



SA LÄÄNEMAA HAIGLA
STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2012
NING AASTATE 2008-2012 UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS

Koostaja: Jana Raag

SISUKORD

SISSEJUHATUS	4
SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2012	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	8
Üldine rahulolu raviteenusega	8
Patsientide rahulolu raviasutuse teenusega.....	10
Patsientide rahulolu informatsiooni ja teabega.....	11
Raviga seotud aspektid	12
Rahulolu patsienti suhtumisega	14
Rahulolu raviasutuse olmetingimustega	15
Patsientide jaoks olulised aspektid raviteenuses	16
KOKKUVÕTE AASTA 2012 RAHULOLUUURINGUST	18
AASTATE 2008-2012 SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU TULEMUSTE ANALÜÜS	19
AASTATE 2008-2012 UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS.....	19
Üldine rahulolu raviteenusega	21
Haiglasse saabumine.....	22
Patsientide rahulolu informatsiooni ja teabega.....	23

Patsientide rahulolu raviga ja teenindusega seotud aspektides	27
Rahulolu meditsiinilise personali tööga	31
Rahulolu raviasutuse olmetingimustega	37
KOKKUVÕTE	40
KASUTATUD MATERJALID	41
LISA. SA LÄÄNEMAA HAIGLA PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS.....	42

SISSEJUHATUS

Ettepaneku selle 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 selle ettepaneku peale valminud mahukas töö, mida nüüd täiendatakse uute andmete ehk aasta 2012 küsitluse tulemustega ning nende analüüsiga. Seoses SA Läänemaa Haigla külje alla valmiva hooldekodu ehitamisega, sai haiglas 2012 aastal läbiviidud ainult üks küsitlus – statsionaarsete patsientide küsitlus 08.10.-30.11.2012.

Käesolev uurimistöö koosneb kahest osast. Esimene osa on aastal 2012 läbiviidud SA Läänemaa Haigla patsientide rahulolu küsitluse analüüs. Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega aastal 2012. 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 raviastutuse 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 aastast 2005 alates, 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 2012

ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST

Küsitluse eesmärk

Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega aastal 2012.

Küsitluse läbiviimise aeg

Ankeetküsitlus viidi läbi septembrist kuni detsembrini 2012 aastal.

Valim

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

Küsitluse metoodika

Patsientide rahulolu küsitluse käigus oli aasta 2012 perioodil 08.10.-30.11.2012 osakondadesse välja jagatud 150 ankeeti: 120 eestikeelset ning 30 venekeelset. Küsimustik koosnes 46 küsimusest, neist 10 puudutas teavet täitja kohta ning 31 olid põhiküsimused patsiendi rahulolu kohta haiglas viibimise ajal. Rahulolu mõõdeti 4-pallisel skaalal (*4-väga rahul; 3-pigem rahul; 2-pigem ei ole rahul; 1-üldse mitte rahul*). Arvestades eelmise aasta uuringu ettepanekuga, seekord jagas haigla õendusjuht ankeete kolme osakonna (I, II ja III) vanemõdedele, kes omakorda jagasid neid otse patsientidele. Samuti ankeetide jagamise ja tagasi saamise kord meditsiinilisele personalile oli kahe nädala suurune: iga kahe nädala tagant korjas õendusjuht täidetud ankeedid enda kätte ning jagas uued komplektid osakondadesse. 05.10. jagati igasse osakonda 20 eestikeelset ja 10 venekeelset ankeeti. 19.10.

saadi täidetuna tagasi I osakonnast 14 eestikeelset ja 4 venekeelset ankeeti, II osakonnast 4 eestikeelset ankeeti ning III osakonnast 5 eestikeelset ankeeti. Samal kuupäeval jagati I osakonda 20 eestikeelset ankeeti. 02.11. saadi täidetuna I osakonnast 13 eestikeelset ja 1 venekeelse ankeedi, II osakonnast 4 eestikeelset ankeeti ning III osakonnast 3 eestikeelset ankeeti ja 1 venekeelse ankeedi. Samal päeval jagati nii I kui ka II osakonda lisaks 20 eestikeelset ankeeti. 16.11. saadi täidetuna tagasi I osakonnast 3 eestikeelset ja 1 venekeelse ankeedi, II osakonnast 4 eestikeelset ankeeti ning III osakonnast 3 eestikeelset ankeeti. Viimasel päeval laekus I osakonnast viimased 5 eestikeelset ankeeti. Kokkuvõtvalt täidetuna tagastasid ankeedi 65 patsienti: I osakonnast 41 (63% vastanutest), II osakonnast 12 (18,5%) ning III osakonnast 12 (18,5%).

Perioodil algusest 08.10.2012 (esimene kogus ankeete) kuni detsembrini 2012 oli SA Läänemaa Haiglasse hospitaliseeritud patsientide arv 456: I osakonda - 211, II osakonda – 148, III osakonda - 72 ning intensiivi 25 (nad ei saanud ankeete). Siit tulenevalt võis uuringus osaleda 431 patsienti või nende esindajat. 65 täidetud ankeeti tähendab, et kahe kuuga osales küsitluses 15% haiglas olnud patsientidest. Kui vaadata eelmise aasta uuringu tulemusi, mis oli 3%, näeb, et sellel aastal on uuringus osalejate arv tunduvalt tõusnud ning võib oletada (sama väitis nii eelmise aasta kui ka selle aasta töö autor juba eelmises töös), et see tulemus sündis tänu uuringu korra läbivaatamisele, teistmoodi planeerimisele ja uuringu läbiviijate motiveeritusele.

VASTANUTE ÜLDANDMED

Vastanutest 55% olid naised ja 45% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 54 (naistel keskmine vanus 56 aastat, meestel – 51), noorim oli 15- ning vanim 87-aastane. Peaaegu kõik täitjad (95%) peale kolme inimese (kes olid lapsevanemad) olid ise patsiendid. Elukohajärgselt olid enamus ankeedile vastanud patsiendid Läänemaalt, ning just Haapsalust kuid oli ka näiteks Kohtla-Järvelt (1 patsient) ja Tartust (1 patsient). Täpsemat elukoha jagunemist näeb alljärgnevas tabelis.

Elukoht	Patsientide arv
Haapsalu	29 (45%)
Taebla vald	5 (8%)
Kullamaa vald	5 (8%)
Ridala vald	4 (6%)
Lihula vald	4 (6%)
Risti vald	4 (6%)
Noarootsi vald	2 (3%)
Martna vald	2 (3%)
Oru vald	2 (3%)
Nõva vald	1 (1,5%)
Hanila vald	1 (1,5%)
Vormsi	1 (1,5%)
Hiiumaa	1 (1,5%)
Kohtla-Järve	1 (1,5%)
Tartu	1 (1,5%)
Elukoht jäi märkimata	2 (3%)

Tabel 1 Ankeetidele vastanud patsientide jagunemine elukohajärgselt

44% vastanutest olid pensionärid, 48% - töötavad või õppivad ning 8% - kodused või mittetöötavad. Hariduse poolest jagunesid vastajad järgnevalt: alg- või põhiharidusega oli 32%, kesk- ja keskeriharidusega 53% ning kõrgem haridus oli 15% vastanutest.

Küsimusele „Kui kaua Te haiglaravile saamist ootasite?“ vastused leiab alljärgnevast tabelist.

Ootejärjekord haiglasse	Patsientide arv
0 päeva ehk erakorralisena	21 (32%)
1 päev	6 (9%)
3 päeva	2 (3%)
5 päeva	2 (3%)
1 nädal	1 (1,5%)
2 nädalat	3 (5%)
4 nädalat	1 (1,5%)
2 kuud	1 (1,5%)
5 kuud	1 (1,5%)
Jäi märkimata	27 (42%)

Tabel 2 Ankeetidele vastanud patsientide ootejärjekorras olemine

Vastanute ankeetidest selgub, et kõige lühem haiglas oleku aeg on olnud 1 päev ning pikim 21 päeva. Enamus patsientidest (49%) on viibinud haiglaravil kuni 7 päeva. 8-14 päeva on viibinud haiglas 15% vastanutest ning kauem kui 2 nädalat - 6%. Lausa 30% vastanutest jätsid sellele ankeedipunktile vastamata.

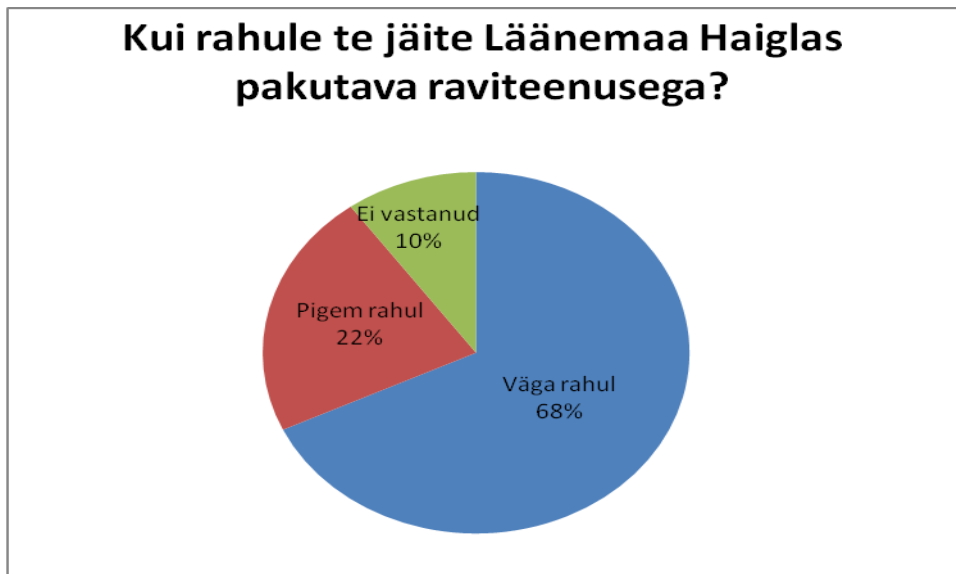
Kui vaadata põhjust, mille pärast üks või teine vastaja pidi haiglasse jääma, siis tulemused on järgmised: ägeda haigestumise või trauma tõttu viibisid haiglas 33% ankeetidele vastanutest, kroonilise haiguse ägenemise tõttu – 24%, uuringutel viibis haiglas 26% ning kroonilise haiguse plaanilise ravi tõttu – 15% vastanutest.

Uurides patsientidelt edasise ravi jätkumist, saadi teada, et kodusele ravile perearsti järelvalvega on saadetud 42% sellele küsimusele vastanutest, kodusele ravile eriarsti abiga – 22%, haiglaravi jätkab samas haiglas kindlate ajavahemike järel 14%, teises haiglas – 3% ning ravi rohkem ei vajanud 3%. 16% ei teadnud, kas nende haiguse ravi jätkub ka edaspidi.

PATSIENTIDE RAHULOLU SA LÄÄNEMAA HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA

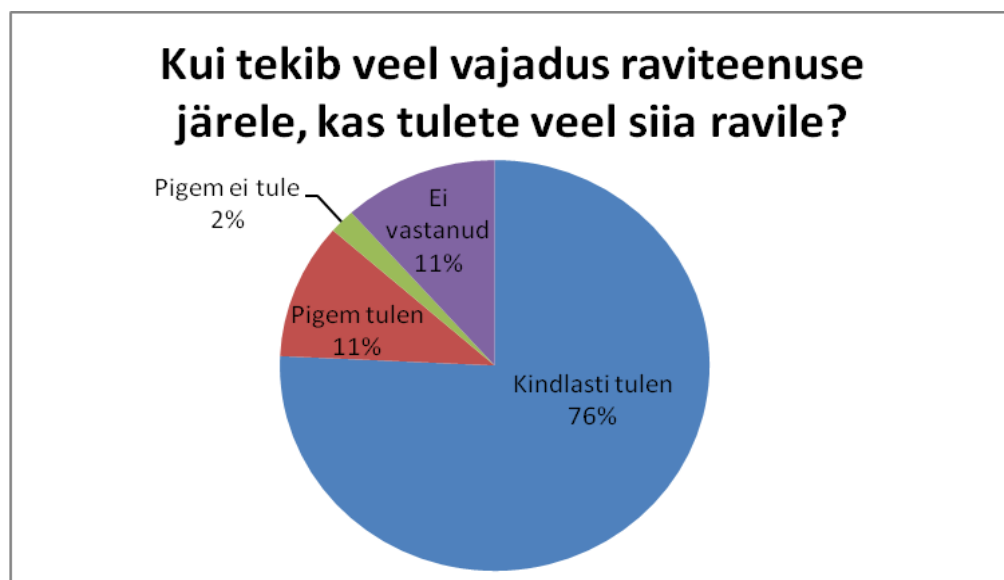
Üldine rahulolu raviteenusega

Patsientidel paluti hinnata kui rahule jäid nad raviteenusega. Vastamisvariantideks oli: *väga rahul*, *pigem rahul*, *pigem ei ole rahul ning ei ole üldse rahul*. Viimaseid kahte vastuse varianti ei valinud ükski ankeete täitnud patsient. Kõikidest vastanutest 7 patsienti ei vastanud sellele küsimusele ning tulemusi võib näha alljärgneval joonisel.



Joonis 1 Üldine rahulolu SA Läänemaa Haiglas pakutava raviteenusega aastal 2012

Kõik ankeedile vastanud patsiendid jäid pakutava raviteenusega rahule. Sellele küsimusele järgnes teine, kus paluti vastata, et kui tekib veel vajadus raviteenuse järele, kas patsient tuleb uuesti siia ravile. Üks 15-aastane laps vastas, et ta pigem ei tule uuesti haiglasse ravile, mida võib mõista, arvestades lapse vanust. 78% vastanutest tuleb vajadusel kindlasti SA Läänemaa Haiglasse uuesti, 11% pigem tuleb ning 9% jätsid küsimusele vastamata (Joonis 2).



