

SA PÄRNU HAIGLA

STATSIONAARSETE PATSIENTIDE RAHULOLU

UURING 2011

KOKKUVÕTE

Koostaja: Aide Aavik

ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST

Küsitluse eesmärk

Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu Pärnu haigla (PH) poolt pakutavate tervishoiuteenustega. Küsitluse abil sooviti saada ülevaade patsientide hinnangutest statsionaarsele raviteenusele, sh haiglasse saabumisele, haiglas saadud abile, haigla personalilt saadud teabele, olmetingimustele ning haiglast väljakirjutamisele. Küsitluse tulemusi kasutatakse SA Pärnu Haigla arengukava koostamisel ja teiste juhtimisotsuste langetamisel.

Küsitluse korraldaja

Küsitluse läbiviimise organiseerisid SA Pärnu Haigla kvaliteediteenistus ja õendusteenistus. Küsitluse andmete analüüsi viis läbi ning kokkuvõtte kirjutas Aide Aavik (Tartu Ülikooli sotsiaalteaduskonna magistrant). Kokkuvõtte struktuur põhineb 2005-2009. aasta küsitluste ülevaadetel.

Küsitluse läbiviimise aeg

Ankeetküsitlus viidi läbi 09. maist kuni 03. juunini 2011 aastal.

Valim

Kõikne, vastamise võimalus oli kõikidel statsionaarsete osakondade patsientidel, kellele ankeete jagasid statsionaarsete osakondade õed.

Küsitluse meetodika ja tulemused

Kokku jagati välja 944 ankeeti, täidetuna tagastasid ankeedi 475 patsienti. Haigla keskmine tagastamisprotsent välja jagatud ankeetidest oli 50,42.

Kõige enam laekus ankeete kirurgiikliinikust (175), kõige vähem oli vastajate seas taastusravi osakonna patsiente (vt Tabel 1).

Tabel 1. Vastajate jaotumine kliinikute lõikes (n=466).

Struktuuriüksus	Vastanute arv	Osatähtsus kõikidest vastajatest
Kirurgia, urol ja knk üksus	114	23,95%
Ortopeedia osakond	48	10,08%
KIR osakond märkimata	13	2,73%
I siseosakond	52	10,92%
II siseosakond	30	6,30%
Hooldusravi osakond	15	3,15%
Naha- ja suguhaiguste osakond	27	5,67%
Taastus ja järelravi osakond	15	3,15%
SISE osakond märkimata	22	4,62%
Sünnitusosakond	38	7,98%
Naistehaiguste ja sünnieelne osakond	26	5,46%
Lastehaiguste osakond	49	10,29%
Psühhiaatria ja depressiooni osak-d	27	5,67%
KOKKU	476	100,00%

Andmete analüüsiks olid kõlbulikud kõik tagastatud ankeedid. Küsitluse andmestiku analüüsiks on kasutatud statistilise analüüsi paketti SPSS 12.0 ja MS Excel'it. Andmete kirjeldamiseks on kasutatud kaalutud keskmisi, mis iseloomustavad tunnuste üldist taset. Tunnuste jaotumist uuriti sagedustabelitega. Kahe tunnuse ühisjaotusi on kirjeldatud risttabelitega. Seosetugevust erinevate näitajate vahel on vaadeldud Spearman'i korrelatsioonikordajaga. Küsitluse kokkuvõtte on esitatud jooniste, tabelite ja tekstina. Tulemused on esitatud haigla ja kliinikute lõikes. Tulemusi on võrreldud 2005-2009 aasta statsionaarsete patsientide rahulolu uurimuse võrreldavate andmetega ning välja on toodud suuremad muutused rahuloluhinnangutes.

VASTAJATE ÜLDANDMED

Vastanutest olid 68% naised ja 32% mehed, meessoost vastajate osakaal on võrreldes 2009 aasta uuringuga suurenenud 3% võrra. Vastajate keskmine vanus oli 52,94 (2009 aastal 51,36), noorima vastaja vanuseks oli märgitud 13 aastat, vanim vastaja oli 92 aastane. Vanuse mood oli 29 aastat. Tabelis 2 on kokkuvõtvalt ära toodud tulemused vastajate üldandmete küsimustebloki kohaselt.

Tabel 2. Vastajate üldandmed.

SUGU (n=424)	VANUS (n=418)	ELUKOHT (n=408)
68% naine 32% mees	8% <24 25% 25-39 32% 40-65 35% 66<	50,74% Pärnu linn 43,14% Pärnu MK 2,45% Raplamaa 1,72% Läänemaa 0,49% Harjumaa 0,49% Saare maakond 0,49% Viljandimaa 0,25% Jõgevamaa 0,25% Tartumaa

Veidi üle poole e. 51% (207 inimest) olid Pärnu linna elanikud (2009 aastal 52%), 43% (176 vastajat) märkisid elukohaks Pärnu maakonna (2009 aastal 41%). Maakondadest on veel esindatud Raplamaa, Läänemaa, Harjumaa, Saare maakond, Viljandimaa, Jõgevamaa ja Tartumaa.

92% ankeetidest olid eestikeelsed (2009 a 94%), 8% venekeelsed, võrreldes 2009 aastaga on venekeelsete vastajate osakaal suurenenud 2% võrra.

PATSIENTIDE RAHULOLU PÄRNU HAIGLA POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA

Patsientide rahulolu mõõdeti 4-pallisel hinnanguskaalal (*4-väga rahul, 3-pigem rahul, 2-pigem ei ole rahul, 1-ei ole üldse rahul*), keskmine näitaja antud skaalal on 2.50. Mida kõrgem on analüüsi tulemusel saadud näitaja seda suurem on rahulolu. Ülevaatlikkuse eesmärgil on andmete analüüsimiseks jagatud kõik patsientide poolt hinnatud raviteenuse erinevad aspektid järgmisteks teemablokkideks:

- 1) **Saabumine haiglasse:** kas haiglasse tulek oli planeeritud või erakorraline, kui kaua patsient ootas haiglaravile pääsemist (alates eriarsti vastuvõtust, kus öeldi, et vajalik on haiglaravi), tervise halvenemine ooteajal, võimalus valida haiglat kuhu ravile tulla, rahulolu ooteaja pikkusega, asjaajamise selgus ja kiirus haiglasse vastuvõtul;
- 2) **Rahulolu raviga:** kas tehti operatsioon, kas enne operatsiooni antud selgitused operatsiooni ja sellele järgneva kohta olid piisavad, kas enne operatsiooni võeti patsiendilt kirjalik nõusolek, haiglas oleku ajal esinenud valud, valu leevendamiseks saadud abi kiirus, varustuse ja aparatuuri kaasaegsus, teabele ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta;
- 3) **Rahulolu raviarstiga:** arstiga suhtlemise piisavus, piisavad arusaadavad vastused raviarstilt, arstide usaldusväärsus ja oskused, teave erinevate raviviiside- võimaluste kohta, arstide viisakus, kui sageli kohtusid patsiendid raviarstiga;
- 4) **Rahulolu õdede/ ämmaemandatega:** rahulolu murede ja soovide mõistmisega õdede, ä/e poolt, rahulolu õdede, ä/e kättesaadavus vajaduse korral, rahulolu õdede, ä/e poolt jagatud

teabega uuringute ja protseduuride kohta, rahulolu õdede, ä/e selgituste piisavusega kuidas kodus toime tulla, rahulolu õdede, ä/e viisakusega ning õdede, ä/e piisavus;

