



SA LÄÄNEMAA HAIGLA
STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2015
NING AASTATE 2008-2015 UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS

Koostaja: Jana Raag

SISUKORD

SISSEJUHATUS	3
SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2015	4
ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST	4
Küsitluse eesmärk	4
Küsitluse läbiviimise aeg	4
Valim	4
Küsitluse metoodika	4
VASTANUTE ÜLDANDMED	5
PATSIENTIDE RAHULOLU SA LÄÄNEMAA HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA	6
Üldine rahulolu raviteenusega	6
Patsientide haiglasse saabumine ning rahulolu selle protsessiga	7
Patsientide rahulolu raviga	8
Raviarstiga seotud küsimused	9
Rahulolu raviasutusest väljakirjutamise protsessiga	13
PATSIENTIDE KIRJALIK TAGASISIDE	13
KOKKUVÕTE AASTA 2015 RAHULOLU UURINGUST	16
AASTATE 2008-2015 SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU TULEMUSTE ANALÜÜS	17
AASTATE 2008-2015 UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS	17
Üldine rahulolu raviteenusega	19
Haiglasse saabumine	19
Patsientide rahulolu informatsiooni ja teabega	21
Patsientide rahulolu raviga ja teenindusega seotud aspektides	25
Rahulolu meditsiinilise personali tööga	29
Rahulolu raviasutuse olmetingimustega	36
KOKKUVÕTE	39
KASUTATUD MATERJALID	40
LISA 1. SA LÄÄNEMAA HAIGLA PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS	41
LISA 2. SA LÄÄNEMAA HAIGLA PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU VANEM ANKEEDI VARIANT	44
LISA 3. SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU 2015. AASTA UURINGU VASTUSTE STATISTIKA	46

SISSEJUHATUS

Ettepaneku ka sellel aastal töö 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.

Aastal 2011 oli esimese ettepaneku peale valminud mahukas töö. Seejärel aastal 2012 valmis ka teine töö, mida nüüd täiendatakse uute andmete ehk aasta 2015 küsitluse tulemustega ning nende analüüsiga.

Käesolev uurimistöö koosneb kahest osast. Esimene osa on aastal 2015 läbiviidud SA Läänemaa Haigla patsientide rahulolu küsitluse analüüs. Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega aastal 2015. Küsitluse abil sooviti saada ülevaadet patsientide hinnangutest statsionaarsele raviteenusele SA Läänemaa Haiglas, sealhulgas haiglasse saabumisele, haiglas saadud abile, personali õendus/hoolduse 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 2015

ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST

Küsitluse eesmärk

Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega aastal 2015.

Küsitluse läbiviimise aeg

Ankeetküsitlus viidi läbi aprillis 2015.

Valim

Kõikne. Vastamise võimalus oli kõikidel statsionaarsete osakondade patsientidel, kellele jagasid ankeete osakondade vanemõed.

Küsitluse metoodika

Patsientide rahulolu küsitluse käigus oli aastal 2015 perioodil 01.04.-30.04. osakondadesse välja jagatud 220 ankeeti: 150 eestikeelset ning 70 venekeelset. Vastamise võimalus oli kõikidel eelpool nimetatud perioodil haiglaravil viibinud patsientidel, kellele jagas ankeete patsiendi haiglasse vormistanud vastuvõtuosakonna õde. Ankeet oli olemas ka osakonna puhketoas/söögisaalis. Küsimustik paluti patsientidel täita reeglina viimasel haiglasviibimise päeval. Ankeedile vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Patsientide rahulolu küsitluse lõpuks jäi jagamata kujul 55 eestikeelset ning 51 venekeelset ankeeti. Täidetud kujul tagastati perioodi lõpuks 31 eestikeelset ja 5 venekeelset ankeeti ehk kokku – 36 ankeeti, mis teeb 16% jagatud ankeetide koguarvust.

Perioodil 01.04.-30.04.2015. viibis haigla statsionaaris 230 patsienti. 36 täidetud ankeeti tähendab seda, et kõikidest antud perioodil haiglas olevatest patsientidest täitsid ankeeti 16%, mis on peaaegu sama osalemisprotsent, mis oli aastal 2012 (siis oli 15%). Tõllal see protsent oli märkimisväärselt tõusnud, võrreldes aastaga 2011, kui osales ainult 3% haigetest. Üheks põhjuseks, miks 2015 aastal jäi patsientide osavõtt nii kasinaks võib olla see, et haiglasse on jäänud kaks osakonda: aktiiv- ja õendusabiosakond. Õendusabiosakonnast olid saadud kätte üksikud ankeedid, mis on ka arusaadav, arvestades osakonna spetsiifikat ja klientide eripära. Aktiivosakonna patsiendid ongi ankeetidele vastajad, kuid kui arvestada väikese haigla jaoks lühikest küsitlusaega, siis võib justkui vastanute arvuga rahul olla.

Sellel aastal oli kasutusele võetud täiendatud/ümberkujundatud uus küsimustik, mis koosnes eelmisega võrreldes samuti 46 küsimusest, millest 36 olid põhiküsimused patsiendi rahulolu kohta haiglas viibimise ajal, 3 puudutas teavet täitja kohta (vanus, sugu ja elukoht) ning 4 oli täidetavad raviasutuse poolt (ankeedi number, keel, kuupäev ja struktuuriüksus). 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*).

VASTANUTE ÜLDANDMED

Vastanutest 48% olid naised ja 52% mehed. Esmakordselt küsitlust läbiviidud aastate jooksul on mehed olnud aktiivsemad vastajad. Vastajate keskmine vanus oli 62 (naistel keskmine vanus 65 aastat, meestel – 58), noorim oli 13- ning vanim 94-aastane. Aastate 2008 kuni 2012 küsitluses osalenute keskmine vanus on 2008 – 57 aastat, 2010 – 53, 2011 – 60 ning 2012 - 54. Kõik täitjad peale ühe inimese (lapsevanem) olid patsiendid ise. Elukohajärgselt olid enamus patsiendid Läänemaalt, v.a. üks patsient Ida –Virumaalt, Toila vallast, kellele tehti haiglas operatsioon (kas plaaniline või erakorraline - ankeedi küsimuste vastustest ei selgu). Kuna uuel ankeedivariandil elukoha valda/linna pole nõutud, vaid märkima pidi ainult maakonda, siis ankeetidest ei tule päris välja, kust täpsemalt inimene tuleb. Mõned patsiendid märkisid aga ikka oma valla või linna nimetuse: 7 inimest olid Haapsalust, 4 - Lääne-Nigula vallast, 3 – Ridala vallast. Kuuel ankeedil jäi elukoht märkimata.

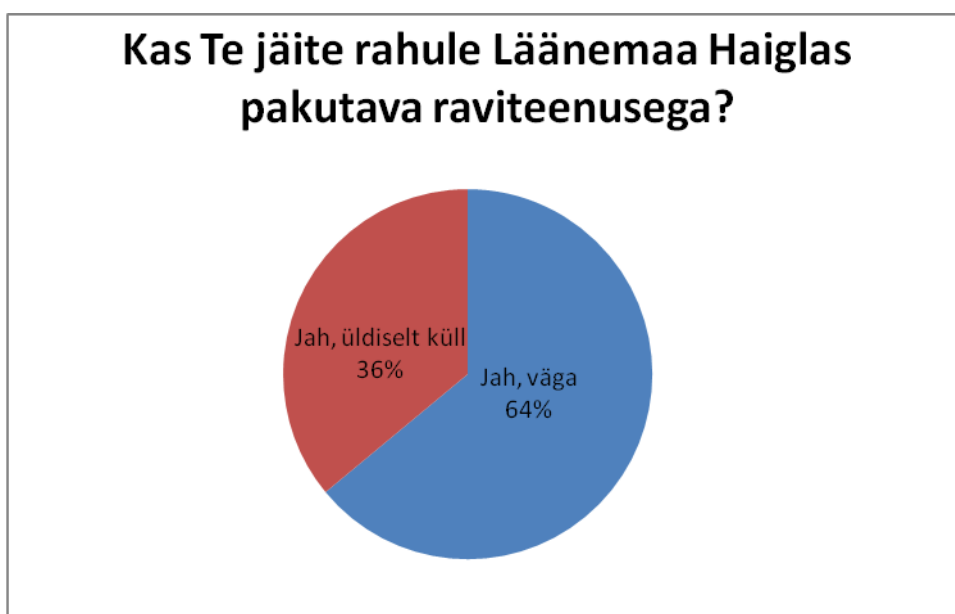
Kuna haridustaset ja tegevusala selle aasta ankeedis ei nõutud, siis seda ei oska öelda/võrrelda. Samuti jääb teadmata, mis on haiglas viibimise põhjuseks. Küsimusele

vastanutest operatsiooni kohta, saab öelda seda, kas patsient oli tulnud haiglasse operatsiooniks või muul põhjusel. Operatsiooni puudutavale küsimusele vastas 32 patsienti. Nendest 10 (31%) viibis haiglas operatsiooni tõttu ning 22 (69%) muu tervisehäire või haiguse tõttu.

PATSIENTIDE RAHULOLU SA LÄÄNEMAA HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA

Üldine rahulolu raviteenusega

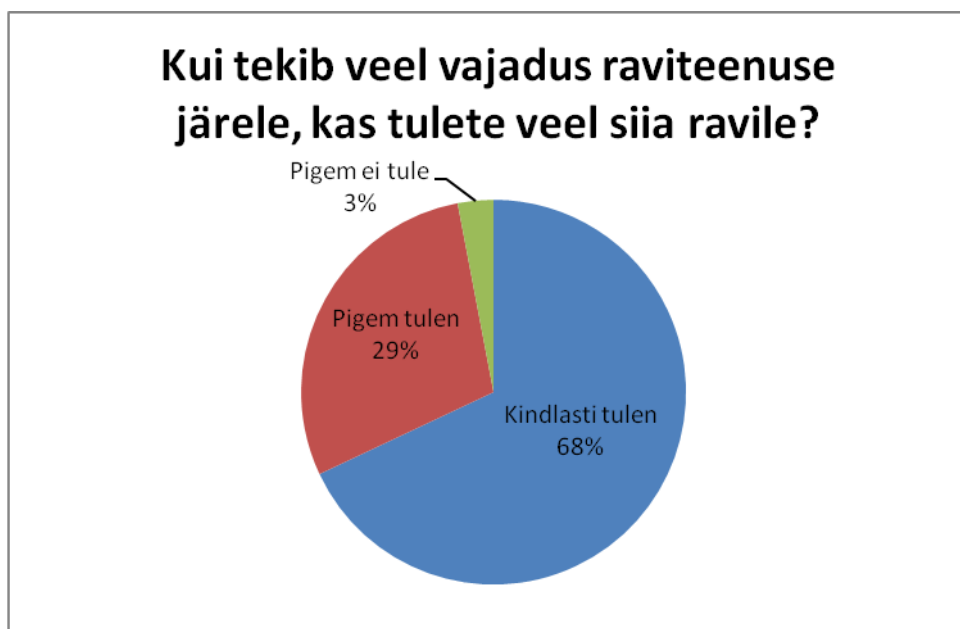
Patsientidel paluti hinnata kui rahule jäid nad raviteenusega. Vastamisvariantideks oli: *jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte*). Viimaseid kahte vastuse varianti ei valinud ükski ankeeti täitnud patsient. Sellele küsimusele vastas 33 patsienti ehk 92% kogu ankeedile vastanutest ning tulemusi võib näha alljärgneval joonisel. Kõik ankeedile vastanud patsiendid jäid pakutava raviteenusega rahule.



Joonis 1 Üldine rahulolu SA Läänemaa Haiglas pakutava raviteenusega aastal 2015

Sellele küsimusele järgnes teine, kus paluti vastata, et kui tekib veel vajadus raviteenuse järele, kas patsient tuleb uuesti siia ravile. Üks patsient vastas, et ta *pigem ei tuleks* rohkem Läänemaa Haiglasse (Joonis 2). See oli 63-aastane meesterahvas Haapsalust, kes tuli erakorralisena haiglasse, viibis seal 60 päeva ning kommentaarides mainis raviarsti

kättesaadavust ning vähest kohal viibimist („*Helistades sooviga suhelda raviarstiga, oli see võimatu. Kohal viibis arst vähe*”). Samas kiitis aga õdede ja hooldajate tööd (*Õed ja hooldajad olid väga abivalmid. Ravivõimleja Ave oli väga abivalmis*”).



Joonis 2 Patsientide tahe vajadusel uuesti samasse raviasutusse tulla (aasta 2015)

Patsientide haiglasse saabumine ning rahulolu selle protsessiga

Selles küsitluse teemaplokis käsitleti järgmisi teemasid: kuidas patsient haiglasse sattus, kui pikk oli haiglaravi järjekord ning kuidas ooteaeg mõjutas tervise seisundit, kas haigla valik oli vabatahtlik ning kui selge ja kiire kogu protsess oli.

Küsimusele „Kas teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?” 30-st vastuse andnud patsiendist täpselt pooled olid tulnud haiglasse plaaniliselt ning pooled erakorraliselt.

Küsimusele „Kui kaua Te haiglaravile saamist ootasite?” vastas 13 patsienti ehk 8% kogu vastajatest. Küsimusele ei pidanud vastama need, kes tulid haiglasse erakorralise haigena. 1-7 päeva pidid haiglasse tulekut ootama seitse plaanilisele ravile suunatud patsienti, 10-14 päeva – kaks patsienti, 21 päev – üks patsient, 30 päeva – kaks patsienti ning 90 päeva – üks patsient. Alljärgnevas tabelis (Tabel 1) tuuakse välja veel teiste selle teemaploki küsimuste tulemused.

Tabel 1 Patsientide rahulolu raviasutusega haiglasse saabumisel (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

Tabel 1 Patsientide rahulolu raviasutusega haiglasse saabumisel
(n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Ooteaja pikkus (n=18)	11 (61%)	4 (22%)	2 (11%)	1 (6%)
Tervise halvenemine haiglaravi ootamise perioodil (n=19)	4 (21%)	5 (26%)	1 (5%)	9 (47%)
Valikuvõimaluse olemasolu haigla valimisel (n=31)	9 (29%)	10 (32%)	7 (23%)	5 (16%)
Asjaajamise selgus ja kiirus (n=34)	23 (68%)	10 (29%)	1 (3%)	-

Selle teemaploki kokkuvõtteks võib öelda, et patsiendid suhtusid mõistvalt haiglasse saabumise protsessi ning jäid rahule nii ooteaja pikkuse kui ka asjaajamise selguse ja kiirusega. Samas tervis halvenes ooteaja perioodil peaaegu pooltel sellele küsimusele vastanutel ehk 9 inimest märkasid seda. Vaadates nende inimeste ravile tulekut, näeb, et kõik nad olid plaanilised patsiendid, kes ootasid haigla järjekorras erinevalt ehk alates 1 päevast kuni 3 kuuni. Sool ja vanusel ühiseid jooni ei leitud. Haigla valiku suhtes märkis 13 inimest, et ega nad ise ei saanud väga haiglat valida. Nende seas oli nii erakorralisi kui ka planilisele ravile tulnud patsiente. Asjaajamise selguse ja kiirusega olid rahul kõik, peale ühte 63-aastase meespatsiendi, kes saabus erakorralise haigena haigla vastuvõttu ning pidi ootama haiglasse sisse saamist pool päeva.

