



**SA LÄÄNEMAA HAIGLA
STATSIONAARSETE PATSIENTIDE
RAHULOLU UURING 2024**

Koostaja: Jana Raag

SISUKORD

SISSEJUHATUS	3
SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2024.....	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.....	5
Üldine rahulolu raviteenusega	5
Patsientide rahulolu raviga.....	6
Raviarstiga seotud küsimused	7
Rahulolu õdede tööga.....	8
Rahulolu raviasutusega	9
Rahulolu haiglast väljakirjutamise protsessiga	9
PATSIENTIDE KIRJALIK TAGASISIDE.....	11
KOKKUVÕTE.....	13
LISA. SA LÄÄNEMAA HAIGLA 2024. AASTA PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS	14

SISSEJUHATUS

Aastal 2011 valmis esimene SA Läänemaa Haigla statsionaarsete patsientide rahulolu uuring. Rahulolu uuringud viiakse läbi kordamööda – ühel aastal statsionaaris, teisel aastal ambulatoorse ravi üksuses. Alates 2020. aastast viiakse elanike rahulolu küsitlust ka Läänemaa Haigla koosseisu kuuluvas De la Gardie hooldekodus.

Nende tööde eesmärgiks on parema ravikvaliteedi pakkumine nii haigla statsionaarsetes osakondades kui ka ambulatoorselt, toetudes patsientide arvamustele, hinnangutele ja ettepanekutele, mis uuringu käigus välja tuuakse. Korrapärased uuringud aitavad näha muudatuste tõhusust.

Käesolev uurimistöo puudutab statsionaarsete patsientide rahulolu analüüsi aastal 2024. Küsitluse abil sooviti saada ülevaadet patsientide hinnangutest statsionaarsele raviteenusele, sealhulgas haiglasse saabumisele, haiglas saadud abile, personali õendushoolduse kvaliteedile, olmetingimustele jms. Uuringu tulemuste töötlemise käigus püüti võimalikult sügavalt analüüsida igat küsimust.

Uuringu tulemusi kasutatakse SA Läänemaa Haigla arengukava koostamisel ja teiste juhtimisotsuste langetamisel.

SA LÄÄNEMAA HAIGLA STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2024

ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST

Küsitluse eesmärk

Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu SA Läänemaa Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega aastal 2024.

Küsitluse läbiviimise aeg

Ankeetküsitlus viidi läbi 1-31 mai 2024.

Valim

Kõikne. Vastamise võimalus oli kõikidel aktiivravi ja õendusabi osakondade patsientidel, kes said ankeete osakondade vastutavate õdede käest ning tagastasid neid väljakirjutamisel.

Küsitluse metoodika

Patsientide rahulolu küsitluse käigus aastal 2024 perioodil 01.-31.05. osakondade vastutavad õed jagasid välja 74 ankeeti: 55 aktiivravi osakonnas ning 19 õendusabi osakonnas. Vastamise võimalus oli kõikidel eelpool nimetatud perioodil haiglaravil viibinud patsientidel. Ankeedile vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Täidetud kujul tagastati perioodi lõpuks 53 ankeeti (39 aktiivravist ja 14 õendusabist), mis teeb 72% jagatud ankeetide koguarvust.

Käesoleval 2024 aastal ankeet koosnes 21 küsimusest, millest 18 olid põhiküsimused patsiendi rahulolu kohta haiglas viibimise ajal, 2 puudutas teavet täitja kohta ning 1 oli üldine arvamus/kommentaar . Rahulolu mõõdeti nelja vastuse alusel (*jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte*).

VASTANUTE ÜLDANDMED

Käesoleva aasta ankeeti oli pisut muudetud ning patsiendi andemetest taheti teada ainult patsiendi vanust ja elukohta (maakond, vald). Sugu märkima ei pidanud.

