

Statsionaarsete patsientide rahuloluküsitlus 2019

Rita Jõerand-Varblane
kvaliteediteenistus

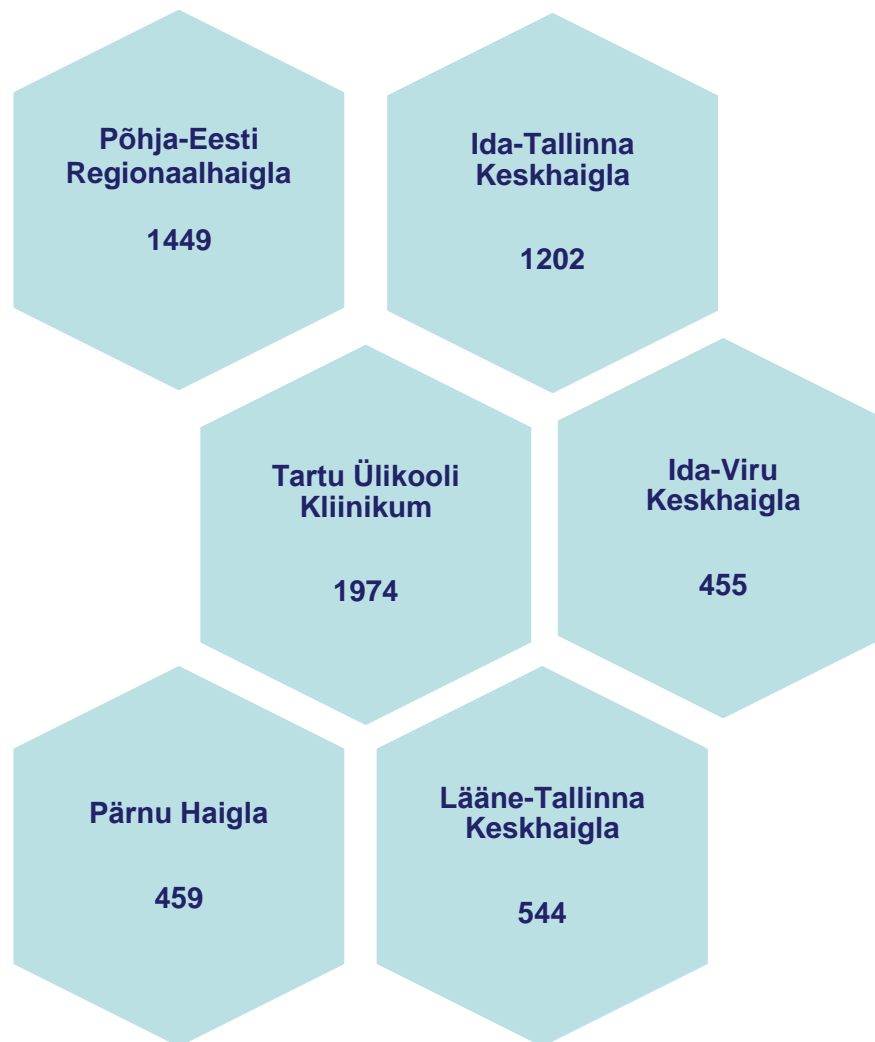
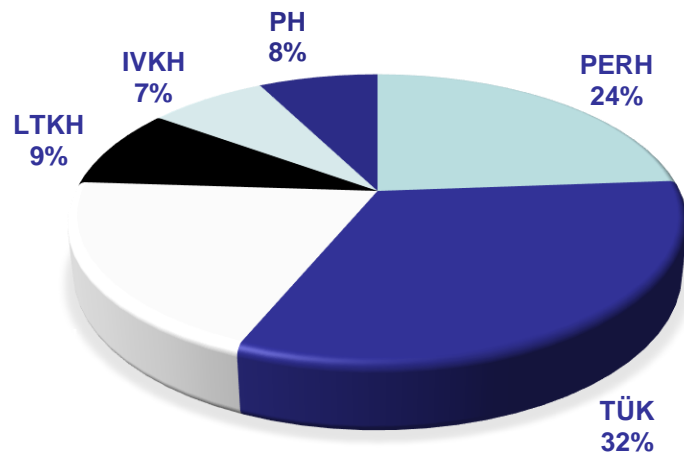