- 5) **Rahulolu olmetingimustega:** palatisse abi kutsumise võimalused, võimalus olla soovi korral omaette palatis või eraldatult, haigla toit, ruumide puhtus ja korrashoid;
- 6) **Haiglast väljakirjutamine:** ravilviibimise pikkus (päevades), ravi jätkumine teises haiglas, rahulolu mõõdeti näitajatega “kas patsient kirjutati haiglast välja liiga vara” ja “selgituste piisavus, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi”.

Kõikide erinevate aspektide puhul olid vastajate hinnangud keskmisest tasemest (2.50) kõrgemad.

Meeste ja naiste arvamustes statistiliselt olulisi erinevusi ei esinenud, ankeedi keele lõikes hinnangud ei erinenud oluliselt. Üldine rahulolu ja valmisolek tulla uuesti ravile Pärnu Haiglasse olid positiivselt korreleeruvad – mida kõrgem oli vastaja üldine rahulolu, seda tõenäolisemalt tuleb ta uuesti ravile Pärnu Haiglasse. Statistiliselt oluline seos üldise rahulolu ja aspektide vahel olid – asjaajamise selgus ja kiirusega haiglasse vastuvõtul, patsiendi murede mõistmisega õdede poolt, õdede kättesaadavusega vajadusel ja arstide usaldusväarsuse ja oskustega. Korrelatsioon oli positiivne, st mida kõrgemalt hinnati nimetatud aspekte, seda suurem oli rahulolu raviteenusega. Üldine rahulolu oli positiivses korrelatsioonis olulisusnivool ($p < 0,01$), seosed olid keskmise tugevusega.

Vastajatel paluti kirjutada, mis haiglas oleku ajal häiris, mis oleks võinud olla teisti ning millega jäädi eriti rahule. Kommentaarid on näidatud lisas 5 osakondade lõikes võimalikult autentsetena. Kokku oli kommentaare 288-l ankeedil. 137 korral nimetati, et kõigega rahul/ kõik OK, kõik hästi/ miski ei häirinud (vt Tabel 3). Eriti rahule jäädi personaliga 132 korral, suhtumisega 76-l ja raviga 31-l korral.

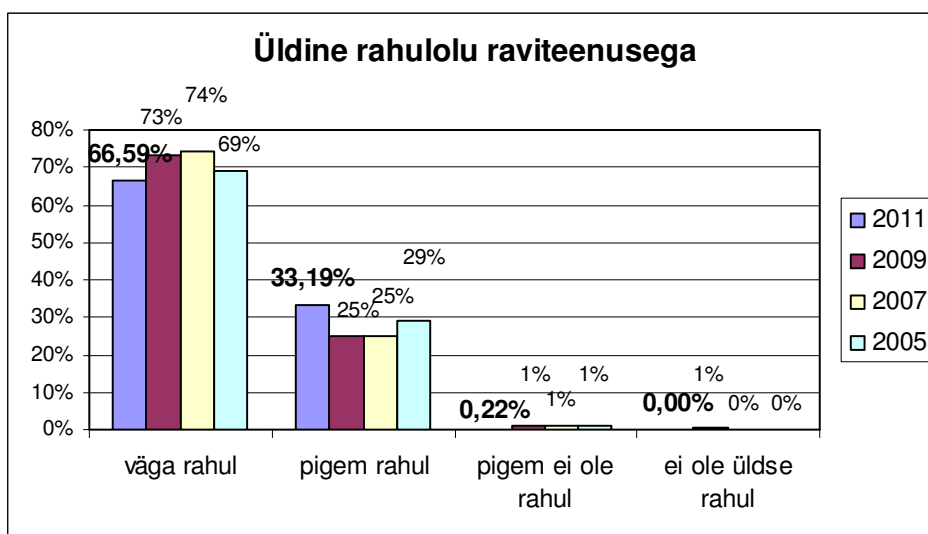
Kõige enam häirisid olmet puudutavad aspektid (29 korral), järgnesid privaatsusega (sh palatikaaslastega) seotud kommentaarid 16 korral ja raviaaspekte nimetati 14 korral. Esitati 8 ettepanekut.

Tabel 3. Erilist rahulolu pälvinud ja häirinud aspektid (n=288)

	Eriti rahul	Häiris või oleks võinud olla teisti
Kõigega rahul/ kõik OK/ ei häirinud	136	
Personal	132	9
Suhtumine	76	11
Ravi puudutav	31	14
Nimeline kiitus	29	
Toit	14	13
Puhtus	12	5
Olme	10	29
Tänuõnad	8	
Ooteaeg	6	9
Head soovid	6	
Privaatsus	3	16
Ettepanekud	8	

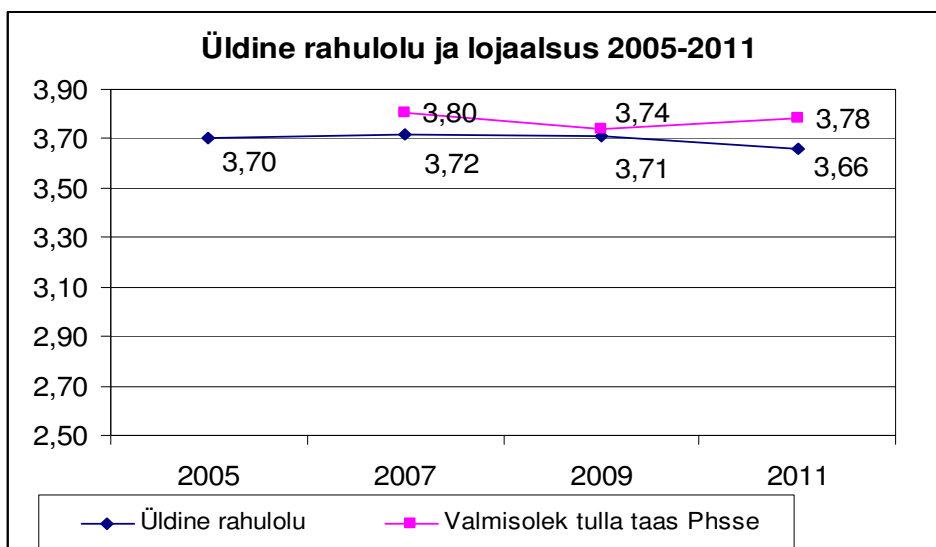
Üldine rahulolu raviteenusega

Üldiselt võib öelda, et patsiendid on rahul Pärnu Haigla poolt pakutavaga – suurem enamus üldise rahulolu küsimusele vastanutest (67%) (n=455) olid väga rahul raviteenusega, 33% vastajatest pigem rahul. Vastajatest 1 inimene pigem ei jäänud rahule ja valikut “Ei, üldse mitte” ei märgitud ühelgi korral (vt joonis 1). Võrreldes 2009 aastaga on väga rahul (6,5% võrra) olevate ja pigem mitte rahul olevate (1,05% võrra) vastajate osakaal vähenenud ning “pigem rahul” olevate patsientide osakaal tõusnud enam kui 8% võrra.



Joonis 1. Patsientide rahulolu Pärnu Haigla poolt pakutava raviteenusega (n=455)

Keskmine hinnang üldisele rahulolule raviteenusega oli 3.71.(vt. Joonis 2).



Joonis 2. Muutused vastajate üldise rahulolu ja lojaalsuse hinnangutes 2005-2009 (keskmine tase hinnanguskaalal on 2.5)

Valmisolekut kindlasti tulla uuesti ravile Pärnu Haiglasse näitas üles 79% 444 vastajast (350 inimest; 2009 aastal 77%). Vajadusel pigem tuleb ravile Pärnu Haiglasse 20% ehk 89 inimest (2009 aastal 21%). Pärnu Haiglasse pigem ei tule 1% vastajatest (so 2 vastajat; 2009 aastal 6 in). Valikut “kindlasti ei tule” ei märgitud, 2009 aastal märgiti 2 korral.

Haiglasse saabumine

Haiglasse saabumise blokis küsiti patsientidelt hinnanguid ja infot järgmiste aspektide kohta- kas haiglasse tulek oli planeeritud või erakorraline (n=443); kui kaua patsient ootas haiglaravile pääsemist (alates eriarsti vastuvõtust, kus öeldi, et vajalik on haiglaravi) (n=348); kas tervis halvenes ooteajal (n=318); kas patsient sai valida haigla, kuhu ravile tulla (n=390); rahulolu mõõdeti järgmiste näitajate alusel - asjaajamise selgus ja kiirus vastuvõtul (n=439); rahulolu ooteaja pikkusega (n=334) (varasemates uurimustes “võimalus pääseda haiglaravile”).

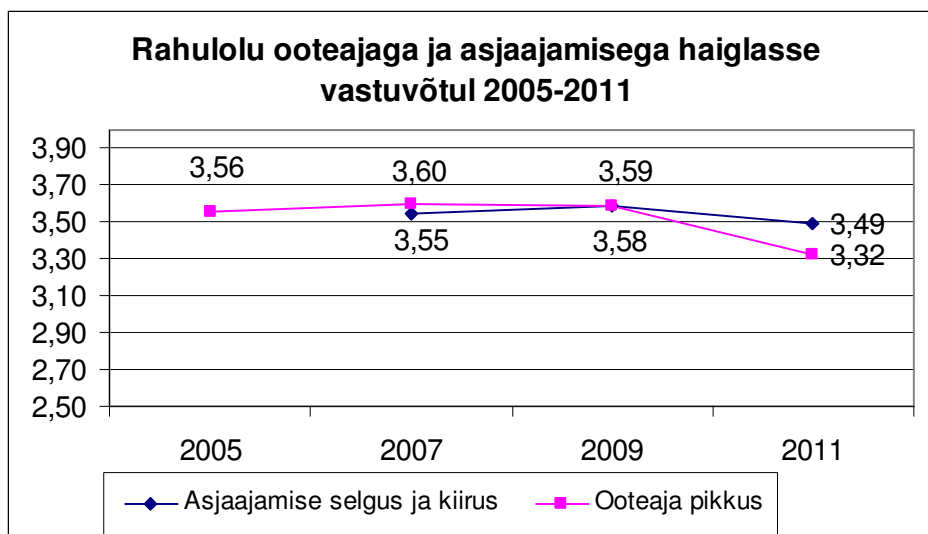
51,47% vastanutest (228 in) märkis, et haiglasse tulek oli planeeritud ning 48,53% (215 in), et haiglaravile saabuti erakorraliselt.

Keskmine ooteaja pikkus oli planeeritud haiglaravi korral 15,56 päeva, minimaalne nimetatud ooteaeg oli 1 päev (erakorralisena ravile saabunud 0 päeva), maksimaalne nimetatud ooteaeg oli 270 päeva, mille oli märkinud ortopeedia osakonna patsient. Ooteaja mood oli 30 päeva.

84% vastajatest leidis, et nende tervislik seisund ooteajal ei halvenenud (268 in), 16% (50 in) leidis, et ooteaja jooksul nende tervislik seisund “üldiselt jah” või “jah väga” halvenes.

60% patsientidest (n=390) märkisid, et said ise valida haiglat kuhu ravile tulla (237 in), 39% märkisid, et ei saanud ise haiglat valida (152 in).

Haiglasse saabumise blokis küsiti patsientidelt hinnanguid kahele rahuloluaspektile- “ooteaja pikkus” ja “asjaajamise selgus ja kiirus haiglasse vastuvõtul” (vt Joonis 3). Ooteajaga rahulolu (teatavat mööndust arvesse võttes) on suhteliselt võrreldav varasemates uuringutes küsitud hinnangutega “rahulolu võimalusega pääseda haiglaravile” kohta. Rahulolu asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul on üks-ühele võrreldav rahuloluaspekt “haiglasse saabumise” (varasemates uuringutes “haiglasse/ osakonda vastuvõtmise”) blokis.



Joonis 3. Keskmised rahuloluhinnangud saabumisel haiglasse 2005-2011 (keskmine tase hinnanguskaalal on 2.5)

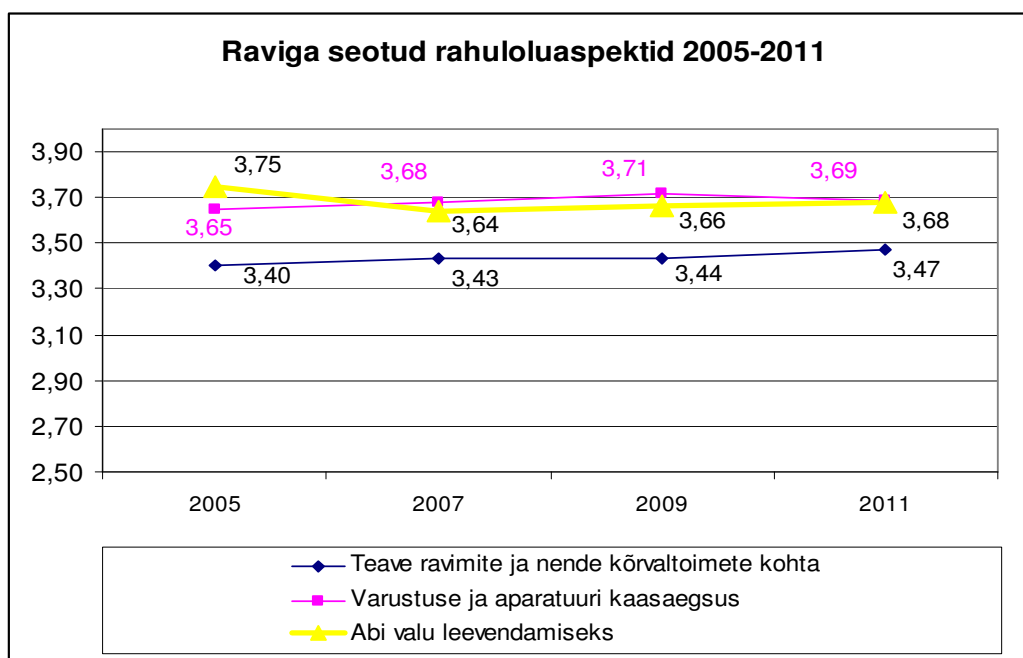
Haigla löikes on asjaajamise selgust ja kiirust haiglasse vastuvõtul patsiendid hinnanud 0,1 rahulolupunkti võrra madalamalt kui 2009 aastal. Samuti on langenud rahulolu ravile pääsemise ooteajaga pikkusega 3,58-lt 3,32 punktile (-0,26 rahulolupunkti, mis võib tuleneda küsimuse sõnastuse muutusest võrreldes eelmiste uuringutega).

Ravi puudutav küsimusteblokk

Ravi blokkis küsiti patsientidelt - kas neile tehti operatsioon (n=421); kas enne operatsiooni antud selgitused operatsiooni ja sellele järgneva kohta olid piisavad (n=213) ja kas enne operatsiooni võeti patsiendilt kirjalik nõusolek (n=209). Patsientidel, kellele ei tehtud operatsiooni, paluti nimetatud aspektid jätta vahele. Järgnesid küsimused haiglas oleku ajal esinenud valu kohta (n=407) ja valu leevendamiseks saadud abi kiiruse kohta (n=354). Rahuloluhinnanguid küsiti varustuse ja aparatuuri kaasaegsusele (n=404) ning teabele ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta (n=401).

Vastajatest 48% märkis, et neile tehti operatsioon. Neist patsientidest 71% märkis, et enne operatsiooni selgitati neile väga piisavalt operatsiooni ajal ja pärast seda toimuvat, 27% märkis, et selgitused olid pigem piisavad, kolm patsienti märkisid, et selgitused olid (pigem) ebapiisavad. Enne operatsiooni võeti kirjalik nõusolek 98% operatsioonile läinud patsientidelt ja 4 in märkis, et enne operatsiooni neilt nõusolekut ei võetud

Haiglasoleku ajal esines valusid 69% vastajatest (n=407). 31% (137 in) märkis, et valusid üldiselt või üldse mitte polnud. Abi valu leevendamiseks sai “jah, väga” või “jah, üldiselt küll” piisavalt kiiresti 97% vastajaist (345 in). Pigem ei saanud abi 8 in ja “üldse mitte” 1 vastaja (vt Joonis 4).



Joonis 4. Keskmised rahuloluhinnangud raviga seotud aspektidele 2005-2011

Küsimus "Kas saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti" on (teatavat möödust arvesse võttes) suhteliselt võrreldav varasemates uuringutes küsitud hinnangutega " kui rahule jäite Teie vaevuste leevendamisega".

Rahuloluhinnangud "varustuse ja aparatuuri kaasaegsusele" ning "teabele ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta" ning hinnangute muutus 2005-2011 lõikes on ära toodud Joonisel 4. Võrreldes 2009 aasta tulemustega on hinnangud teabele ravimite ja kõrvaltoimete kohta tõusnud 0,03 ja hinnangud abile valu/vaevuste leevendamiseks tõusnud 0,02 rahulolupunkti võrra. Keskmine hinnang varustuse/ aparatuuri kaasaegsusele langenud 0,02 punkti võrra.

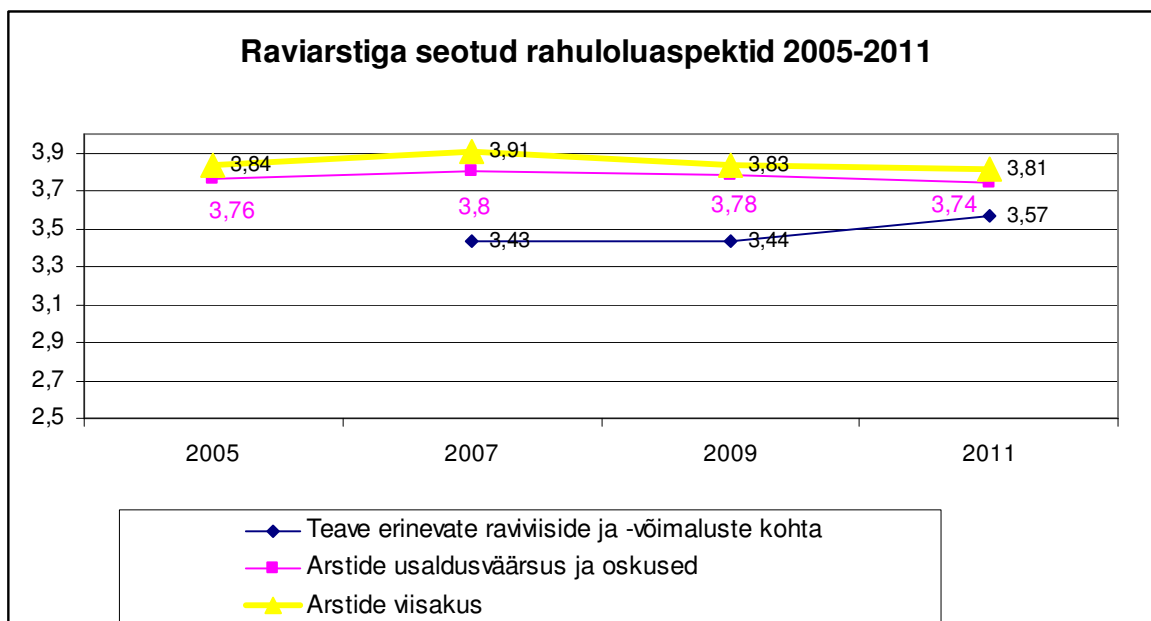
Rahulolu raviarstiga

Rahulolu raviarstiga hinnati järgmiste näitajate alusel – arstiga suhtlemise piisavus (n=459); piisavad arusaadavad vastused raviarstilt (n=455); arstide usaldusväärsus ja oskused (n=457); teave erinevate raviviiside- võimaluste kohta (n=427), arstide viisakus (n=448), kui sageli kohtusid patsiendid raviarstiga (n=444).

82% vastanutest nimetas, et kohtus oma raviarstiga iga päev. Raviarstiga ei kohtunud haiglasviibimise ajal üldse 1 patsient.

Küsimusele kas saadi arstiga piisavalt suhelda vastas 65% (297 in) jaatavalt, 30% vastanutest arvas, et "üldiselt küll", 21 patsienti (5%) arvasid, et "üldiselt mitte". "üldse mitte piisavalt" sai raviarstiga suhelda 1 patsient.

Piisavad ja arusaadavad vastused oma küsimustele sai raviarstilt 98% vastajatest, 2% (11 in) üldiselt või üldse mitte. Hinnangud "arstide usaldusväärssusele/ oskustele"; "teabele erinevate raviviiside/ võimaluste kohta" ja "arstide viisakusele" ning hinnangute muutus 2005-2011 on näidatud Joonisel 5.



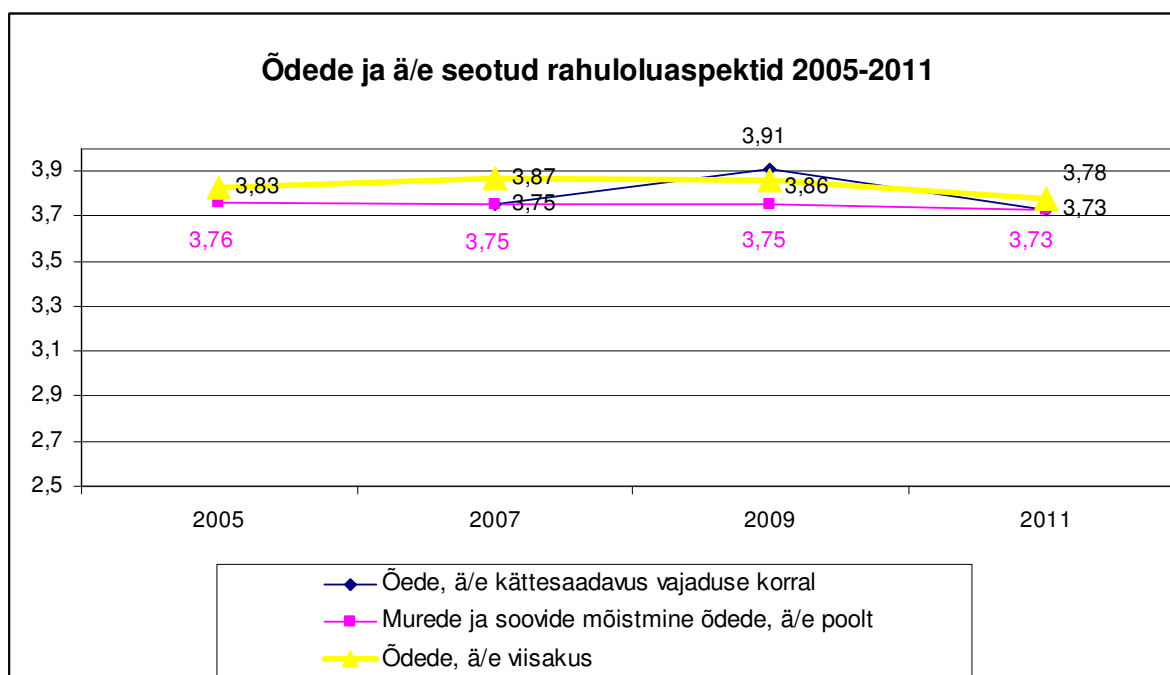
Joonis 5. Keskmised rahuloluhinnangud raviarstiga seotud aspektidele 2005-2011

Võrreldes 2009 aasta tulemustega on vastajad 0,13 rahulolupunkti võrra kõrgemalt hinnanud erinevatest raviviisidest/ võimalustest teavitamist ning pisut madalamalt hinnanud arstide viisakust (-0,02 punkti) ja arstide usaldusväärsust/ oskusi (-0,02 punkti).

Rahulolu õdede/ ämmaemandatega

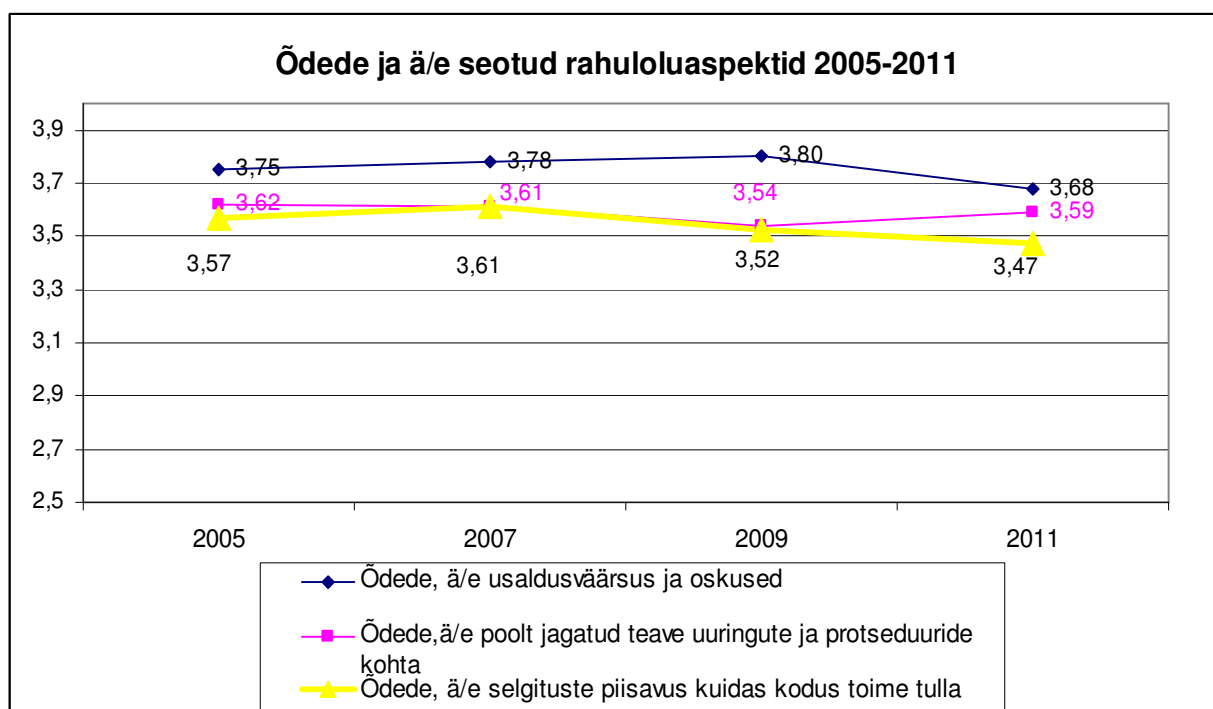
Rahulolu õdede/ ämmaemandatega hinnati järgmiste näitajate alusel – rahulolu murede ja soovide mõistmisega õdede, ä/e poolt (n=434); rahulolu õdede, ä/e kättesaadavusega vajaduse korral (n=434); rahulolu õdede, ä/e poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta (n=425); rahulolu õdede, ä/e selgituste piisavusega kuidas kodus toime tulla (n=388); rahulolu õdede, ä/e viisakusega (n=429) ning õdede/ ämmaemandate piisavus (n=421).

59% Vastajatest arvas, et õdesid, ä/e on “Jah, väga piisavalt”, 36% (155 in) “Jah, üldiselt küll”.



Joonis 6. Keskmised rahuloluhinnangud I õdedega seotud aspektidele 2005-2011

Võrreldes 2009 aastaga on suurim langus hinnangute keskmises (-0,18) toimunud aspektile “õdede, ä/e kättesaadavus vajadusel” (vt Joonis 6) ja “õdede usaldusväarsusele/ oskustele” (-0,12). Õdesid, ä/e käsitlevas blokis on ainsana tõusnud hinnangute keskmine aspektile “ Õdede, ä/e poolt jagatud teave uuringute ja protseduuride kohta.” 0,05 punkti võrra (vt Joonis 7).

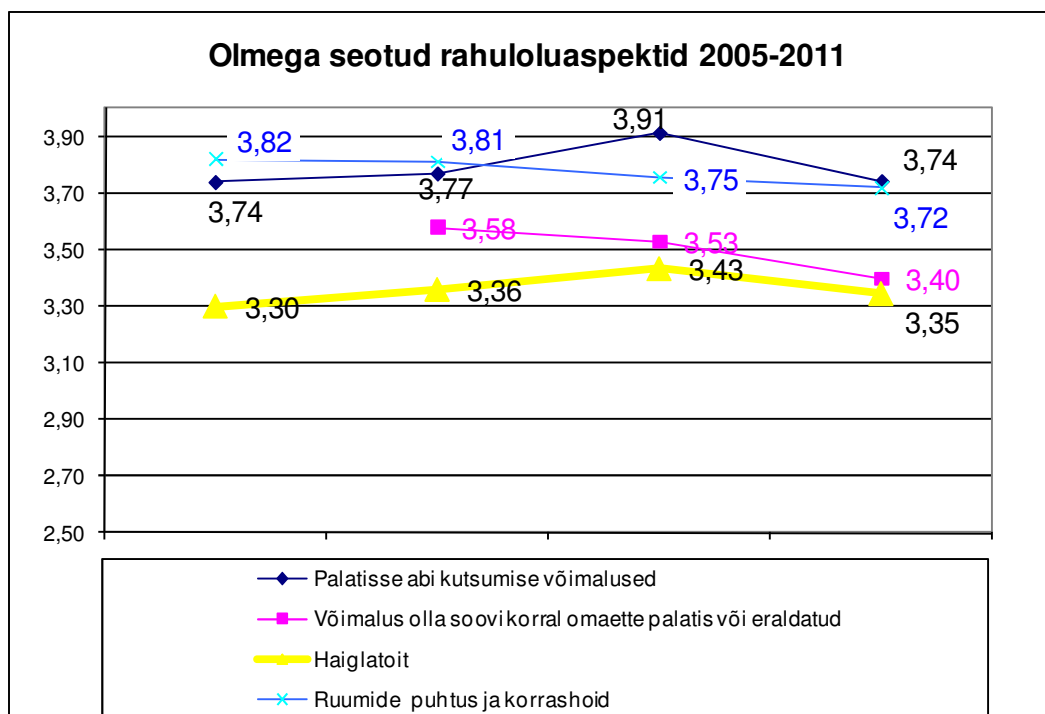


Joonis 7. Keskmised rahuloluhinnangud II õdedega seotud aspektidele 2005-2011.

Rahulolu olmetingimustega

Rahulolu olmetingimustega mõõdeti järgmiste näitajate alusel – palatisse abi kutsumise võimalused (n=444), võimalus olla soovi korral omaette palatis või eraldatult (n=366), haigla toit (n=449); ruumide puhtus ja korrashoid (n=453).

Olmetingimustest on kõige kõrgemalt hinnatud palatisse abi kutsumise võimalusi, kõige madalamalt haiglatoitu. Haigla lõikes on kõige enam langenud hinnang palatisse abi kutsumise võimalustele (-0,17 punkti), kõige vähem on langenud hinnang ruumide puhtusele ja korrashoiule (-0,04 punkti). Hinnang haigla kogu olmetingimuste blokile on võrreldes 2009 aasta tulemustega on langenud -0,11 punkti võrra 3,66-lt 3,55-le.



Joonis 8. Keskmised rahuloluhinnangud haigla olmetingimustele 2005-2011

Haiglast väljakirjutamine

Haiglast väljakirjutamise blokis küsiti patsientidelt nende ravilviibimise pikkust (päevades) (n=340), ravi jätkumist teises haiglas (n=323), rahulolu mõõdeti näitajatega, “kas patsient kirjutati haiglast välja liiga vara” (n=398) ja “selgituste piisavus, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi” (n=387).

Keskmine ravi pikkus haiglas oli 7 päeva, lühim nimetatud ravi kestvus oli 1 päev ja pikim kestvus 39 päeva. Ravil viibimise kestvuse mood oli 2 päeva.

14% vastajatest märkis, et ravi jätkub teises haiglas, 86% patsientidel ravi ei jätku.

38% vastajatest oli seisukohal, et teda ei kirjutatud “üldse mitte” liiga vara välja (149 in), ning 32% (129 in) nimetas, et “üldiselt mitte” liiga vara. 105 patsienti ehk 26% oli seisukohal, et “Jah, üldiselt küll” kirjutati neid liiga vara haiglast välja ning 15 patsienti kirjutati haiglast välja “Jah, väga” vara.

Selgitusi, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi, pidas piisavaks 59% vastajatest, üldiselt piisavaks 38% vastajatest. Ebapiisavaks hindas selgitusi 10 vastajat.

Eelmiste uuringute põhjal on patsientide igakülgne teavitamine üks olulisematest teguritest. Järgnevasse tabelisse on koondatud teavitamist käsitlevad (ja 2009 aasta uurimusega võrreldavad) aspektid ning näidatud nende muutused. Võrreldes 2009 aastaga on tõusnud kõige enam hinnang teavitamisele erinevatest raviviisidest- ja võimalustest (0,13 punkti).

Tabel 4. Keskmised rahuloluhinnangud* haigla personalilt saadud teabele – aspektide muutused.

	2009	2011	muutus
Teave ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta	3,44	3,47	0,03
Teave erinevate raviviiside ja –võimaluste kohta	3,44	3,57	0,13
Teave tehtud uuringute ja protseduuride kohta	3,54	3,59	0,05
Teave, kuidas tulla toime peale haiglaravi oma terviseprobleemidega peale haiglaravi	3,52	3,55	0,03

* keskmine tase skaalal 2.5

Patsientide jaoks olulised aspektid raviteenuse juures

Patsientidel paluti valida ankeedis toodud erinevate raviteenuse aspektide hulgast kolm nende jaoks kõige olulisemat. Patsientide jaoks olulisi aspekte valis 30% vastajatest (114 inimest).

Kõige olulisem on patsientide jaoks arstide usaldusväärsus ja oskused (nimetas 22% vastajatest). ning kõige vähem oluliseks peeti ooteaja pikkust 0,62% ehk 1 in). Tabelis 5 on esitatud 9 aspekti, ülejäänud aspekte nimetas alla 10% vastajatest.

Tabel 5. Patsientide hinnangul kõige olulisemad aspektid raviteenuse juures

Raviteenuse aspekt	vastanutest nimetas
Arstide usaldusväärsus ja oskused	21,74%
Arstiga suhtlemise piisavus	21,12%
Õdede, ä/e usaldusväärsus ja oskused	15,53%
Murede ja soovide mõistmisega õdede, ä/e poolt	14,91%
Selgituste piisavus, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi	13,66%
Arusaadavate/piisavate vastuste saamine arstilt	13,04%
Õdede, ä/e viisakus	12,42%
Piisavad selgitused enne operatsiooni, mis toimub	11,18%
Ruumide puhtus ja korrashoid	11,18%

KOKKUVÕTE

Kokkuvõttes võib öelda, et patsiendid on rahul Pärnu Haigla poolt pakutava raviteenusega. Keskmised hinnangud erinevatele aspektidele on 4-pallisel hinnanguskaalal keskmisest näitajast (2.50) kõrgemad. Kõige kõrgem keskmine hinnang anti aspektile “arstide viisakus” 3,81 (2009 aastal “õdede kättesaadavusele vajadusel” ja “palatisse abi kutsumise võimalustele” võrdselt 3,91). Järgnesid “õdede ä/e viisakus” 3,78 ja “arstide usaldusväärsus ja oskused” 3,74. Madalaim hinnang 3,32 anti aspektile “ooteaja pikkus”, eelnesid “haiglatoit” 3,35 ja “võimalus olla soovi korral omaette palatis või eraldatud” 3,40. 2009 aastal anti madalaimad hinnangud 3,43 haiglatoidule ja 3,44 teabele (võrdselt teave ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta ning teave erinevate raviviiside kohta).

Võrreldes 2009 aastaga on kogu haigla keskmiselt tõusnud kõige enam hinnang teabele erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta (+0,13) ja teabele uuringute ja protseduuride kohta (+0,05) (Vt tabel 6). Haigla keskmiselt on kõige enam langenud rahulolu aspektidega: "Ooteaja pikkus" (-0,26), "Õdede ä/e kättesaadavus vajaduse korral" (-0,18 punkti) ning "Palatisse abi kutsumise võimalused" (-0,17).

Tabel 6. Suurimad muutused keskmistes rahuloluhinnangutes

Raviteenuse aspekt	2009	2011	muutus
Teave erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta	3,44	3,57	0,13
Õdede, ä/e poolt jagatud teave uuringute ja protseduuride kohta	3,54	3,59	0,05
Valmisolek tulla taas PHsse	3,74	3,78	0,04
Teave ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta	3,44	3,47	0,03
Teave, kuidas tulla toime peale haiglaravi oma terviseprobleemidega peale haiglaravi	3,52	3,55	0,03
Õdede, ä/e usaldusväärsus ja oskused	3,80	3,68	-0,12
Võimalus olla soovi korral omaette palatis või eraldatud	3,53	3,40	-0,13
Palatisse abi kutsumise võimalused	3,91	3,74	-0,17
Õdede, ä/e kättesaadavus vajaduse korral	3,91	3,73	-0,18
Võimalus pääseda haiglaravile/ Ooteaja pikkus	3,58	3,32	-0,26

* keskmine tase 2.5

Põhimõtteliselt võib kõik raviteenuse erinevad aspektid jagada olulisuse ja rahulolu poolest neljaks:

- 1) rohkem olulised ja kõrgema rahuloluga aspektid;
- 2) rohkem olulised ja madalama rahuloluga aspektid;
- 3) vähem olulised ja kõrgema rahuloluga aspektid;
- 4) vähem olulised ja madalama rahuloluga aspektid.

Siinjuures tuleb märkida asjaolu, et Pärnu Haigla puhul on "madalam rahulolu" tinglik, sest tegelikult on hinnatud kõiki raviteenuse erinevaid aspekte kõrgelt. Vastajatel paluti märkida ära kolm kõige olulisemat aspekti pakutava raviteenuse puhul, ning see annab olulisuse mõõtme.

Järgneva tabeli (tabel 7) koostamiseks on erinevad aspektid järjestatud esmalt selle alusel, mida patsiendid on pidanud oluliseks. Rohkem oluliseks on loetud 11 patsientide poolt kõige sagedamini nimetatud aspekti ning vähem oluliseks 11 vähem märgitud aspekti. Raviteenuse erinevad aspektid jaotati rahulolu keskmise hinnangu alusel kaheks. Kõrgema rahuloluga aspektideks loeti need, mis keskmise hinnangu alusel olid esimesed 11 ning madalama rahuloluga aspektideks loeti 11 madalama keskmise hinnanguga aspektid.

Tabelis 7 toodud hinnangud on igas erinevas kategoorias reastatud rahulolu keskmise näitaja järgi. Näiteks kategoorias rohkem oluline/kõrgem rahulolu on kõige suurem rahulolu keskmine näitaja aspektil „Õdede viisakus“. Tabelis on sinise teksti värviga näidatud ära need aspektid, mis võrreldes 2009 aastaga on liikunud teise olulisuse/rahulolu blokki ning ära on näidatud ka liikumise suund. N: “Arstide viisakus” oli 2009 aastal kõrgema rahuloluga rohkem oluline aspekt, mis selles uuringus on osutunud kõrgeima rahuloluga vähem oluliseks aspektiks.

Tabel 7. Hinnang raviteenuse erinevate aspektide olulisusele ja rahulolule

	Rohkem oluline	Vähem oluline
Kõrgem rahulolu	<ul style="list-style-type: none"> • Õdede, ä/e viisakus (3,78) • Arstide usaldusväärsus ja oskused (3,74) • Palatisse abi kutsumise võimalus ←(3,74) • Murede ja soovide mõistmisega õdede, ä/e poolt (3,73)← • Ruumide puhtus ja korrashoid (3,72)←↑ • Selgitused enne operatsiooni (3,69) • Abi saamine valu leevendamiseks (3,69)↑ • Õdede, ä/e usaldusväärsus ja oskused (3,68) • Piisavad vastused arstilt (3,67) 	<ul style="list-style-type: none"> • Arstide viisakus (3,81)→ • Õdede, ä/e kättesaadavus vajadusel (3,73) • Varustuse ja aparatuuri kaasaegsus (3,70)→
Madalam rahulolu	<ul style="list-style-type: none"> • Arstiga suhtlemise piisavus (3,60) • Selgituste piisavus toimetulekuks pärast haiglaravi (3,56) • Asjaajamise selgus vastuvõtul (3,49)← • Haiglatoit (3,35)← 	<ul style="list-style-type: none"> • Teave õdedelt uuringute ja protseduuride kohta (3,59)→ • Teave raviviisidest/ võimalustest (3,57)→ • Õdede selgitused koduseks toimetulekuks (3,47) • Teave ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta (3,47) • Tervise halvenemine ooteperioodil (3,47) • Võimalus olla omaette palatis (3,40) • Ooteaja pikkus/ Võimalus pääseda ravile (3,32)→

Lähtudes sellest skeemist tuleks Pärnu Haigla patsientide rahulolu tõstmiseks eelkõige tegeleda nende aspektidega, mis on patsiendi jaoks rohkem olulised, kuid millega rahulolu on madalam. Kindlasti tuleks jälgida, et ei langeks aspektide tase, mis on patsientide jaoks olulised ning rahulolu on kõrgem. Kolmandana tuleks tegeleda nende asjadega, mis on patsiendi jaoks vähem olulised ja millega rahulolu on madalam. Selle kategooria aspekte leidub ka kommentaaridena ankeetidel. Seega võib järeldada, et kuigi keskmist tulemust arvestades on need aspektid vähem olulised, omavad nad siiski piisavat tähendust patsiendi jaoks. Vähem tähelepanu võib pöörata aspektidele, mis on patsientide arvates vähem olulised ning millega rahulolu on juba praegu kõrgem. Siiski on ka siin oluline olemasoleva hinnangu säilitamine.

Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata järgnevale küsimustele, mille eesmärgiks on selgitada Teie rahulolu raviteenustega Pärnu 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 õe poole. Täidetud ankeedid palume panna kasti pealkirjaga „Patsientide rahulolu küsitlus“.

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 Pärnu 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"/>	
1	2	3	4	
Mõned küsimused haiglasse saabumise kohta				
3 Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud? Jah, haiglaravi oli varem planeeritud <input type="checkbox"/> 1 Ei, tulin erakorralise haigena (kiirabi,EMO) <input type="checkbox"/> 2 Ei korral jätkake küsimusega 7		4 Kui kaua Te pidite haiglaravi ootama (alates eriarsti vastuvõtust, kus Teile öeldi, et vajate haiglaravi)? ___ päeva või ___ nädalat või ___ kuud		
	Jah, väga <input type="checkbox"/>	Jah, üldiselt küll <input type="checkbox"/>	Ei, üldiselt mitte <input type="checkbox"/>	Ei, üldse mitte <input type="checkbox"/>
5 Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Kas saite ise valida haigla, kuhu ravile tulla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mõned küsimused ravi kohta				
9 Kas Teile tehti operatsioon? Jah <input type="checkbox"/> 1 Ei <input type="checkbox"/> 2 Ei korral jätkake küsimusega 12				
10 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"/>
11 Kas Teilt võeti kirjalik nõusolek enne operatsiooni?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 Kas Teil oli valusid haiglasoleku ajal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 Kas Te saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14 Kas jäite rahule varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15 Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küsimused Teie raviarsti kohta				
16 Kas saite arstiga piisavalt suhelda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17 Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 Kas jäite rahule arstide usaldusväarsuse ja oskustega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 Kas jäite rahule teabega erinevate ravi- viiside ja -võimaluste kohta Teie haigusest?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20	Kas jäite rahule arstide viisakusega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	Kui sageli Te kohtusite oma raviarstiga? Iga päev <input type="checkbox"/> 1 Ühe korra haiglas oleku jooksul <input type="checkbox"/> 3 Mõned korrad haiglas oleku jooksul <input type="checkbox"/> 2 Ei kohtunud üldse <input type="checkbox"/> 4				
Küsimused õdede/ämmaemandate kohta		Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
22	Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede/ämmaemandate poolt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate kättesaadavusega vajadusel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Kas jäite õdede/ämmaemandate usaldusväärsuse ja oskustega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Kas õed/ämmaemandid selgitasid piisavalt kuidas kodus toime tulla?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate viisakusega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Kas Teie hinnangul oli õdesid/ämmaemandaid piisavalt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küsimused haigla kohta					
29	Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Kas jäite haiglatoiduga rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Kas jäite ruumide puhtuse ja korrashoiuga rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küsimused haiglast väljakirjutamise kohta					
33	Kui kaua Te ravil viibisite? _____ päeva	34 Kas Teie ravi jätkub teises haiglas? Jah <input type="checkbox"/> 1 Ei <input type="checkbox"/> 2			
35	Kas Teie arvates kirjutati teid haiglast välja liiga vara?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Palun valige eelnevatest küsimustest Teie jaoks kolm kõige olulisemat küsimust ja tõmmake nende küsimuste numbritele ring ümber

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

Millega Te jäite eriti rahule?

40	Teie vanus vanus: _____ aastane	41	Sugu: naine <input type="checkbox"/> 1; mees <input type="checkbox"/> 2
42	Elukoht (maakond, linn/vald): _____		

Suur tänu vastamise eest!