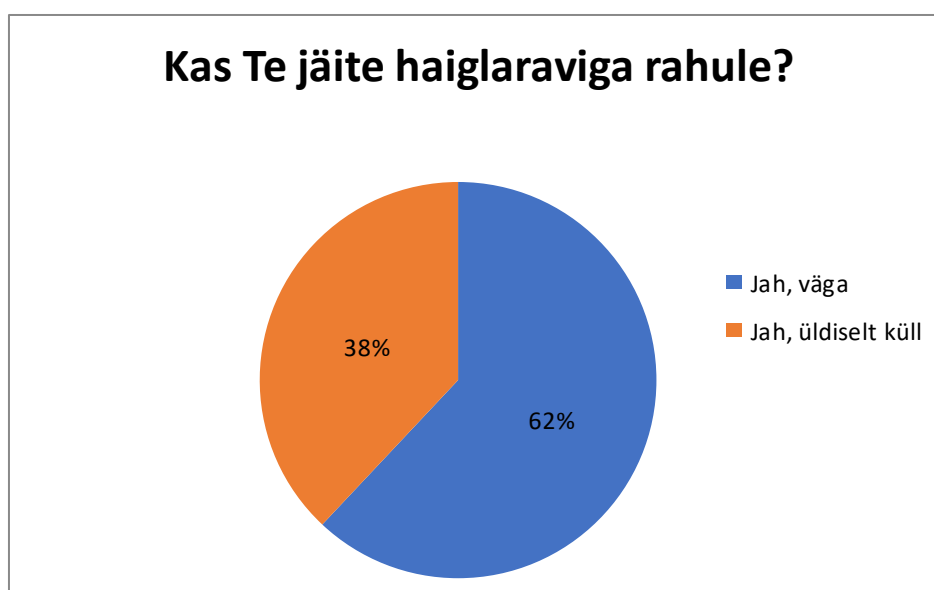
Vastajate keskmine vanus oli 73, noorim oli 31- ning vanim 92-aastane.

Elukohajärgselt olid enamus patsiendid Läänemaalt (80%). Raplast, Lihulast, Läänerannast, Vormsilt, Muhult ja Ida-Virumaalt olid üksikud.

PATSIENTIDE RAHULOLU SA LÄÄNEMAA HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA

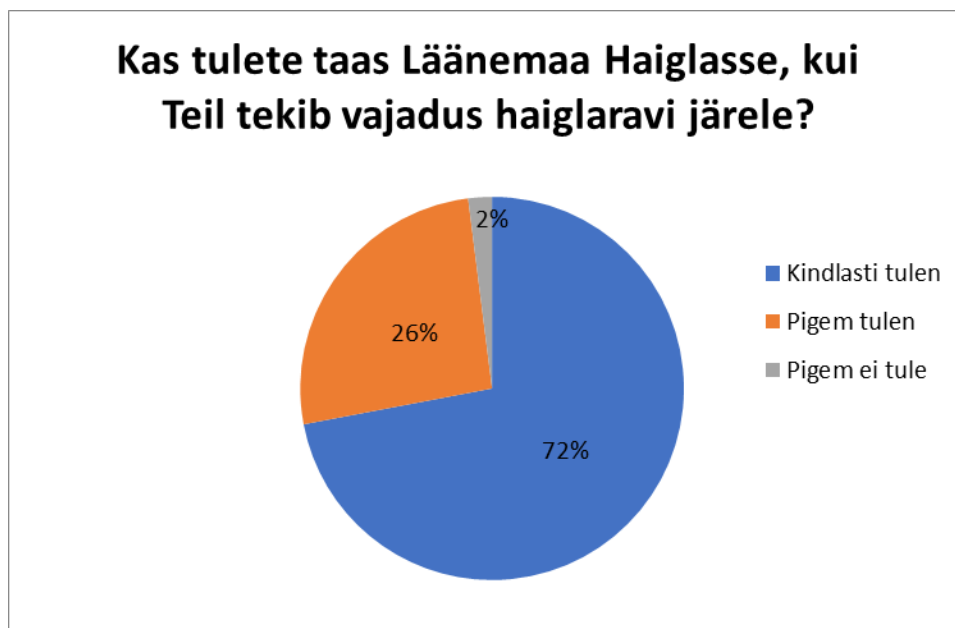
Üldine rahulolu raviteenusega

Patsientidel paluti hinnata kui rahule jäid nad SA Läänemaa Haigla raviga. Vastamisvariantideks oli: *jah, väga; jah, üldiselt küll; ei, üldiselt mitte; ei, üldse mitte*. Sellele küsimusele vastas 45 patsienti ehk 85% kogu ankeedile vastanutest (Joonis 1). Kõik patsiendid jäid haiglaraviga rahule.



