

Ülevaade 2015. aastal toimunud statsioonarsete patsientide rahulolu-uuringu tulemustest

Sihtasutuses Pärnu Haigla korraldatakse nii statsioonarsete kui ka ambulatoorsete patsientide rahulolu-uuringuid. Uuringute eesmärk on selgitada patsientide rahulolu haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega. Uuringu kaudu saadavad andmed on haiglale väärtuslik teave oma igapäeva töö korraldamiseks selliselt, et võimaldada nii patsientidele kui haigla töötajatele parim keskkond.

01.04.-30.04.2015 võimaldati küsitlusele vastamine SA Pärnu Haigla kliinikute kõikides statsioonarsetes osakondades. Ankeetküsitlusele oli võimalik vastata kõikidel statsioonarsetesse osakondadesse hospitaliseeritud patsientidel ning küsitlusele vastamine oli vabatahtlik. Samal meetodil analüüsitud ning üksnes väheste erinevustega küsitlusankeeti kasutati ka 2011. ja 2013. aasta rahulolu-uuringus; seega on võimalik 2011., 2013. ja 2015. aasta andmeid omavahel võrrelda ning võrrelda.

Vanus (aastat)	Vastanud patsientide hulk ja protsent
≤10	43 patsienti (14,38%)
11-20	12 patsienti (4,01%)
21-30	40 patsienti (13,37%)
31-40	33 patsienti (11,03%)
41-50	33 patsienti (11,03%)
51-60	27 patsienti (9,03%)
61-70	36 patsienti (12,04%)
71-80	33 patsienti (11,03%)
81-90	15 patsienti (5,01%)
≥90	3 patsient (1%)
vigane vastus vastamata	24 patsienti (8,02%)

Tabel 1. Vastajate vanuserühmad.

Elukoht
Pärnumaa 211 pt (70,56%)
Läänemaa 9 pt (3,01%)
Harjumaa 4 pt (1,33%)
Viljandimaa 4 pt (1,33%)
Raplamaa 3 pt (1%)
Järvamaa 1 pt (0,33%)
Saaremaa 1 pt (0,33%)
vigane vastus või vastamata 66 pt (22,07%)

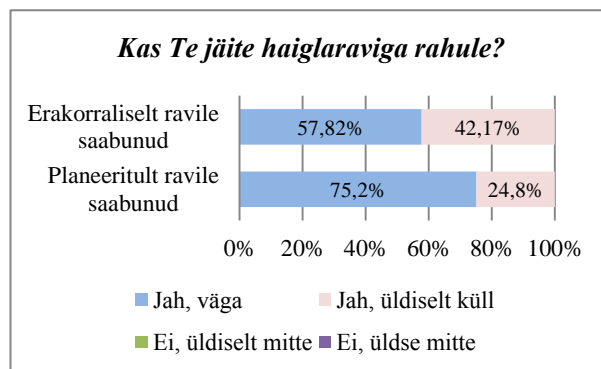
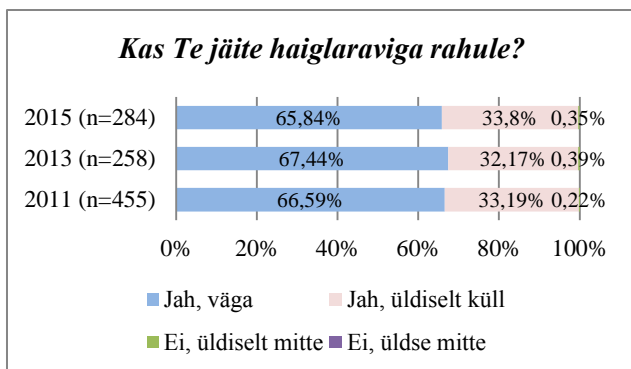
Tabel 2. Vastajate elukoht (maakond).

2015. aastal oli vastanute protsent hospitaliseerituist 21,45% ning 2013. aastal oli sama näitaja 18,42%, seega on vastajate maht vähesel määral kasvanud; 2015. aastal laekus 299 andmetöötluseks kõlbulikku ankeeti.

Käesoleval aastal oli küsitlusankeetidele vastajatest 68,97% nais- ja 31,03% meessoost (2013. aastal oli mehi 29,67%). Laekunud ankeetidest 96,65% olid eestikeelsed ja 3,35% venekeelsed. Võrreldes vastajaid ea osas (tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma vastanutest patsiendid vanuses ≤10 aastat (14,38% laekunud ankeetidest).

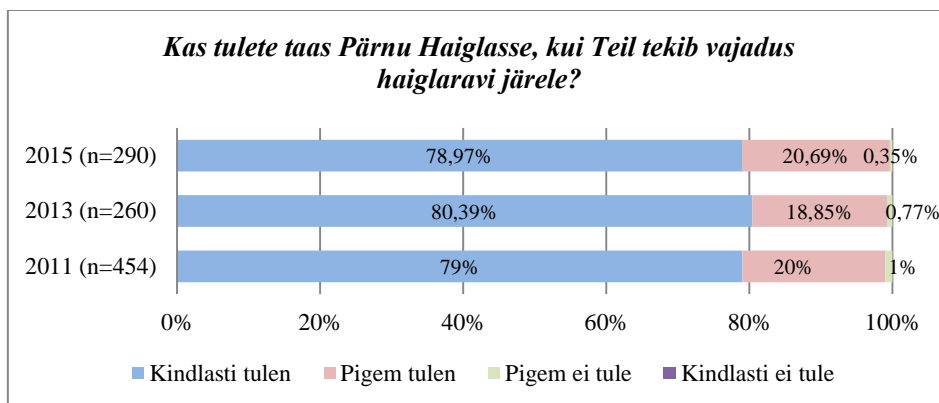
Kõige suurem osa ankeedile vastanud patsientidest olid pärit Pärnumaalt (hõlmab ka Pärnu linna) – 70,56% laekunud ankeetidest (tabel 2). Ankeedi täitnud patsientidest 46,34% oli ravile saabunud planeeritult ja 53,54% saabusid erakorraliste haigetena. 2015. aasta patsientide rahulolu-uuringu andmetel oli haiglasse saamise ooteaja keskmine pikkus 30,53 päeva. 52,6% küsitletutest pääsesid haiglaravile 14 päeva jooksul.

Kõigile küsimusele vastanutest (n=284) jäid haiglaraviga „jah, väga“ rahule 65,84% vastanuist (2013 – 67,44%), „jah, üldiselt küll“ jäi haiglaraviga rahule 33,8% vastanuist (2013 – 32,17%). Rahule ei jäänud 1 vastanu (vastusevariant „üldiselt mitte“) ehk 0,35% vastanuist (2013 – 0,39%, samuti 1 vastaja). Haiglaraviga rahulolu küsimusele jättis vastuse andmata 12 ankeedi tagastanut. Planeeritult ravile saabunute seas oli haiglaraviga „väga rahul“ patsiente rohkem kui erakorraliselt saabunud patsientide seas (joonis 1).



Joonis 1. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimusele - Kas Te jäite haiglaraviga rahule?

Valmisolek vajadusel tulla Pärnu Haiglasse uuesti ravile (joonis 2) oli üsna kõrge (n=290): 78,79% vastanutest vastas „*kindlasti tulen*“; vastusevariandi „*pigem tulen*“ valis 20,69% vastanuid; vastusevariandi „*pigem ei tule*“ valis 1 vastanu ehk 0,35% vastanuid. Kõnealusele küsimusele jättis vastamata 9 patsienti.



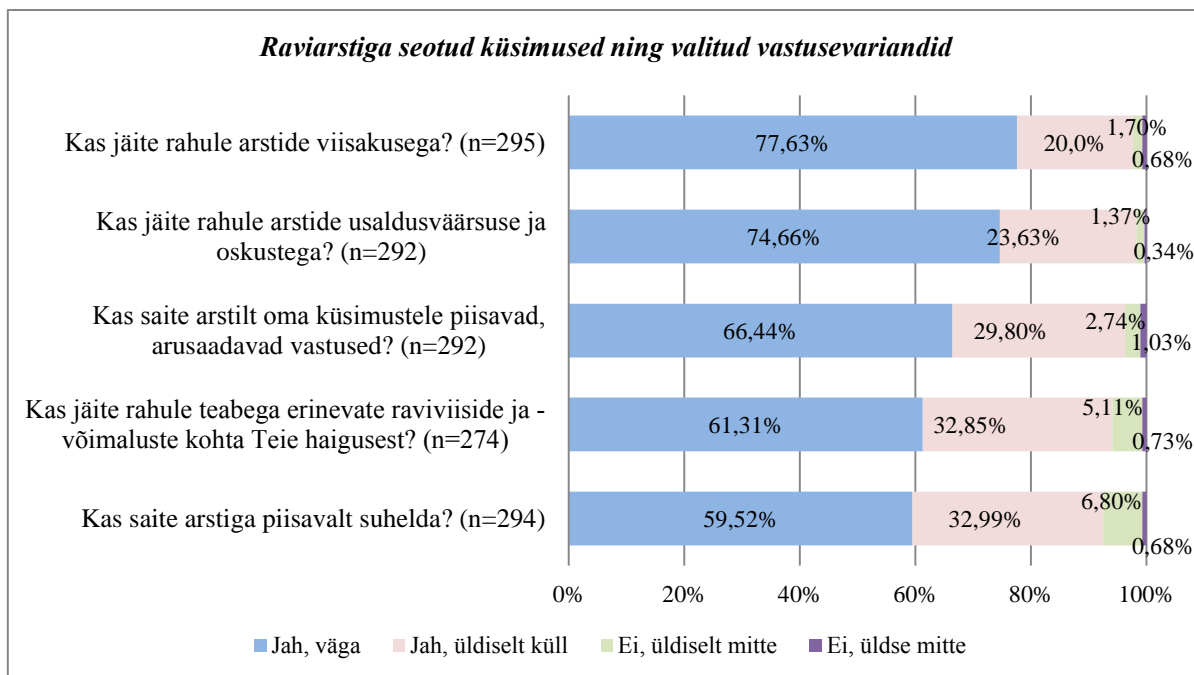
Joonis 2. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimusele - Kas tulete taas Pärnu Haiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?