Uuringu metoodika

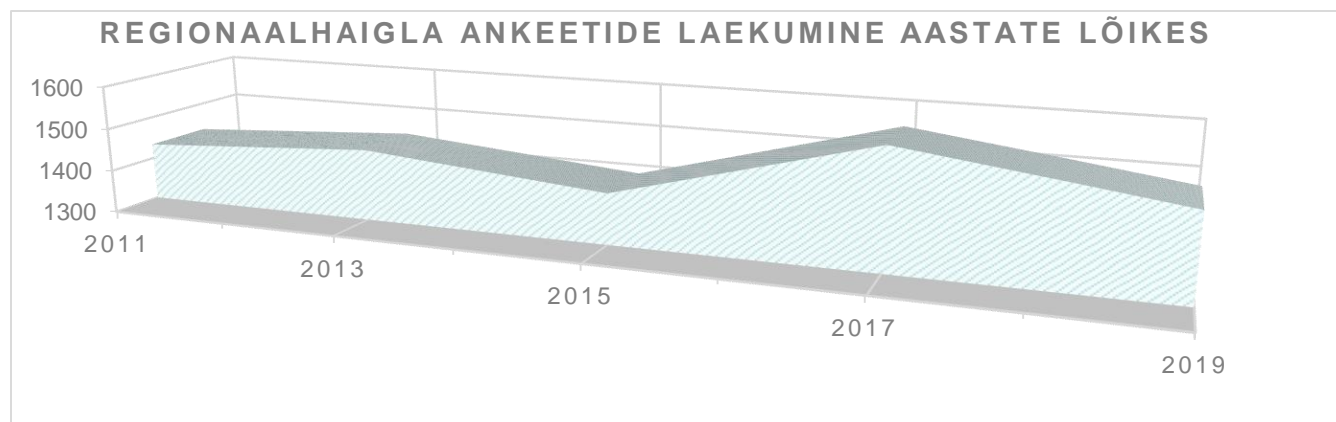
1.-30. aprill 2019

- Uuring toimus samaaegselt kuues haiglas
- Ankeetid jagati statsionaarsetele patsientidele
- Vastamine oli anonüümne