Patsientide rahulolu raviga

Antud teemaplokis taheti teada saada, kas patsient on rahule jäänud valude leevendamise meetodite ja kiirusega, privaatsuse tagamisega haiglas oleku ajal, teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta ning operatsiooni toimumisel ka sellele eelneva protseduuriga.

Operatsioon tehti kümnele patsiendile (31% 32-st sellele küsimusele vastanud patsiendist) ning kõik märkisid, et nad on saanud piisavalt teavet operatsioonist ning sellele järgnevalt

perioodist. Nendest 8 ehk 80% on andnud ka kirjaliku nõusoleku operatsiooniks. Imelikul kombel väitsid 2 inimest, et nendelt pole seda justkui küsitud. Üks 84-aastane vene keeles ankeedile vastanud mees vastas, et enne operatsiooni temalt nõusolekut ei küsitud ning veel üks samuti venekeelsele ankeedile vastanud patsient (sugu ja vanus märkimata) märkis kindlalt, et nõusolekut operatsiooniks temalt küsitud pole.

Alljärgnevas tabelis (Tabel 2) võib näha selle ploki vastuseid küsimustele, mis puudutasid valude leevendamise abi, privaatsuse tagamist ning ravimeid puudutavat teavet.

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

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Valude esinemine haiglasoleku ajal (n=31)	9 (29%)	6 (19%)	8 (26%)	8 (26%)
Abi kättesaadavuse kiirus valude korral (n=28)	21 (75%)	7 (25%)	-	-
Privaatsuse tagamine haiglasoleku ajal (n=31)	21 (68%)	9 (29%)	-	1 (3%)
Teave ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta (n=30)	14 (47%)	14 (47%)	1 (3%)	1 (3%)

Vastustest selgub, et patsiendid jäid haiglas raviga rahule, nii operatsioonieelse infoga kui ka ravi ajal esinenud valu leevendamise kiirusega. Samuti tundsid patsiendid, et neile on tagatud privaatsus ning nendega on jagatud informatsiooni neile antavatest ravimitest ning nende kõrvaltoimetest. Üks 94-aastane naine ei tundnud üldse, et haiglasoleku ajal on tagatud privaatsus. Sama naine märkis, et temaga ei ole jagatud infot ka ravimite kohta. Oma 10-päevase haiglasviibimise järel kommenteeris ta, et *tundis puudust arstist*, kuid hooldusega jäi rahule.

Raviarstiga seotud küsimused

Selles teemaploki uuriti patsientide rahulolu arstiga: arsti olemasolu, viisakus, usaldusväärsus ja oskused, valmidus vastata patsiendi küsimustele ning teabe jagamine patsiendiga. Alljärgnevas tabelis on välja toodud patsientide rahulolu nendes küsimustes.

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

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti aja pühendamine patsiendile (n=35)	25 (71%)	8 (23%)	1 (3%)	1 (3%)
Arsti selgitused haigust puudutavatele küsimustele (n=35)	25 (71%)	9 (26%)	-	1 (3%)
Arsti usaldusväärsus ja oskused (n=36)	29 (81%)	7 (19%)	-	-
Selgitused ravivõimalustele (n=35)	21 (60%)	14 (40%)	-	-
Kaasamine raviotsuse tegemisse (n=33)	17 (52%)	8 (24%)	4 (12%)	4 (12%)
Arsti viisakus (n=36)	28 (78%)	8 (22%)	-	-

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 94-aastane proua, kelle arstiga mitte rahulolu kommentaari töö artor märkis eelnevas teemaplokis ning kes tundis, et ei ole saanud arsti käest oma küsimustele piisavaid ja arusaadavaid vastuseid. Teiseks oli 75-aastane vene keelt kõnelev plaaniline patsient, kes märkis oma kommentaaris, et nägi harva arsti, samas hooldajate tööga jäi väga rahule, märkides, et nad töötavad viisakalt. Kõige rohkem rahulolematust põhjustas mittekaasamine raviotsuse tegemisse, mida märkisid lausa 8 patsienti.

Rahulolu õdede tööga

Selles teemaplokis taheti teada patsientide rahulolu õdede tööga: patsiendi soovide mõistmine, õdede kättesaadavus, usaldusväärsus ning professionaalsus, viisakus, nende poolt jagatava info piisavus ning arvamus õdede hulga piisavusest. Alljärgnevas tabelis (Tabel 4) saab näha vastuseid nendele küsimustele.

Tabel 4 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=35)	26 (74%)	9 (26%)	-	-
Õdede kättesaadavus (n=35)	26 (74%)	9 (26%)	-	-
Õdede usaldusväärsus ja oskused (n=35)	28 (80%)	7(20%)	-	-
Selgitused uuringute ja protseduuride kohta (n=35)	23 (66%)	12 (34%)	-	-
Õdede vastused küsimustele (n=35)	25 (71%)	10 (29%)	-	-
Õdede viisakus (n=35)	28 (80%)	7 (20%)	-	-
Õdede piisavus (n=35)	17 (48%)	14 (40%)	2 (6%)	2 (6%)

Kokkuvõtte sellele teemaplokile on eriti „magus” ehk positiivne ja uhke. Küsimustele, mis puudutasid õdede tööd vastasid kõik peale ühe inimese, kellel jäi mingil põhjusel täitmata kogu ankeedi teine pool. Ning vastused olid 100%-lt positiivsed ning väljendasid ülimat rahulolu kogu õdede tööga.

Õdede piisavusega oli rahul 88% vastanutest. Neljale inimesele (12%) tundus, et õdede hulk ei ole piisav. 75-ja 94-aastased naised, kes eelnevalt avaldasid rahulolematust arsti tööga, leidsid, et õdede töö on väga tänuväärne ja õed tegid seda väga hästi, kuid õdede hulk ei olnud neile piisav. Samuti arvasid ka 63- ja 70-aastased meespatsiendid, nad oleks tahtnud näha osakonnas pisut rohkem õdesid.

Rahulolu raviasutuse olmetingimuste ja toiduga

Selles teemaplokis taheti teada patsientide arvamust palatisse abi kutsumise ja omaette palatis olemise võimalustest, küsiti arvamust haiglatoidu ja ruumide puhtuse kohta. Tabelis 5 on need vastused välja toodud.

Tabel 5 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=31)	17 (55%)	12 (39%)	2 (6%)	-
Võimalus olla soovi korral omaette palatis/eraldatud (n=28)	11 (39%)	16 (57%)	1 (4%)	-
Haiglatoit (n=30)	11 (37%)	14 (47%)	2 (7%)	3 (10%)
Ruumide puhtus (n=32)	22 (69%)	9 (28%)	1 (3%)	-

Sellest teemaplokist selgub, et patsientidele antakse võimalus olla soovi korral omaette palatis või eraldatud. See võib olla ka sellepärast, et peale aktiivosakonna remonti aastal 2013 on „kaotatud” kuuekohalised suured palatid ning tehtud väiksemad (2-, 3- ning 4-kohalised). Samuti on õendusabi osakonnas väiksemad palatid (1-, 2- ning 3-kohalised). Palatisse abi kutsumisega olid rahul enamus sellele küsimusele vastanutest ehk 94%. Üks 47-aastane mees, kes veetis haiglas 17 päeva ei olnud üldiselt rahul palatisse abi kutsumise võimalusega („Palatis võiks olla häirenupp”) ning ei saanud ilmselt olla omaette palatis. Samuti ei jäänud ta rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga. 43-aastane mees kurtis samuti palatisse abi kutsumise võimaluse puudusest. Ruumide puhtuse ja korrashoiuga on rahule jäänud kõik vastanutest, peale ühe.

Selle aasta vastustest selgub, et enamus vastanutest on haiglatoiduga rahul. 5 inimest aga ei olnud. Nendest üks, 39-aastane Läänemaa mees, kes oli tulnud haiglasse erakorralise haigena ning viibinud seal 10 päeva on jätnud ka kommentaari: „Toit on kehv, portsud väikesed (kaalun 120 kg). Toit on tihti maitsetu või üle soolatud (kalakotlett), bors oli nagu hapu vesi, see kokk pole kunagi borši keetnud. Kuid oli ka häid sööke, ülekõige heeringas h.koore ja kartuliga. Kohv ja tee jälle olid liiga magusad. Puhvet peaks olema avatud 10.00.-19.00. ja nädalavahetusel samuti”. Kohe näha, et inimene teab mida räägib.

Rahulolu raviasutusest väljakirjutamise protsessiga

Selles plokis paluti patsientidel vastata küsimustele, mis puudutasid haiglast väljakirjutamise protsessi. Nimelt küsiti, kui pikk oli haiglas viibimise aeg ning kas ravi jätkub edasi mõnes teises haiglas. Samuti uuriti rahulolu haiglaravi kestusega ning kodus oma terviseprobleemidega toime tulemise selgitustega.

Vastanute ankeetidest (21 patsienti vastasid sellele punktile) selgub, et kõige lühem haiglas oleku aeg on olnud 1 päev ning pikkim 110 päeva. 11 patsienti on viibinud haiglaravil kuni 7 päeva. 8-14 päeva on viibinud haiglas 6 ning kauem kui 2 nädalat – 7 patsienti.

Uurides patsientidelt edasise ravi jätkumist, saadi teada, 21-st sellele punktile vastanud patsiendist 18 (86%) ei jätka ravi mujal haiglas ning 3 (14%) jätkavad ravi teises haiglas.

Haiglaravi kestusega on väga rahule jäänud 22 patsienti (71% 31-st sellele küsimusele vastanutest), üldiselt on rahule jäänud 8 (26%) ning rahulolematu oli üks 75-aastane patsient, kes 20. päevaga ei ole saanud piisavalt olla haiglas või tervisemure ei ole selle ajaga lahenenud. Samuti ei jäänud ta rahule ka selgitusega, kuidas kodus peaks oma terviseprobleemidega toime tulema. Muidu, selles küsimuses oli samuti suur rahulolu: kõik ülejäänud patsiendid jäid selgitustega kojuminekuks kas väga või üpris rahule.

Kokkuvõtteks võib öelda, et haiglas väljakirjutamise protsess läheb valutult ning patsiendid on sellega rahul.

PATSIENTIDE KIRJALIK TAGASISIDE

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

Patsientide poolt avaldatud kiitused:

- On küllaltki raske töö. Kaasaarvatud arstid ja õed. Suur tänu kõigile, kes minuga pidid tegelema.

- Kõigega. Tööka õhkkonnaga.
- Õed ja hooldajad väga abivalmid. Ravivõimleja Ave oli väga abivalmis.
- Kõik hästi. Kiidan väga arsti ja õdesid. Väga puhas.
- Raviarsti vastutulelikkuse ja mõistva suhtumisega ning õdede tähelepanelikkusega.
- Kiirabimeeskond oli väga hea. Haigla med.personal väga tubli.
- Toitlustamine, personal.
- Viisakus ja vastutulek.
- Õed olid alati kättesaadavad, ka öösel.
- Personali meeldiv käitumine ja abi.
- Meditsiinilise ja teenindava personali väga heatahtlik ja mõistev suhtumine patsientidesse.
- Toredad arstid, õed, palatikaaslased!
- Suur tänu kõigile, jäin kõigega rahule.
- Operatsioonisaali personal oli väga sõbralik, abivalmis, super naiskond. Haiglasse vastuvõtt sujus tõrgeteta väga meeldiv ja hoolitsev proua oli.
- Kõigega! Soovin medikutele palju jaksu ja kannatust
- Söögiga ja 3 korrusega
- Väga hea suhtumine, suhtlemine, kõik on hea.
- Asjalik atmosfäär.
- Hooldajate tööga. Tublid, hästi töötavad.
- Kõigega olen rahul, nii toidu kui teenindusega. Dr. Siirile suur tänu, kes tohterdas minust jälle terve inimese. Kiitus Avele, kes mind õpetas õieti käima.

Patsientide poolt tehtud märkused ja ettepanekud:

- Harva nägin arsti.
- Helistades, sooviga suhelda raviarstiga, oli see võimatu. Kohal viibis arst vähe.
- Toit on kehv, portsud väikesed (kaalun 120 kg). Toit oli tihti maitsetu või üle soolatud (kalakotlett), borš oli nagu hapu vesi, see kokk pole kunagi borši keetnud, kuid oli ka häid sööke, ülekõige heeringas h.koore ja kartuliga. Kohv ja tee jälle olid liiga magusad. Puhvet peaks olema avatud 10.00-19.00 ja nädalavahetusel samuti.
- Diabeedi toitlustamisega ei ole rahul. Ooteks oli hommikune puder. Salatid puuduvad täielikult. On ettenähtud must leib, antakse magusat. Haigetel pole võimalik abi kutsuda, ainult lõuga kui jõuad. PAANIKA NUPP?

- Oleks võinud olla rohkem väiksemaid palateid 1-e kuni 2-eseid.
- Häiris kirurgia kabineti õe suhtumine esimesel kirurgi visiidil.
- Et igas palatis oleks telekas.
- Mõnikord jäi vajaka patsiendi ja arsti omavahelisest suhtlusest.
- Sanitarid võiksid oma tööd paremini teha. Palatis võiks olla dušš, häire nupp, teler.

KOKKUVÕTE AASTA 2015 RAHULOLU UURINGUST

Võrreldes eelmise aasta uuringus osalejate arvuga, aastaga (2012) jäi osalejate arv samaks, kuid vaadates hilisemaid aastaid, näiteks aastat 2011, siis on vastamisaktiivsus tõusnud ning seda kindlasti tänu sellele, et uuring on muutunud järjepidevaks ning juhtkond peab seda vajalikuks.

Naiste ja meeste osakaal uurimuses oli vastavalt 48% ja 52%. Esmakordselt küsitluse aastate jooksul on mehed olnud aktiivsemad vastajad. Ankeedi keele lõikes hinnangud oluliselt ei erinenud. Kõik vastanutest peale ühte olid Läänemaa elanikud. Enamus haigeid ootas haiglasse saabumist kuni nädal aega ning enamasti viibiti ravil samuti kuni nädal aega. Kuna haridustaset ja tegevusala selle aasta ankeedis ei nõutud, siis seda ei saa ka öelda/võrrelda. Samuti jääb teadmata, mis on haiglas viibimise põhjuseks.