Joonis 2 Patsientide tahe vajadusel uuesti samasse raviasutusse tulla (aasta 2012)

Kõikidest vastanutest 22% (14 patsienti) jätsid ka märkuse, kommentaari, ettepaneku või soovitus. Oma osakonna personali oli südamest tänanud 4 inimest. Nimeliselt tänati dr Panfilovat, dr Varet ning dr Raidlat. Üldiselt oldi rahul hooldusega, raviga, töötajate tööga.

Oli ka „nurisemist“. Kõige rohkem negatiivset tagasisidet on tulnud III-st osakonnast 5-lt patsiendilt (märkuseks siin: nüüd on see osakond likvideeritud ja haiged on kas aktiiv- või hooldusraviosakonnas). Kaevati, et naiste ja meeste WC on ühine ning puudub korras lukustus, et on ainult üks televiisor (rahvusküsimus), et pole lauamänge ja teabekirjandust, et ei ole võimalust teisi häirimata öösel lugeda, puudub interneti võimalus osakonnas ning haiglatoit jõuab osakonda sageli jahtununa.

Noored emad (2 hooldajat), kes pidid lastega jääma aktiivraviosakonda (siin märkuseks: uuringu läbiviimise ajaks oli laste osakond likvideeritud ning kõik aktiivravi haiged (ka lapsed) olid üleviidud ühisesse aktiivraviosakonda). Emad tõstatasid probleemi, et lastele oleks vaja kas oma osakonda või nurgakest ning koos vanuritega osakonnas olemine ei kõlba kuskile. Mängutoa puudumine on samuti üks suur miinus. Üks emadest (pärit Kohtla-Järvelt) tundis pahameelt, et personal ei räägi vene keelt, samuti polnud ta rahul nii WC kui ka palati koristusega ja palju muuga. Samas väga rahul oli ta lastearstidega.

I osakonnas olnud patsiendid ei olnud rahul näiteks sellega, et palatid on väga soojad, õhk ei liigu, ei tuulutata ning ventilatsioon puudub. Samuti peeti häirivaks, et raskeid patsiente pannakse kergematega ühte palatisse (põhjuseks sama – õhku pole). Üks patsient tänas südamest haigla personali, kuid avaldas pahameelt perearsti suunas, kes lasi tema haigusel nii raskeks kujuneda. Samuti leidsid paar patsienti, et oleks vaja luua sidet haige ja meditsiinilise personali vahel signaalnupu näol.

Töö autor leiab, et kõik kommentaarid ja ettepanekud on väga vajalikud, need näitavad kõige paremini patsientide soove ning arvamusi ning neid ei tohi mingil juhul ignoreerida.

Patsientide rahulolu raviasutuse teenusega

Selles küsitluse teemaplokis käsitleti järgmisi teenuseid: kuidas haiglasse vastuvõtul suhtus haiglatöötaja patsienti, asjaajamise selgus ja kiirus, võimalus pääseda haiglaravile, varustuse

ja aparatuuri kaasaegsus ning selgitused ja juhised haiglaravi eelsel etapil. Alljärgnevas tabelis tuuakse välja selle teemaploki tulemused.

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul	Vastamata
Haiglatöötajate suhtumine patsienti haiglasse vastuvõtul	52 (80%)	13 (20%)	-	-	-
Asjaajamise selgus ja kiirus haiglasse vastuvõtul	41 (63%)	20 (31%)	1 (1,5%)	1 (1,5%)	2 (3%)
Võimalus pääseda haiglaravile	45 (69%)	14 (22%)	2 (3%)	-	4 (6%)
Varustus ja aparatuuri kaasaegsus	35 (54%)	23 (35%)	2 (3%)	-	5 (8%)
Selgitused ja juhised enne haiglaravi alustamist	38 (58%)	19 (29%)	3 (5%)	-	5 (8%)

Tabel 3 Patsientide rahulolu raviasutusega haiglasse saabumisel

Selle teemaploki kokkuvõtteks võib öelda, et patsienti suhtumisega haiglasse vastuvõtul jäid kõik vastanud rahule. Asjaajamise selguse ja kiirusega ei olnud kas pigem või üldse rahul vastavalt üks inimene. Kaks vastanutest pigem ei olnud rahul võimalusega pääseda haiglaravile, varustusega ja aparatuuriga ning kolm patsienti - selgitustega enne haiglaravile pääsemist.

Patsientide rahulolu informatsiooni ja teabega

Antud teemaplokis taheti teada saada, kas patsient on rahule jäänud teabega oma 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.

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul	Vastamata
Teave haiguse ja sellega seotud ohtude kohta	42 (65%)	15 (23%)	4 (6%)	-	4 (6%)
Teave ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta	29 (45%)	20 (31%)	7 (10%)	-	9 (14%)
Teave erinevate raviviiside ja –võimaluste kohta	26 (40%)	25 (38%)	4 (6%)	-	10 (16%)
Teave tehtud uuringute ja protseduuride kohta	39 (60%)	20 (31%)	2 (3%)	-	4 (6%)
Teave, kuidas haigusega toime tulla kodusel ravil	39 (60%)	15 (23%)	-	1 (1%)	10 (16%)

Tabel 4 Patsientide rahulolu informatsiooni ja teabega

Vastustest selgub, et teabega haiguse ja sellega seotud ohtude kohta, -uuringute ja protseduuride kohta ning -toimetuleku kohta kodusel ravil on väga rahul olnud rohkem kui pooled vastanutest. Aga teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta ning - erinevate raviviiside ja –võimaluste kohta oldi palju ka pigem rahul. Selles teemaplokis on ka negatiivsed vastused: mõned patsiendid pigem ei ole rahul teabega, mida meedikud haiglasviibimise ajal neile jagavad. Siit selgub, et patsiendi jaoks on üsna oluline saada informatsiooni mitte lihtsalt oma haiguse kohta, vaid ka ravimite ja raviviiside kohta (mida patsiendiga ilmselt palju ei arutata). Siit ka mõtlemisainet arstidele ja õdedele. Üks patsient (mees, 67, III-st osakonnast) arvab, et see teave, mida jagati koduse ravi kohta oli puudulik.

Raviga seotud aspektid

Selles teemaplokis uuriti patsientide rahulolu, mis puudutas antud abi põhjendatust ning arusaadavust, vaevuste leevendamist, arstide ja õdede usaldusväärsust ja oskusi, õdede kättesaadavust vajaduse korral. Alljärgnevas tabelis on välja toodud patsientide rahulolu nendes küsimustes.

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul	Vastamata
Abi põhjendatus ja arusaadavus	38 (58%)	18 (28%)	1 (1,5%)	-	8 (12,5%)
Vaevuste leevendamine	44 (68%)	15 (23%)	2 (3%)	-	4 (6%)
Arstide usaldusväärsus ja oskused	54 (83%)	9 (14%)	-	1 (1,5%)	1 (1,5%)
Õdede usaldusväärsus ja oskused	53 (81,5%)	9 (14%)	2 (3%)	-	1 (1,5%)
Õdede kättesaadavus vajaduse korral	51 (79%)	10 (15%)	2 (3%)	1 (1,5%)	1 (1,5%)

Tabel 5 Patsientide rahulolu raviga seotud aspektides

Patsientide vastustest selgub, et nad olid rahul haiglas saadud abiga oma vaevuste leevendamisel. Valdav enamus (lausa üle 80%) pidasid nii arste kui ka õdesid usaldusväärseteks ning nende oskustega jäadi väga rahule. Oma rahulolematust kõikides eespool nimetatud punktides väljendasid ainult kolm isikut: kaks ema, kes olid lastega aktiivravi osakonnas ja ei jäänud paljude asjadega rahule (vt eelnevad kaebused, kommentaarid ja ettepanekud) ning III osakonnast 67-aastane mees, kes ilmselt viibis seal psühhiaatrilise profiiliga ja samuti polnud rahul paljude asjadega.

Rahulolu teenindusega

Selles teemaplokis taheti teada patsientide arvamust hooldajate kättesaadavusest, palatisse abi kutsumise võimalustest, haigusesse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmisest, omaette palatis olemise võimalustest ning üldise personali suhtumisest patsienti. Tabelis 6 on need vastused välja toodud.

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul	Vastamata
Hooldajate kättesaadavus vajaduse korral	42 (64%)	14 (22%)	5 (8%)	-	4 (6%)
Palatisse abi kutsumise võimalus	27 (41%)	20 (31%)	7 (11%)	2 (3%)	9 (14%)
Haigust ja eraelu puudutava informatsiooni saladuses hoidmine	36 (56%)	15 (23%)	2 (3%)	-	12 (18%)
Võimalus olla soovi korral omaette palatis/eraldatud	23 (35%)	11 (18%)	6 (9%)	2 (3%)	23 (35%)
Üldine suhtumine	48 (74%)	13 (20%)	1 (1,5%)	1 (1,5%)	2 (3%)

Tabel 6 Patsientide rahulolu teenindusega

Teenindusega rahulolu ei olnud nii ülekaalukalt positiivne kui muudes teemaplokkides. Nurisetakse hooldajate kättesaadavuse üle vajaduse korral, palatisse abi kutsumise võimaluse üle, isikliku informatsiooni saladuses hoidmise üle ning võimaluse üle olla soovi korral omaette palatis või eraldatud. Samuti üldise suhtumisega ei ole samuti kõik rahul. Kuna osakonnad on üldjuhul patsiente täis ning privaatsalateid on üksikuid, siis on tõesti raske eraldada patsiendile soovitud privaatsust. Siin ei saa midagi konkreetset ette võtta kui just ei hakata osakondi täielikult ümber ehitama. Palatitesse abi kutsumise võimaluse puudumise kohapealt saab aga asja parandada abikutsumise nupu paigaldamisega. Mõtlemisaine haigla juhtkonnale. Eriti peaks seda kaaluma aastal 2013 suvel kui hakatakse aktiivravi osakonna korrusel tegema remonti.

Rahulolu patsienti suhtumisega

Selles teemaplokkis sai oma rahulolu või rahulolematust väljendada niisugustes küsimustest nagu: arstide, õdede ja hooldajate viisakus, patsiendile pühendatus, aja piisavus, patsiendi soovide ja murede mõistmine arstide või õdede poolt.

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul	Vastamata
Arstide viisakus	50 (77%)	13 (20%)	1 (1,5%)	-	1 (1,5%)
Õdede viisakus	55 (85%)	8 (12%)	1 (1,5%)	-	1 (1,5%)
Hooldajate viisakus	45 (69%)	18 (28%)	1 (1,5%)	-	1 (1,5%)
Patsiendile pühendatud aja piisavus	40 (61%)	20 (31%)	2 (3%)	-	3 (5%)
Murede ja soovide mõistmine arstide poolt	51 (78,5%)	10 (15%)	3 (5%)	-	1 (1,5%)
Murede ja soovide mõistmine õdede poolt	47 (73%)	10 (15%)	4 (6%)	-	4 (6%)

Tabel 7 Patsientide rahulolu personali suhtumises neisse

Vastustest tuleb välja, et valdav enamus vastanutest on rahul või pigem rahul arstide ja õdede viisakusega ning patsientide soovide ja murede mõistmisega, samuti hooldajate viisakusega. Pigem mitte rahul ollakse patsiendile pühendatud aja piisavusega ning murede ja soovide mõistmisega arstide või õdede poolt. Siin töö autor peab aga märkima, et „nurisejad“ on olnud üldiselt ühed ja samad 3-4 inimest, kes kõikidest uuringule vastajatest kritiseerisid peaaegu kõike ning vastasid tihti *pigem ei ole rahul* või *ei ole üldse rahul*. Rõõm tõdeda, et personal on patsientide meelest viisakas ja mõistev. Raske füüsilise ja vaimse töö kõrval suudavad meedikud jääda professionaalsuse piiridesse ning pühenduda abile.

Rahulolu raviasutuse olmetingimustega

Rahulolu olmetingimustega mõõdeti järgmiste näitajate põhjal: haiglatoit, ruumide ning WC ja pesemisruumide puhtus. Vastuseid saab näha alljärgnevas tabelis.

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul	Vastamata
Haiglatoit	26 (40%)	26 (40%)	9 (14%)	2 (3%)	2 (3%)
Ruumide puhtus	36 (56,5%)	22 (33%)	4 (6%)	1 (1,5%)	2 (3%)
WC ja pesemisruumide puhtus	22 (33%)	26 (40%)	8 (12%)	5 (9%)	4 (6%)

Tabel 8 Patsientide rahulolu olmetingimustega

Sellest teemaplokist selgub, et siin on asi pisut teistsugune: toiduga, WC ja pesemisruumide puhtusega väga rahulolevaid patsiente on vähem kui 40%, pigem rahulolevaid – umbes sama palju ning on piisav % patsiente, kes kas pigem või üldse ei ole nendega rahul. Rahulolematus toiduga on ilmselt paljude haiglate probleem. Mittemaitsev toit – see on kas rahapuudusest, vananenud menüüst või ebaprofessionaalsetest kokkadest. Üldjuhul selle küsimusega peaks tegelema, sest haige inimene vajab tervislikku toitu.

WC ja pesuruumide puhtuse eest vastutavad koristajad, kes alluvad perenaisele. Siin peab rohkem rõhku asetama nende ruumide koristamise kontrollile. Samas peaks üle vaatama sanitaartechnika ning kontrollima paberite ja paberkäterättide olemasolu.

Patsientide jaoks olulised aspektid raviteenuses

Patsientidel paluti valida ankeedis toodud erinevate aspektide hulgast viis nende jaoks olulisimat. 65-st vastanust tegi seda 21 inimest ehk 32% kõikidest küsitlusele vastanutest. Alljärgnevas tabelis on toodud välja kõige enim märgitud raviteenuse olulised aspektid.