Joonis 1 Üldine rahulolu SA Läänemaa Haiglas pakutava raviteenusega aastal 2024

Sellele küsimusele järgnes teine, kus paluti vastata, et kui tekib veel vajadus raviteenuse järele, kas patsient tuleb uuesti siia ravile? 43-st sellele küsimusele vastanutes 42 ehk 98% patsientidest tuleksid vajadusel uuesti samasse haiglasse ravile (Joonis 2). Samas 1 õendusabi osakonnas viibiv 65-aastane patsient pigem ei tuleks.



Joonis 2 Patsientide tahe vajadusel uuesti samasse raviasutusse tulla (aasta 2024)

Patsientide rahulolu raviga

Antud teemaplokis taheti teada saada, kas patsienti on hospitaliseeritud seoses operatsioonile tulekuga või mitte. Juhul kui see oli nii, siis pidi vastama veel kahele operatsiooniga seotud küsimusele.

Operatsiooni puudutavatest vastustest selgus, et operatsioon tehti 15-le patsiendile (33%) ning kõik vastasid, et enne operatsiooni neile selgitati, mis toimub operatsiooni ajal ja peale seda.

Küsimusele „Kas Teilt võeti kirjalik nõusolek enne operatsiooni?“ vastas 14 patsienti (93%), et neilt võeti ka kirjalik nõusolek, kuid üks 81-aastane õendusabis viibiv patsient vastas, et temalt pole seda võetud.

Veel üks küsimus selles plokis puudutas rahulolu privaatsuse tagamisega haiglasoleku ajal, millele said vastata nii operatsioonile tulnud kui ka muul põhjusel haiglas viibinud patsiendid. Sellele küsimusele vastas 43 patsienti järgmiselt: 33 ehk 77% jäid väga rahule, 9 ehk 21% üldiselt rahule ning üks Lääneranna vallas elav 47-aastane õendusabi osakonnas viibiv patsient ei jäänud pigem rahule privaatsuse tagamisega haiglas. Oma kommentaaris jättis ta ka selgituse: „Voodid võiksid ikkagi olla sirmidega eraldatud. Puudub privaatsus“.

Raviarstiga seotud küsimused

Selles teemaplokis uuriti patsientide rahulolu arstiga: arsti viisakust, usaldusväärst ja oskuseid, valmidust piisavalt suhelda patsiendiga ja jagada arusaadavaid vastuseid patsiendi küsimustele. Alljärgnevas tabelis (Tabel 1) on välja toodud patsientide rahulolu nendes küsimustes.

Tabel 1 Patsientide rahulolu raviarstiga (n – küsimusele vastanud patsientide arv)

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti valmidus piisavaks suhtlemiseks (n=49)	40 (82%)	7 (14%)	2 (4%)	-
Arsti selgitused haigust puudutavatele küsimustele (n=48)	42 (88%)	5 (10%)	1 (2%)	-
Arsti usaldusväärsus ja oskused (n=49)	47 (96%)	2 (4%)	-	-
Arsti viisakus (n=47)	46 (98%)	1 (2%)	-	-

Patsientide vastustest selgub, et nad olid rahul oma raviarstidega, kes pühendasid neile piisavalt aega, jagasid informatsiooni haiguse kohta, olid usaldusväärsed ja viisakad.

Kaks patsienti leidsid aga, et pigem ei saanud piisavalt suhelda arstiga: üks 54-aastane aktiivravi ja üks 84-aastane õendusabi patsient, kes kommentaare ei jätanud.

Samuti tundus 54-aastasele aktiivravi patsiendile, et ta pigem ei ole saanud arstilt piisavaid ja arusaadavaid vastuseid oma küsimustele.

Rahulolu õdede tööga

Selles teemaplokis taheti teada patsientide rahulolu õdede tööga: patsiendi soovide mõistmine, usaldusväarsus, professionaalsus ning viisakus. Samuti küsiti hinnangut õdede piisavuse kohta. Alljärgnevas tabelis (Tabel 2) saab näha vastuseid nendele küsimustele.

Tabel 2 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=50)	37 (74%)	13 (26%)	-	-
Õdede usaldusväarsus ja oskused (n=50)	39 (78%)	11 (22%)	-	-
Õdede viisakus (n=52)	43 (83%)	9 (17%)	-	-
Õdede piisavus (n=46)	28 (61%)	14 (30%)	3 (7%)	1 (2%)

Kokkuvõtte sellele teemaplokile on positiivne. Küsimustele, mis puudutasid õdede tööd, usaldusväarsust ja viisakust olid vastused 100%-lt positiivsed ning väljendasid rahulolu kogu õdede tööga.