Üldine rahulolu raviteenusega ja personaliga (nii arstidega, õdedega ja hooldajatega) on positiivselt kõrge. Vastanud olid rahul raviteenusega, õdede ja hooldajate tööga, nende viisakusega, usaldusväärsusega ja nende oskustega ning patsientide murede mõistmisega. Negatiivsemat tagasisidet said raviarsti puudutavad küsimused, kus patsiendid kurtsid, et arstil ei paistnud justkui aega nendega tegelemiseks. Paaril korral on nurisetud toidu üle ning palatisse abi kutsumise raskuste üle ehk häirenupu puudumise üle.

Oma töös avaldan tänu alati abivalmile SA Läänemaa Haigla õendusjuhile Marju Leppmetsale, kes sisestas ankeetide vastused interneti keskkonda ning vastas koheselt tekkinud erinevatele küsimustele, mis lihtsustas antud töö kirjutamist.

AASTATE 2008-2015 SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU TULEMUSTE ANALÜÜS

Patsientide rahulolu uuringu läbiviimine kuulub raviasutuse kvaliteedinõuete hulka. Alates aastast 2005 on SA Läänemaa Haiglas tehtud nende uuringute 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. Seda protsessi raskendas mõnevõrra asjaolu, et ankeedi vorm ehk küsimusi on muudetud, kaotatud mõned plokid/küsimused ning asendatud uutega. Töö autor püüdis võimalikult põhjalikult teha võrdlusi nendele punktidele, mida on omavahel võrreldavad.

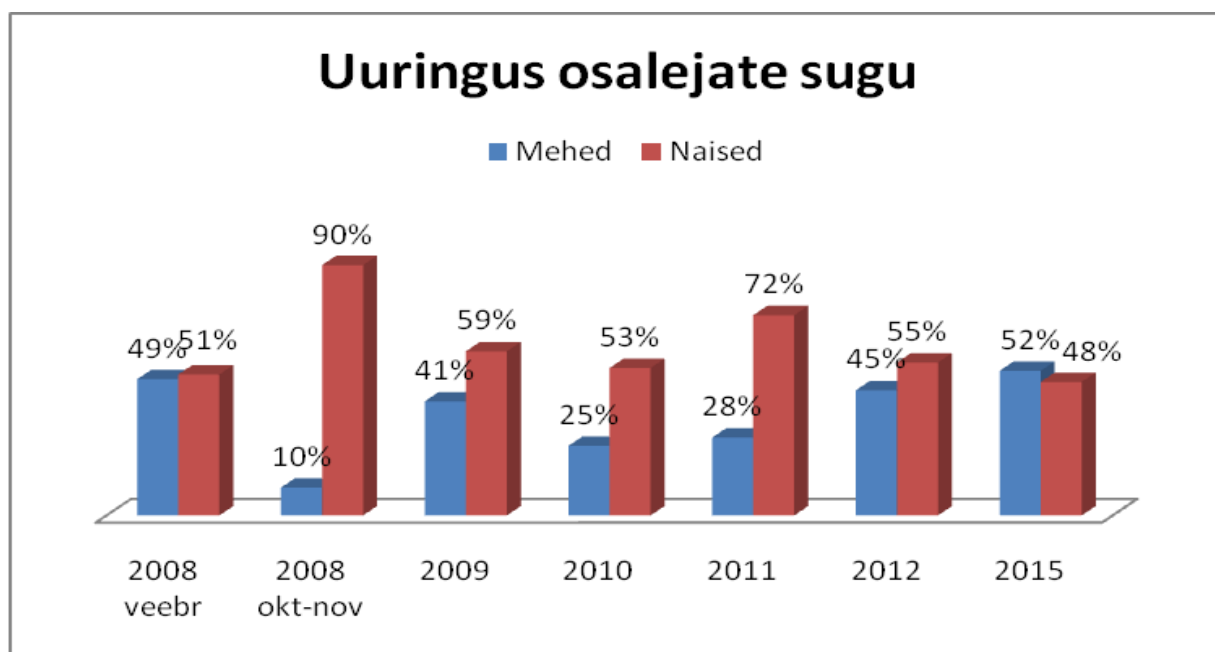
AASTATE 2008-2015 UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS

Aastast 2005 kuni 2011 oli uuringutele vastajate arv aastast aastasse vähenenud (väljaarvatud aasta 2010, mil kolledži tudeng tegi oma lõputöö). Seda näitab ka alljärgnev tabel, kus üleval on aastaarv ning all on uuringus osalenud patsientide arv. Meeldivaks üllatuseks saab aga pidada aastat 2012, millal toimusid väikesed struktuuri muutused, asjaga hakkasid tegelema inimesed, keda tõesti huvitas see rahulolu uuring. 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, nagu tabelist näha saab - küsimustikule vastanute arv on tõusnud. Aastal 2015 on vastajate arv jäänud tagasihoidlikuks, kuid protsentuaalselt jääb vastajate arv eelmise aastaga võrreldes peaaegu samaks (vastavalt 15% ja 16%). Võimalikuks põhjuseks peab autor struktuuriüksuste muutust, kui kolme aktiivosakonna asemele oli tehtud üks aktiivravi ning üks õendusabi osakond oma spetsiifikaga.

Tabel 6 Uuringus osalenute patsientide arv aastate lõikes

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

Vaadates uuringus osalenud meeste ja naiste osakaalu aastate kaupa oli näha, et naised on kuni 2012. aastani aktiivsemad vastajad. Aastal 2015 meeste osakaal aga pisut tõusis (Joonis 3).



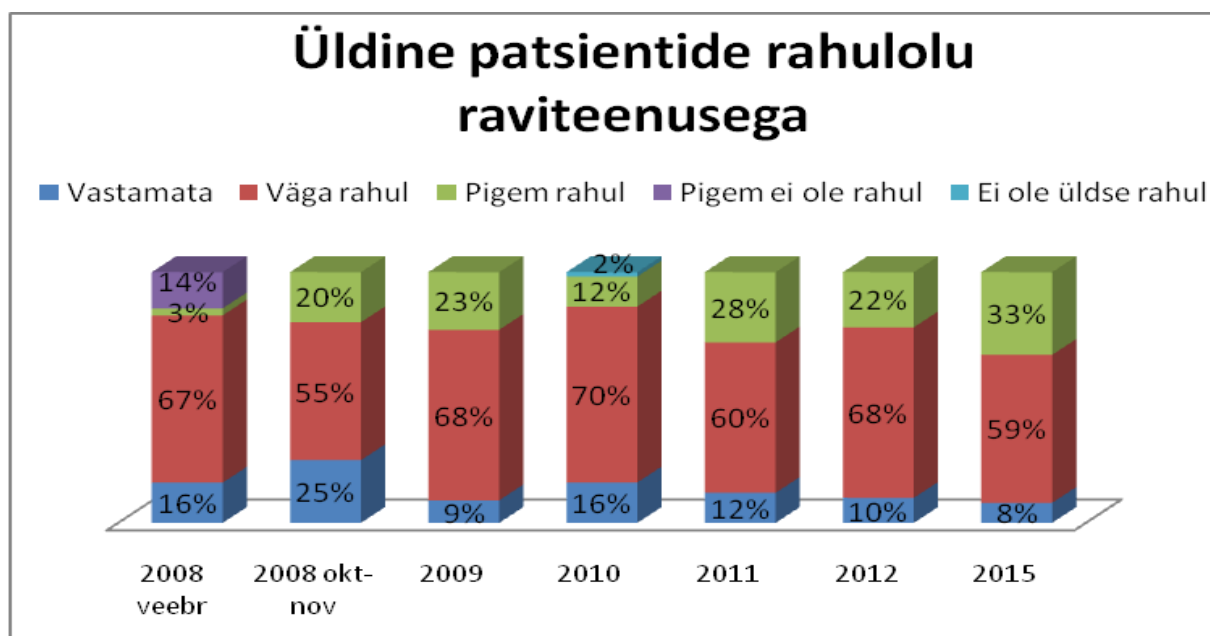
Joonis 3 Uuringus osalejate jaotus soo järgi aastate lõikes

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 ning 2015 – 62. Nende andmete järgi võib justkui tõdeda, et vastajate vanus on aastatega tõusmas. Täpselt ei saa seda väita, sest see võib olla juhus.

Tegevusala, hariduse, haiglasse sattumise põhjuse ja elukoha järgi ei saa aastat 2015 võrdlusesse panna kuna aastal 2015 ankeedi uues variandis pole neid andmeid patsientidelt küsitud.

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, et vaadata, mis oli halvasti, miks mõnedel patsientidel tekkisid negatiivsed emotsioonid.



Joonis 4 Üldine patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutava raviteenusega aastate 2008-2012 lõikes

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

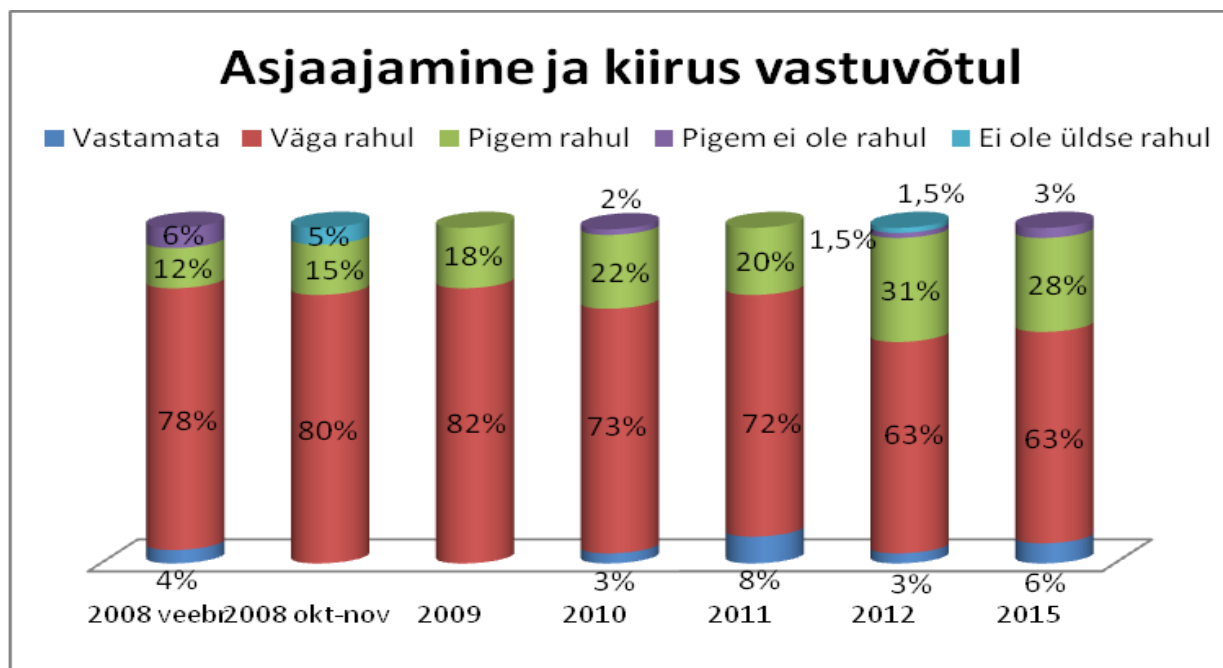
Haiglasse saabumine

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. Aastal 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 veebruar: 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.

Kuna asjaajamine ja kiirus haiglasse vastuvõtul sõltub nii töötajast kui ka juhtkonna poolsest töö korraldamisest, siis alljärgneval joonisel (Joonis 5) tuuakse välja aastatega toimunud muutused selles küsimuses.

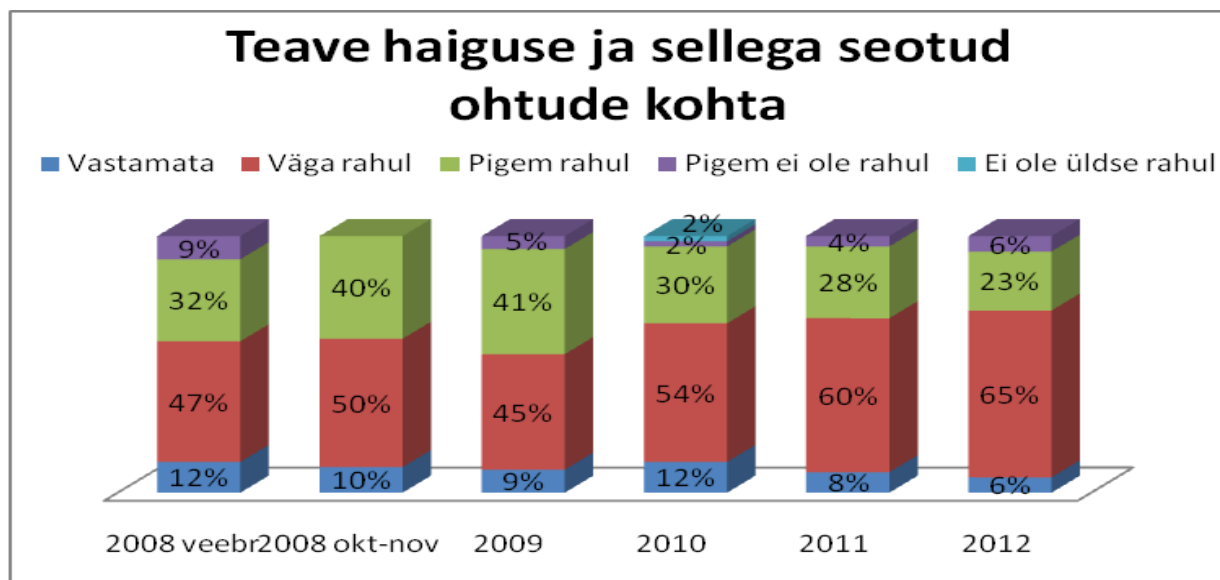


Joonis 5 Rahulolu asjaajamisega ja kiirusega haiglasse vastuvõtul aastate 2008-2012 lõikes

Patsientide rahulolu informatsiooni ja teabega

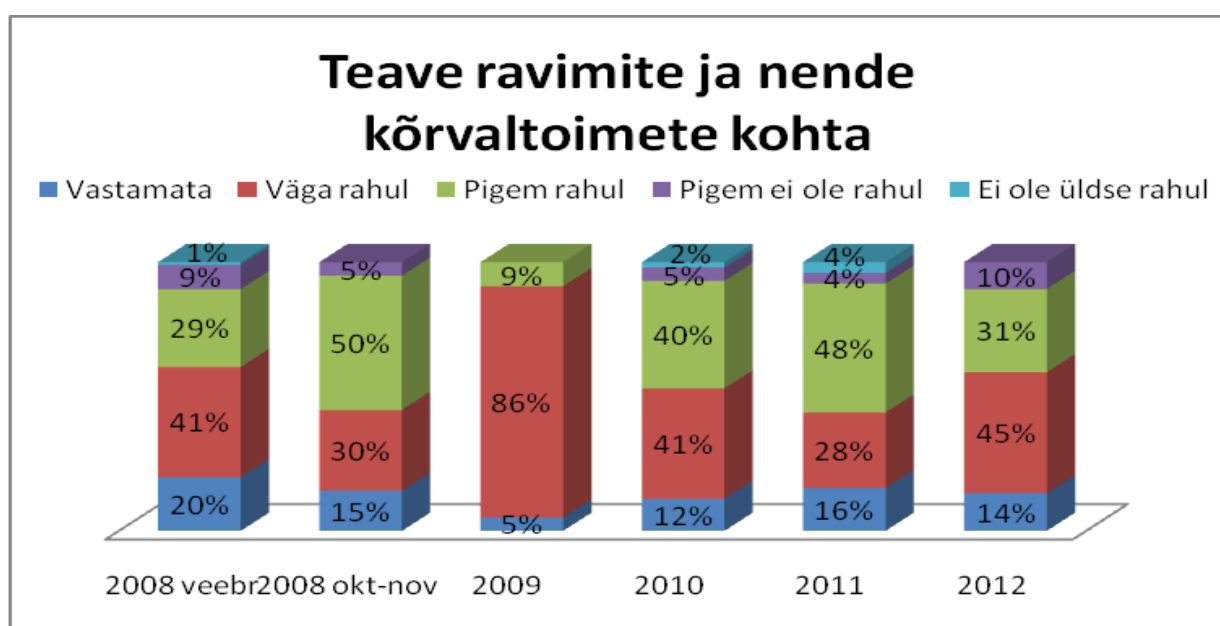
Antud teemaplokis taheti teada saada, kas patsient on rahule jäänud antud teabega tema haiguse ja sellega seotud ohtude kohta; ravimite ning nende kõrvalmõjude kohta; erinevate raviviiside ja võimaluste kohta; protseduuride ja uuringute kohta ning kuidas jäi patsient rahule teabega toimetuleku kohta kodusel ravil.