Suurem osa küsimustikule vastanutest leidis, et jäi rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul (n=288) – 61,47% vastanutest valis vastuse „*jah, väga*“; 33,33% vastajatest valis vastuse „*jah, üldiselt küll*“; üksnes 4,17% vastanutest valis vastuse „*ei, üldiselt mitte*“ ning 1,04% vastanutest valis vastuse „*ei, üldse mitte*“.

Küsimusele, kas patsiendile tehti operatsioon, vastas 279 ankeedi tagastanutest, kellest 36,55% avaldas, et operatsioon tehti. Kirjalik nõusolek operatsiooniks võeti 96,29% vastanutest. Suurem osa vastanutest leidis, et neile selgitati piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda: vastanutest 96,09% leidis, et jäid rahule antud selgitustega (79,42% valis vastuse „*jah, väga*“, 16,67% valis vastuse „*jah, üldiselt küll*“), 3,92% vastanutest ei jäänud (3 isikut valis vastuse „*ei, üldiselt mitte*“; 1 isik valis vastuse „*ei, üldse mitte*“).

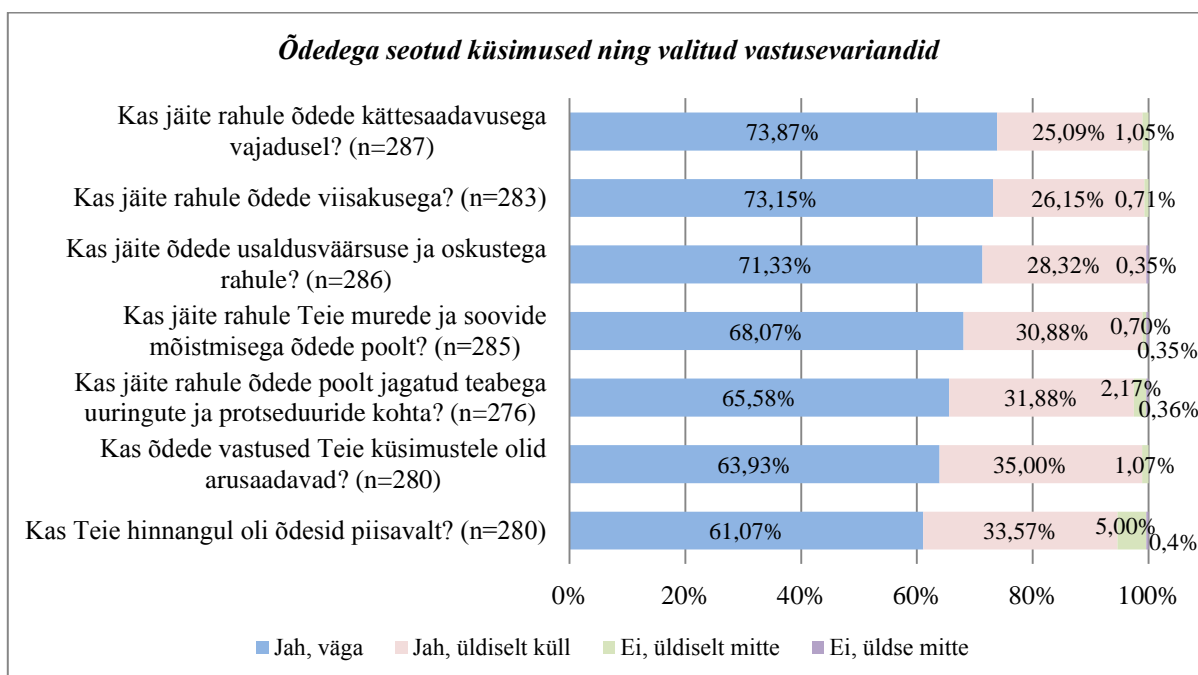
Valu leevendamiseks abi said piisavalt kiiresti 95,62% vastanutest (159 valis „*jah, väga*“ ja 59 valis „*jah, üldiselt küll*“) ja 4,38% vastanutest (4 valis „*ei, üldiselt mitte*“ ja 6 valis „*ei, üldse mitte*“) avaldas, et ei saanud valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti.