Raviteenuse aspekti olulisus	Vastanutest nimetas (inimest)
Arstide usaldusväarsus ja oskused	9
Võimalus pääseda haiglaravile	8
Haiglatöötajate suhtumine haiglasse vastuvõtul	6
Varustuse ja aparatuuri kaasaegsus	6
Teave tehtud uuringute ja protseduuride kohta	6
Õdede usaldusväarsus ja oskused	6
Asjaajamise selgus ja kiirus haiglasse vastuvõtul	5
Teabe haiguste ja sellega seotud ohtude kohta	5
Vaevuste leevendamine	5
Arstide viisakus	5
WC ja pesemisruumide puhtus	5
Teabe ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta	4
Teabe erinevate raviviiside kohta	3
Abi põhjendatus ja arusaadavus	3
Rahulolu haiglatoiduga	3

Tabel 9 Rahuloluhinnangul olulised raviteenuse aspektid

Üheksa inimest 21-st märkisid kõige olulisemaks raviteenuse aspektiks arstide usaldusväarsust ja oskusi, kaheksa – võimalust pääseda haiglaravile. Peeti samuti oluliseks teavet nii haiguse, raviviiside kui ka ravimite kohta. Samuti on patsiendile olulised nii olmetingimused kui ka haiglatoidu kvaliteet ehk siis füsioloogiliste vaevuste leevendamine. Viisakas, usaldusväärne ja professionaalne tegutsemine arstide ja õdede poolt sai samuti märgitud.

KOKKUVÕTE AASTA 2012 RAHULOLUUURINGUST

Võrreldes eelmise aasta uuringus osalejate arvuga, märgib töö autor, et tänu uuringu läbiviimise ülevaatamisele aastal 2012 oli uuringus osalejate arv märgatvalt suurem: aastal 2011 vastas ankeetidele 25 patsienti (osakaal 3% uuringu perioodil haiglas viibinutest), aga aastal 2012 - 65 patsienti (osakaal 15%).

Naiste ja meeste osakaal uurimuses oli vastavalt 55% ja 45%, kuid olulisi statistilisi erinevusi nende vastustest ei ilmnenud. Samuti ankeedi keele lõikes hinnangud oluliselt ei erinenud. Peaaegu kõik vastanutest olid Läänemaa elanikud (va Hiiumaa, Tartu ja Kohtla-Järve), vastanutest 48 olid töötavad/õppivad ning 44 olid pensionärid. Haridustase: pigem esindatud kesk- ja keskeriharidus. Enamus haigeid (49%) viibis ravil kuni nädal aega.

Üldine rahulolu raviteenusega ja personaliga (nii arstidega, õdedega ja hooldajatega) on positiivselt kõrge. Vastanud olid rahul raviteenusega, haiglatöötajate suhtumisega patsienti haiglasse vastuvõtul, asjaajamise selguse ja kiirusega, arstide, õdede ja hooldajate viisakusega, usaldusväärsusega ja nende oskustega ning patsientide murede mõistmisega. Negatiivsemat tagasisidet said pigem olmetingimused haiglas, palatisse abi kutsumise raskused ja mõned muud aspektid.

AASTATE 2008-2012 SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU TULEMUSTE ANALÜÜS

Patsientide rahulolu uuringu läbiviimine (kaks korda aastas) kuulub raviastutuse 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 analüüs tehtud perfektselt. Samuti käesoleva töö esimeses osas sai aasta 2011 kohta tehtud põhjalik analüüs. Kogu sellest tulenevalt töö autor teeb võrdlusi ja kokkuvõtteid alates aastast 2008 kuni aasta 2012.

AASTATE 2008-2012 UURINGUTE TULEMUSTE ANALÜÜS

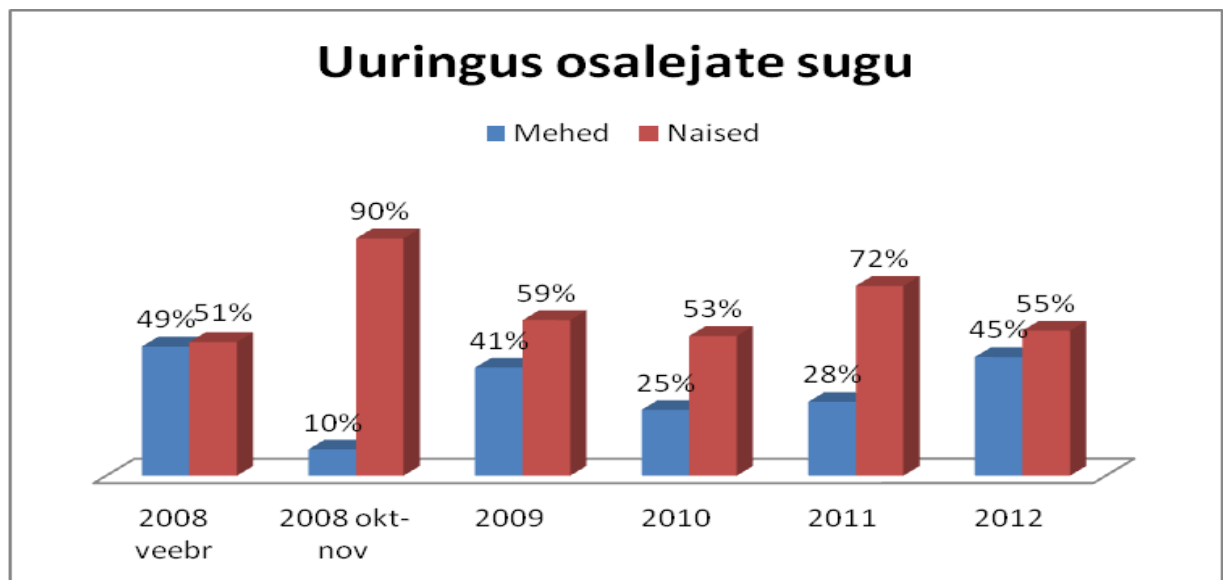
Aastast 2005 kuni 2011 oli uuringutele vastajate arv aastast aastasse vähenenud (väljaarvatud aasta 2010, mil kolledži tudeng tegi oma lõputöö), mida näitab ka alljärgnev tabel, kus üleval on aastaarv ning all on uuringus osalenud patsientide arvud. Meeldivaks üllatuseks saab aga aasta 2012, millal toimusid 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 tabelis saab näha - küsimustikutele vastanute arv on tõusnud.

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

Tabel 12 Uuringus osalenute patsientide arv aastate lõikes

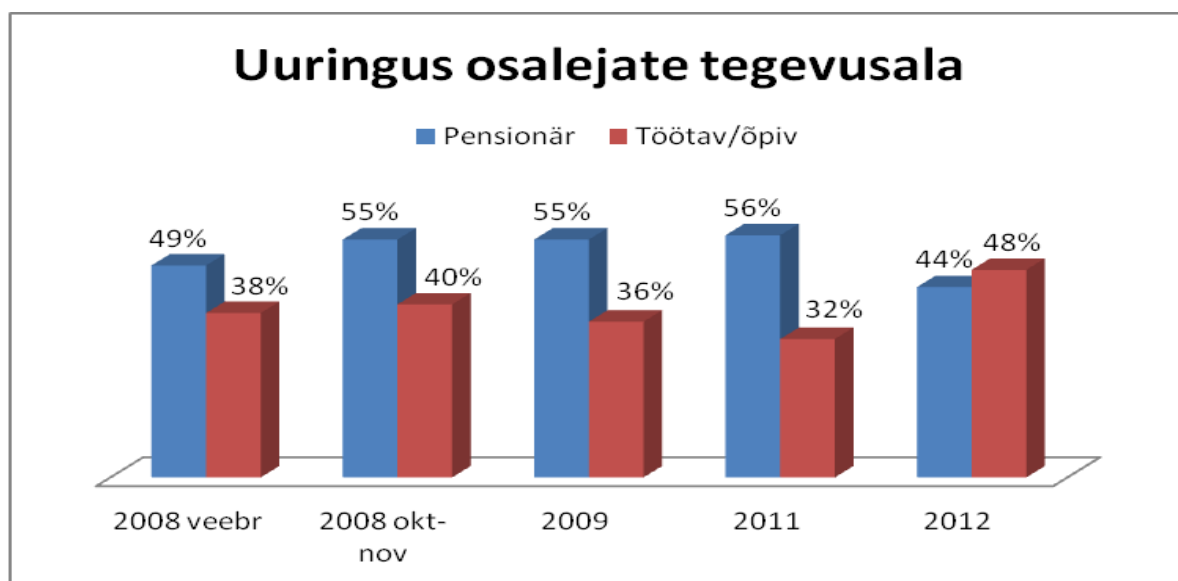
Kuna alates aastast 2008 tehti uurimusi ühe ja sama ankeedi põhjal, siis saab ainult nende aastate tulemusi omavahel võrrelda ning märgata mingeid tendentse.

Vaadates uuringus osalenud meeste ja naiste osakaalu aastate kaupa on näha, et naised on aktiivsemad vastajad (Joonis 5).



Joonis 5 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 ning 2012 - 54. Alljärgnevas tabelis saab vaadata osalejate osakaalu tegevusala lõikes, kus me näeme, et igal aastal oli suurem osa vastajatest pensionärid, kuid aastal 2012 vastasid hoopis tööelised aktiivsemalt.

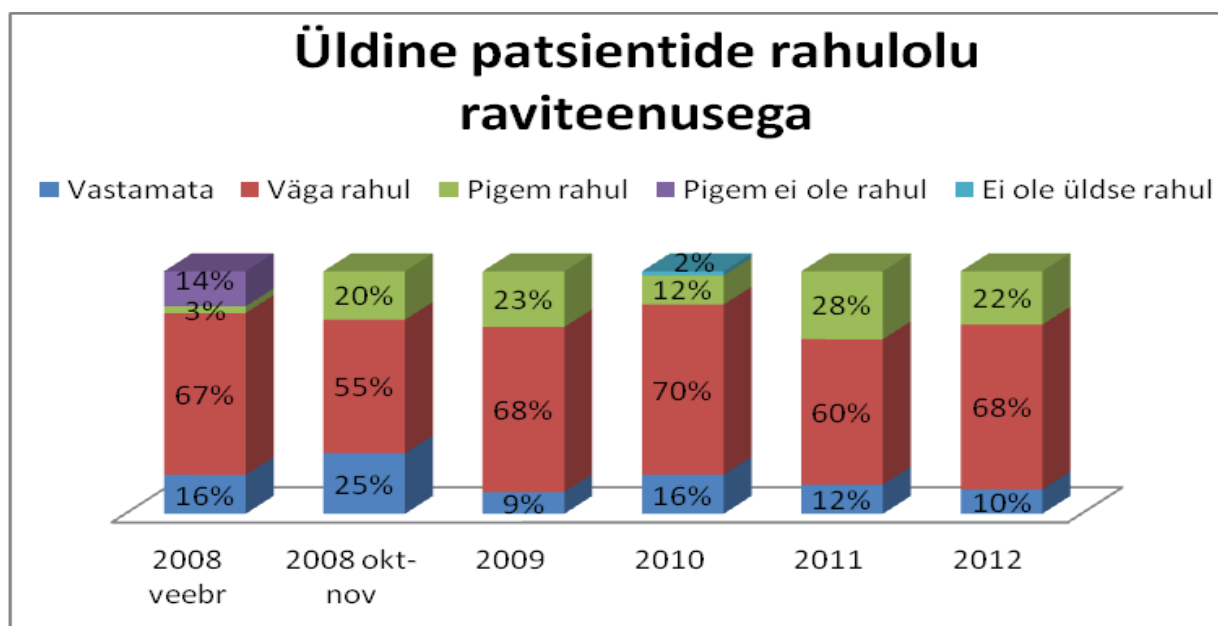


Joonis 6 Uuringus osalejate jaotus tegevusala järgi aastate lõikes

Kui vaadata uuringutes osalejate jaotust elukohajärgselt, siis aastate lõikes on näha Haapsalu elanike suuremat osakaalu. Kuid kuna uuringus osalejate arv on väike, siis ei saa teha järeldust, et Haapsalu elanikele on haigla teenus kättesaadavam või maaelanik on rohkem haigem vms. Samuti haridustaseme järgi on igasuguste järelduste tegemine kaheldav. Aastatel 2008 okt-nov ning 2009 oli alg- või põhiharidusega vastanute osakaal kõrgem, aastatel 2008 veebr, 2011 ning 2012 – oli jällegi keskharidusega vastanute osakaal kõrgem. Vaadates aastate kaupa põhjust, miks viibiti ravil, näeb, et aastatel 2008 viibis enamus vastanutest haiglas uuringutel enamasti 1-3 päeva, aastal 2010 – kroonilise haiguse ägenemise tõttu kuni 7 päeva ning aastal 2012 – ägeda haigestumise tõttu kuni 7 päeva. Peale haiglaravi on jäänud enamus vastajatest kodusele ravile perearsti jälgimisel.

Üldine rahulolu raviteenusega

Alljärgneval joonisel toob antud töö autor välja üldise rahulolu raviteenusega aastate kaupa. Nagu näha, on igal küsitatud 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, et mõnedel patsientidel tekkisid negatiivsed emotsioonid.