Rahulolust teabega haiguse ja sellega seotud ohtude kohta taheti teada saada aastatel 2008-2012 (Joonis 6). Aastal 2015 taolist küsimust ankeedis ei olnud.

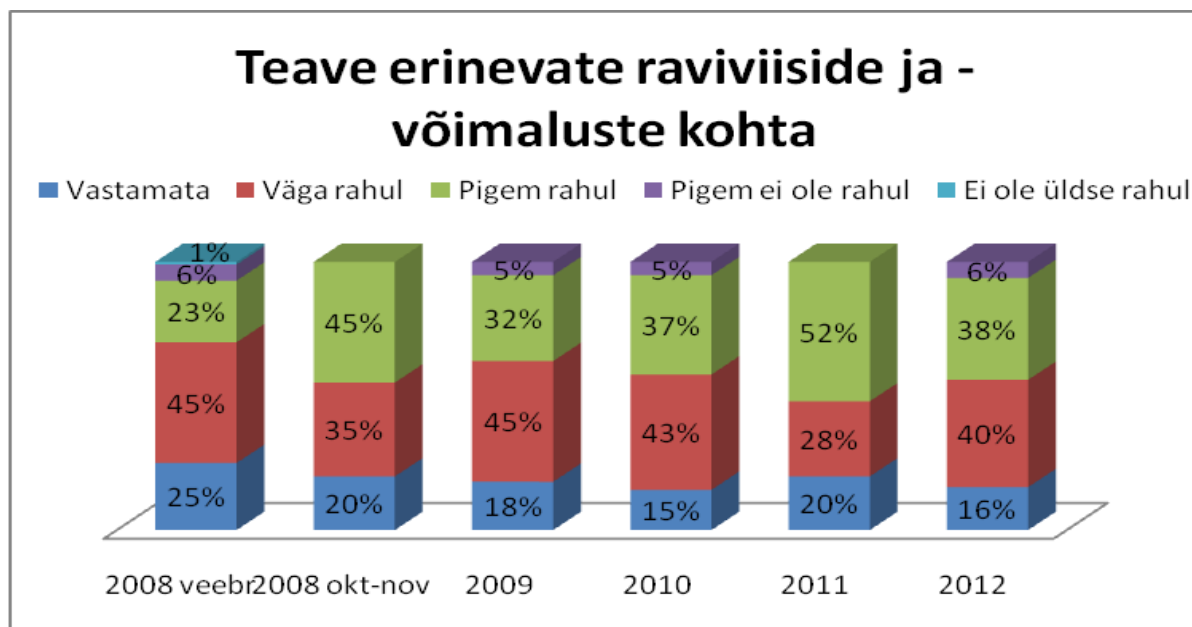


Joonis 6 Rahulolu teabega haiguse ja sellega seotud ohtudega aastate 2008-2012 lõikes

Rahulolu teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta taheti teada ka 2015 aastal (Joonis 7). Alljärgneval joonisel näeb, et teabega ravimite kohta pole kõik patsiendid sugugi nii rahul. Üksikud patsiendid tundsid selle info puudulikkust. Patsiendid on oma haiguste ravist huvitatud ja tahavad teada, mida ja miks nad võtavad. Siit ka mõtlemisainet nii arstidele kui ka õdedele, et patsiendi ravimite ning nende kõrvaltoimete kohta võiks rohkem infot jagada.



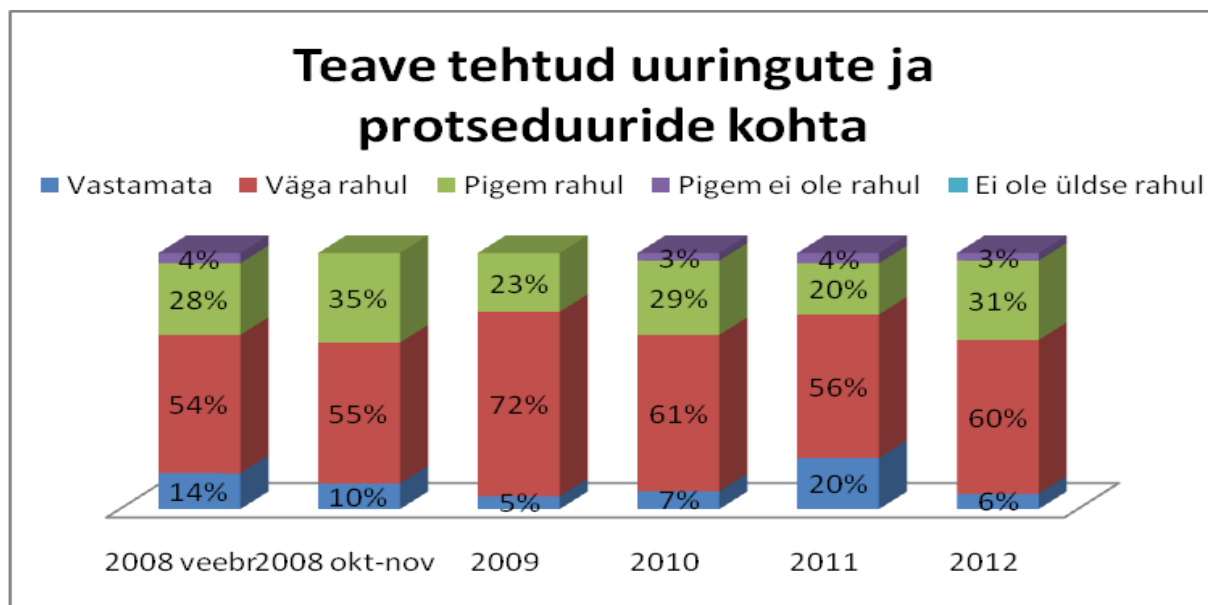
Joonis 7 Rahulolu teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta aastate 2008-2015 lõikes



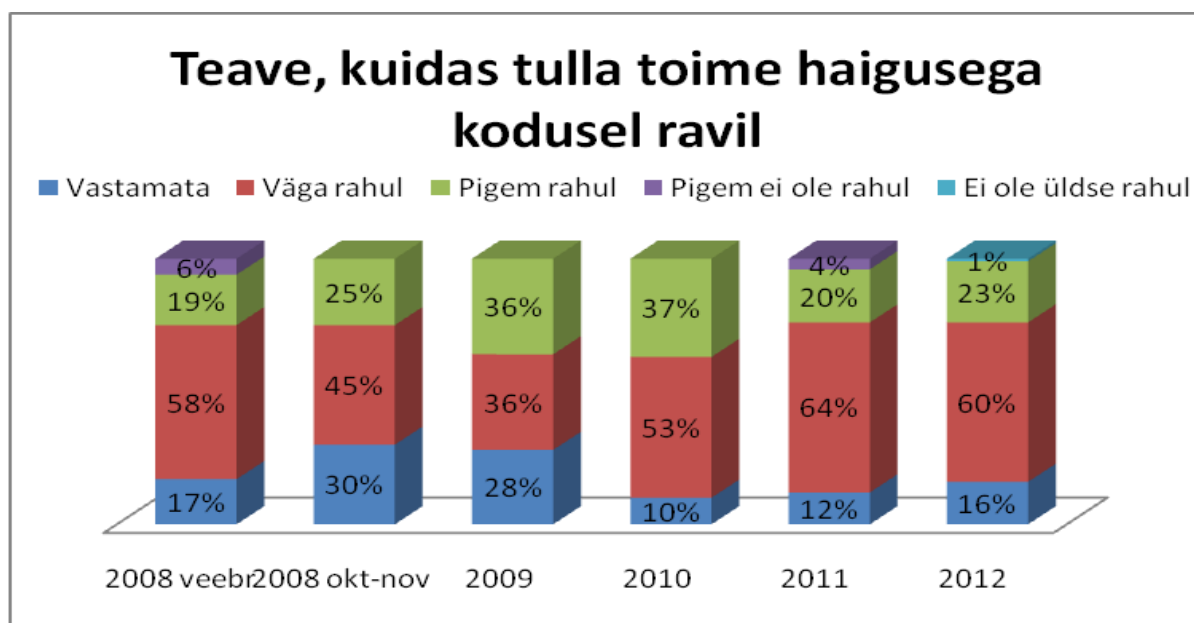
Joonis 8 Rahulolu teabega raviviiside ja -võimaluste kohta aastate 2008-2015 lõikes

Joonisel 8 on näha, et aastate jooksul on haiglas jagatav teave raviviiside ja -võimaluste kohta paranenud. Vaatamata sellele, et *pigem rahul* patsientide arv on kasvanud, siiski aastal 2011 ei ole olnud ühtegi selle infoga rahulolematut (märge: aastal 2011 kui ka 2008 okt-nov oli kõige väiksem vastanute arv). Aastal 2012 on patsientide rahulolu selles jälle muutunud: 4 inimest leiab, et nendega jagatud teave raviviiside ja -võimaluste kohta on puudulik. Aasta 2015 rõõmustab jälle, teavet erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta, mida uues ankeedis leiab raviarsti puudutavate küsimuste alt, jagatakse ning patsiendid on selle punktiga rahul.

Rahulolu teabega tehtud uuringute ja protseduuride kohta taheti teada ka käesoleval aastal ning seda õdede tööd puudutavas teemaplokis. Sellel aastal oli küsitud aga pisut teistmoodi. Varasemalt taheti teada patsiendi rahulolu teabega tehtud uuringute ja protseduuride kohta, siis aastal 2015 taheti teada saada õdede poolt jagatava teabega, mis puudutas uuringuid ja protseduure. Kuigi töö autori arvates küsimused on pisut erinevad, siiski võrdlusanalüüsi saab teha. Alljärgneval joonisel (Joonis 9) on näha, et teavet uuringute ja protseduuride kohta jagatakse piisavalt.



Joonis 9. Rahulolu teabega uuringute ja protseduuride kohta aastate 2008-2015 lõikes



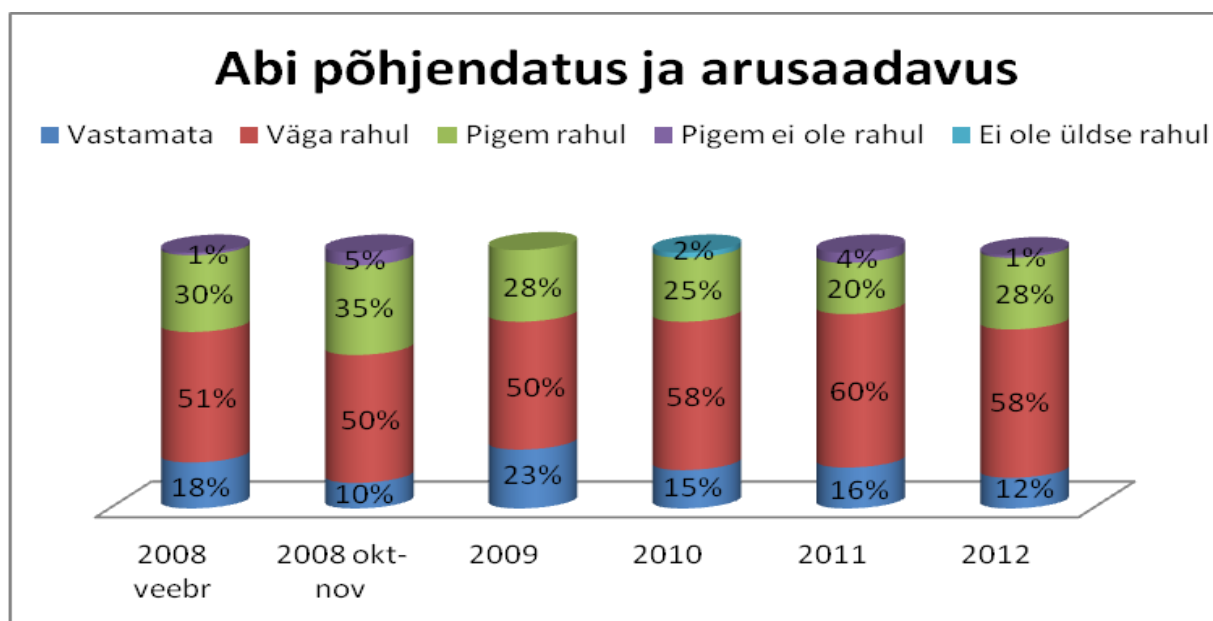
Joonis 10. Rahulolu teabega, kuidas tulla toime terviseprobleemidega kodusel ravil olles aastate 2008-2015 lõikes

Joonisel 10 võib näha, et patsiendid on rahul teabega, mida jagatakse koju minnes.