Samas märkis mitu patsienti, et nende arvates ei tundu õdesid piisavalt olema. Kolm aktiivravi patsienti hindasid, et õdesid pigem ei ole piisavalt. Üks õendusabi 65-aastane patsient leidis aga, et õdesid ei jätku piisavalt.

Rahulolu raviasutusega

Selles teemaplokis taheti teada patsientide arvamust palatisse abi kutsumise võimalustest, küsiti arvamust haiglatoidu ja ruumide puhtuse kohta. Tabelis 3 on need vastused välja toodud.

Tabel 3 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=46)	29 (63%)	15 (33%)	2 (4%)	-
Haiglatoit (n=51)	28 (55%)	22 (43%)	1 (2%)	-
Ruumide puhtus (n=50)	38 (76%)	12 (24%)	-	-

Palatisse abi kutsumisega olid rahul enamus sellele küsimusele vastanutest ehk 96%. Kaks aktiivravi osakonna patsienti on vastanud sellele küsimusele „ei, üldiselt mitte“.

Üks 55-aastane aktiivravi patsient ei jäänud üldiselt toiduga rahule. Ülejäänud jäid.

Ruumide puhtuse ja korrashoiuga on rahule jäänud kõik vastanutest.

Rahulolu haiglast väljakirjutamise protsessiga

Selles teemaplokis oli üks küsimus. Taheti teada kui rahule jäi patsient selgitustega kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi.

Selgitustega, mis puudutasid terviseprobleemidega hakkama saamist peale haiglaravi on jäänud rahule kõik vastanutest peale ühte, õendusabi osakonnas olnud 65-aastane patsient, kes ei arvanud, et need selgitused olid piisavad.

PATSIENTIDE KIRJALIK TAGASISIDE

Patsiendi rahulolu uuringu käigus oli patsientidel võimalus kirjutada ka omapoolne kommentaar seoses ravil viibimisega: millega jäädi rahule ning mis võiks olla teisiti. Kommentaari jätsid 23 patsienti (43% ankeedile vastanutest). Kommentaarid edastatud autori poolt muutmata kujul.

- *Dr. Kivi, kes on väga põhjalik, kaasates ka teiste arstide abi minu tervise probleemide lahendamisel. Niisuguseid arste peaks olema rohkem! Õde E.Koppel hästi tähelepanelik ja abivalmis. Palati nr 15 dušširuumi põrand ujutab kui vesi satub seinale ja dušši kabiini põranda vahele. NB! Kell 20.00. võiks tuua kasvõi klaas keefiri. NB! Hommikul koos kraadimisega peaks ka vererõhku mõõtma. Siis oskaks ka õieti vererõhku ravimeid võtta.*
- *Mina jäin väga, väga rahule. Lausa nii, et uskusin, et olengi juba taevariigis. Ja kui ilus riietus, nii palju kauneid värve. Kõik see sunnib ka patsiente väärrikusele ja viisakusele. Eriliselt kaunid on kollased kardinad.*
- *Vübin õendusabis pärast põlveoppi, siin on suurepärased puhtad, valgus- ja õhurikkad ruumid, hoolikad hooldajad, viisakad ja hoolivad õed, raviarst külastab regulaarselt. Täna südamest neid kõiki.*
- *Suur tänu Läänemaa Haigla töötajad, et te olete nii suuremeelsed ja hoolivad, et teie inimlikkus ületab kõik valud ja vaevad. Olge alati sellised.*
- *Sõbralik ja viisakas personal, lahked, heasoovilikud abivalmis töötajad. Suur tänu! Aitähh! Aitähh! Eriline tänu dr. Heinale.*
- *2023.aasta juulis õendusosakonnas pandi märge voodisse, mille tagajärjel sain põiepõletiku ja selja haigus süvenes.*
- *Korralik teenindus. Sõbralik, abivalmis suhtlemine. Raviarst väga põhjalik, asjatundja, korrektne.*
- *Jäin kõigega väga rahule – paljud tunnevad mind isiklikult ja paljusid tunnen mina! Aitähh!*
- *Voodid võiksid ikkagi olla sirmidega eraldatud, puudub privaatsus.*
- *Jäin kõigega rahule. Töötajate poolt käitumine viisakas ja abivalmis.*
- *Suur tänu Läänemaa Haigla töötajad, et te olete nii suuremeelsed*