ANKEETIDE LAEKUMINE HAIGLATES

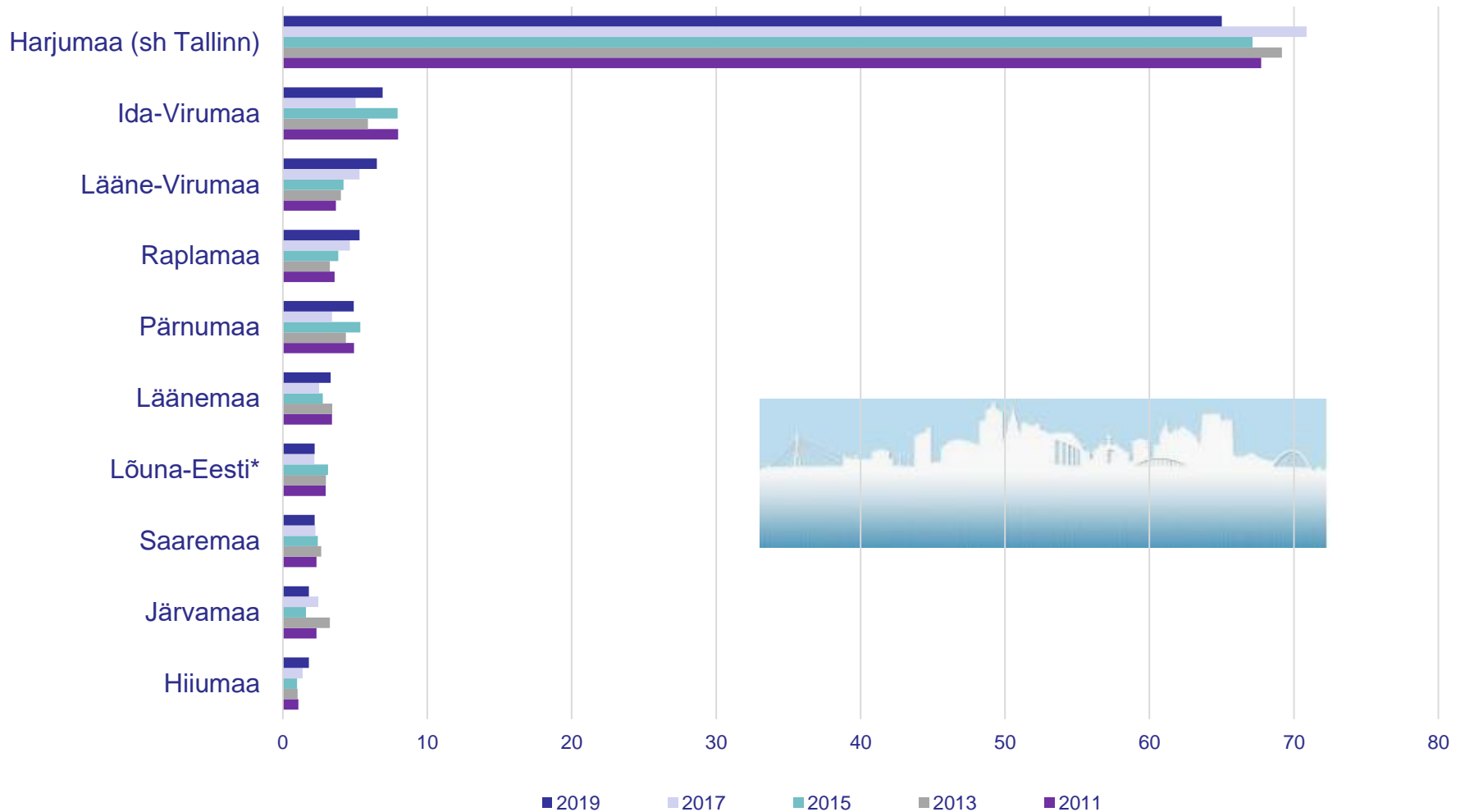


- Tagastati 1449 ankeeti
- Vastajate keskmine vanus oli $60,3 \pm 0,5$ aastat
noorim küsitletu oli 1-aastane ja vanim 94-aastane
- Vastanutest olid 52,1% naised ja 47,9% mehed
- Tagastatud ankeetidest olid 65,6% eestikeelsed ja 34,4% venekeelsed



Vastanute maakondlik jaotus

osakaalu %

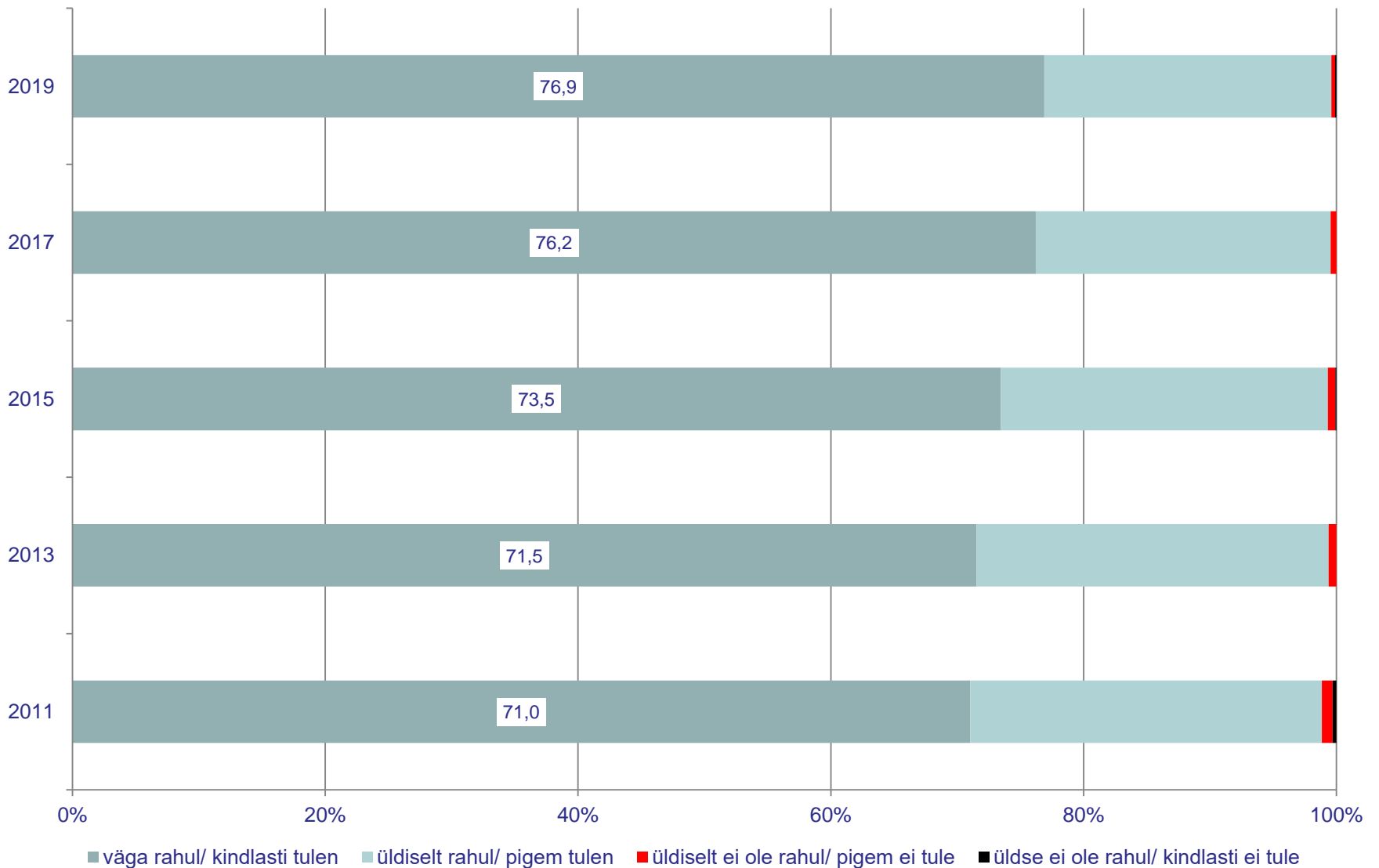


Küsitlusankeedi ülesehitus

- Rahulolu ja lojaalsus
 - Kas jäite haiglaraviga rahule?
 - Kas tuleksite taas Regionaalhaiglasse?
- Rahulolu haiglasse tulekuga
 - Kas plaanitud või erakorraline haiglaravi?
 - Kas jäite rahule ooteaja pikkusega? Kas tervis halvenes ooteajal?
 - Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?
- Rahulolu raviga
 - Rahulolu teabega operatsiooni, uuringute ja protseduuride, erinevate raviviiside ja –võimaluste, ravimite ja nende kõrvaltoimete ning haiglajärgselt terviseprobleemidega toimetuleku kohta
 - Rahulolu privaatsusega, kiirusega valu leevendamisel
- Rahulolu arstiga
 - Rahulolu suhtlemise, selgituste, usaldusväarsuse, viisakuse ja patsiendi ravisse kaasamisega
- Rahulolu õdedega
 - Rahulolu mõistmise, usaldusväarsuse, selgituste, viisakuse ja õdede vajadusel kättesaadavusega
- Rahulolu haigla olmega
 - Rahulolu palatisse abi kutsumise, haiglatoidu ja ruumide puhtusega

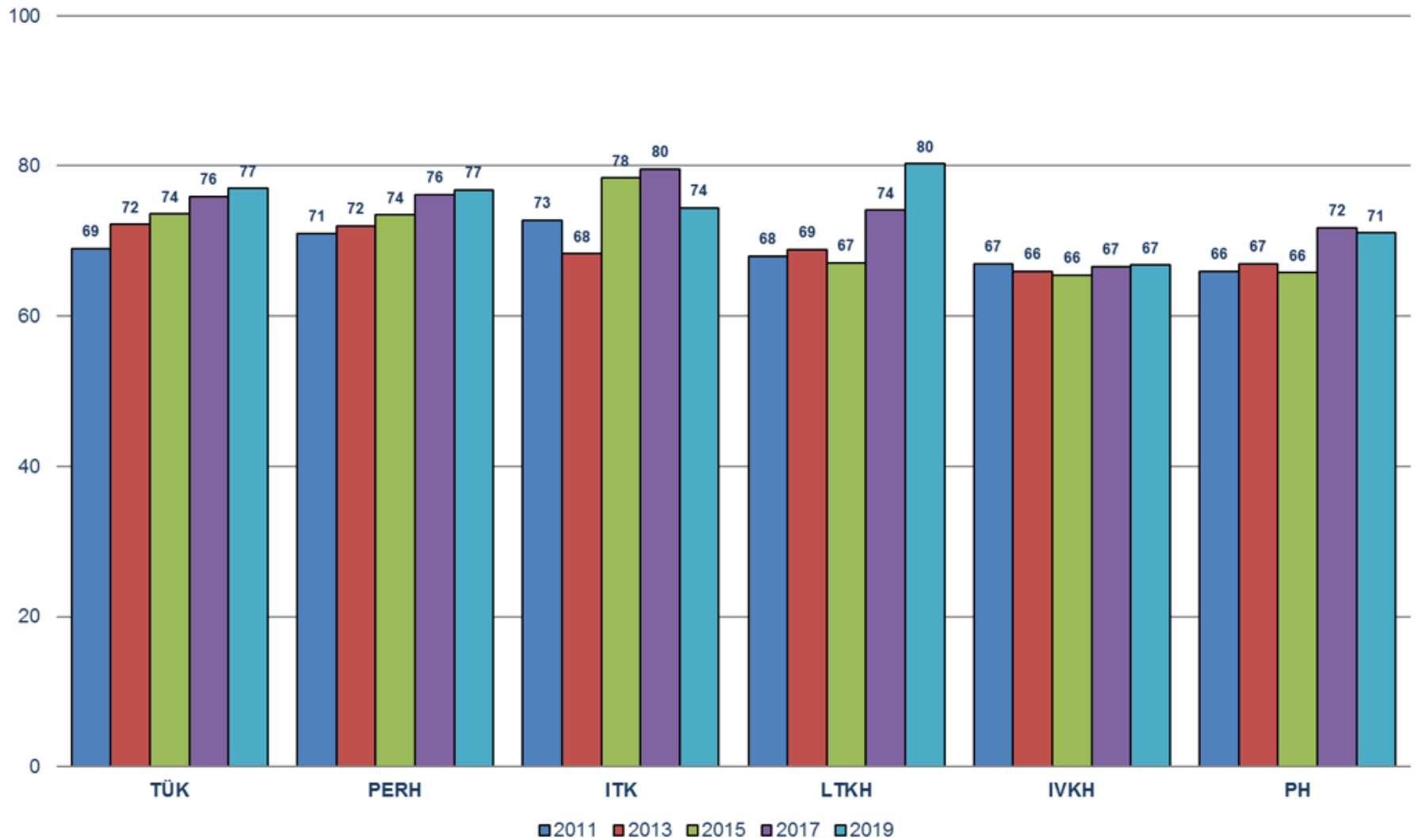
Üldine rahulolu haiglaraviga

väga rahul/ üldiselt rahul/ pigem ei ole rahul/ üldse ei ole rahul

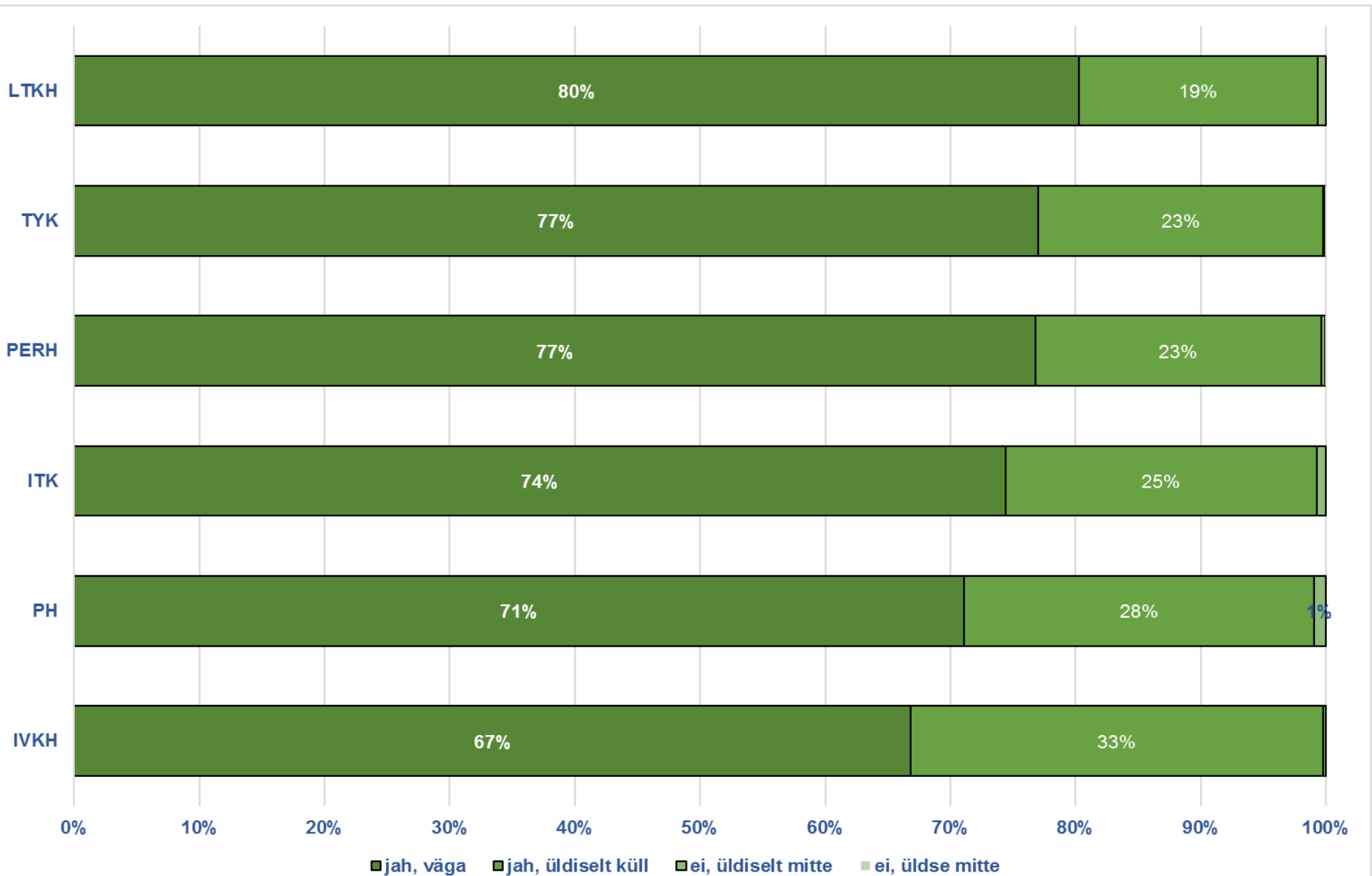


Statsionaarsete patsientide rahulolu haiglati

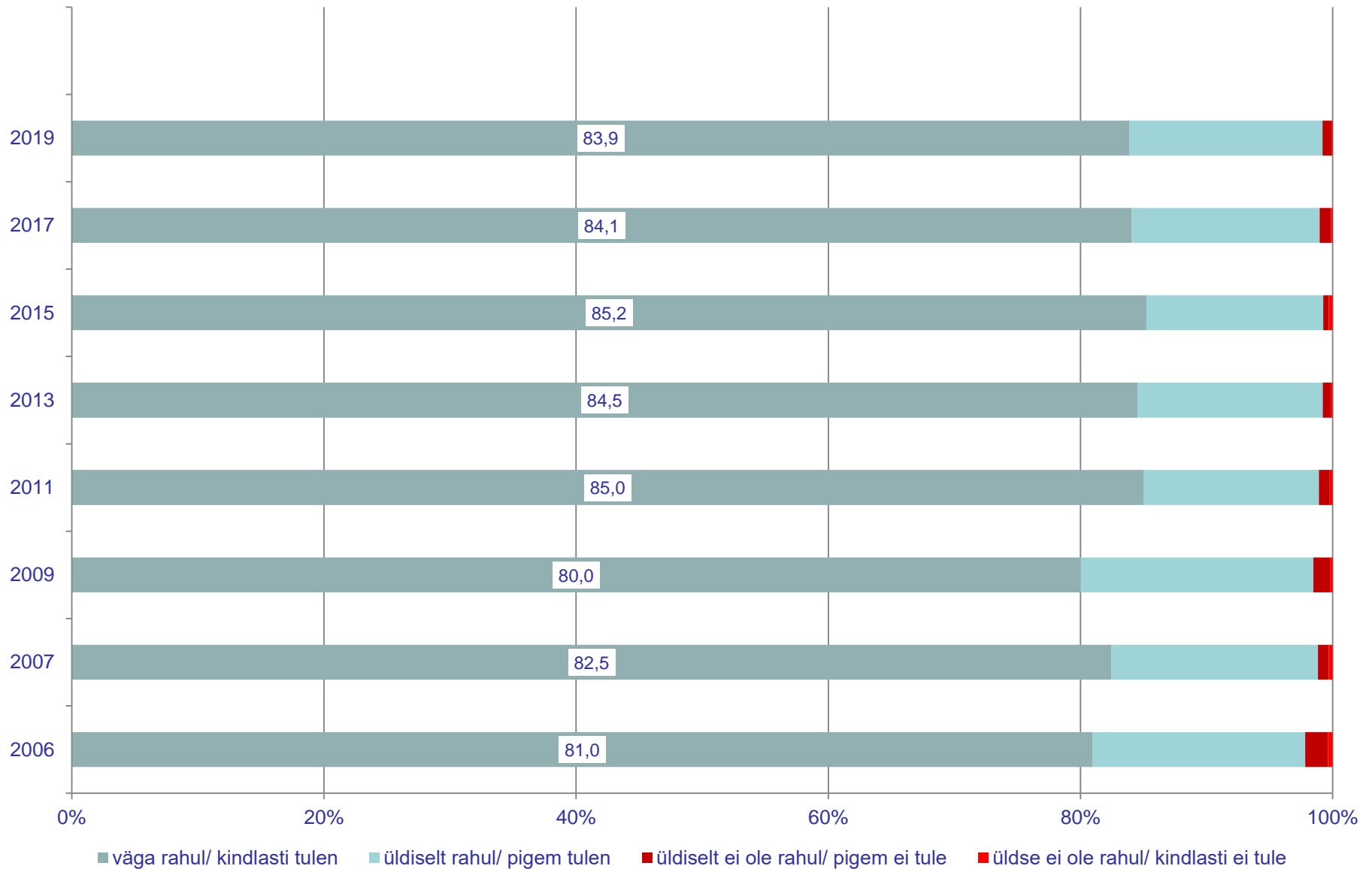
„väga rahul“ vastanute %



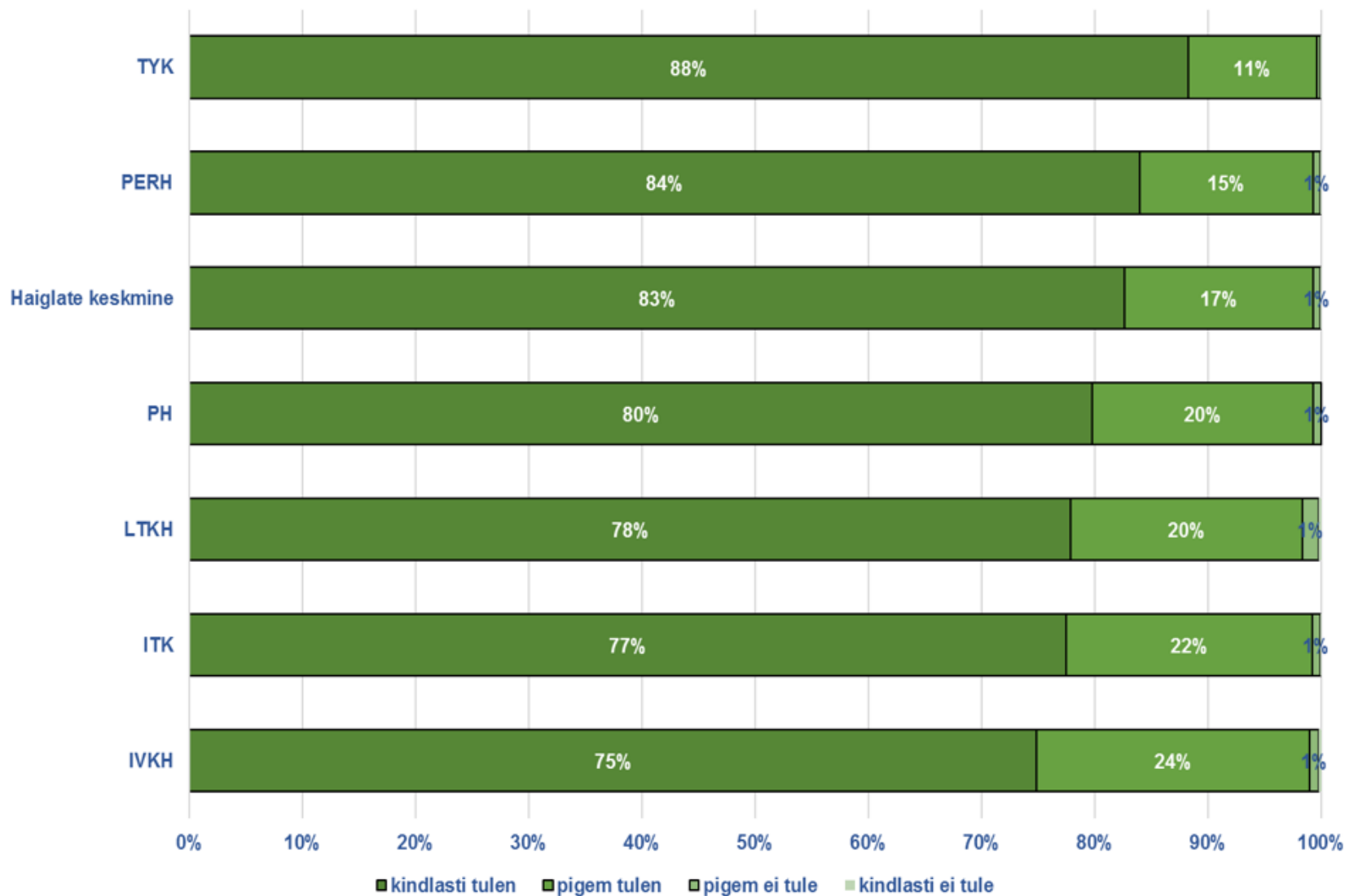
Patsientide üldine rahulolu haiglate lõikes