Patsientide rahulolu raviga ja teenindusega seotud aspektides

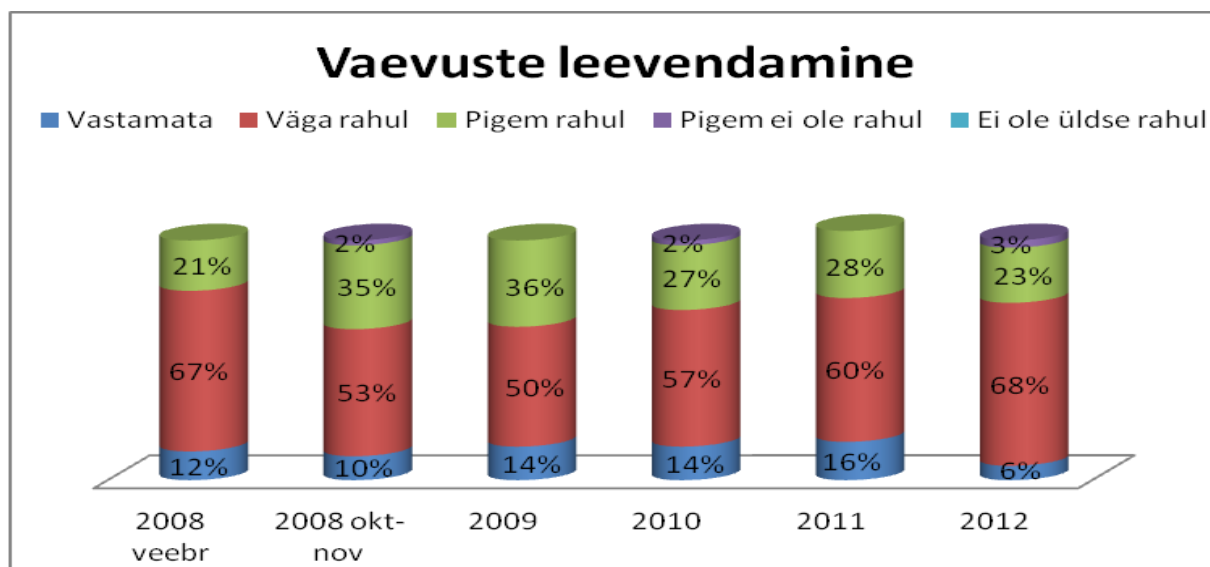
Selles töö osas käsitletakse küsimusi, mis puudutasid patsientide rahulolu neile antud abi põhjendatusega ja arusaadavusega ning vaevuste leevendamisega. Samuti - patsientide arvamust palatisse abi kutsumise võimalustega, nendele pühendatud aja piisavusega, haigusesse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmisega, omaette palatis olemise võimalustega ning personali üldise suhtumisega patsienti.

Kohe peab mainima seda, et 2015 aasta uues ankeedi variandis puuduvad mõned selle teemaploki küsimused või on teistmoodi tõlgendatavad. Näiteks ei ole käesoleval aastal küsimusi, mis puudutasid haigusesse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmist ning üldist suhtumist patsienti. Samuti ei saa võrrelda küsimusi, mida saab tõlgendada teistmoodi ning millele vastamine võis olla seotud muude asjaoludega. Näiteks käesoleval aastal taheti teada, kas patsiendid on saanud kiiret abi valude leevendamisel. Eelnevatel aastatel küsiti vaevuste leevendamise kohta. Käesoleval aastal uuriti, kas patsient on saanud arstilt oma küsimustele piisavaid ja arusaadavaid vastuseid. Eelnevatel aastatel oli küsimus üldisem ning puudutas haiglas saadud abi põhjendatust ja arusaadavust. Aastal 2015 taheti teada saada, kas arst on patsiendile piisavalt aega pühendanud. Eelmistel aastatel küsiti üldiselt, kas patsiendid on rahul nendelee pühendatud ajaga. Kuna need küsimused ei ole üks ühele mõistetavad, siis töö autor ei võrdle käesolevat aastat nendes punktides.



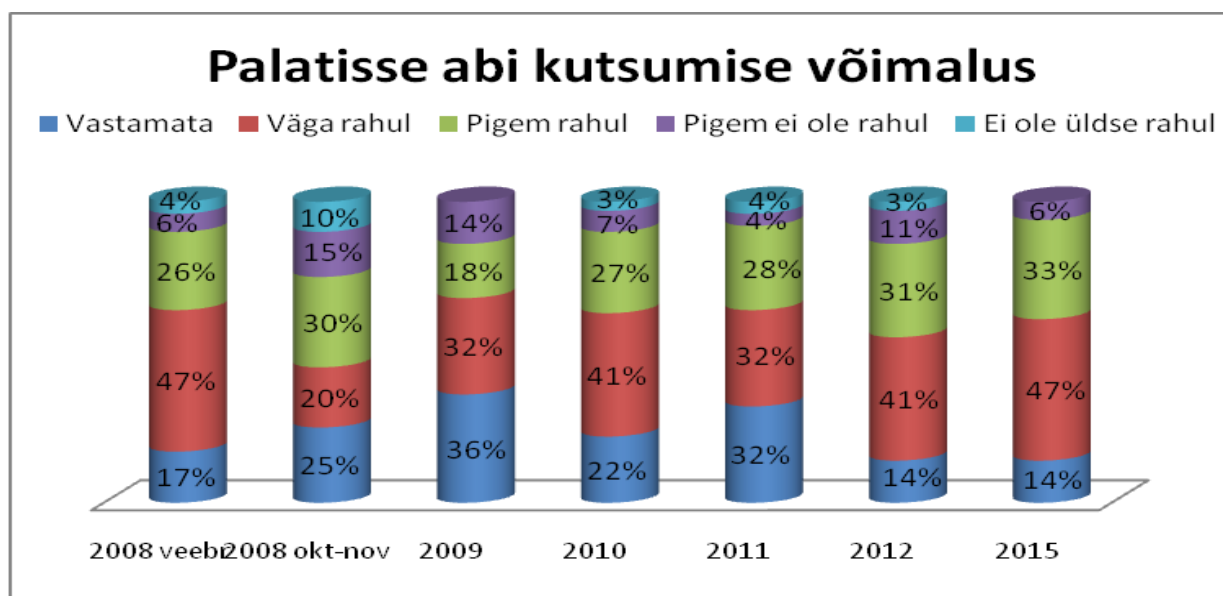
Joonis 11 Rahulolu abi põhjendatuse ja arusaadavusega aastate 2008-2012 lõikes

Aastate vältel on patsientidele arusaadavalt selgitatud, mis neil viga on, miks hospitaliseeritakse ning muu selline. Patsiendid on jäänud sellega väga rahule.



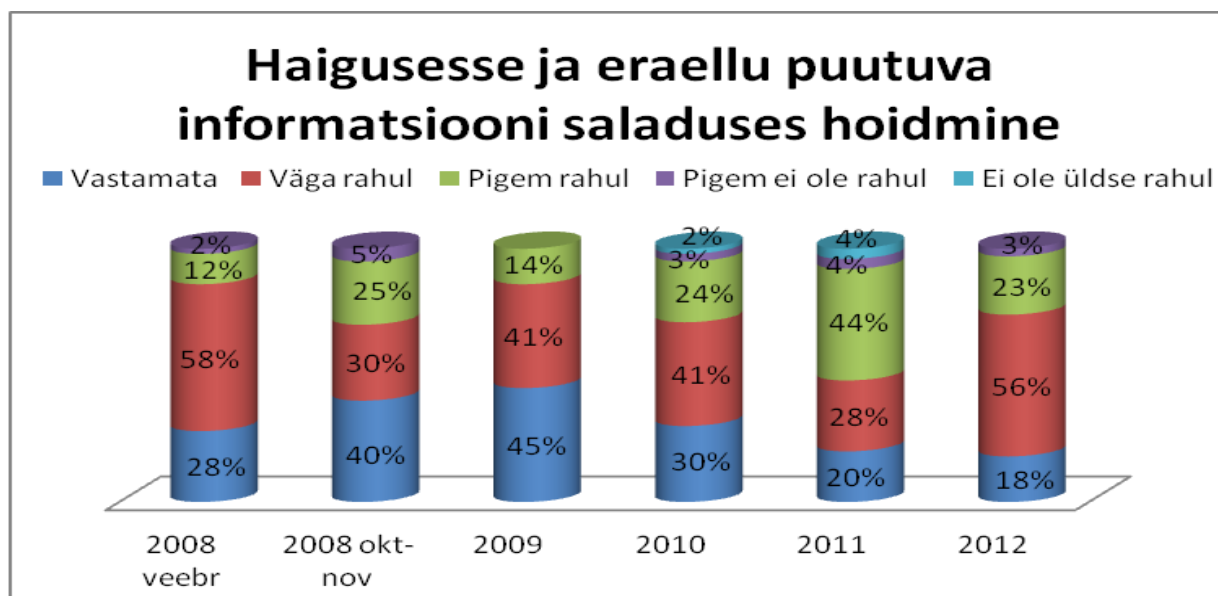
Joonis 12 Rahulolu vaevuste leevendamisega aastate 2008-2012 lõikes

Vaevuste leevendamise kvaliteediga on patsiendid aastast aastasse väga rahul, mis täidabki haiglasoleku ühe eesmärgi - vabaneda vaevustest. Aastal 2012 kaks inimest pigem ei olnud rahul vaevuste leevendamisega ning need olid: see sama 67-aastane mees III osakonnast ning lapsevanem Kohtla-Järvelt, kes peaaegu igas küsimuses kritiseeris haiglat.



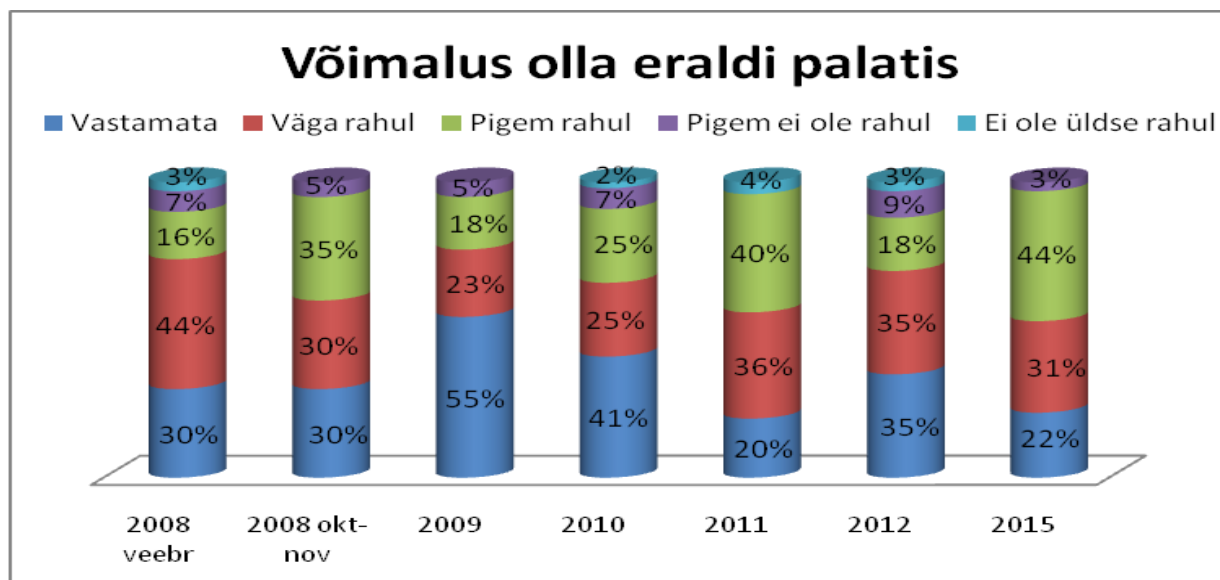
Joonis 13 Rahulolu palatisse abi kutsumise võimalusega aastate 2008-2015 lõikes

Kuigi palatisse abi kutsumise võimalusega on aastast aastasse rohkem patsiente rahul, on rahulolematute arv ikkagi kõrge, mille üheks põhjuseks võib olla näiteks hädaabinuppude puudumine palatites. Seda patsiendid ka kommenteerivad tagasiside lahtris ankeedi lõpus.



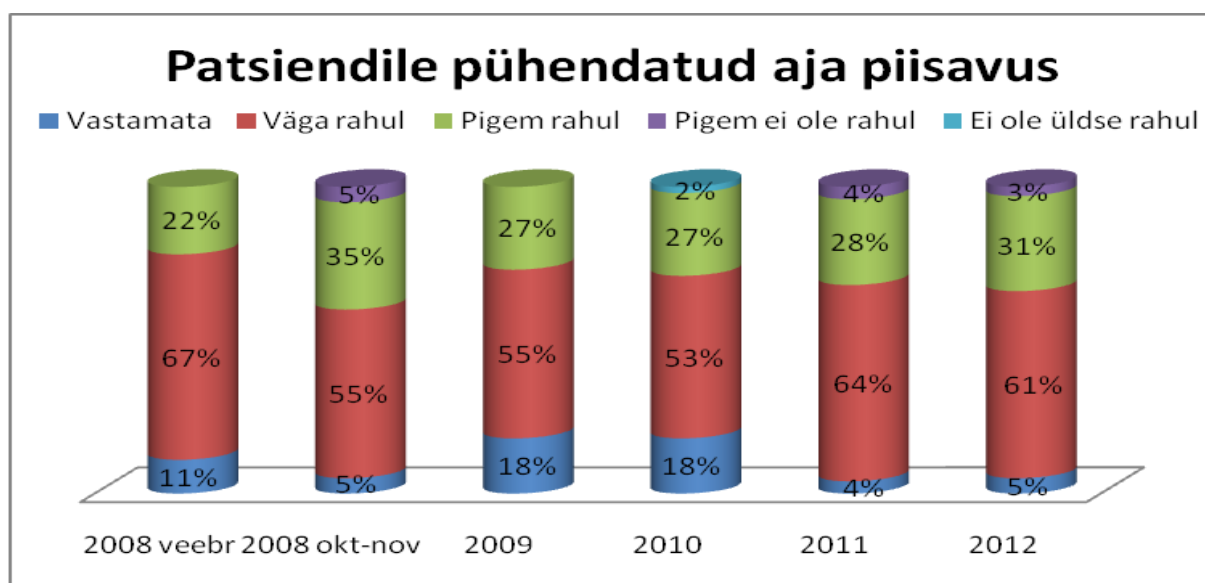
Joonis 14 Rahulolu haigusesse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmisega aastate 2008-2012 lõikes

Miks patsiendid ei ole rahul, haigusesse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmisega, peaks väga tõsiselt uurima. Meditsiiniline personal peaks olema nii kõrgel tasemel, et ükski patsienti puudutav info ei lekiks. Vastustest aga selgub, et aastatega on patsientide rahulolematust selles küsimuses kasvanud. Aasta 2012 aga seevastu üllatab, sest rahulolevate arv on väga kõrge. 3% rahulolematuid moodustavad need samad kaks patsienti, kes kogu uuringu vältel on olnud peaaegu kõige suhtes rahulolematud. Kahju, et uues ankeedi variandis see küsimus puudub.



