**Kokkuvõte 2021 aasta statsionaarsete patsientide rahulolu uuringust**

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring toimus Pärnu Haiglas 06.09-03.10.2021. Uuringu eesmärk oli välja selgitada patsientide rahulolu Pärnu Haigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega. Tuginedes uuringu tulemustele, on haiglal võimalik rakendada parendustegevusi, et muuta patsientide ravil viibimine veelgi mugavamaks ja paremaks.

Uuringusse kaasati statsionaarsetes osakondades ravil viibinud patsiendid, kellel paluti haiglaravi viimasel päeval täita patsiendi rahulolu ankeet. Küsitluse lõpuks laekus 223 täidetud ankeeti. Küsitlusele vastanud moodustasid väljakirjutatutest 30,4%.

**Ankeedi ja valimi kirjeldus**

Kokku oli ankeedis 30 küsimust, neist kolm kirjeldasid üldiseid hinnanguid – üldine rahulolu külastusega, valmisolek vajadusel uuesti Pärnu Haiglasse pöördumiseks, hinnang haiglakogemusele, lisaks küsimus selle kohta, kas vastaja soovitaks sama raviasutust ka oma sõpradele. Küsimused hõlmasid järgmisi valdkondi: haiglasse saabumine, suhtlemine arstide, õdede ja teiste tervishoiutöötajatega, patsiendi informeerimine ja kaasamine ravitegevusse, patsiendile pühendatud aeg, patsiendile jagatud selgituste arusaadavus, privaatsus, olmetingimused. Küsitletutel paluti märkida ankeeti ka oma sugu, vanus ning elukoht (maakond). Vastajatel oli võimalus vabas vormis kirjeldada, mis neid haiglas viibimise ajal häiris ning mis oleks võinud olla paremini.

Küsitluses osalesid 8 maakonna (Pärnu, Harju, Hiiu, Lääne, Lääne-Viru, Rapla, Viljandi, Saare) patsiendid, kuid suurem osa vastajatest olid pärit Pärnumaalt. Tagastatud ankeetidest oli 95% eesti- ja 5% venekeelsed. Küsitletud patsientidest olid 67% naised ja 33% mehed ning vastanute keskmine vanus oli 55 aastat.

**Üldine rahulolu raviteenusega ja valmisolek Pärnu Haiglasse tagasitulekuks**

Võrreldes varasemate aastatega on suurenenud nende küsitletute osakaal, kes jäid haiglaraviga väga rahule. Uuringu tulemustest selgus, et kõigist küsimusele vastanutest jäid haiglaraviga väga rahule 75% ja üldiselt rahule 25%, rahulolematust ei väljendanud ükski vastanu (joonis 1).

**Joonis 1.** Patsientide rahulolu haiglaraviga, osakaalud

Valmisolek ka edaspidi vajadusel Pärnu Haiglasse ravile tulla oli samuti kõrge – 98% vastajatest tuleksid ka edaspidi siia haiglasse ravile: 79% küsitletutest tuleksid kindlasti just Pärnu Haiglasse tagasi ning 19% pigem tuleksid (joonis 2). Uuesti haigestumise korral ei sooviks tagasi tulla 3 patsienti.

**Joonis 2.** Patsientide Pärnu Haiglasse tagasituleku osakaalud

Vastajatel oli võimalik hinnata 10- palli skaalal Pärnu Haigla soovitamist oma sõpradele, sugulastele või kolleegidele. 73% uuringus osalenutest andis küsimusele 10 ja 9 palli, Pärnu Haigla soovitusindeks oli 78%. Haiglaravi kogemust hindas väga kõrgelt (9 ja 10 palli) 77% ankeedile vastanutest.

**Haiglasse saabumine ja vastuvõtt**

Uuringu tulemustest selgus, et 35% vastajatest oli saabunud haiglasse plaanilise haigena (2019 51%) ja 65% erakorralisena (2019 49%). Kõrgema hinnangu haiglaravile andsid erakorraliselt saabunud patsiendid (joonis 3).

**Joonis 3.** Patsientide rahulolu haiglasse saabumise plaanilisuse järgi

Haiglasse saabumise asjaajamise selguse ja kiirusega oli väga rahul 59% ja üldiselt rahul 39% vastanutest. Sarnaselt 2019 aasta uuringu tulemustega olid patsiendid rahul privaatsuse tagamisega haiglas oleku ajal - 79% küsitletutest oli väga rahul ja 20% üldiselt rahul.

**Patsientide informeerimine ja kaasamine raviprotsessi**

Patsientide jaoks on oluline saada piisavalt infot uuringute ja protseduuride, erinevate ravivõimaluste ja ravimite kõrvaltoimete kohta. Samuti on oluline, et patsient oleks kaasatud raviprotsessi. 65% vastanutest oli väga rahul ja 33% rahul selgitustega operatsiooni kohta, võrreldes eelmise uuringuga on rahulolevate patsientide hulk suurenenud.

Ravitegevuse teabega seotud küsimustest on rahulolu kõige kõrgem selgitustega, kuidas toime tulla oma tervisemuredega pärast haiglaravi (joonis 4) – väga rahul oli 75% uuringus osalenutest. Teabe osas oli kõige väiksem rahulolu ravimite ja nende kõrvaltoimete küsimuse puhul, väga rahule jäi 67% küsimusele vastanutest, üldse ei olnud rahul 1 patsient.

**Joonis 4.** Patsientide rahulolu teabega

**Rahulolu arstiga**

Analüüsides patsientide rahulolu raviarstidega (joonis 5), selgus, et enim jäädi rahule arstide viisakusega, väga rahul oli 87% uuringus osalenutest ning ka arstide usaldusväärsuse ja oskustega, kus 82% vastanutest jäi väga rahule. Mõnevõrra vähem jäädi rahule arstilt saadavate vastuste piisavusega/arusaadavusega. Patsiendid loodavad, et arstil oleks rohkem aega suhtlemiseks (68% oli väga rahul) ning soovivad, et nad oleks senisest enam kaasatud raviotsuste tegemisse (50% oli väga rahul). Võrreldes eelmise (2019) uuringuga on aga kõigi küsimuste puhul rahulolu tõus väga rahul olevate patsientide osas.

**Joonis 5.** Patsientide rahulolu raviarstiga

**Rahulolu õdede ja ämmaemandatega**

Uuringu tulemustest selgus, et rahulolu õdede/ämmaemandatega on kõrge. Väga kõrged hinnangud anti personali viisakusele (väga rahul 86%), usaldusväärsusele ja oskustele (väga rahul 83%). Samuti jäädi väga rahule õdede/ämmaemandate kättesaadavusega (väga rahul 83%) ning küsimustele vastuste saamise arusaadavusega (väga rahul 83%). Võrreldes eelmise uuringuga on kõige enam tõusnud rahulolu õdede/ämmaemandate usaldusväärsuse ja oskustega ning patsiendi küsimustele antud vastuste arusaadavusega.

**Joonis 6.** Patsientide rahulolu õdede/ämmaemandatega

**Olmetingimused**

Küsimused hõlmasid rahulolu haiglatoiduga, ruumide puhtuse ja korrashoiuga ning palatisse abi kutsumise võimalustega. Patsiendid hindasid kõrgelt nii palatite puhtust/korrashoidu (83% „väga rahul“) kui ka abi kutsumise võimalust (90% „väga rahul“). Võrreldes 2019. aasta uuringuga on suurenenud rahulolu ruumide puhtuse ja korrashoiuga ning palatisse abi kutsumisega. Kõige vähem oldi rahul haiglatoiduga – vaid 53% uuringus osalenutest oli „väga rahul“, 3% ei olnud üldse rahul.

**Joonis 7.** Patsientide rahulolu olmetingimustega

Lisaks küsimustiku täitmisele oli patsientidel võimalus kirjutada, mis neid haiglasoleku ajal kõige enam häiris. Oma kommentaarid edastasid 73 patsienti (33%). Probleemidena toodi välja kaaspatsientide lärmakus, teleri vaatamine ja raadio kuulamine palatis, öörahu häirimine. Kriitikat oli haiglatoidu või selle kvaliteeti kohta. Seoses covidiga olid patsiendid häiritud liikumisvabaduse piirangutest. Oli ka märkusi personali hoiakute ja ebaviisakuse kohta. Paljud patsiendid aga jagasid kiidusõnu. Enamasti väljendati rahulolu arstide, õdede, ämmaemandate, hooldajatega, saadud raviga, teenindusega, palju oli kiitvaid hinnanguid toidu kohta ning ruumide puhtuse kohta. Palju avaldati tänu ka personalile, sh nimeliselt.

* Olen igati rahul. Kõik on väga hästi ja kenasti tehtud. Kes tahab viriseda, leiab alati võimaluse.
* Olen väga rahul Pärnu haigla taastusraviga. Üks paremaid. Edu teile!
* Midagi ei häirinud, kõigega rahul. Kiidan väga naistehaiguste osakonda. Väga tublid õed ja hooldajad!
* Mind ei häirinud midagi. Väga toredad, head õed ja arstid.
* Te oletegi parimad!
* Olen haiglas veedetud ajaga väga rahul - tundsin ennast turvaliselt ja hoitud. Suur aitäh teile!
* Ei häirinud miski, kõik oli üliviisakas, meeldiv. Soovin jõudu, jaksu teile edaspidiseks. Palju rõõmu südamesse Teile.
* Pigem kiidaks personali, et olid sõbralikud ja abivalmis. Aitäh!

**Suur tänu kõigile vastajatele!**

Signe Traumann, Marina Kaarna