Joonis 7 Üldine patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutava raviteenusega aastate 2008-2012 lõikes

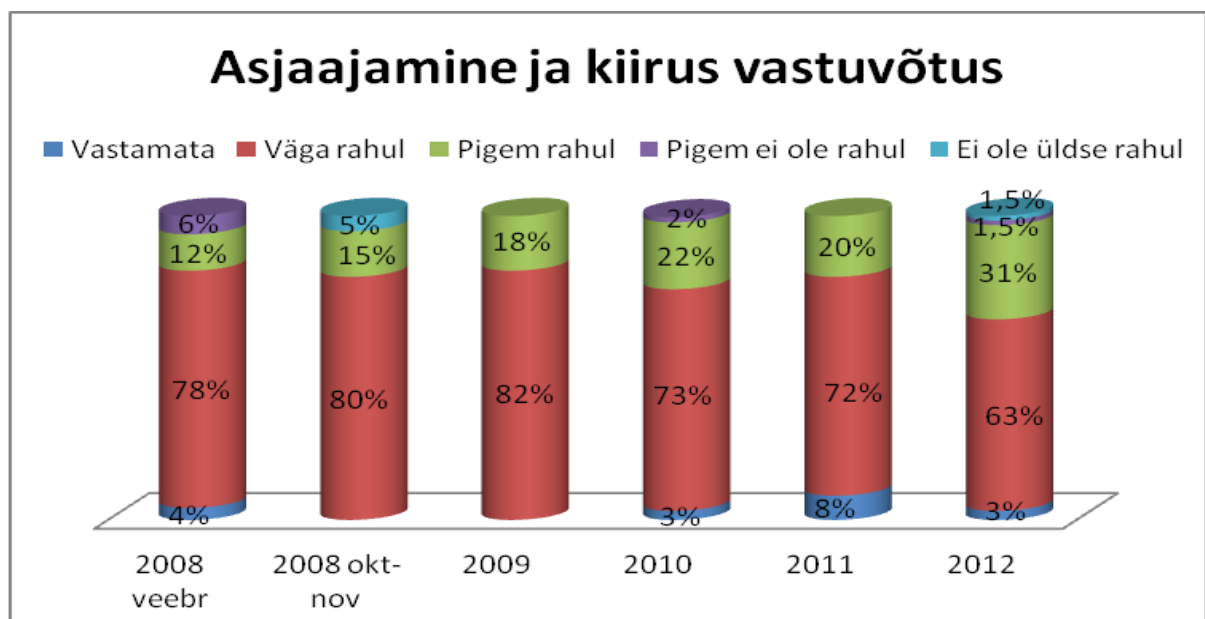
Tagasi ravile tuleku kohta vastanute arvamust töö autor eraldi välja ei hakka tooma, vaid märgib, et aastatel 2008-2012 märgiti *kindlasti tulen või pigem tulen* peaaegu kõik vastanud patsiendid.

Haiglasse saabumine

Selles küsitluse teemaplokis käsitleti 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.

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 ja 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. Ainukesed 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. Kuna asjaajamine ja kiirus haiglasse vastuvõtul sõltub nii töötajast kui ka töö korraldamisest juhtkonna poolt ning on parandatav, siis alljärgneval joonisel tuuakse välja just see ning aastatega toimunud muutused selles küsimuses.



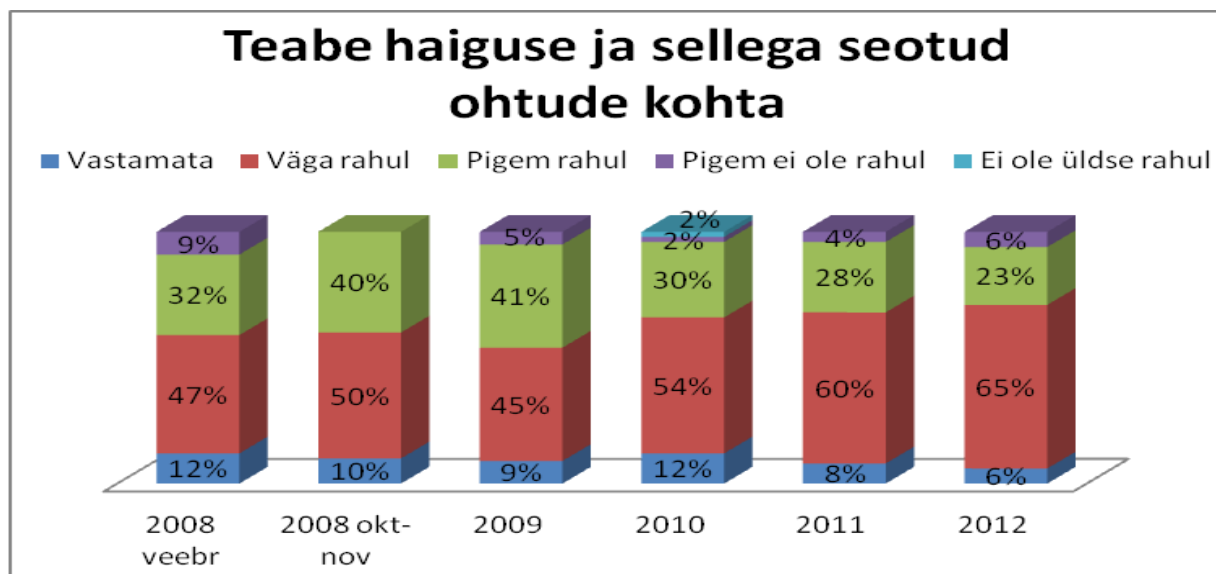
Joonis 8 Rahulolu asjaajamisega ja kiirusega haiglasse vastuvõtul aastate 2008-2012 lõikes

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 haiguse korral; protseduuride ja uuringute kohta ning kuidas jäi patsient rahule teabega toimetuleku kohta kodusel ravil.

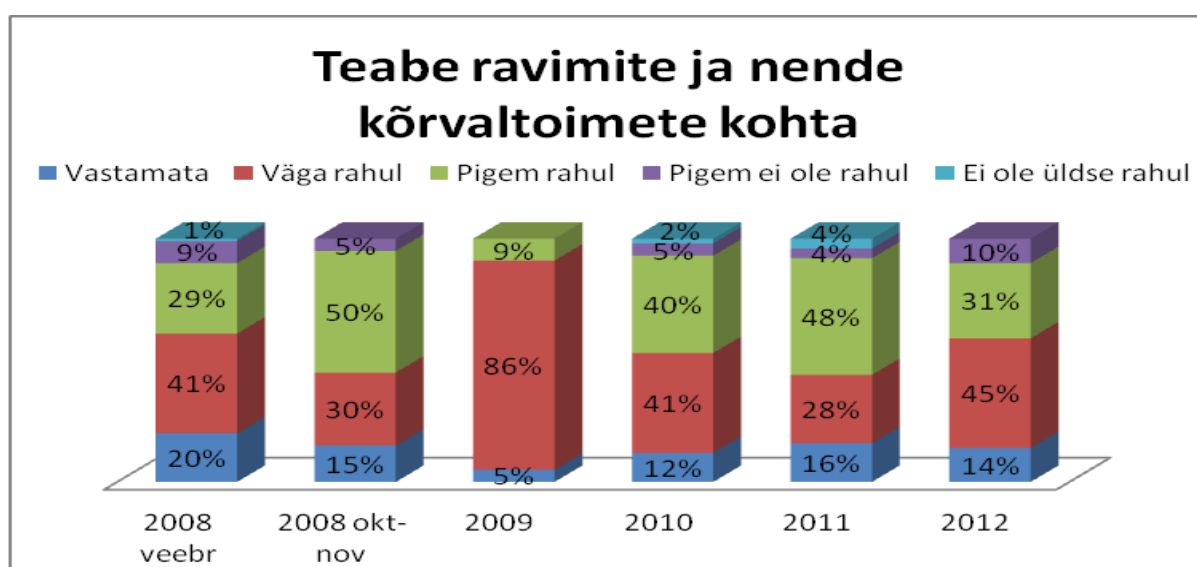
Kuna selles teemaplokis kõik küsimused puudutasid patsiendi haigust ja talle jagatavat informatsiooni sellest, siis on siin palju erinevaid vastuseid. Joonistel 9-13 saab näha kas ja

kuidas on aastatega muutunud patsiendi rahulolu talle jagatava informatsiooni kohta. Siit saab ka järeldada, kas meditsiinipersonal on hakanud rohkem jagama patsientidele informatsiooni haiguse ja seda puudutava kohta.



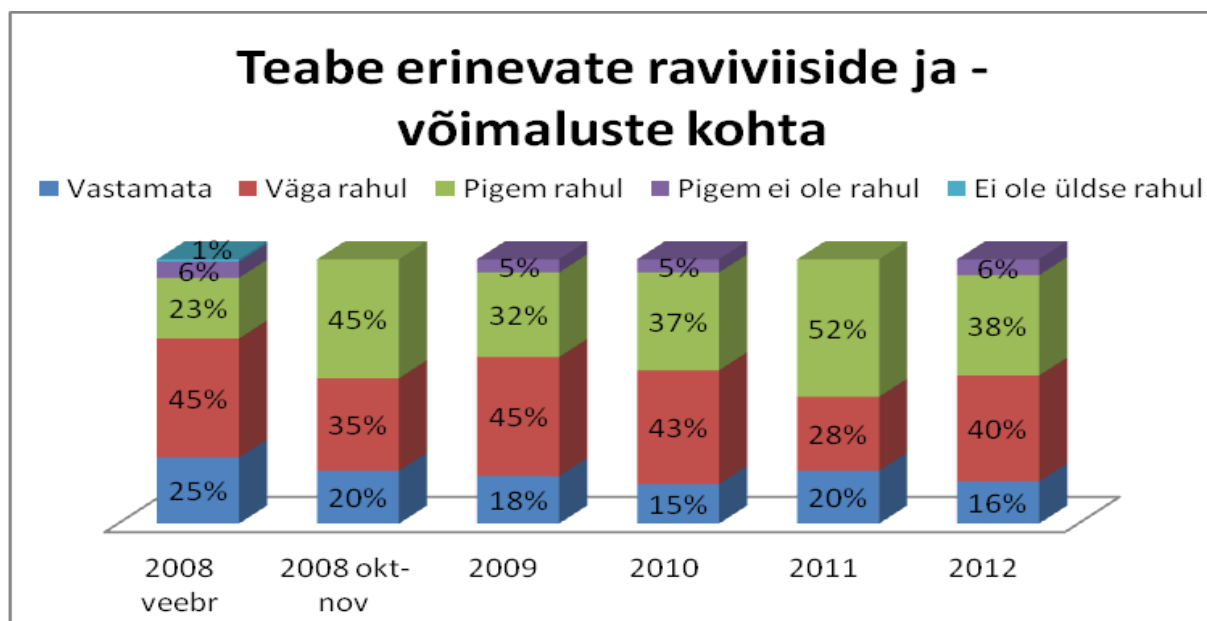
Joonis 9 Rahulolu teabega haiguse ja sellega seotud ohtudega aastate 2008-2012 lõikes

Vaadates teavet puudutavat tendentsi aastate jooksul võib märgata, et haigust puudutava info kohta pole suurt muutust aastate jooksul toimunud. Kas interneti ajastu informatiivsuse või meditsiinilise personali teabe jagamise piisavuse tagajärjel ollakse sellega haiglasoleku ajal üldjuhul rahul.



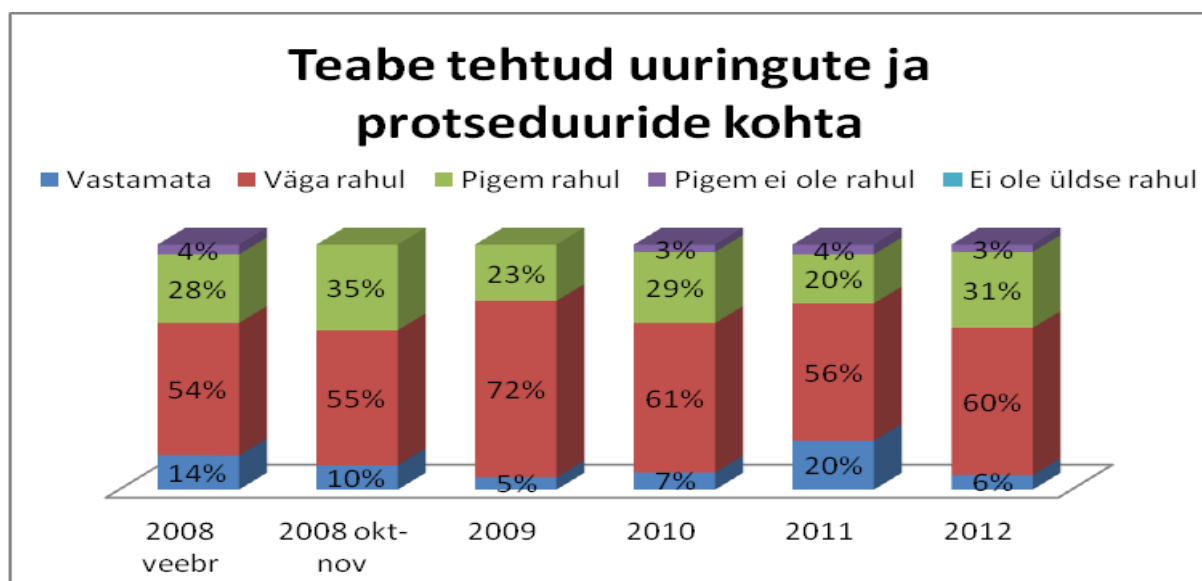
Joonis 10 Rahulolu teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta aastate 2008-2012 lõikes

Siit näeb, et teabega ravimite kohta pole patsiendid sugugi väga rahul ning aastaks 2011 on see suurim, arvestades, et kuigi enamus on üsna rahul, siis on ka täitsa rahulolematuid. Aastal 2012 on *pigem* rahulolijate arv samuti tõusnud. Patsiendid on oma haiguste ravist huvitatud ja tahavad teada, mida ja miks nad võtavad. Siit ka mõtlemisainet nii arstidele kui ka õdedele, et patsiendi sissevõtvate ravimite kohta ning nende kõrvaltoimete kohta võiks rohkem rääkida.