Suurem osa vastanutest jäi rahule ka rahule privaatsuse tagamisega haiglasoleku ajal (97,14% oli rahul, 2,86% mitte). Raviarstiga seonduvate küsimuste osas (joonis 3) jäid vastajad kõige enam rahule arstide viisakuse ning usaldusväarsuse ja oskustega.



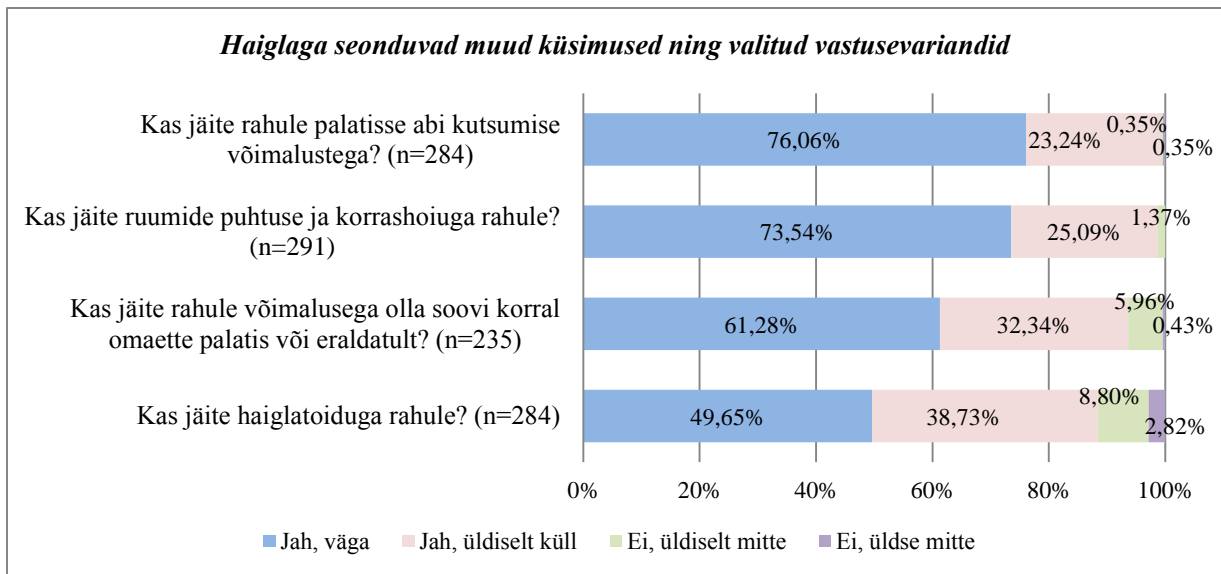
Joonis 3. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid raviarstiga seonduvatele küsimustele.

Õdedega seotud küsimuste osas (joonis 4) oli vastanute rahulolu kõrgeim õdede viisakuse ning õdede kättesaadavuse osas; kõrgemalt hinnati ka õdede usaldusväarsust ning oskusi.



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

Haiglaga seonduvate muude rahuloluaspektidena (joonis 5) küsiti patsientide arvamust ka abi kutsumise võimaluse, omaette palatis olemise, haiglatoidu ja puhtuse ning korrashoiu osas (joonis 5); nimetatud aspektidest oli patsientide rahulolu kõrgeim ruumide puhtuse ja korrashoiuga ning palatisse abi kutsumise võimalusega. Võrreldes 2013. aastal toimunud rahulolu-uuringuga on patsientide rahulolu kasvanud omaette palatis või eraldatult olemise võimaluse ja haiglatoidu suhtes.



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

Patsientidel oli võimalus kirjutada ka omapoolne kommentaar seoses ravil viibimisega: mis häiris ja mis eriti meeldis. Patsiente häirinud aspektidest oli kõige enam nimetatud olmetingimusi, mis hõlmas erinevaid näitajaid alates inventarist ja toidust kuni müra ning valgustuseni. Sellele järgnesid arstiga seotud asjaolud. 2013. aastal häirisid patsiente samuti kõige enam just olmega seotud küsimused.

Kõige enam jäädgi rahule isikuomaduste ning kollektiivi suhtumisega patsienti; nimetati nii personali üldiselt, kui ka erialadena – arstid, õed, hooldajad. Vastajate poolt oli toodud ka nimelisi kiitusi (n=28). 2013. aastal oli samuti kõige enam positiivset tagasisidet personalile.

2015. aasta rahulolu-uuringu andmeid analüüsis ning kokkuvõtte koostas SA Pärnu Haigla kvaliteediteenistuse klienditeeninduse spetsialist-assistent Maarja Ploom