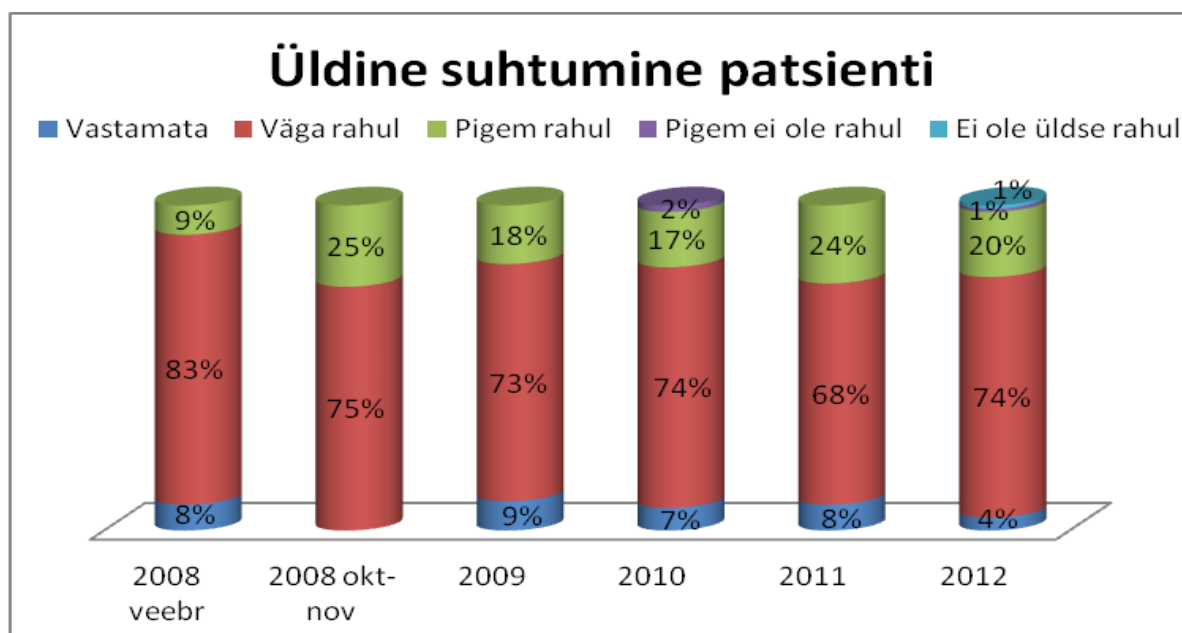
Joonis 15 Rahulolu võimalusega olla eraldi palatis või eraldatud aastate 2008-2015 lõikes

Sellele küsimusele vastamata jäänud inimeste suur arv võib viidata probleemi mitteolulisusele või siis sellele, et seda võimalust üldse ei arutleta. Aastal 2012 jäid selles punktis rahulolematuks kokku 8 inimest, kes olid nooremad ja arvatavasti oleks tahtnud rohkem privaatsust. Käesoleval aastal tundis üks inimene, et tal pigem polnud võimalust olla eraldi palatis. Töö esimeses osas pakkus töö autor kõrge rahulolu põhjuseks käesoleval aastal seda, et peale remonti on aktiivosakonna palateid muudetud väiksemaks.



Joonis 16 Rahulolu patsiendile pühendatud aja piisavusega aastate 2008-2012 lõikes

Küsitluse tulemustest selgub, et enamus patsiente on kas *väga* või *pigem rahul* nende pühendatud aja piisavusega.



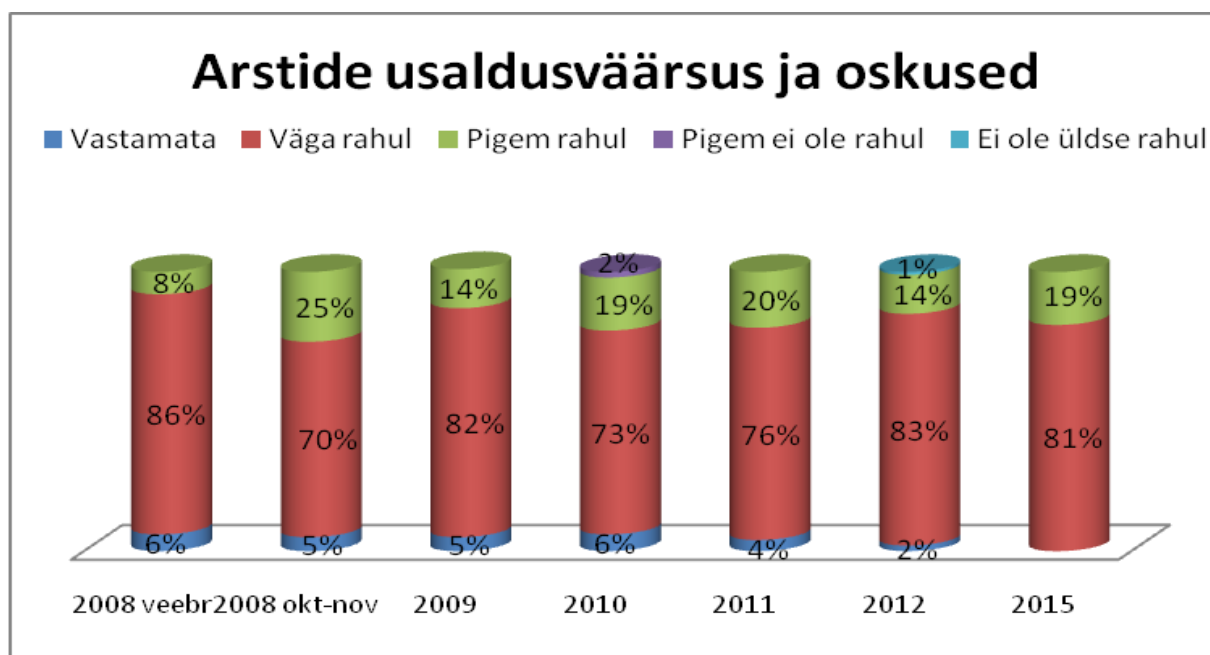
Joonis 17 Rahulolu üldise suhtumisega aastate 2008-2012 lõikes

Üldine suhtumine patsientidesse on meeldivalt kõrge tasemel, aastast aastas on patsiendid jäänud sellega kas väga rahule või rahule. Erandiks on aastal 2010 üks patsient, kes pigem ei olnud sellega rahul. Kahjuks töö autor pole saanud selle aasta küsitluse ankeete, et vaadata täpsemalt, mis oli rahulolematuse põhjus. Aasta 2012 justkui üllataks samuti paari negatiivse vastusega, kuid need olid: üks *pigem mitte rahul* vastus pärines noorelt emalt Kohtla-Järvelt ning üks *ei ole üldse rahul* vastus 67-aastaselt mehelt psühhiaatrilise profiiliga. Töö autor ei väida, et need patsiendid justkui valetavad, vaid pigem juhib tähelepanu sellele, et need vastused ei pruugi olla objektiivsed.

Rahulolu meditsiinilise personali tööga

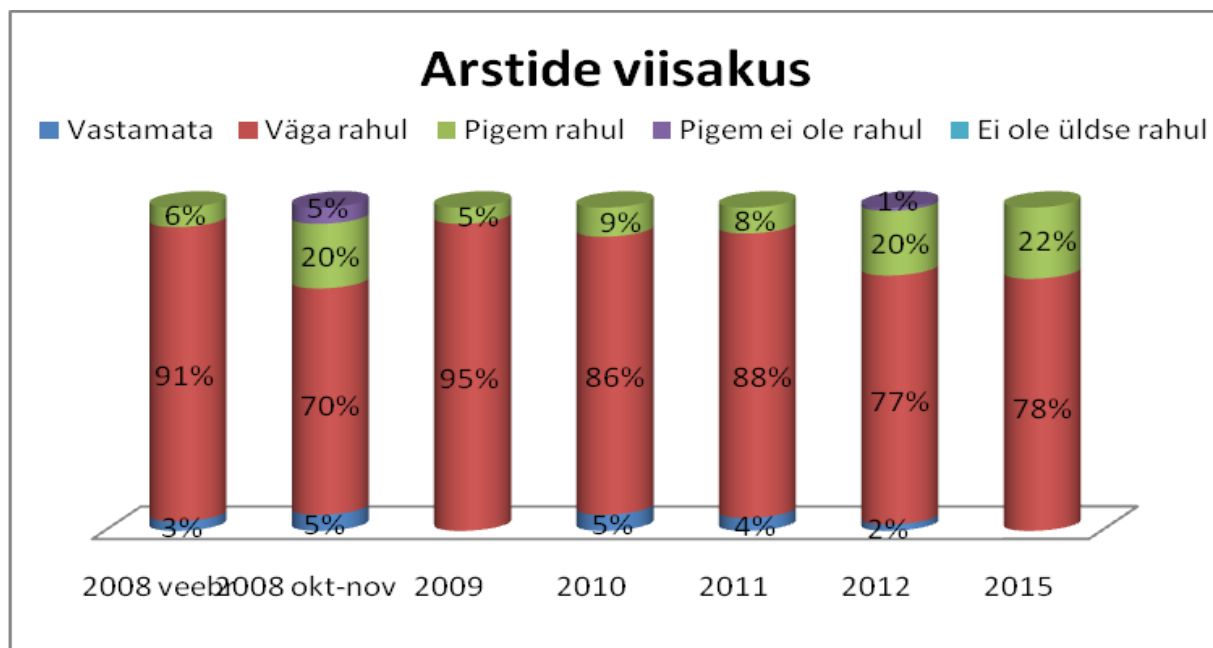
Selles teemaplokis said patsiendid oma rahulolu või rahulolematust väljendada niisugustes küsimustest nagu: arstide, õdede ja hooldajate viisakus, patsiendi soovide ja murede mõistmine arstide või õdede poolt; arstide ja õdede usaldusväärsus ja oskused, hooldajate ja õdede kättesaadavus vajaduse korral. Käesoleva aasta ankeedis uuriti rahulolu ainult arstide ja õdede tööga. On väga kahju, et hooldajate tööd ja suhtumist puudutavaid küsimusi selle aasta ankeedis polnud. Mõned patsiendid on aga kirjalikult avaldanud tänu hooldajate tööle.

Rahulolu arstide tööga



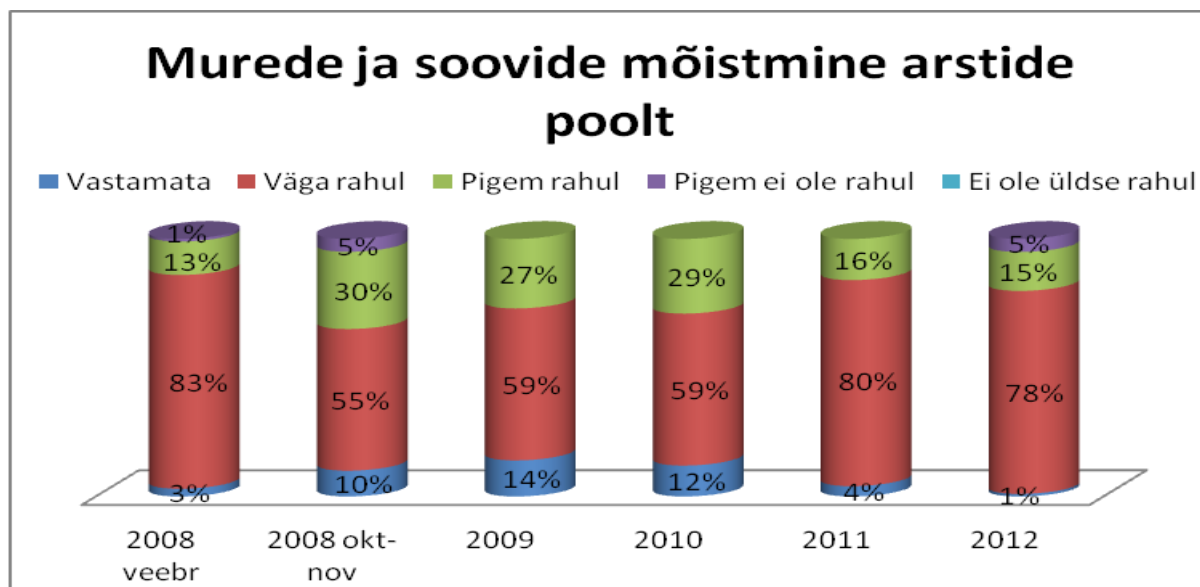
Joonis 18 Rahulolu arstide usaldusväärsuse ja oskustega aastate 2008-2015 lõikes

Arstide usaldusväärsus 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 usaldusväärsust kõrgelt.



Joonis 19 Rahulolu arstide viisakusega aastate 2008-2015 lõikes

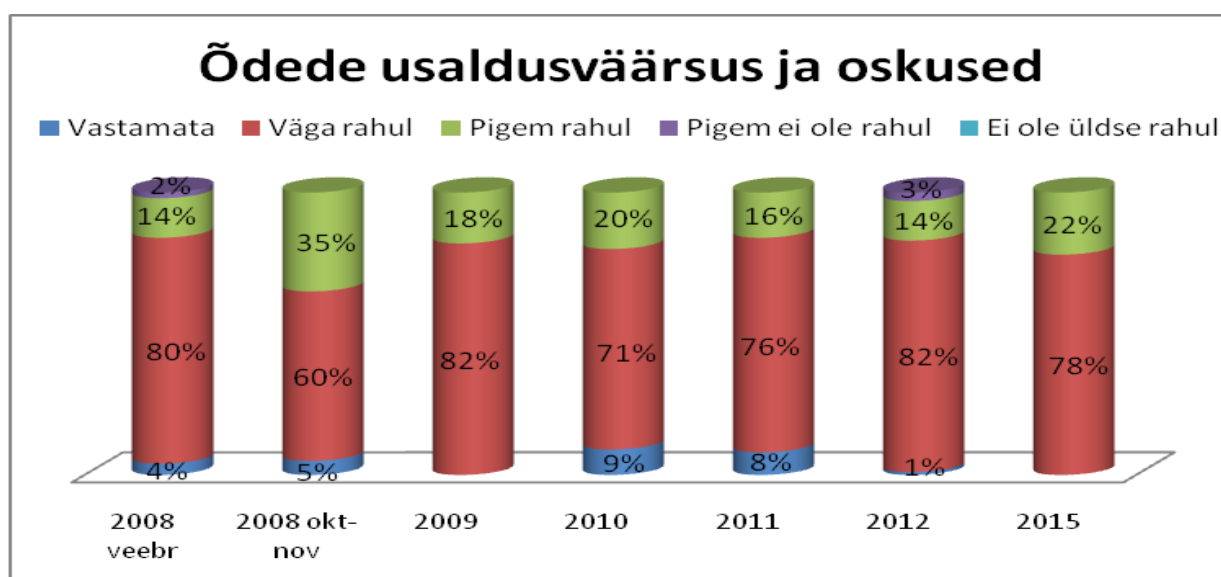
Küsitlusest selgub, et arste peab väga viisakas ja pigem viisakaks 100% küsimustele vastanutest. Erandiks on aasta 2008 okt-nov, kus vastajate arv oli 20 patsienti ja üks 33-aastases naine on vastanud 1/3-le ankeedi küsimustest „*pigem ei ole rahul*“. Eriti negatiivse emotsiooni tekitasid tal arste ja õdesid puudutavad küsimused. Kuna see inimene pole jätnud mingit omapoolset kommentaari, siis ei saa täpselt öelda millega see rahulolematuse on esile kutsutud. Aastal 2012 ei olnud väga rahul arstide viisakusega noor ema Kohtla-Järvelt. Siin kohal töö autoril tekivad kahtlused selle ema objektiivsuses, sest palju oli kriitikat haigla, olmetingimuste jm kohta, aga oma kommentaaris kiitis ta just mõlemaid haigla lastearste ning nüüd nagu väidaks, et ega nad väga viisakad ikka ei olnud. Töö autorile tundub see pisut kummalisena. Aastal 2015 vastasid kõik sellele küsimusele positiivselt.



Joonis 20 Rahulolu murede ja soovide mõistmisega arstide poolt aastate 2008-2012 lõikes

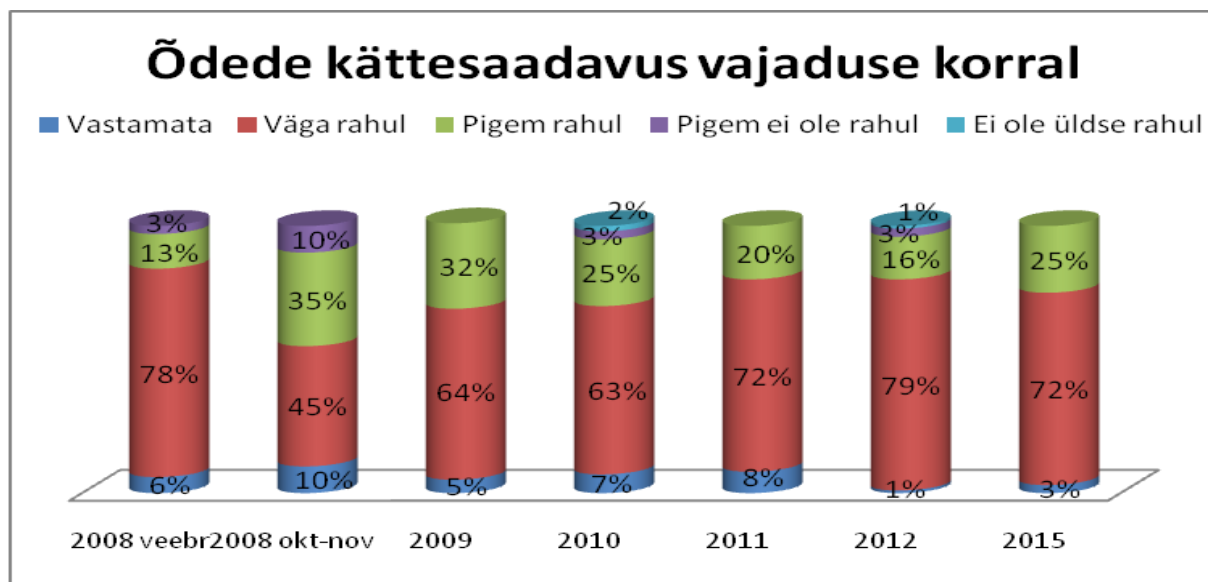
Küsitletud patsientide arvates on arstide poolt nende murede ja soovide mõistmine aastast aastasse üha kasvanud. Aastal 2012 *pigem ei ole rahul* vastasid 3 patsienti: üks teismeline, teine lasteosakonna puudumise pärast pahameelt avaldav noor ema ning kolmas psüühilist haigust põdev vanem mees.

Rahulolu õdede tööga



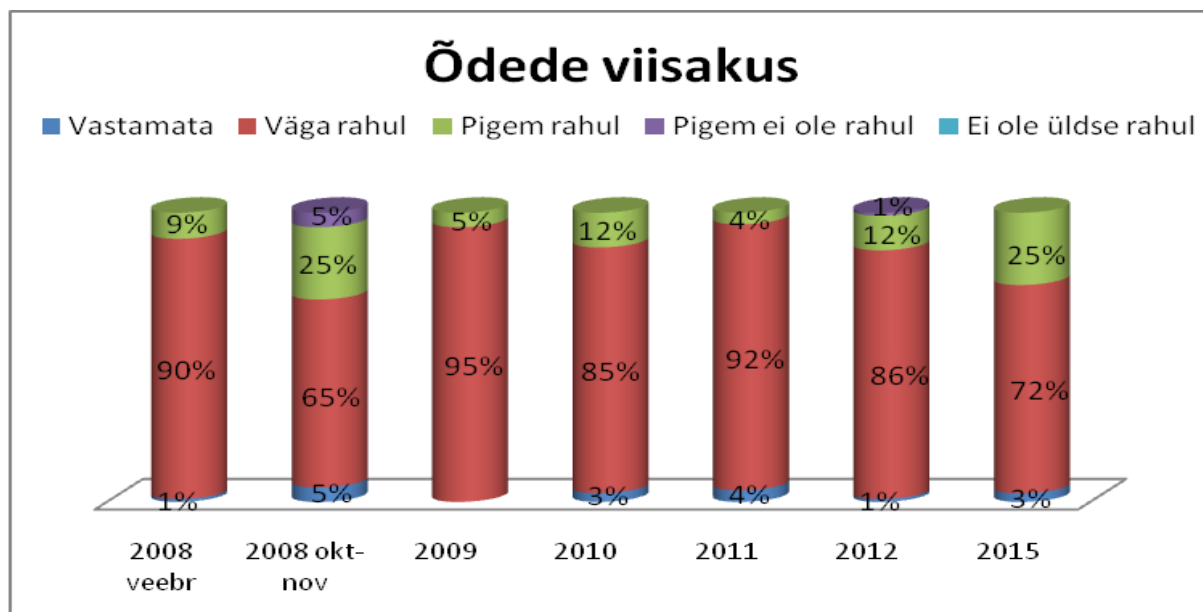
Joonis 21 Rahulolu õdede usaldusväärse ja oskustega aastate 2008-2015 lõikes

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 õdede usaldusväärsuse ja oskustega on rahule jäänud kõik vastajad.



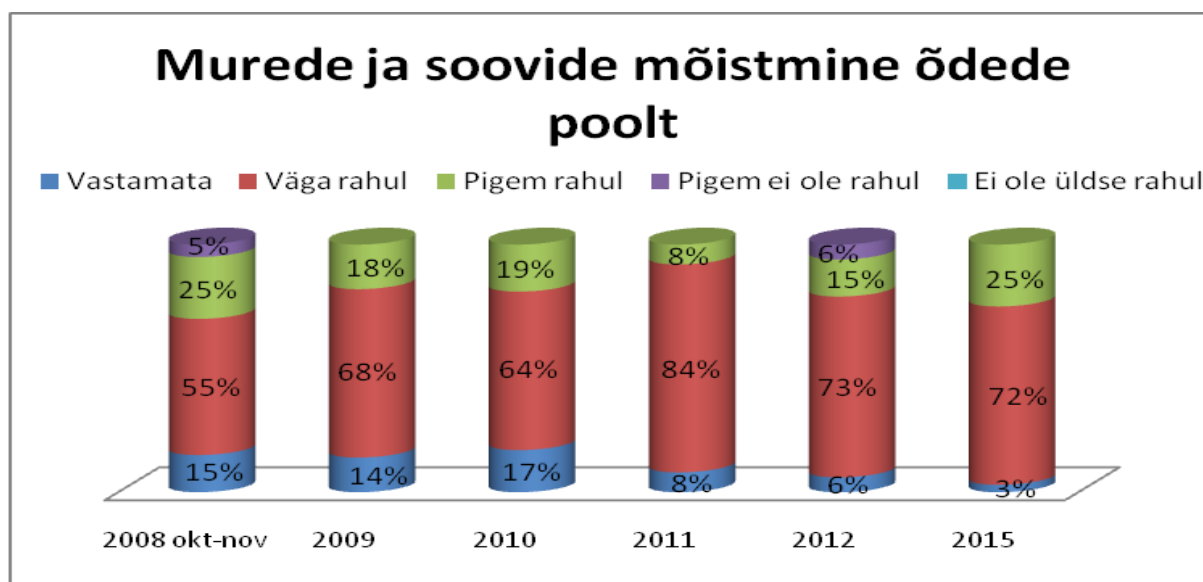
Joonis 22 Rahulolu õdede kättesaadavusega vajaduse korral aastate 2008-2015 lõikes

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. Aastal 2015 olid kõik vastanud väga rahul õdede kättesaadavusega vajaduse korral. Üks meespatsient oli kommenteerinud, et *õed olid alati kättesaadavad, ka öösel*.



Joonis 23 Rahulolu õdede viisakusega aastate 2008-2015 lõikes

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



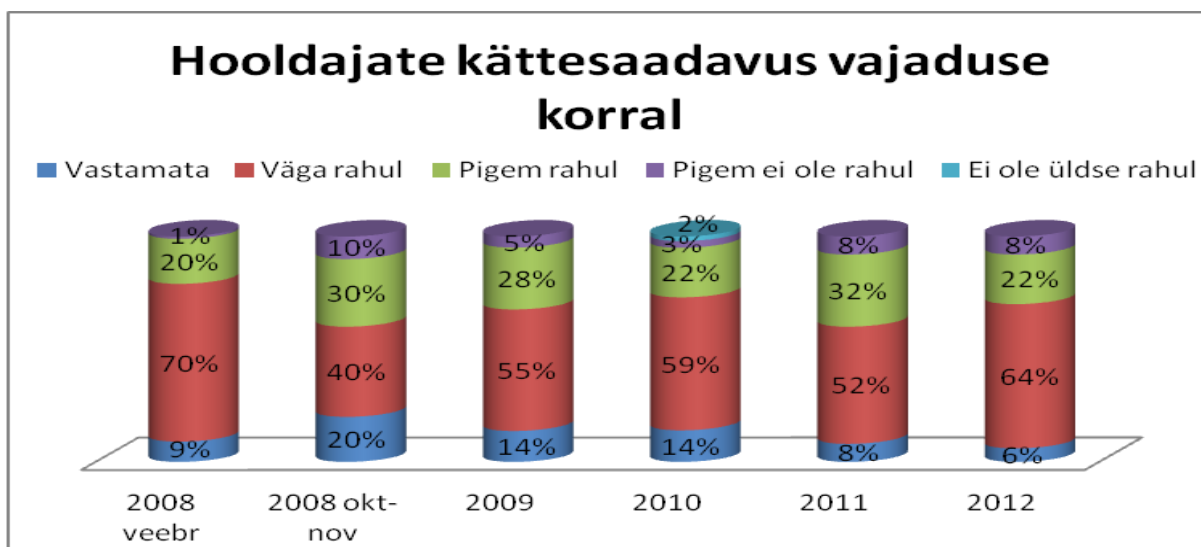
Joonis 24 Rahulolu murede ja soovide mõistmisega õdede poolt aastate 2008-2015 lõikes

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. Aastal 2015 olid aga kõik 100%-lt sellega rahul.

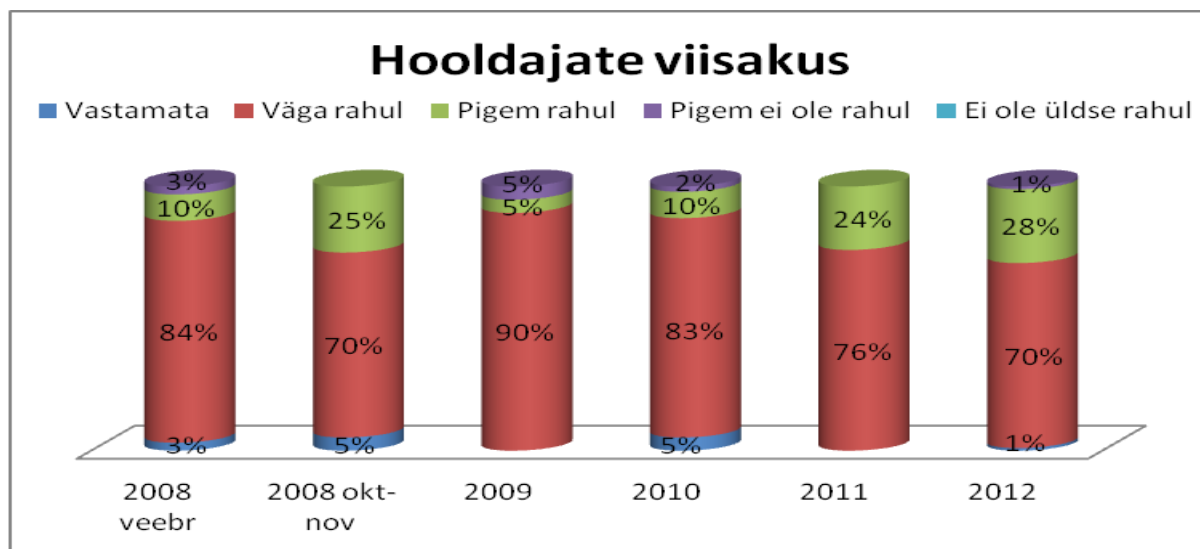
Rahulolu hooldajate tööga

Kahjuks, aastal 2015 ei uuritud patsientide rahulolu hooldajate tööga. Varasemate aastate tulemused ning analüüs on allpool.



Joonis 25 Rahulolu hooldajate kättesaadavusega vajaduse korral aastate 2008-2012 lõikes

Kuigi hooldajate kättesaadavusega on tugev enamus väga rahul või rahul, siis rahulolematus on selles küsimuses kõrgem kui õdede puhul. See võib olla ka põhjendatud hooldajate töö spetsiifilisusega ning haigete erineva raskusega seisundist.

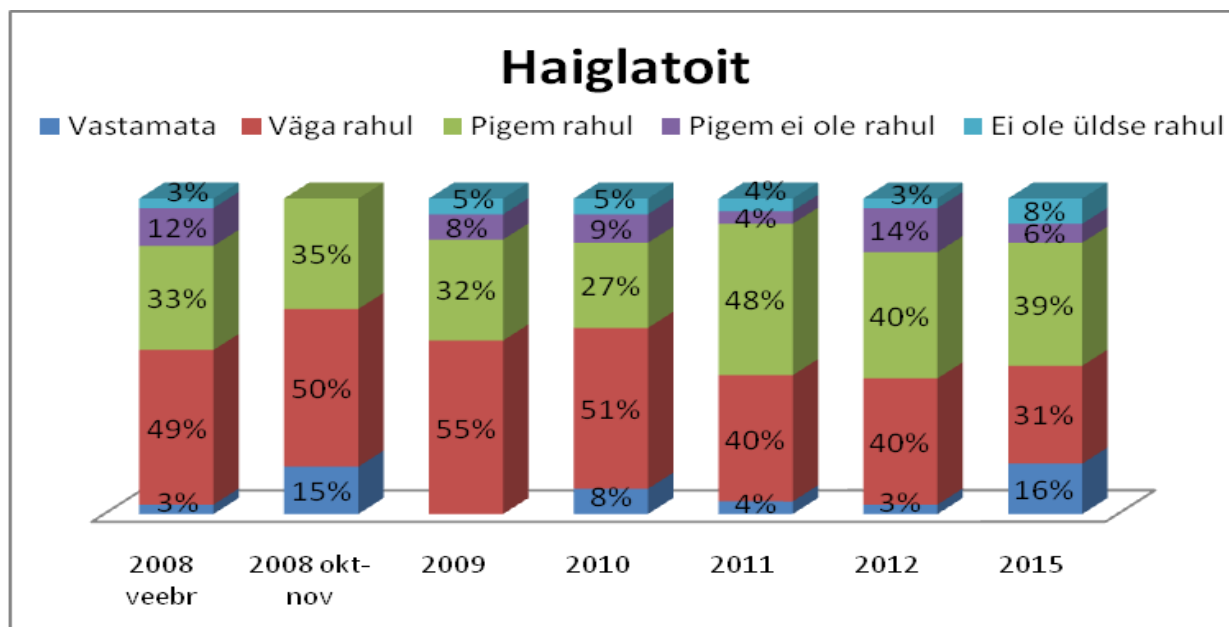


Joonis 26 Rahulolu hooldajate viisakusega aastate 2008-2012 lõikes

Kui veel aastal 2009 ja 2010 mõni üksik patsient ei olnud päris rahul hooldajate viisakusega, siis aastal 2011 olid kõik vastanutest sellega kas väga või päris rahul. Aastal 2012 leidis samuti üks lapsevanem Kohtla-Järvelt, et hooldajad ei ole päris viisakad.

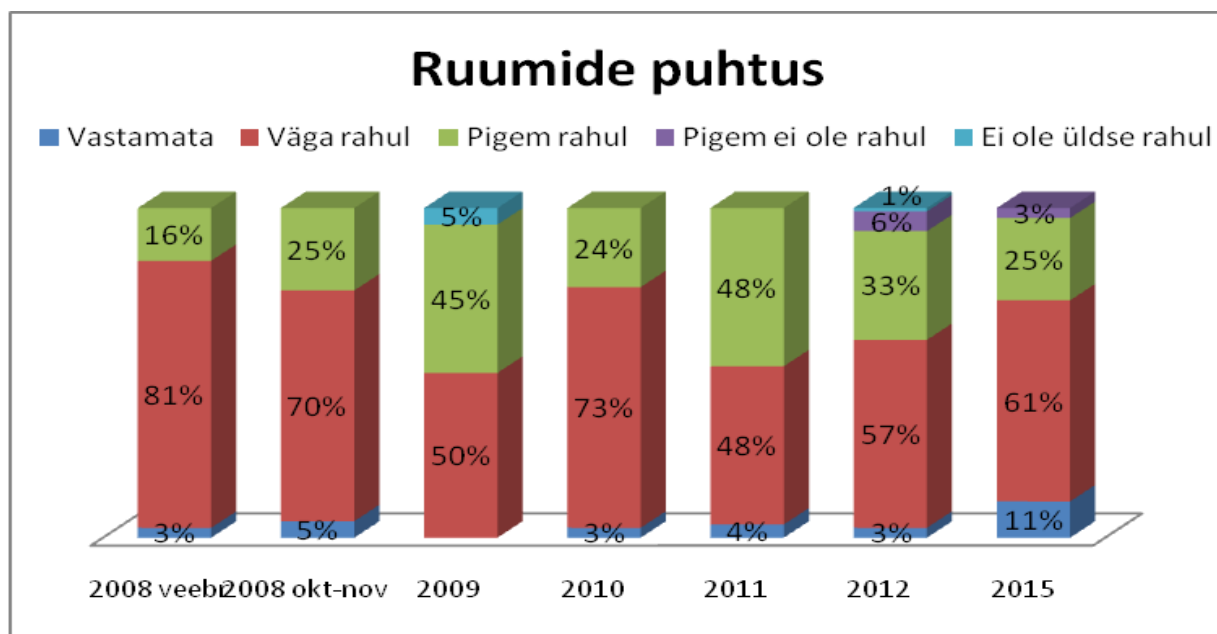
Rahulolu raviasutuse olmetingimustega

Rahulolu olmetingimustega mõõdeti järgmiste näitajate põhjal: haiglatoit, ruumide ning WC ja pesemisruumide puhtus. Aastal 2015 ei uuritud patsientide käest rahulolu WC ja pesemisruumide puhtusega.



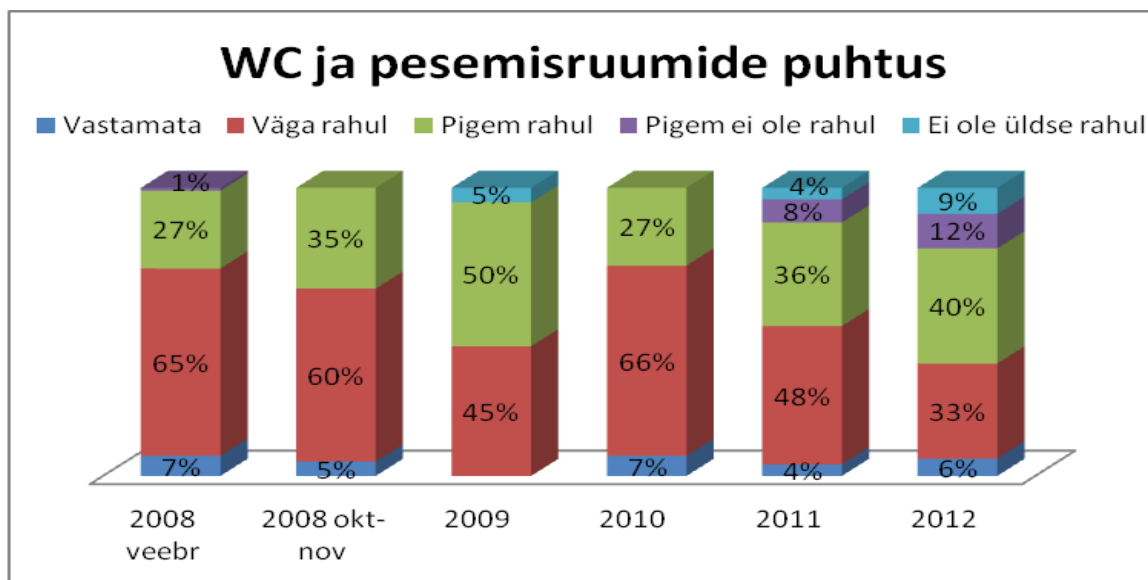
Joonis 27 Rahulolu haigla toiduga aastate 2008-2015 lõikes

Haigla toiduga on rahule jäänud enamus ankeetidele vastanutest. Aastal 2011 on rahulolematuid patsiente pisut vähemaks jäänud, kuid ka toiduga väga rahule jäävaid patsiente on vähem. Aastal 2012 oli haiglatoiduga rahulolematute patsientide hulk veel rohkem kasvanud. Aastal 2015 rahulolematute protsent on samuti kõrge ning on ka kirjutatud kommentaare selle kohta (vt. käesoleva töö esimeses osas patsientide poolt tehtud märkused ja ettepanekud).



Joonis 28 Rahulolu ruumide puhtusega aastate 2008-2015 lõikes

Ruumide puhtusega on patsiendid rahul. Aastal 2012 on aga lisandunud ruumide puhtuse üle nurisejate hulk (5 patsienti olid avaldanud pahameelt ruumide puhtuse suhtes). Aastal 2015 oli pisut rahulolematu üks inimene.



Joonis 29 Rahulolu WC ja pesemisruumide puhtusega aastate 2008-2012 lõikes

Vaadates vastanute rahulolu WC ja pesemisruumide puhtusega aastate lõikes näeb kahetsusega, et viimastel aastatel on rahulolematute protsent tõusnud. Eriti drastiliseks kujunes olukord viimasel 2012. aastal, kui selles küsimuses rahulolevaid patsiente oli aastate lõikes kõige vähem ning on tõusnud mitte-rahulolevate (lausa 14 patsienti) hulk. Kas ruumid „väsivad“ või on siis tõesti probleem personali lohakusega?

KOKKUVÕTE

Kokkuvõtteks võib öelda, et patsiendid viibides SA Läänemaa Haiglas statsionaarsel ravil ja on aastast aastasse väljendanud rahulolu raviteenuse saamisel. Eriti ollakse rahul personali suhtumisega patsienti ning nende professionaalsete oskustega. Aasta 2015 küsitluse tulemusena selgus, et arsti soovitakse rohkem näha ning küsida temalt küsimusi oma haiguse kohta. Vähem ollakse rahul haiglasse tuleku ooteaja pikkusega, mille tõttu halveneb ka patsiendi tervis. Nurisetakse pisut haigla toidu üle. Samuti võiks haigla personal rohkem jagada teavet patsiendi haiguse ja kõige sellega seonduva kohta.

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. Struktuuri üksuste muudatuse tõttu jäi aastal 2015 ankeetidele vastanute arv tagasihoidlikuks.

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 parendamiseks. Samas mõnede küsimuste „kaotamisest” on kahju. Näiteks hooldajate tööd puudutavad küsimused. Samas on väga põhjalikult uuritud rahulolu arstide ja õdedega.

KASUTATUD MATERJALID

SA Läänemaa Haigla statsionaarsete patsientide rahulolu uuring 2012 ning aastate 2005-2012 uuringute tulemuste analüüs. (2013). Koost. Raag, J. SA Läänemaa Haigla.

LISA 1. SA LÄÄNEMAA HAIGLA 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 2. SA LÄÄNEMAA HAIGLA PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU VANEMA ANKEEDI VARIANT

SA Läänemaa Haigla
Reg. nr. 90005917
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.

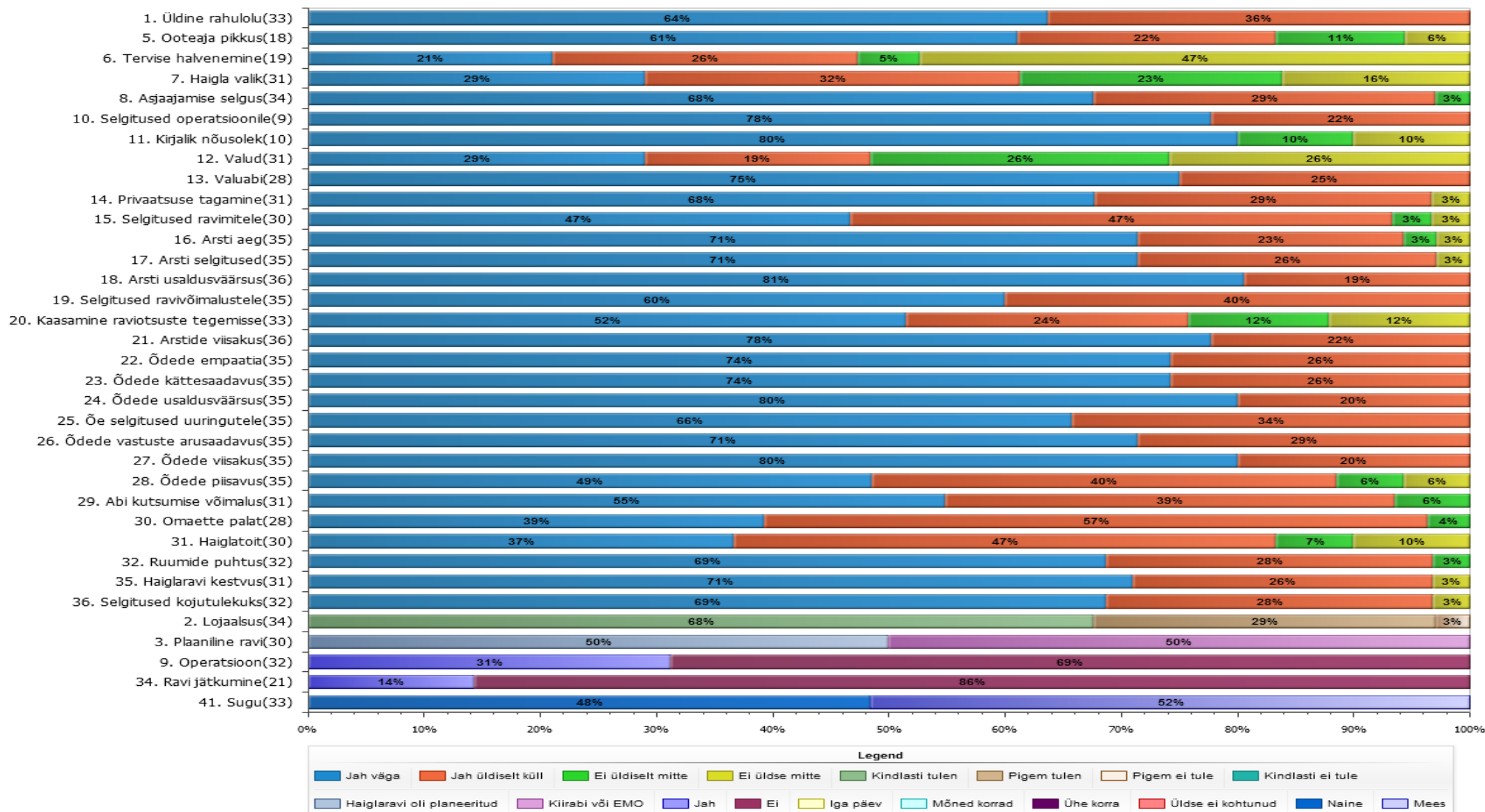
32 33 34 35 36

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 Raviasutuse töötaja ☐ 3	
Küsimused täitmiseks raviasutuse töötajate poolt.	50 Strukturiüksus
47 Ankeedi number _____	
48 Ankeedi keel 1 (eesti) 2 (vene)	
49 Ankeedi kuupäev _____	

Suur tänu vastamise eest!

LISA 3. SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU 2015. AASTA UURINGU VASTUSTE



STATISTIKA