- *Kõik, mis tehtud, kõik on hea. Kõik on tublid inimesed.*
- *Kõigega jäin rahule. Sõbralik ja viisakas personal.*
- *Kõik oli meeldiv, väga sõbralik personal.*
- *Olin liiga vähe aega haiglas, ei oska öelda.*
- *Olen väga õnnelik, et sain teie haiglasse.*
- *Naistepalatis võiks olla seinapeegel.*
- *Üldiselt jäin rahule.*
- *Jäin rahule kõigega.*
- *Ei nurise millegi üle.*
- *Olen väga rahul.*
- *Olen väga rahul.*
- *Kõik on korras.*
- *Kõik oli kena.*

KOKKUVÕTE

Aastal 2024 osales uuringus 53 patsienti. Vastajate keskmine vanus oli 73, noorim oli 31- ning vanim 92-aastane. Ankeetidele vastanud olid enamasti Läänemaalt.

Haiglaravi teenusega oli jäänud rahule kõik patsiendid, kes vajadusel tulevad samasse asutusse ka tagasi.

Üldine rahulolu raviteenusega ja personaliga (arstidega ja õdedega) on positiivselt kõrge. Vastanud olid rahul raviteenusega, õdede tööga, nende kättesaadavusega, usaldusväarsusega ja nende oskustega ning patsientide murede mõistmisega. Olmetingimuste ja toiduga jäädigi rahule.

Kokkuvõtteks võib öelda, et rahulolu SA Läänemaa Haigla pakutava statsionaarse raviteenusega aastal 2024 on jätkuvalt positiivselt kõrge.

LISA. SA LÄÄNEMAA HAIGLA 2024. AASTA PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU ANKEEDI NÄIDIS

Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata järgnevatele küsimustele, mille eesmärgiks on selgitada Teie rahulolu raviteenustega Läänemaa Haiglas. Küsitluse tulemused on aluseks meie töö parandamisel. Küsitlus on anonüümne, s.t üksikvastajate arvamusi välja ei tooda ja andmeid kasutatakse vaid üldistatult. Ankeedile vastamine on vabatahtlik. Küsimustega ankeedi kohta palume pöörduda osakonna vastutava õe poole.

1 Kas Te jäite haiglaraviga rahule?							
Jah, väga	<input type="checkbox"/>	Jah, üldiselt küll	<input type="checkbox"/>	Ei, üldiselt mitte	<input type="checkbox"/>	Ei, üldse mitte	<input type="checkbox"/>
2 Kas tulete taas Läänemaa Haiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?							
Kindlasti tulen	<input type="checkbox"/>	Pigem tulen	<input type="checkbox"/>	Pigem ei tule	<input type="checkbox"/>	Kindlasti ei tule	<input type="checkbox"/>
Mõned küsimused ravi kohta							
3	Kas Teile tehti operatsioon?	Jah <input type="checkbox"/> 1	Ei <input type="checkbox"/> 2	Ei korral jätkake küsimusega 6			
4	Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Kas Teilt võeti kirjalik nõusolek enne operatsiooni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Kas jäite rahule privaatsuse tagamisega haiglasoleku ajal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küsimused Teie raviarsti kohta							
7	Kas saite arstiga piisavalt suhelda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Kas jäite rahule arstide usaldusväarsuse ja oskustega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Kas jäite rahule arstide viisakusega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küsimused õdede/ämmaemandate kohta		1. <input type="checkbox"/> Jah, väga	2. <input type="checkbox"/> Jah, üldiselt küll	3. <input type="checkbox"/> Ei, üldiselt mitte	4. <input type="checkbox"/> Ei, üldse mitte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Kas jäite õdede usaldusväarsuse ja oskustega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Kas jäite rahule õdede viisakusega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Kas Teie hinnangul oli õdesid piisavalt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küsimused haigla kohta							
15	Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Kas jäite haiglatoiduga rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17 Kas jäite ruumide puhtuse ja korrashoiuga rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küsimused haiglast väljakirjutamise kohta				
18 Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19 Palun kirjutage millega jäite haiglas oleku ajal rahule ning mis oleks võinud olla teisiti?

.....

.....

.....

Patsiendi andmed:

20 Patsiendi vanus: aastane	
21 Elukoht (maakond, vald):	
Täidetakse raviasutuse töötajate poolt:	
Ankeedi number:	Ankeedi kuupäev:

