

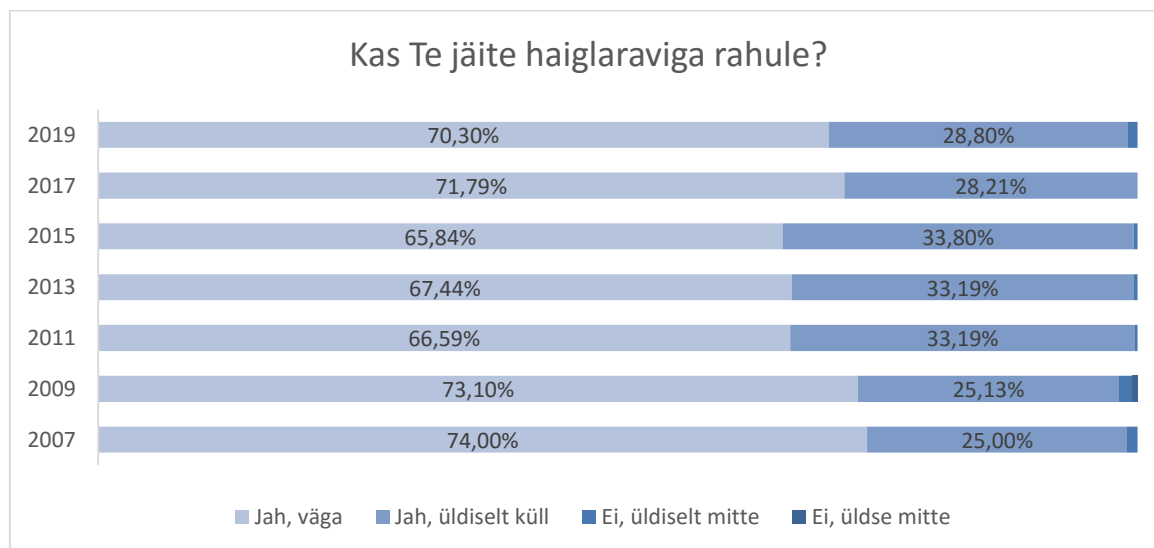
## Ülevaade 2019. aastal toimunud statsionaarsete patsientide rahulolu-uuringu tulemustest

Sihtasutuses Pärnu Haigla korraldatakse nii statsionaarsete 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.

Perioodil 01.04.2019 - 30.04.2019 viidi Pärnu Haiglas läbi statsionaarsete patsientide rahulolu-uuring. Valimi moodustasid statsionaarsetes osakondades ravil viibivad patsiendid, kellel paluti haiglaravi viimasel päeval täita patsiendi rahulolu ankeet. Kokku andis tagasiside 2019. aasta statsionaarses uuringus 459 patsienti, mis on 94 võrra rohkem kui eelmisel korral.

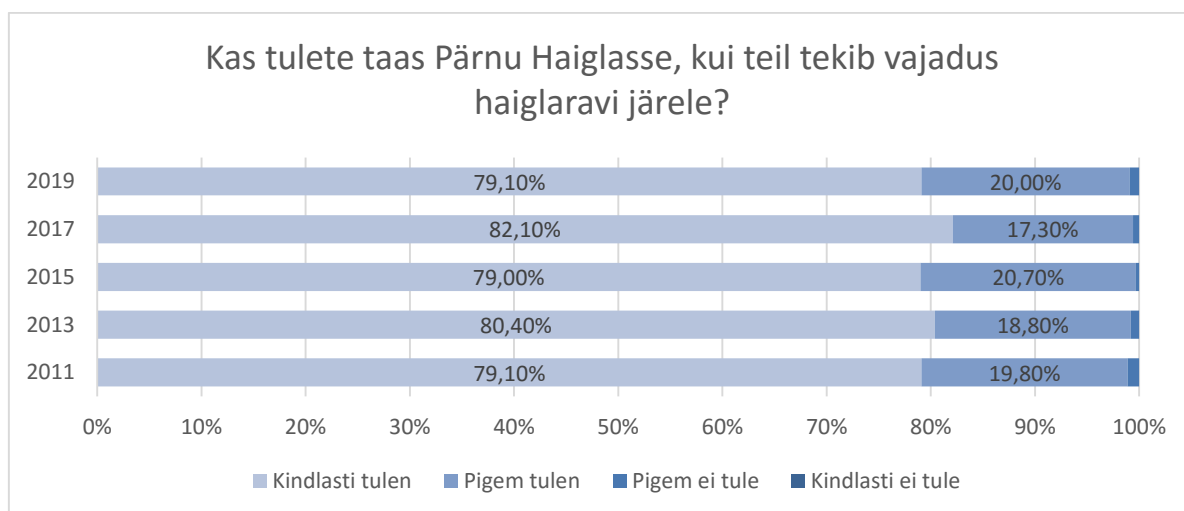
Käesoleval aastal oli küsitlusankeetidele vastajatest 69% nais- ja 31% meessoost (2017. aastal oli mehi 35%). Rahulolu-uuringule vastanute keskmine vanus oli 51 eluaastat ning sarnaselt eelmisele uuringule oli 87% vastanutest pärit Pärnumaalt. Laekunud ankeetidest 92% olid eestikeelsed ja 8% venekeelsed.

Rahulolu-uuringus osalenutest jäid haiglaraviga väga rahule 70% ja üldiselt rahule 29% vastanutest. Rahulolematuid patsiente oli kokku neli ja nad moodustasid 1% küsitletutest (joonis 1). Võrreldes eelmise uuringuga on „jah väga“ vastanud patsientide osakaal langenud 2% võrra.



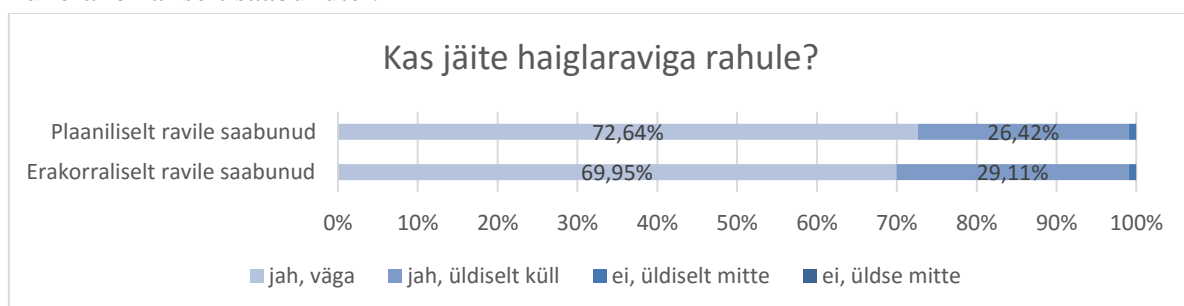
Joonis 1. Patsientide rahulolu haiglaraviga, osakaalud

Valmisolek ka edaspidi vajadusel Pärnu Haiglasse haiglaravile tulla on kõrge – „kindlasti tulen“ vasatjate osakaal oli 79% ning hinnangu „pigem tulen“ andis 20% vastanutest (joonis 2). Uuesti haigestumise korral ei sooviks neli patsienti (1%) tulla tagasi Pärnu Haiglasse. Võrreldes eelmise uuringuga on „pigem ei tule“ vastanud patsientide arv suurenenud kahe patsiendi võrra.



Joonis 2. Patsientide Pärnu Haiglasse tagasituleku osakaalud

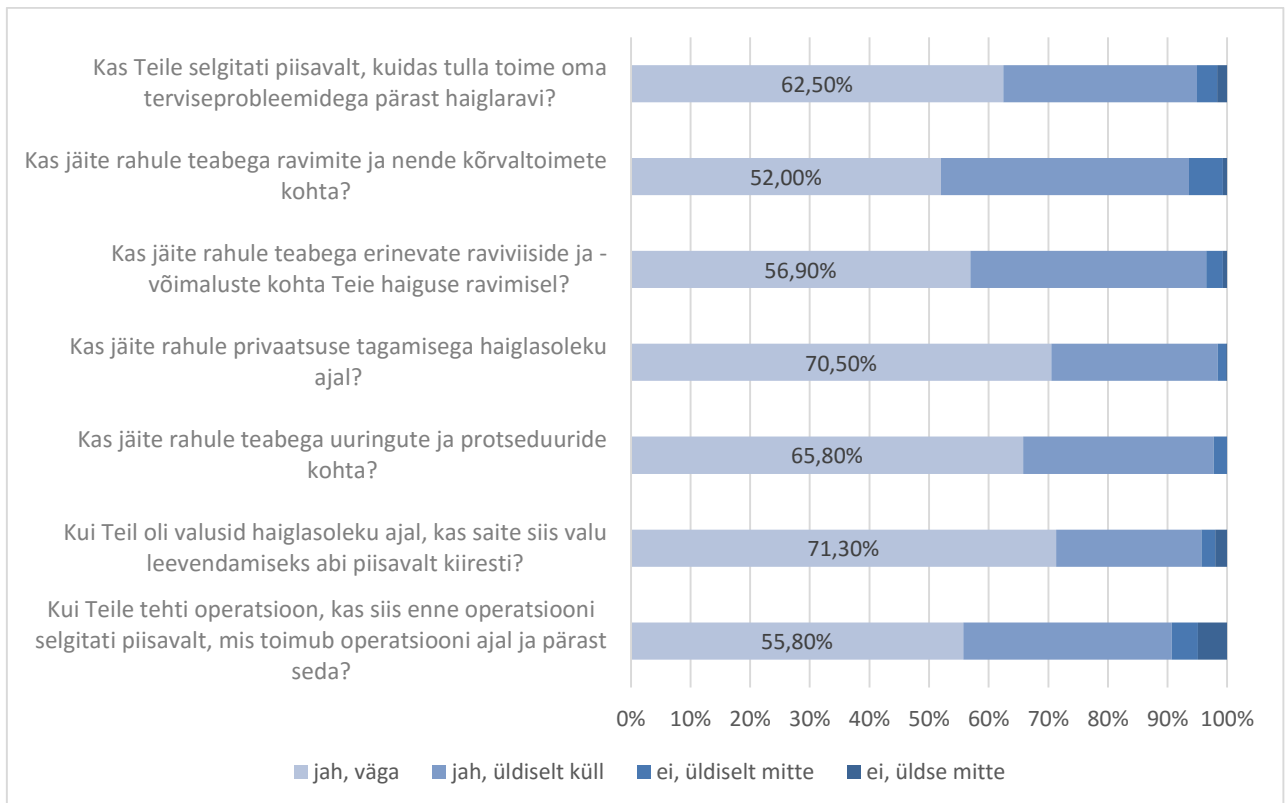
Kolmandana uuriti patsientide käest, kas nad tulid haiglasse erakorraliselt või plaaniliselt (joonis 3). Patsientide võrdlusest selgus, et plaaniliselt hospitaliseeritute rahulolu on suurem kui erakorraliselt saabunutel.



Joonis 3. Patsientide rahulolu haiglasse saabumise plaanilisuse järgi

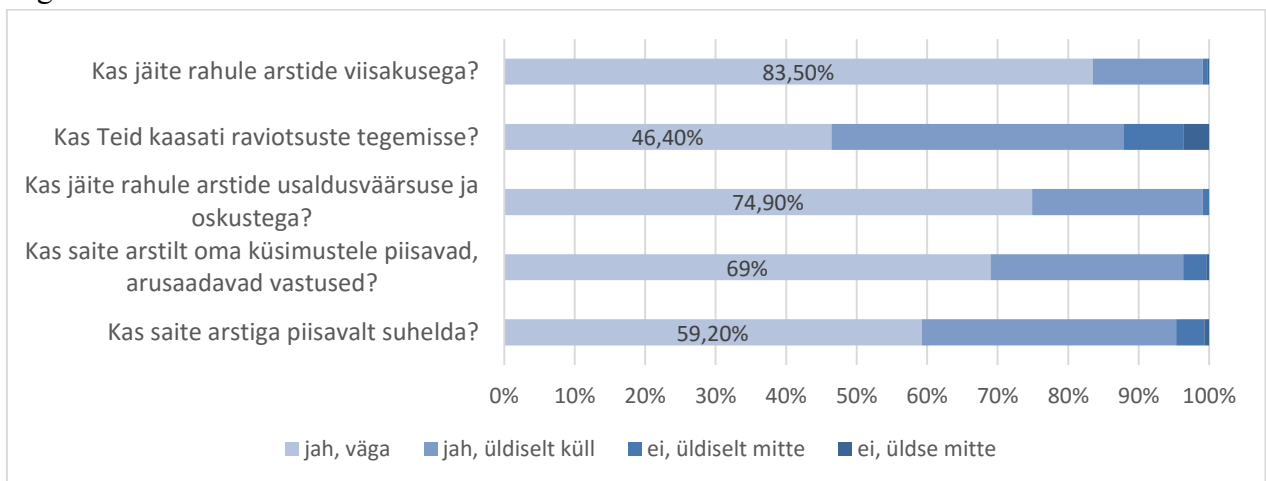
Haiglasse saabumise küsimuste puhul ollakse enim rahul asjaajamise selgus ja kiirusega, kus (n=429) 63,2% vastanutest valis vastuse „jah, väga“ ning 34% vastajatest valis vastuse „jah, üldiselt küll“. Üksnes 2,1% vastanutest valis vastuse „ei, üldiselt mitte“ ning alla 1% vastanutest valis vastuse „ei, üldse mitte“. Ooteajaga rahule jäänud patsientide osakaal moodustas 90,5%.

Ravi küsimuste puhul (joonis 4) oldi enim rahul privaatsuse tagamisega haiglasoleku ajal, kus 70,5% küsimusele vastanutest (n=438) olid väga rahul ja üldiselt rahul patsientide osakaal moodustas 27,9%. Patsiendid, kes ei olnud privaatsuse tagamisega rahul, moodustasid 1,6% (2 patsienti). Järgmisena oldi rahul valude leevendamise kiirusega ning teabega uuringute ja protseduuride kohta. Ravi puhul oldi kõige vähem rahul operatsiooni selgitustega, kus 55,8% vastanutest (n=226) olid selgitustega väga rahul ja 35% olid üldiselt rahul. Üldiselt mitte rahulolevad patsiendid moodustasid 4,4% (10 patsienti) ja üldse mitte rahul patsiente oli kokku 11 (4,9%).



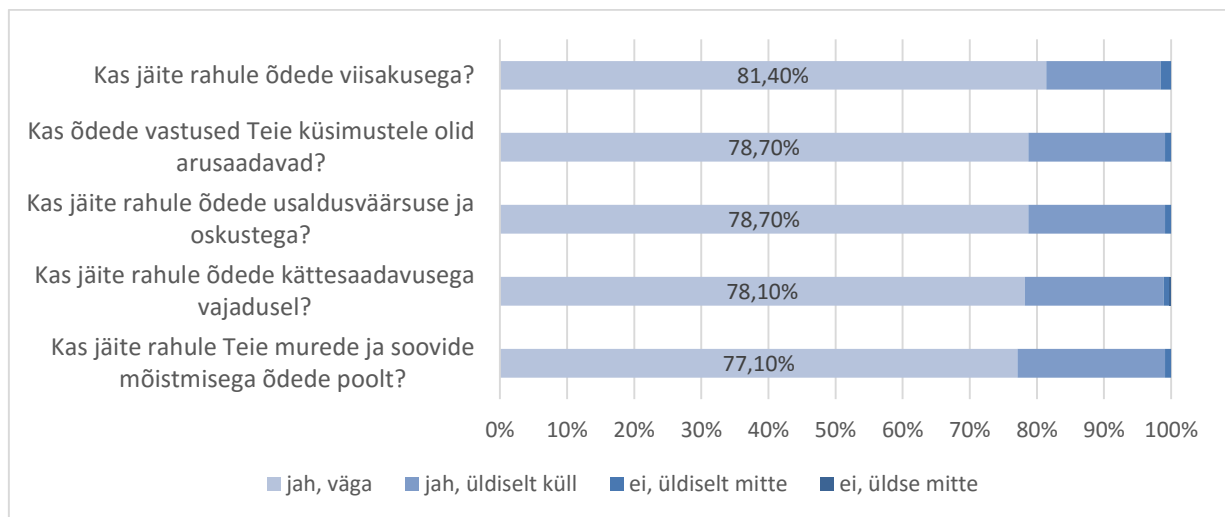
Joonis 4. Patsientide rahulolu raviga seonduvate küsimuste kohta

Analüüsidest patsientide rahulolu raviarstidega (joonis 5), selgus et enim jäädid rahule arstide viisakusega, ning arstide usaldusväärsuse ja oskustega. Mõnevõrra vähem jäädid rahule arstilt saadavate vastuste piisavusega/arusaadavusega ning arstiga piisavas suhtlemises. Kõige vähem oldi rahul raviotsusesse kaasamisel, kus veidi alla poole (n=412) vastanutest olid selle teguriga väga rahul.



Joonis 5. Patsientide rahulolu raviarstiga seonduvate küsimuste kohta

Õdede/ämmaemandatega seonduvate küsimuste osas (joonis 6) olid patsiendid samuti enim rahul personali viisakusega. Ülejäänud tegurite puhul on suhteliselt võrdsed ja kõrget rahulolu väljendavad näitajad.



Joonis 6. Patsientide rahulolu õdede/ämmaemandatega seonduvate küsimuste kohta

Küsimusi haigla kohta esitati kokku kolm ja need hõlmasid rahulolu haiglatoiduga, ruumide puhtuse ja korrashoiu rahulolu ning palatisse abi kutsumise võimalusi. Patsiendid hindasid kõrgelt nii palatite puhtust/korrashoidu (81% „väga rahul“) kui ka abi kutsumise võimalust (79% „väga rahul“). Võrreldes 2017. aasta uuringuga on suurenenud rahulolu ruumide puhtuse ja korrashoiuga (1%) ning rahulolu abi kutsumisega on vähenenud 3% võrra. Veidi vähem olid 2019. aasta uuringus patsiendid rahul haiglatoiduga (n=443), kus vaid 50,8% vastasid, et on väga rahul.

Viimasena küsiti patsientide käest kirjalikku tagasisidet, kus kokku vastas 170 patsienti. Häirivate teguritena toodi välja olmega seotud probleeme, kus patsiente häiris halb paigutus tubades ja mustus ruumides. Mitmel korral toodi ka välja kaaspatsientide häiriv käitumine. Ravimisega seonduvalt toodi välja teadmatusse jätmist ja kohati kogesid patsiendid ebameeldivat käitumist personali poolt.

Kuigi patsientide käest küsiti, mis neid haiglas oleku ajal häiris, tõid paljud välja hoopis positiivset või avaldasid tänu. Võrreldes eelmise aastaga tõid patsiendid kirjalikus tagasisides rohkem välja nimelisi kiitusi.

Margit Kaljulaid

analüütik-andmetöötaja