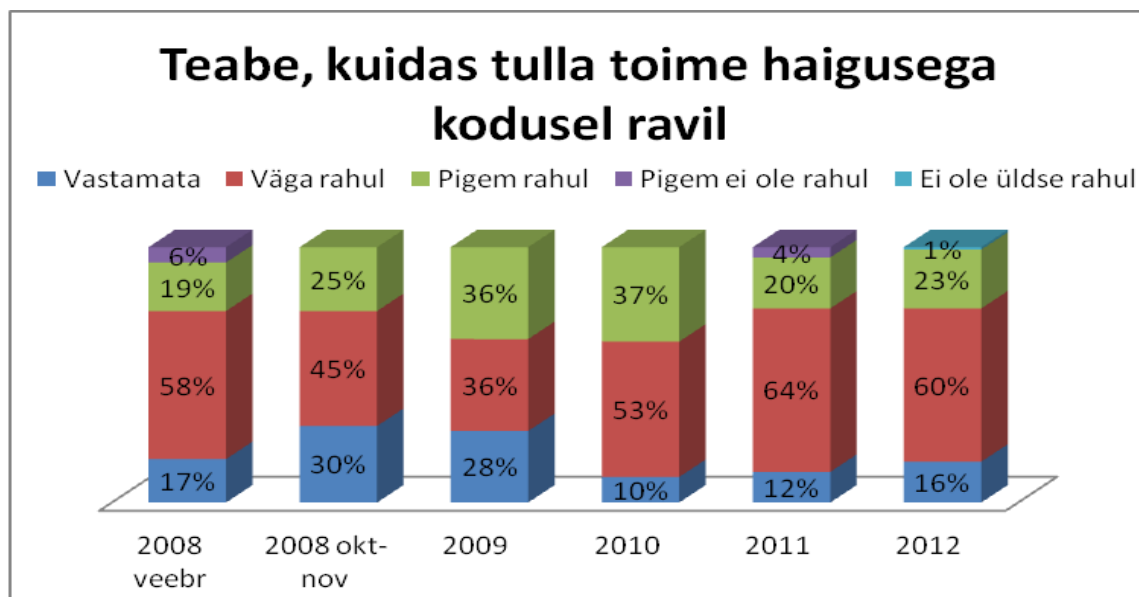
Joonis 11 Rahulolu teabega raviviiside ja -võimaluste kohta aastate 2008-2012 lõikes

Aastate jooksul haiglas jagatav teave raviviiside ja -võimaluste kohta on paranenud. Vaatamata sellele, et *pigem rahul* patsientide arv on kasvanud, siiski aastal 2011 ei olnud ühtegi selle infoga rahulolematut (märke: aastal 2011 kui ka 2008 okt-nov oli kõige väiksem vastanute arv). Samas näeme, et aastal 2012 on patsientide rahulolu sellega jälle muutunud: 4 inimest leiab, et nendega haiglas jagatud teave raviviiside ja -võimaluste kohta on puudulik.



Joonis 12 Rahulolu teabega uuringute ja protseduuride kohta aastate 2008-2012 lõikes

Vaatamata vastamata jäänute suurele protsendile, näeb, et aastal 2011 ning samuti aastal 2008 veebruar tundus patsientide rahulolu antud teabega kõige vähem rahul. Kuigi aastast aastasse on rahulolijate protsent väga kõrge.



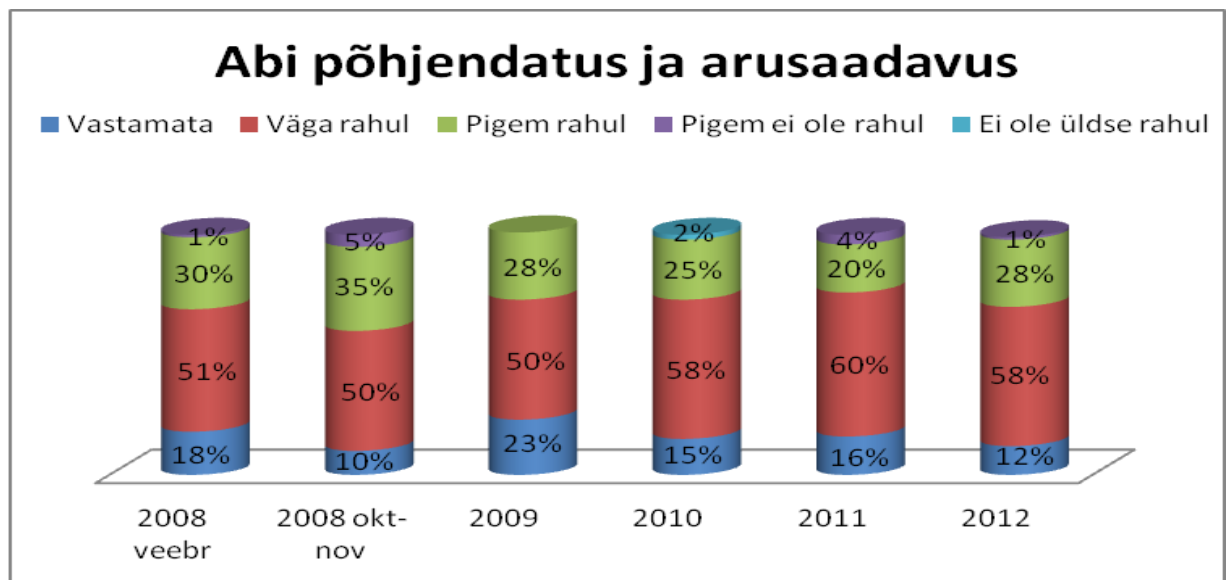
Joonis 13 Rahulolu teabega, kuidas tulla toime kodusel ravil aastate 2008-2012 lõikes

Vaatamata mitte väga rahul olevate vastanute väiksele protsendile aastal 2011, tundub, et teabega kuidas tulla haigusega toime kodusel ravil on rahule jääjate arv aastast aastasse

suurenenud. Aastal 2012 ainuke negatiivne vastus pärineb ühelt patsiendilt, kes oli 67-aastane mees, oli psühhiaatria osakonnas oma kroonilise haiguse ägenemise tõttu päris pikka aega.

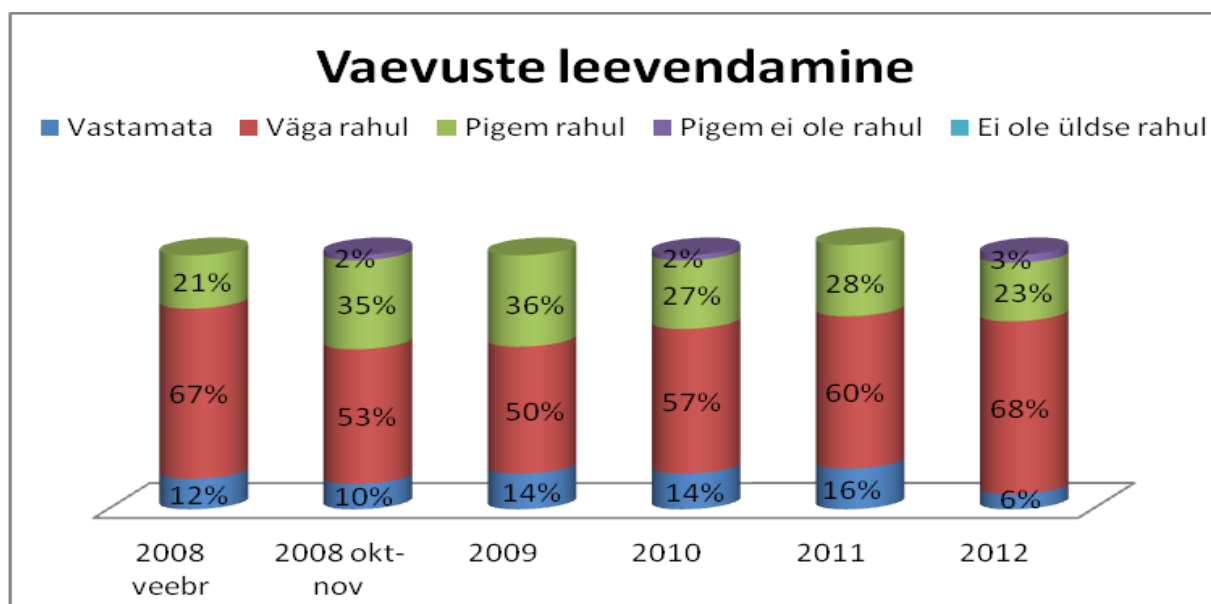
Patsientide rahulolu raviga ja teenindusega seotud aspektides

Selles töö osas käsitletakse küsimusi, mis puudutasid patsientide rahulolu neile antud abi põhjendatusega ja arusaadavusega ning vaevuste leevendamise. 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.



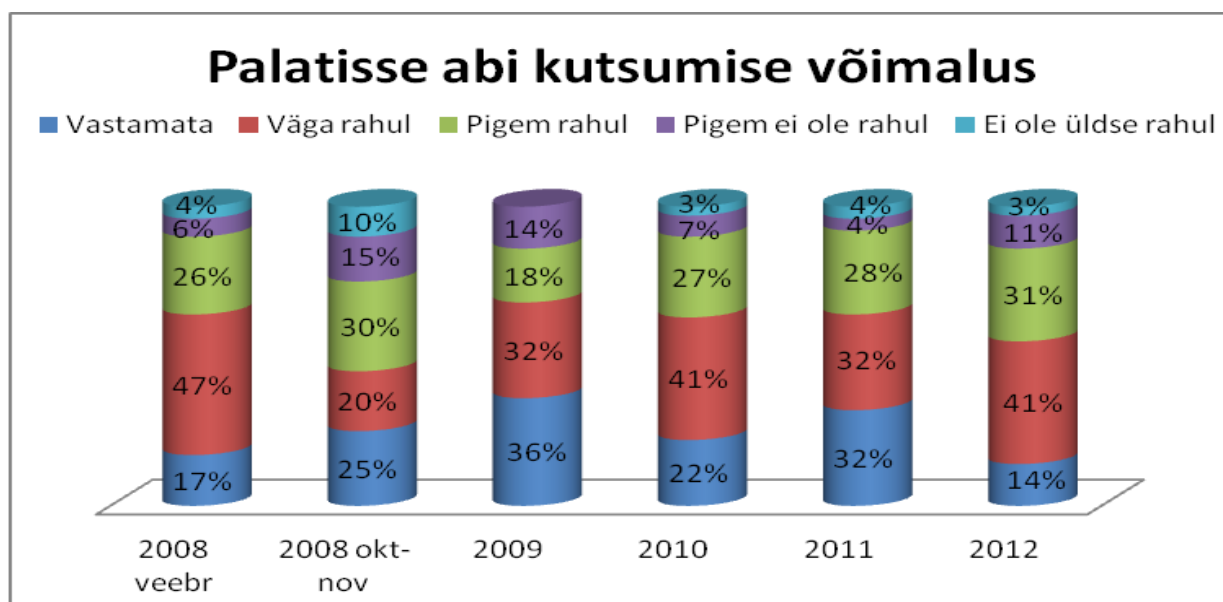
Joonis 14 Rahulolu abi põhjendatuse ja arusaadavusega aastate 2008-2012 lõikes

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



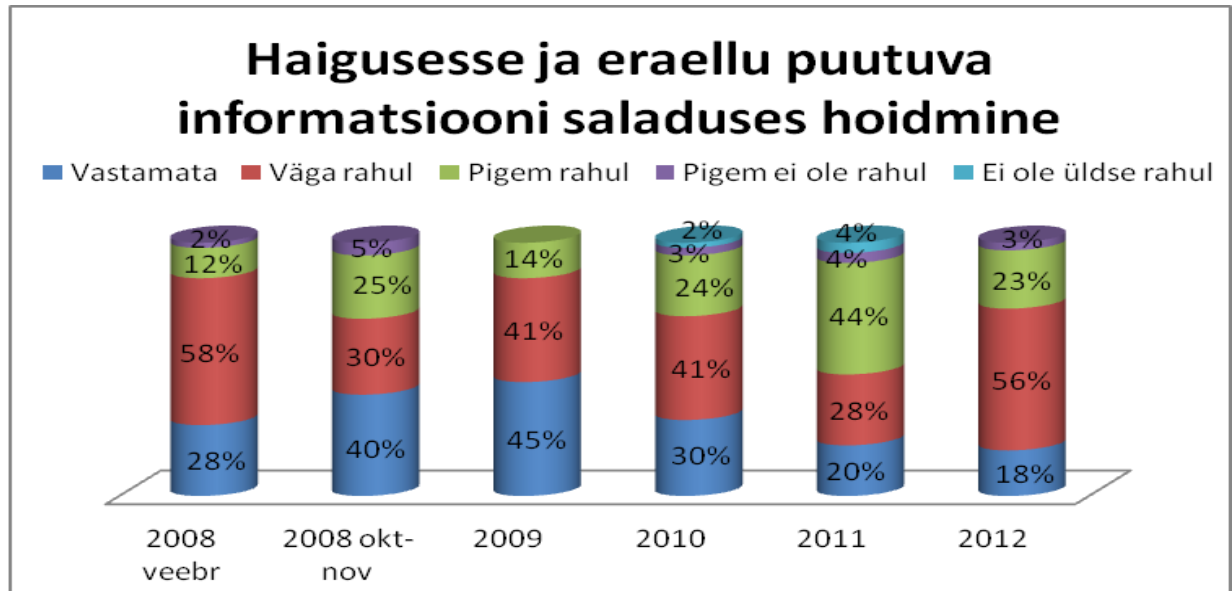
Joonis 15 Rahulolu vaevuste leevendamisega aastate 2008-2012 lõikes

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.



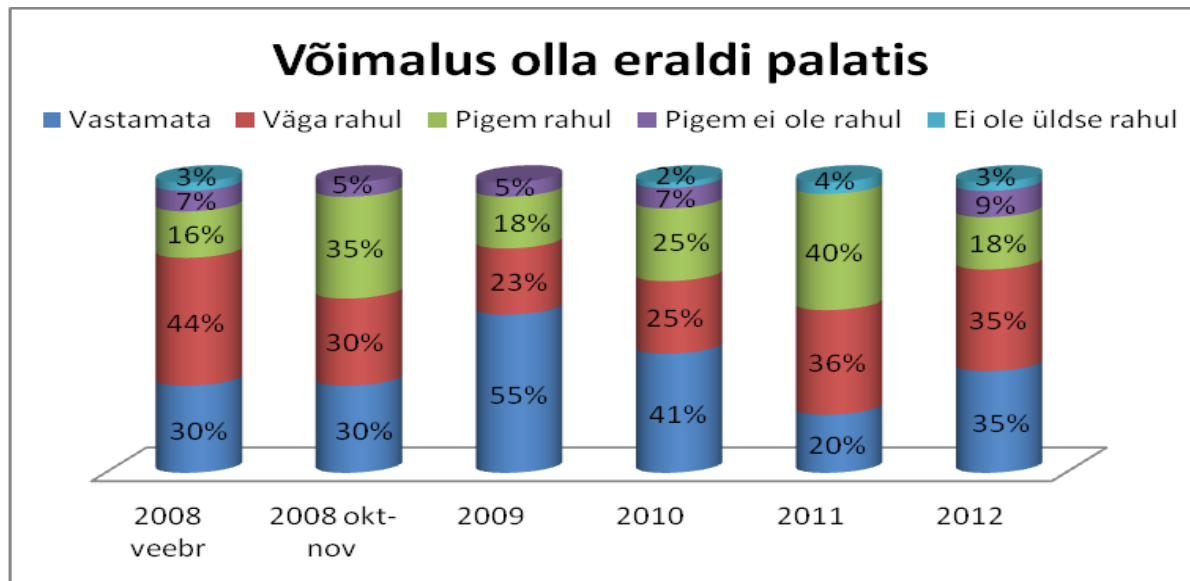
Joonis 16 Rahulolu palatisse abi kutsumise võimalusega aastate 2008-2012 lõikes

Kuigi palatisse abi kutsumise võimalusega on aastast aastasse enam patsiente rahul, on ikkagi kõrge rahulolematute arv, mille üheks põhjuseks võib olla näiteks hädaabinuppude puudumine palatites. Kui oleks võimalik vestelda rahulolematutega, siis võib olla selguks ka muud rahulolematuse põhjused.



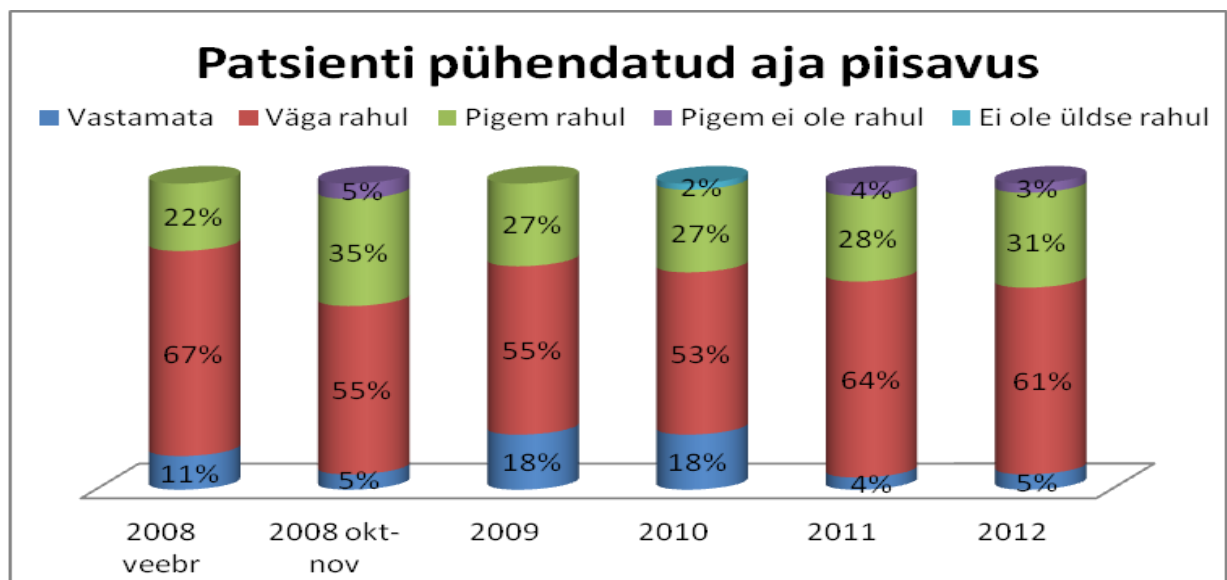
Joonis 17 Rahulolu haigusesse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmisega aastate 2008-2012 lõikes

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 ikka need samad kaks patsienti, kes kogu uuringu vältel on olnud peaaegu kõige suhtes rahulolematud.



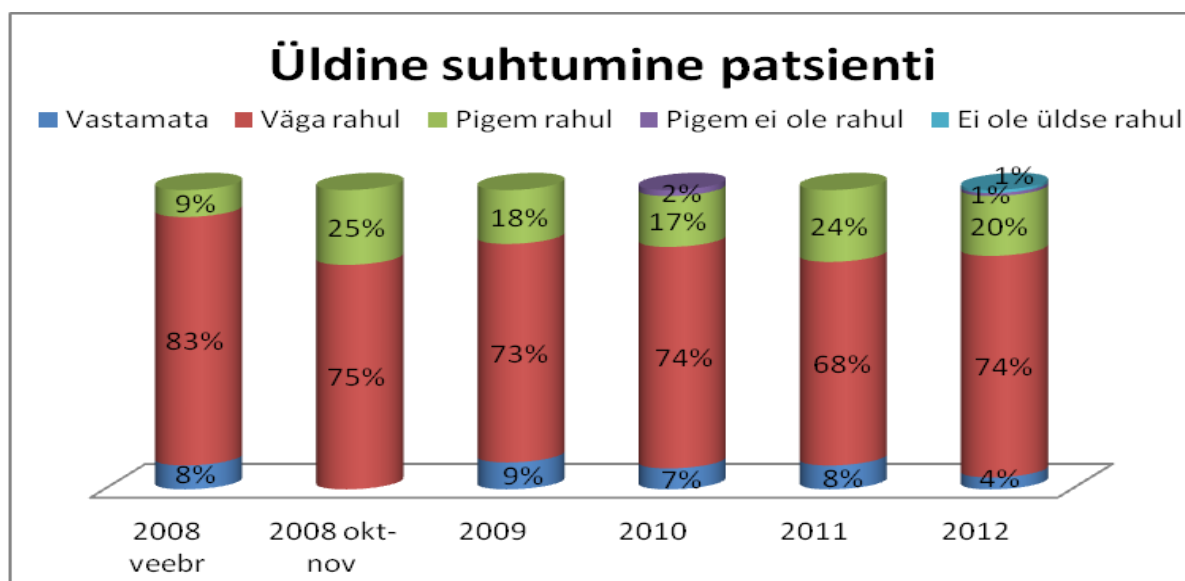
Joonis 18 Rahulolu võimalusega olla eraldi palatis või eraldatud aastate 2008-2012 lõikes

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.



Joonis 19 Rahulolu patsiendile pühendatud aja piisavusega aastate 2008-2012 lõikes

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



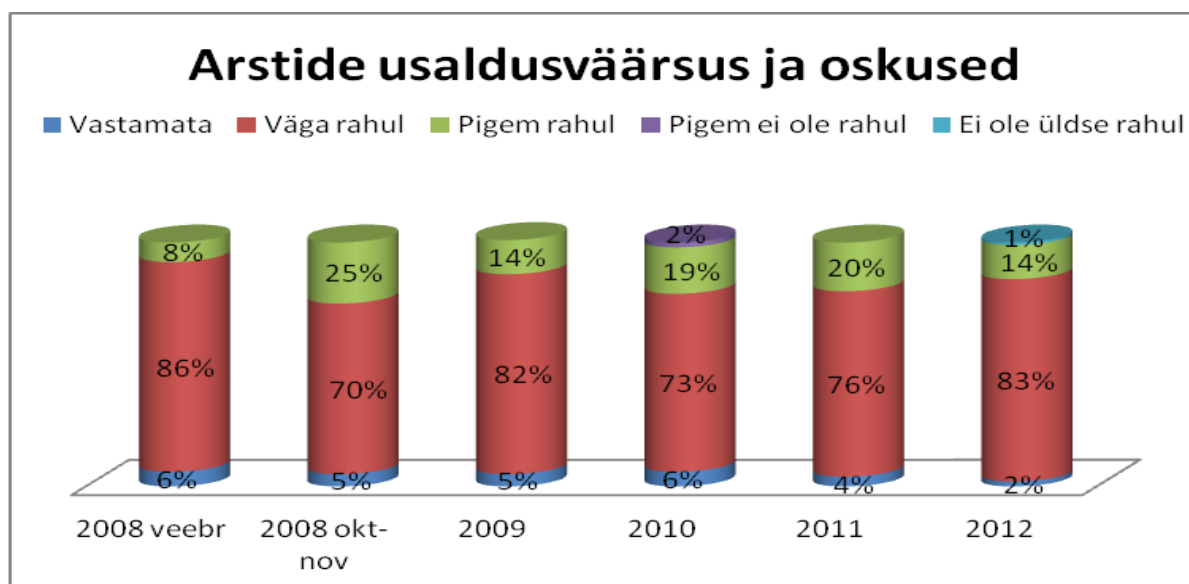
Joonis 20 Rahulolu üldise suhtumisega aastate 2008-2012 lõikes

Üldine suhtumine patsientidesse on meeldivalt väga kõrgel tasemel, kus aastast aastasse 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 põhjusel see inimene polnud rahul. 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

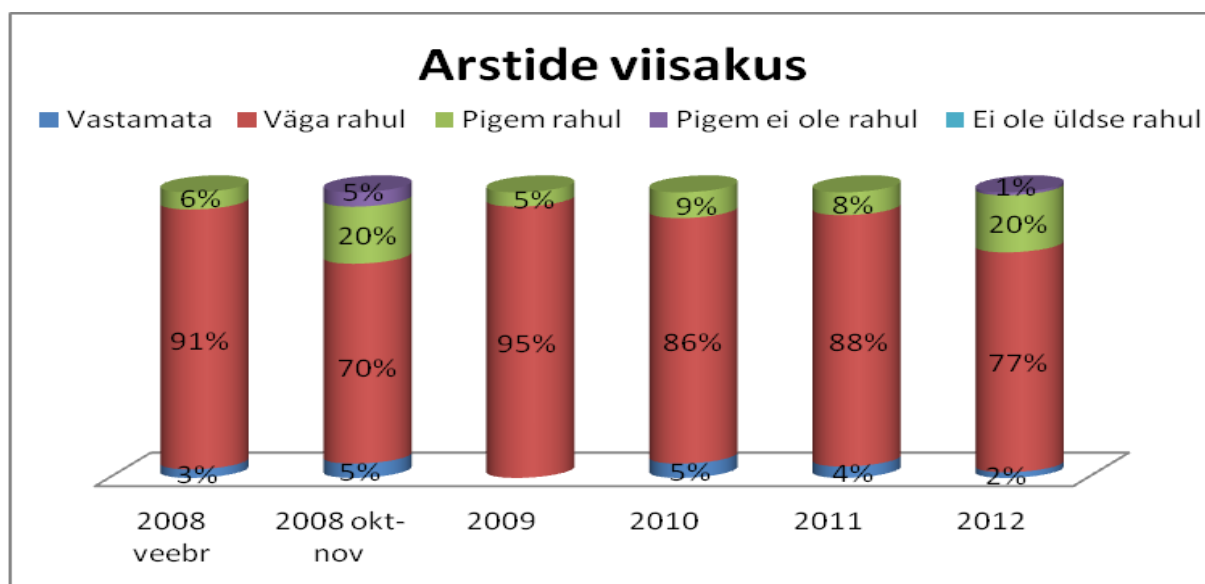
Selles teemaplokis said patsiendid oma rahulolu või rahulolematus väljendada niisugustes küsimustest nagu: arstide, õdede ja hooldajate viisakus, patsiendi soovide ja murede mõistmine arstide või õdede poolt; arstide ja õdede usaldusväärsus ja oskused, hooldajate ja õdede kättesaadavus vajaduse korral.

Rahulolu arstide tööga



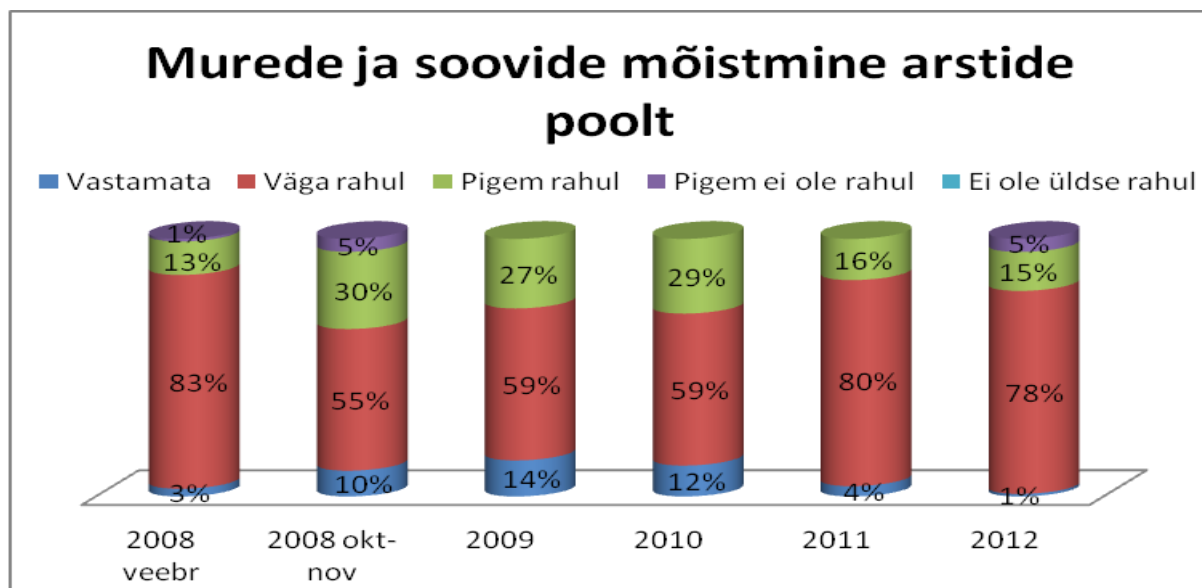
Joonis 21 Rahulolu arstide usaldusväärsuse ja oskustega aastate 2008-2012 lõikes

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. Aasta 2012 ainus rahulolematu patsient on see sama psühhiaatrilise profiiliga mees.



Joonis 22 Rahulolu arstide viisakusega aastate 2008-2012 lõikes

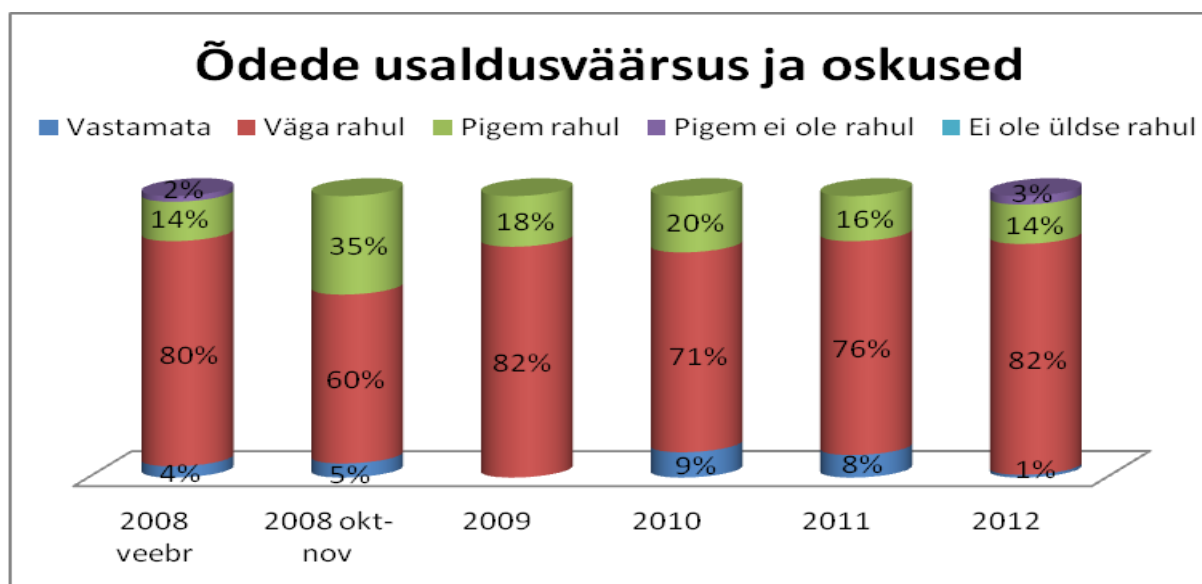
Küsitlusest selgub, et arste peab väga viisakas ja pigem viisakaks 100% küsimustele vastanutest. Erandiks on aasta 2008 okt-nov, kus vastajate arv oli 20 patsienti ja üks 33-aastases naine on vastanud ankeedi 1/3-le küsimustest „*pigem ei ole rahul*“. Eriti negatiivse emotsiooni tekitasid tal arste ja õdesid puudutavad küsimused. Kuna see inimene pole jätnud mingit omapoolset kommentaari, siis ei saa täpselt öelda millega see rahulolematus 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 nii palju kriitikat oli haigla, olmetingimuste jm kohta, aga oma kommentaaris ta kiitis just mõlemaid haigla lastearste ning nüüd nagu väidaks, et ega need väga viisakad küll ei olnud. Töö autorile tundub see pisut kummalisena.



Joonis 23 Rahulolu murede ja soovide mõistmisega arstide poolt aastate 2008-2012 lõikes

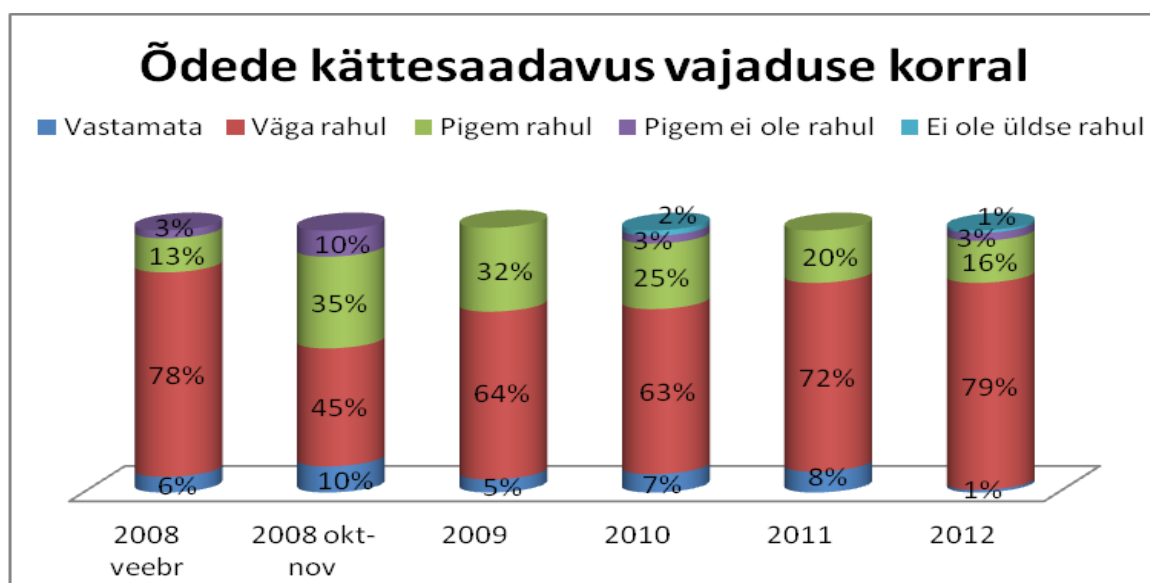
Küsitletud patsientide arvates on arstide poolt nende murede ja soovide mõistmine aastast aastasse üha kasvanud. Aastal 2012 *pigem ei ole rahul* vastasid 3 patsienti: üks teismeline, teine lasteosakonna puudumise pärast pahameelt avaldav noor ema ning kolmas psüühilist haigust põdev vanem mees.

Rahulolu õdede tööga



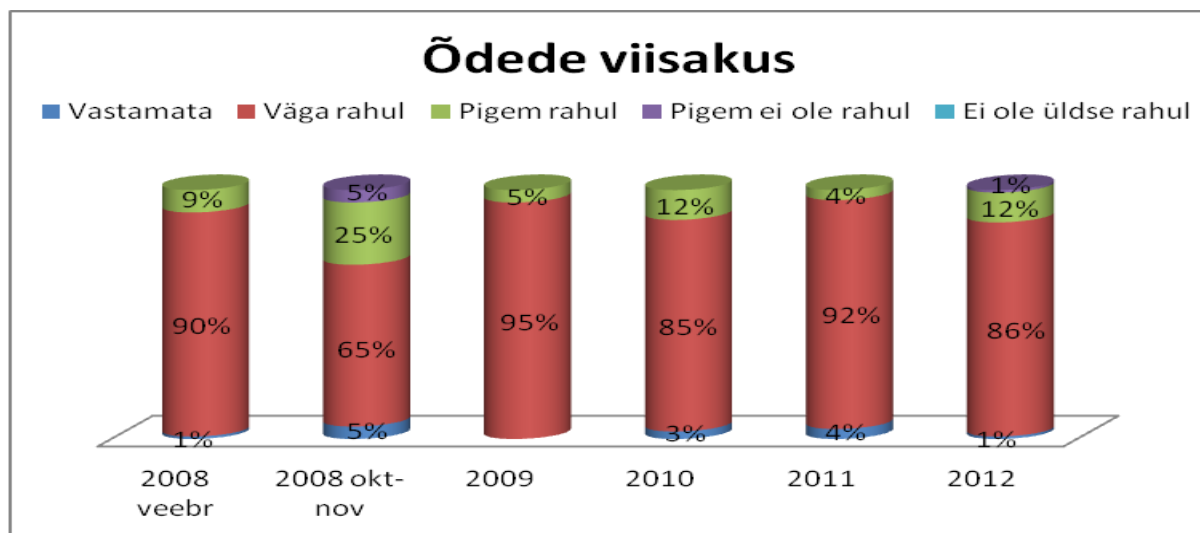
Joonis 24 Rahulolu õdede usaldusväarsuse ja oskustega aastate 2008-2012 lõikes

Õdede usaldusväarsus ja nende oskused pälvisid sama kõrge rahulolu patsientide poolt kui arstide oma. Aasta 2012 ainus rahulolematu patsient on psühhiaatrilise profiiliga 67-aastane mees ning noor ema Kohtla-Järvelt.



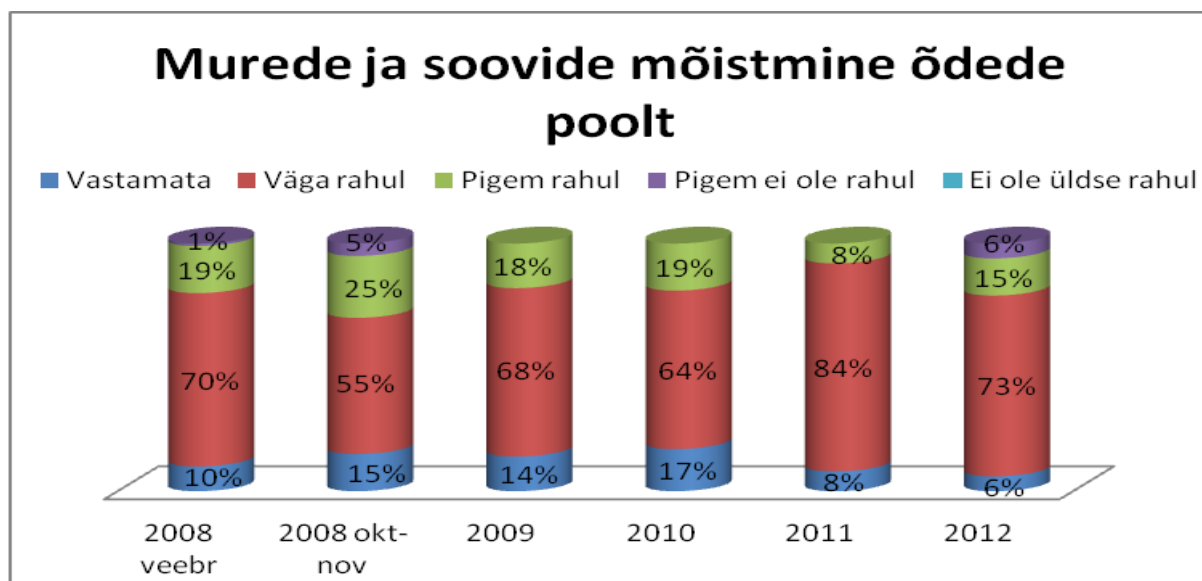
Joonis 25 Rahulolu õdede kättesaadavusega vajaduse korral aastate 2008-2012 lõikes

Õdede kättesaadavusega vajaduse korral 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.



Joonis 26 Rahulolu õdede viisakusega aastate 2008-2012 lõikes

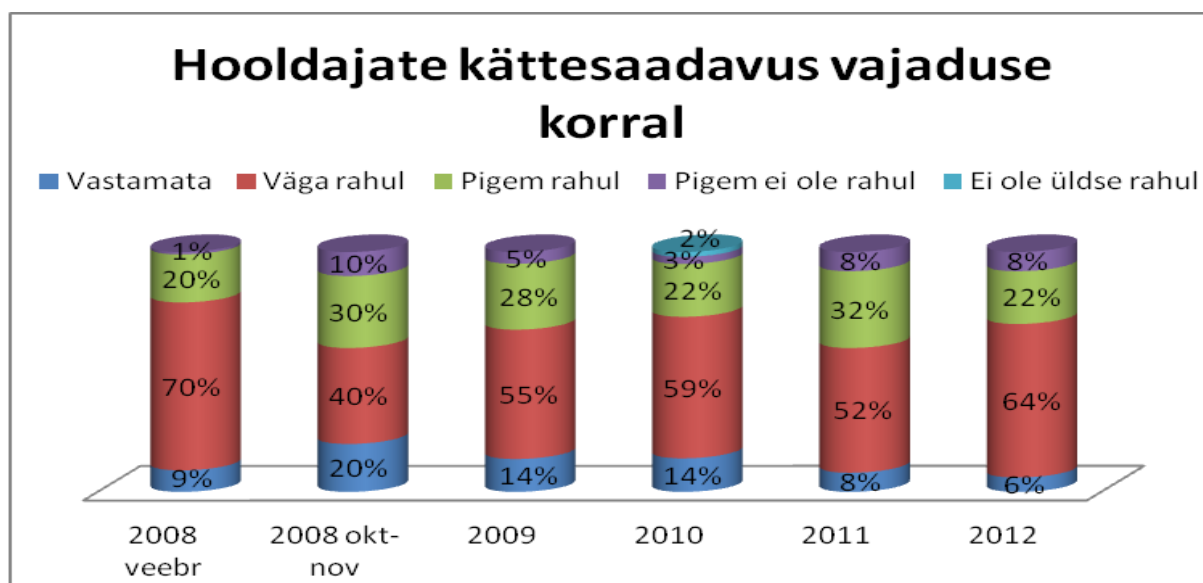
Ankeedile vastanute vastustest selgub, et SA Läänemaa Haigla õed on läbi aastate olnud viisakad. Aastal 2012 arvas ainult üks inimene (lapsevanem Kohtla-Jäevelt), et õed ei olnud päris viisakad.



Joonis 27 Rahulolu murede ja soovide mõistmisega õdede poolt aastate 2008-2012 lõikes

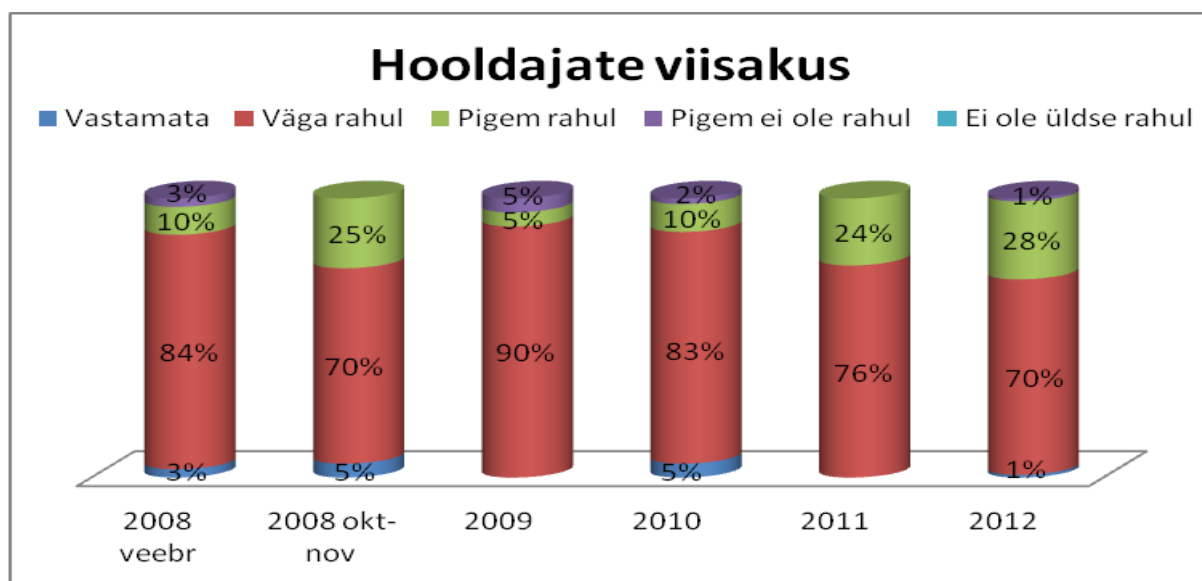
Vastanute arvamusest selgub, et patsiendid on väga rahul murede ja soovide mõistmisega õdede poolt. Aastal 2012 tundsid aga 4 inimest, et õed justkui ei mõista päris hästi nende muresid ja ei tule piisavalt vastu nende soovidele. Need olid 2 lapsevanemat, kes polnud rahul laste osakonna kadumisega, üks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

Rahulolu hooldajate tööga



Joonis 28 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 näiteks õdede puhul. See võib olla ka põhjendatud hooldajate töö spetsiifilisusega ning haigete erineva raskusega seisundist.

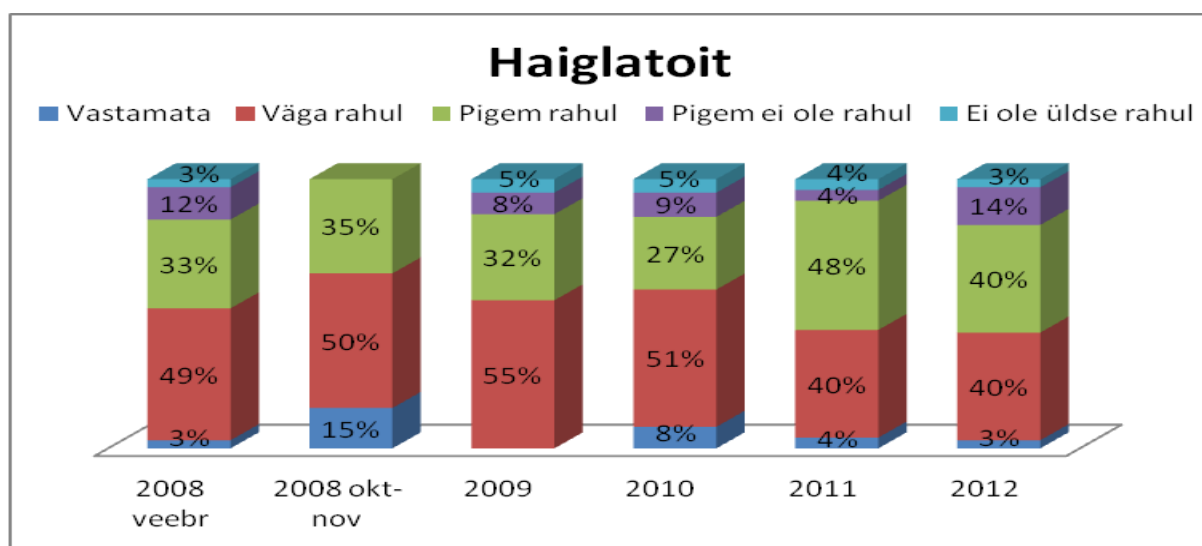


Joonis 29 Rahulolu hooldajate viisakusega aastate 2008-2012 lõikes

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.

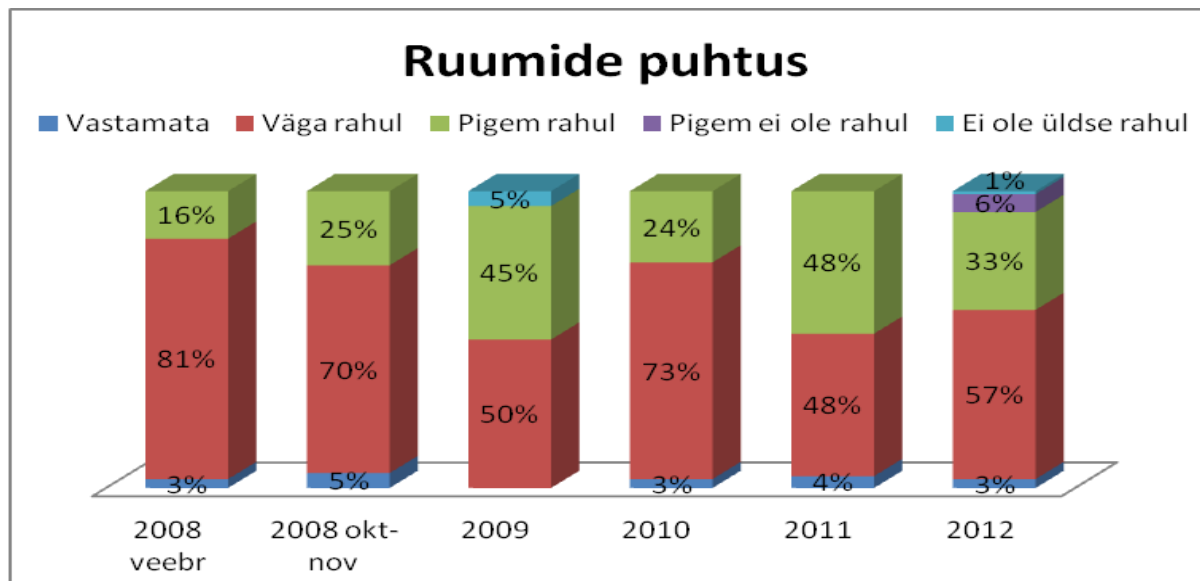
Rahulolu raviasutuse olmetingimustega

Rahulolu olmetingimustega mõõdeti järgmiste näitajate põhjal: haiglatoit, ruumide ning WC ja pesemisruumide puhtus.



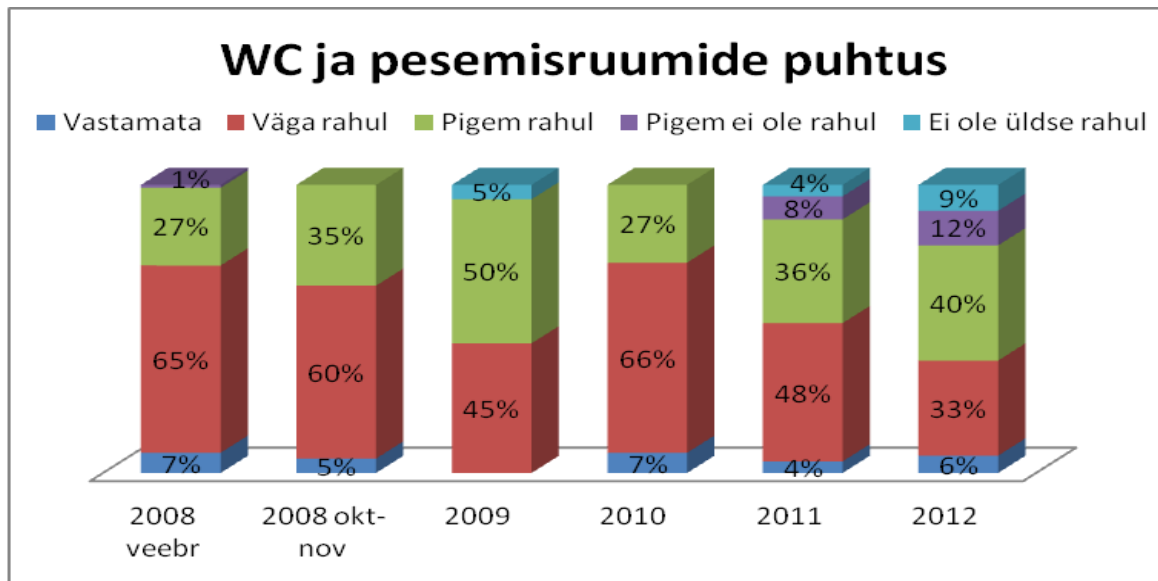
Joonis 30 Rahulolu haigla toiduga aastate 2008-2012 lõikes

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 haiglatoiduga rahulolematute patsientide hulk oli veel rohkem kasvanud. See võib olla tingitud sellest, et inimesed soovivad saada tervislikumat ja maitsvamat toitu. Kuid kuna toidu suhtes pole jäetud ettepanekuid ja kommentaare (üks patsient avaldas pahameelt, et toit jõuab osakonda jahtununa), siis jääb see lihtsalt oletuseks.



Joonis 31 Rahulolu ruumide puhtusega aastate 2008-2012 lõikes

Ruumide puhtusega on patsiendid rahul. Aastal 2012 on aga lisandunud ruumide puhtuse kallal nurisevate patsientide hulk (5 patsienti olid avaldanud pahameelt ruumide puhtuse suhtes).



Joonis 32 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 vastanute 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 patsiente) patsientide hulk. Kas ruumid „väsivad“ või on siis tõesti probleem personali lohakusega?

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. Vähem ollakse rahul olmetingimustega, mis puudutavad ruumide puhtust (eriti WC ja pesemisruumide puhtus) ning nurisetakse ka haigla toidu üle. Samuti peaks haigla personal rohkem jagama teavet patsiendi haiguse ja kõige sellega seonduva kohta.

Aastate 2005-2011 tegi rahulolu uuringud puudulikuks vastanute väike arv ning madal haiglapoolne initsiatiiv. Selletõttu 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.

Aasta 2012 ei toonud kahjuks kaua oodatud „kõigea rahulolu“. Vastupidi, sellel aastal tundus olevat rohkem kriitikat, ettepanekuid ja kommentaare. Kõige enam, pisut halvema poole, on muutunud olmetingimustega rahulolu. Siin on kindlasti olulisel kohal aastal 2012 haiglas toimunud muutused, mille tagajärjel kolmest erineva profiiliga osakonnast on jäänud üks aktiivravi osakond, kus „pead-jalad“ koos on nii lapsed, vanurid kui ka psüühiliselt haiged inimesed. Samuti oli see personalile raske periood, sest paralleelselt toimus ka hooldekodu ehitus, töötajad vahetasid osakondi jms. See kindlasti, mõjutas ka haigla ja osakonna sisekliimat, patsiendid võisid samuti tunda pingeid õhus.

Nüüd, aastal 2013, kus suvel on planeeritud ka aktiivosakonna olmetingimuste parandamine ehk suur remont, on lootus asja paranemiseks. Töö autor loodab, et juhtkond tutvub käesoleva töö tulemustega, arvestab iga inimese arvamusega ning võtab parendusmeetmed kasutusele.

KASUTATUD MATERJALID

SA Läänemaa Haigla statsionaarsete patsientide rahulolu uuring 2011 ning aastate 2005-2011 uuringute tulemuste analüüs. (2012). Koost. Raag, J. SA Läänemaa Haigla.

LISA. SA LÄÄNEMAA HAIGLA PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS

SA Läänemaa Haigla
Reg. nr. 90005917
Vaba tn. 6, Jaapsalu 90502

Lugupeetav patsient!

Palume Teil vastata järgnevatele 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 leevendamise	☐	☐	☐	☐
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

Suur tänu vastamise eest!