõik patsiendid õdede viisakusega rahul.



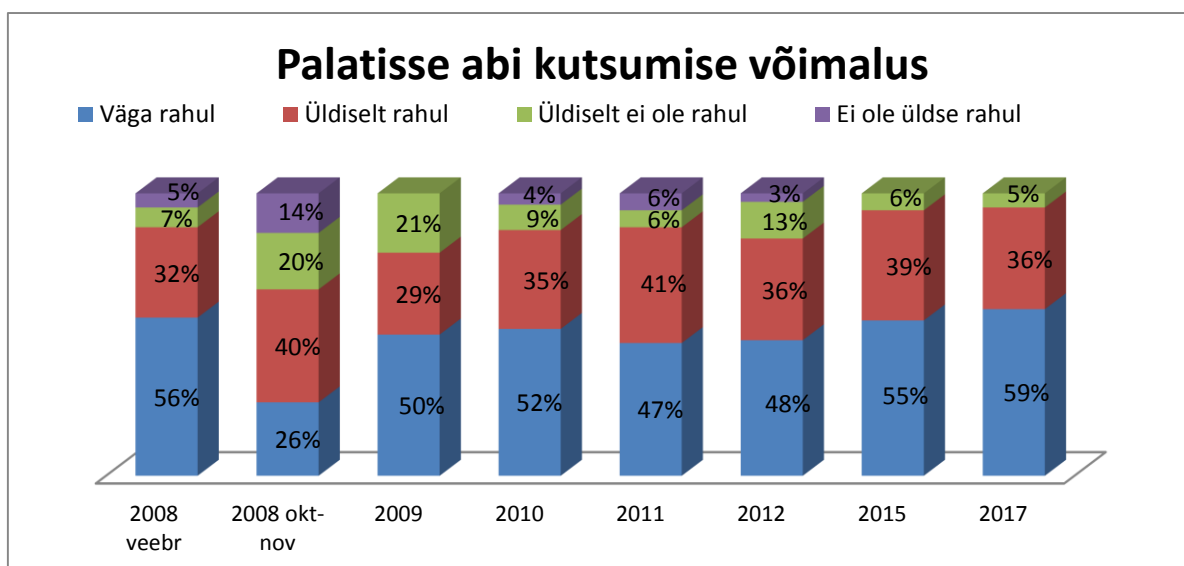
Joonis 16 Rahulolu murede ja soovide mõistmisega õdede poolt aastate 2008-2017 lõikes

Vastanute arvamusest selgub, et patsiendid on väga rahul murede ja soovide mõistmisega õdede poolt. Aastal 2012 tundsid aga 4 inimest, et õed justkui ei mõista päris hästi nende muresid ja ei tule piisavalt vastu nende soovidele. Need olid 2 lapsevanemat, kes polnud rahul laste osakonna kadumisega, üks 15-aastane poiss ning psüühilist haigust põdev 67-aastane mees. Aastatel 2015 ja 2017 olid aga kõik 100%-lt sellega rahul.

Küsimusele „Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?“ nii aastal 2015 kui ka 2017 vastasid kõik patsiendid, et on jäänud rahule.

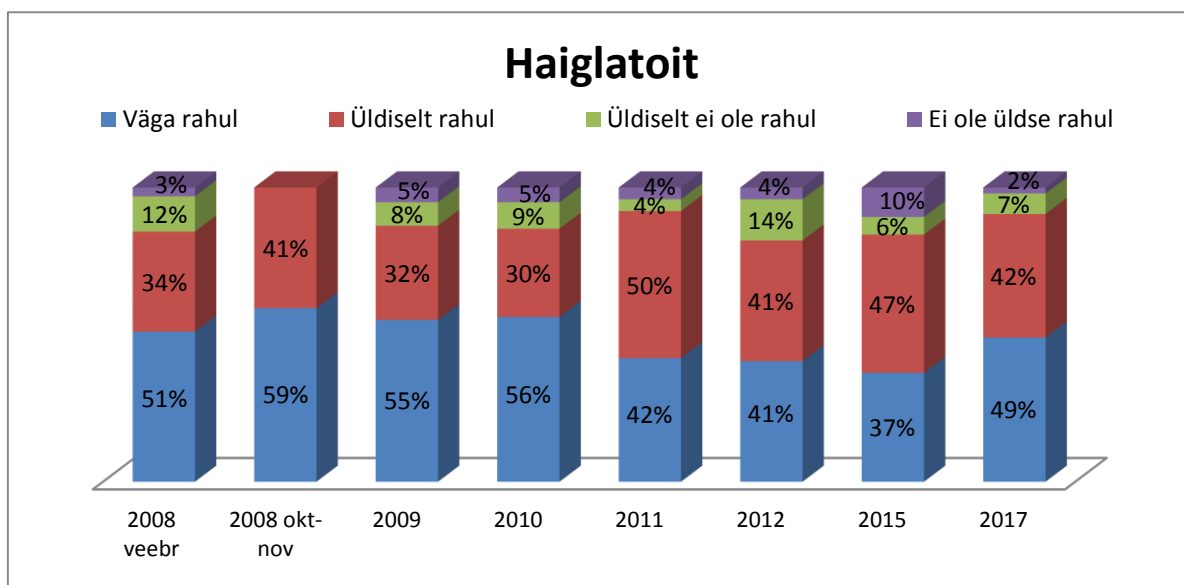
Rahulolu raviasutuse olmetingimustega

Rahulolu olmetingimustega mõõdeti järgmiste näitajate põhjal: palatisse abi kutsumise võimalus, haiglatoit ning ruumide puhtus ja korrashoid. Kuni aastani 2012 oli uuritud patsientide käest ka rahulolu WC ja pesemisruumide puhtusega.



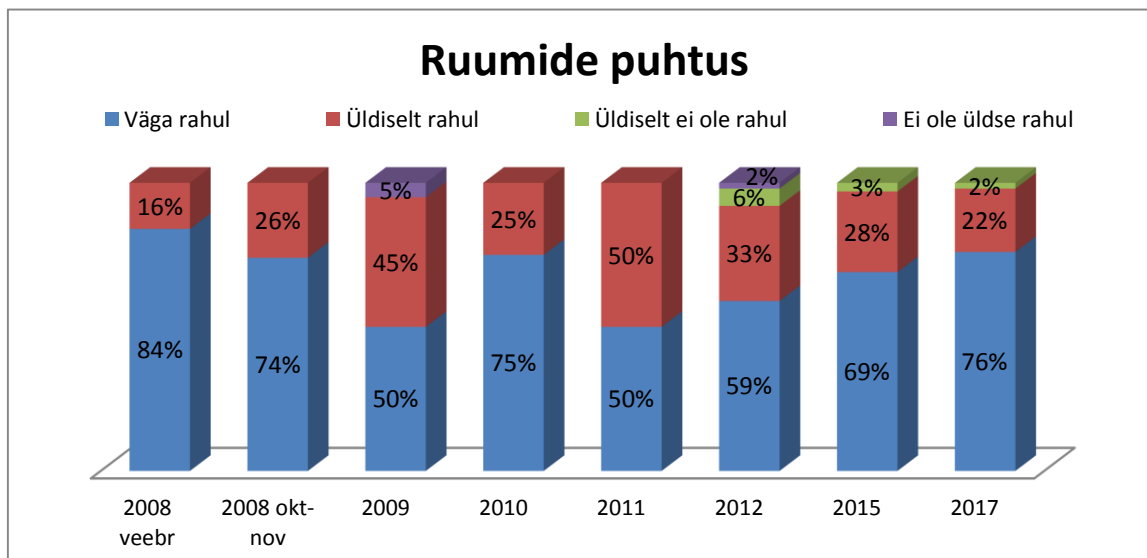
Joonis 17 Palatisse abi kutsumise võimalus aastate 2008-2017 lõikes

Palatisse abi kutsumise võimalusega on rahul aina rohkem patsiente. Aastast 2016 on nüüd häirenupud palatites lisaks õendusabi osakonnale paigaldatud ka aktiivravi osakonda. Ometi aastal 2017 on üks 80-aastane naispatsient kirjutanud kommentaaridesse, et vaja on häirenuppu.



Joonis 18 Rahulolu haigla toiduga aastate 2008-2017 lõikes

Haigla toiduga on rahule jäänud enamus ankeetidele vastanutest. Üksikud patsiendid on nurisenud toidu suhtes (vt kommentaare).



Joonis 19 Rahulolu ruumide puhtusega aastate 2008-2017 lõikes

Ruumide puhtusega on patsiendid rahul. Üksikud inimesed on näinud aga puudusi koristamisel.

KOKKUVÕTE

Kokkuvõtteks võib öelda, et patsiendid viibides SA Läänemaa Haiglas statsionaarsel ravil on aastast aastasse väljendanud rahulolu raviteenuse saamisel. Eriti ollakse rahul personali suhtumisega patsienti ning nende professionaalsete oskustega. Aastate 2015 ja 2017 küsitluse tulemusena selgus, et arsti soovitakse rohkem näha ning küsida temalt küsimusi oma haiguse kohta. Õdede tööga ollakse aga kõikides aspektides väga rahul. Vähem ollakse rahul raviasutuse olmetingimustega. Siin aga peab märkima, et kuigi neid rahulolematuid on ainult üksikud inimesed, kuid ikkagi neid on.

Aastate 2005-2011 tegi rahulolu uuringud puudulikuks vastanute väike arv ning madal haiglapoolne initsiatiiv. Seetõttu oli tulemuste analüüs raskendatud ning järeldused arvatavasti puudulikud ja mitte objektiivsed. Selleks, et uuringute tulemustest oleks kasu, muudeti aastal 2012 uuringu läbiviimise kriteeriume, ankeetide jagamise ja kätte saamise korda ning analüüsimise regulaarsust. Vaadates aastal 2012 tehtud küsitlusele võib näha, et nüüd on see hästi organiseeritud ning suurema osalejate arvuga.

Järjekordses uues kasutusele võetavas ankeedi variandis on muudetud küsimusi ja küsimuste teemade plokke. Mõni uus küsimus on väga hea ning sellele vastamine annab palju informatsiooni edaspidisteks parendamisteks. Samas mõnede küsimuste „kaotamisest” on kahju. Näiteks hooldajate tööd puudutavad küsimused.

KASUTATUD MATERJALID

SA Läänemaa Haigla statsionaarsete patsientide rahulolu uuring 2015 ning aastate 2008-2015 uuringute tulemuste analüüs. (2015). Koost. Raag, J. SA Läänemaa Haigla.

LISA 1. SA LÄÄNEMAA HAIGLA 2017. AASTA PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS

Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata järgnevatele küsimustele, mille eesmärgiks on selgitada Teie rahulolu raviteenustega ... (raviasutuse nimetus) . 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.....

1 Kas Te jäite haiglaraviga rahule?				
Jah, väga ☐	Jah, üldiselt küll ☐	Ei, üldiselt mitte ☐	Ei, üldse mitte ☐	
2 Kas tulete taas Kliinikumi, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?				
Kindlasti tulen ☐	Pigem tulen ☐	Pigem ei tule ☐	Kindlasti ei tule ☐	
1	2	3	4	
Küsimused haiglasse saabumise kohta				
3 Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?				
Jah, haiglaravi oli varem planeeritud ☐ 1				
Ei, tuln erakorralise haigena (kiirabi, EMO) ☐ 2				
Ei korral jätkake küsimusega 6				
	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
	1	2	3	4
4	Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?	☐	☐	☐
5	Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?	☐	☐	☐
6	Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?	☐	☐	☐
Küsimused ravi kohta				
7	Kui Teile tehti operatsioon, kas siis enne operatsiooni selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?	☐	☐	☐
8	Kui Teil oli valusid haiglasoleku ajal, kas saite siis valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?	☐	☐	☐

9	Kas jäite rahule teabega uuringute ja protseduuride kohta?	☐	☐	☐	☐
10	Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglasoleku ajal?	☐	☐	☐	☐
11	Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haiguse ravimisel?	☐	☐	☐	☐
12	Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	☐	☐	☐	☐
13	Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi ?	☐	☐	☐	☐
Küsimused Teie raviarsti kohta					
14	Kas saite arstiga piisavalt suhelda?	☐	☐	☐	☐
15	Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?	☐	☐	☐	☐
		Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
16	Kas jäite rahule arstide usaldusväärsuse ja oskustega?	☐	☐	☐	☐
17	Kas Teid kaasati raviotsuste tegemisse?	☐	☐	☐	☐
18	Kas jäite rahule arstide viisakusega?	☐	☐	☐	☐
Küsimused õdede/ämmaemandate kohta					
19	Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	☐	☐	☐	☐
20	Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	☐	☐	☐	☐
21	Kas jäite rahule õdede usaldusväärsuse ja oskustega?	☐	☐	☐	☐
22	Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?	☐	☐	☐	☐
23	Kas jäite rahule õdede viisakusega?				

	☐	☐	☐	☐
Küsimused haigla kohta				
24	Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	☐	☐	☐
25	Kas jäite rahule haiglatoiduga?	☐	☐	☐
26	Kas jäite rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga?	☐	☐	☐

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

[illegible]

Patsiendi andmed:

27 Patsiendi vanus: _____ aastane		28 Patsiendi sugu: naine ☐ 1; mees ☐ 2	
29 Elukoht (maakond): _____			
Täidetakse raviasutuse töötajate poolt.			
30	Ankeedi keel 1 (eesti) 2 (vene)	31	Struktuuriüksus / _____ kuuekohaline number

LISA 2. SA LÄÄNEMAA HAIGLA 2015. AASTA PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS

Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata järgnevatele küsimustele, mille eesmärgiks on selgitada Teie rahulolu raviteenustega Läänemaa Haiglas. 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 *haigla õendusjuhi Marju Lepmetsa poole*

Kas Te jäite haiglaraviga rahule?				
Jah, väga ☐	Jah, üldiselt küll ☐	Ei, üldiselt mitte ☐	Ei, üldse mitte ☐	
Kas tulete taas Kliinikumi, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?				
Kindlasti tulen ☐	Pigem tulen ☐	Pigem ei tule ☐	Kindlasti ei tule ☐	
1	2	3	4	
Mõned küsimused haiglasse saabumise kohta				
Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud? Jah, haiglaravi oli varem planeeritud ☐ 1 Ei, tulin erakorralise haigena (kiirabi, EMO) ☐ 2 Ei korral jätkake küsimusega 7		Kui kaua Te pidite haiglaravi ootama (alates eriarsti vastuvõtust, kus Teile öeldi, et vajate haiglaravi)? ____ päeva või ____ nädalat või ____ kuud		
	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?	☐	☐	☐	☐
Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?	☐	☐	☐	☐
Kas saite ise valida haigla, kuhu ravile tulla	☐	☐	☐	☐
Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?	☐	☐	☐	☐
Mõned küsimused ravi kohta				
Kas Teile tehti operatsioon?	Jah ☐ 1	Ei ☐ 2	Ei korral jätkake küsimusega 12	
Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?	☐	☐	☐	☐
Kas Teilt võeti kirjalik nõusolek enne operatsiooni?	☐			☐

Kas Teil oli valusid haiglasoleku ajal?	☐	☐	☐	☐
Kas Te saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?	☐	☐	☐	☐
Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglasoleku ajal?	☐	☐	☐	☐
Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	☐	☐	☐	☐
Küsimused Teie raviarsti kohta				
Kas saite arstiga piisavalt suhelda?	☐	☐	☐	☐
Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?	☐	☐	☐	☐
Kas jäite rahule arstide usaldusväärsuse ja oskustega?	☐	☐	☐	☐
Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haigusest?	☐	☐	☐	☐
Kas Teid kaasati raviotsuste tegemisse?	☐	☐	☐	☐
Kas jäite rahule arstide viisakusega?	☐	☐	☐	☐
Küsimused õdede/ämmaemandate kohta	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	☐	☐	☐	☐
Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	☐	☐	☐	☐
Kas jäite õdede usaldusväärsuse ja oskustega rahule?	☐	☐	☐	☐
Kas jäite rahule õdede poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta?	☐	☐	☐	☐
Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?	☐	☐	☐	☐
Kas jäite rahule õdede viisakusega?	☐	☐	☐	☐
Kas Teie hinnangul oli õdesid piisavalt?	☐	☐	☐	☐
Küsimused haigla kohta				
Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	☐	☐	☐	☐
Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult?	☐	☐	☐	☐
Kas jäite haiglatoiduga rahule?	☐	☐	☐	☐
Kas jäite ruumide puhtuse ja korrashoiuga rahule?	☐	☐	☐	☐
Küsimused haiglast väljakirjutamise kohta				

Kui kaua Te ravil viibisite? ____ päeva	Kas Teie ravi jätkub teises haiglas? Jah ☐ 1 Ei ☐ 2			
Kas jäite rahule haiglaravi kestusega?	☐	☐	☐	☐
Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi?	☐	☐	☐	☐

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

Millega Te jäite eriti rahule?

Patsiendi andmed:

Patsiendi vanus: _____ aastane	Patsiendi sugu: naine ☐ 1; mees ☐ 2
Elukoht (maakond): _____	
Täidetakse raviasutuse töötajate poolt.	
Ankeedi number _____ Ankeedi keel 1 (eesti) 2 (vene)	Ankeedi kuupäev _____ Struktuuriüksus / _____ kuuekohaline number

LISA 3. SA LÄÄNEMAA HAIGLA PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU VANEMA ANKEEDI VARIANT

SA Läänemaa Haigla
Reg. nr. 9005917
Vaba tn. 6, Haapsalu 90502

Lugupeetav patsient!

Palume Teil vastata järgnevale küsimustele, mille eesmärgiks on selgitada Teie rahulolu raviteenustega

_____ . 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 _____ poole

1 Palun hinnake, kui rahule Te jäite raviteenusega?							
Väga rahul	☐	Pigem rahul	☐	Pigem ei ole rahul	☐	Ei ole üldse rahul	☐
2 Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuste järele, kas tulete veel siia ravile?							
Kindlasti tulen	☐	Pigem tulen	☐	Pigem ei tule	☐	Kindlasti ei tule	☐
1		2		3		4	

	Kui rahule Te jäite haiglaravi erinevate valdkondadega?	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
3	haiglatöötajate suhtumisega Teisse haiglasse vastuvõtul	☐	☐	☐	☐
4	asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul	☐	☐	☐	☐
5	võimalusega pääseda haiglaravile	☐	☐	☐	☐
6	varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega	☐	☐	☐	☐
7	enne haiglaravi alustamist antud selgituste ja juhistega	☐	☐	☐	☐
8	teabega Teie haiguse ja sellega seotud ohtude kohta	☐	☐	☐	☐
9	teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta	☐	☐	☐	☐
10	teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haiguse korral	☐	☐	☐	☐
11	teabega Teile tehtud uuringute ja protseduuride kohta	☐	☐	☐	☐
12	teabega, kuidas tulla toime peale haiglaravi oma terviseprobleemide ja koduse hooldusega	☐	☐	☐	☐
13	Teile antud abi põhjendatuse ja arusaadavusega	☐	☐	☐	☐
14	Teie vaevuste leevendamisega	☐	☐	☐	☐
15	arstide usaldusväärsuse ja oskustega	☐	☐	☐	☐
16	õdede usaldusväärsuse ja oskustega	☐	☐	☐	☐
17	õdede kättesaadavusega vajaduse korral	☐	☐	☐	☐
18	hooldajate kättesaadavusega vajaduse korral	☐	☐	☐	☐
19	palatisse abi kutsumise võimalustega	☐	☐	☐	☐
20	Teie haigusse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmisega	☐	☐	☐	☐
21	võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatud	☐	☐	☐	☐
22	üldise suhtumisega Teisse	☐	☐	☐	☐
23	arstide viisakusega	☐	☐	☐	☐
24	õdede viisakusega	☐	☐	☐	☐
25	hooldajate viisakusega	☐	☐	☐	☐
26	Teile pühendatud aja piisavusega	☐	☐	☐	☐
27	Teie murede ja soovide mõistmisega arstide poolt	☐	☐	☐	☐
28	Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt	☐	☐	☐	☐
29	haiglatoiduga	☐	☐	☐	☐
30	ruumide puhtusega	☐	☐	☐	☐
31	WC ja pesemisruumide puhtusega	☐	☐	☐	☐
		1	2	3	4

- Palun valige eelnevast loetelust (küsimustest 3-31) viis Teie jaoks kõige olulisemat valdkonda ja märkige need ringiga.

32 33 34 35 36

Palun vastake ka mõnele küsimusele Teie enda kohta.

37 Teie vanus: _____ aastat	38 Teie elukoht: _____ maakond _____ linn / vald
39 Kas Te olete: töötav, õppiv ☐ 1 kodune, mittetöötav ☐ 2 pensionär ☐ 3	40 Teie haridus: alg- või põhiharidus ☐ 1 kesk- või keskeriharidus ☐ 2 kõrgem haridus ☐ 3
41 Teie sugu: naine ☐ 1 mees ☐ 2	42 Mitu päeva Te haiglas olite? _____ päeva
43 Millisel põhjusel Te haiglas viibisite? äge haigestumine, trauma ☐ 1 sünnitus ☐ 2 kroonilise haiguse ägenemine ☐ 3 kroonilise haiguse plaaniline ravi ☐ 4 uuringuteks ☐ 5 hoolduseks ☐ 6	44 Kuidas jätkub Teie haiguse edasine ravi? ▪ praegu rohkem ravi ei vaja ☐ 1 ▪ kodune ravi perearsti abiga ☐ 2 ▪ kodune ravi eriarsti juhendamisel ☐ 3 ▪ haiglaravi samas haiglas teatud kindlate ajavahemike järel ☐ 4 ▪ haiglaravi mõnes teises haiglas ☐ 5 ▪ lähete hooldekodusse ☐ 6 ▪ ei tea ☐ 7
45 Kui kaua Te haiglaravile saamist ootasite? _____ päeva, _____ nädalat, _____ kuud	
46 Ankeedi täitis: Patsient ise ☐ 1 Lapsevanem, hooldaja ☐ 2 Raviastutuse töötaja ☐ 3	
Küsimused täitmiseks raviastutuse töötajate poolt.	
47 Ankeedi number _____	50 Struktuuriüksus _____
48 Ankeedi keel 1 (eesti) 2 (vene)	
49 Ankeedi kuupäev _____	

Suur tänu vastamise eest!

LISA 4. SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU 2017. AASTA UURINGU VASTUSTE STATISTIKA