Valmisolek uuesti ravile tulekuks



Valmisolek uuesti ravile tulekuks haiglate lõikes



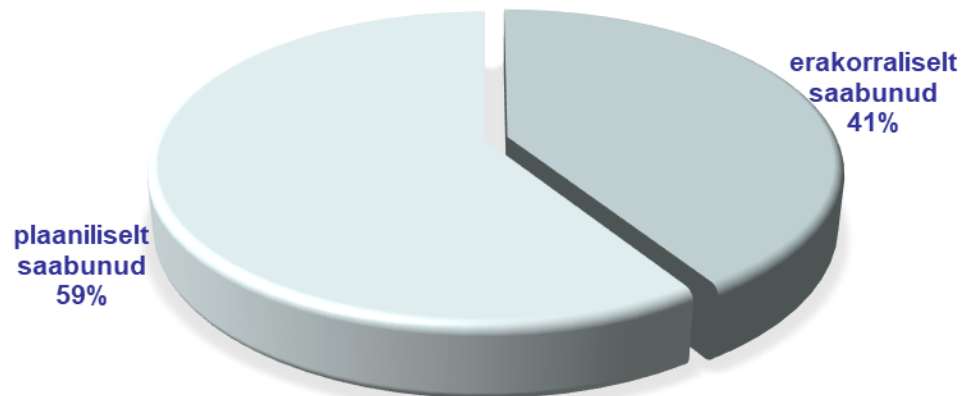
Haiglasse saabumine

Erakorralised patsiendid:

- keskmine vanus 61,2 aastat
- raviga jäid väga rahule 74%
- vajadusel pöörduks uuesti Regionaalhaiglasse 82%
- asjaajamise ja selgusega haiglasse vastuvõtmisel jäid väga rahule 53%

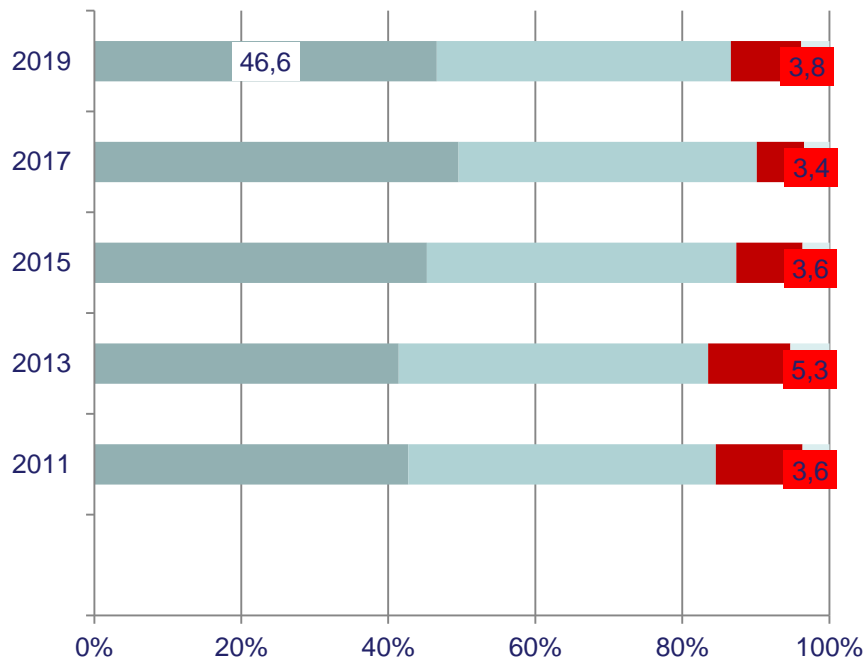
Plaanilised patsiendid:

- keskmine vanus 58,6 aastat
- raviga jäid väga rahule 79%
- vajadusel pöörduks uuesti Regionaalhaiglasse 86%
- asjaajamise ja selgusega haiglasse vastuvõtmisel jäid väga rahule 63%

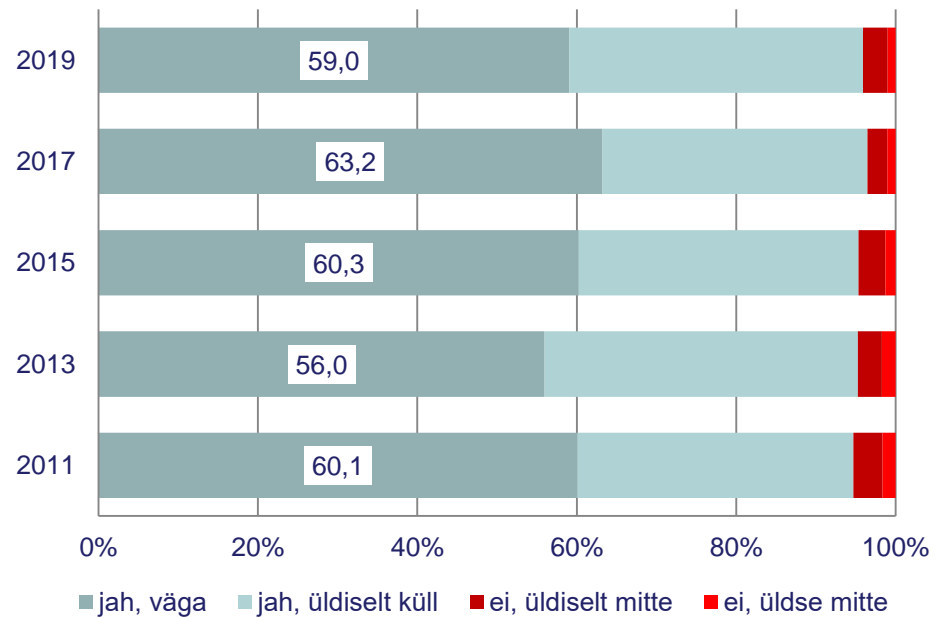


Haiglasse saabumine

Kas jäite rahule ooteaja pikkusega

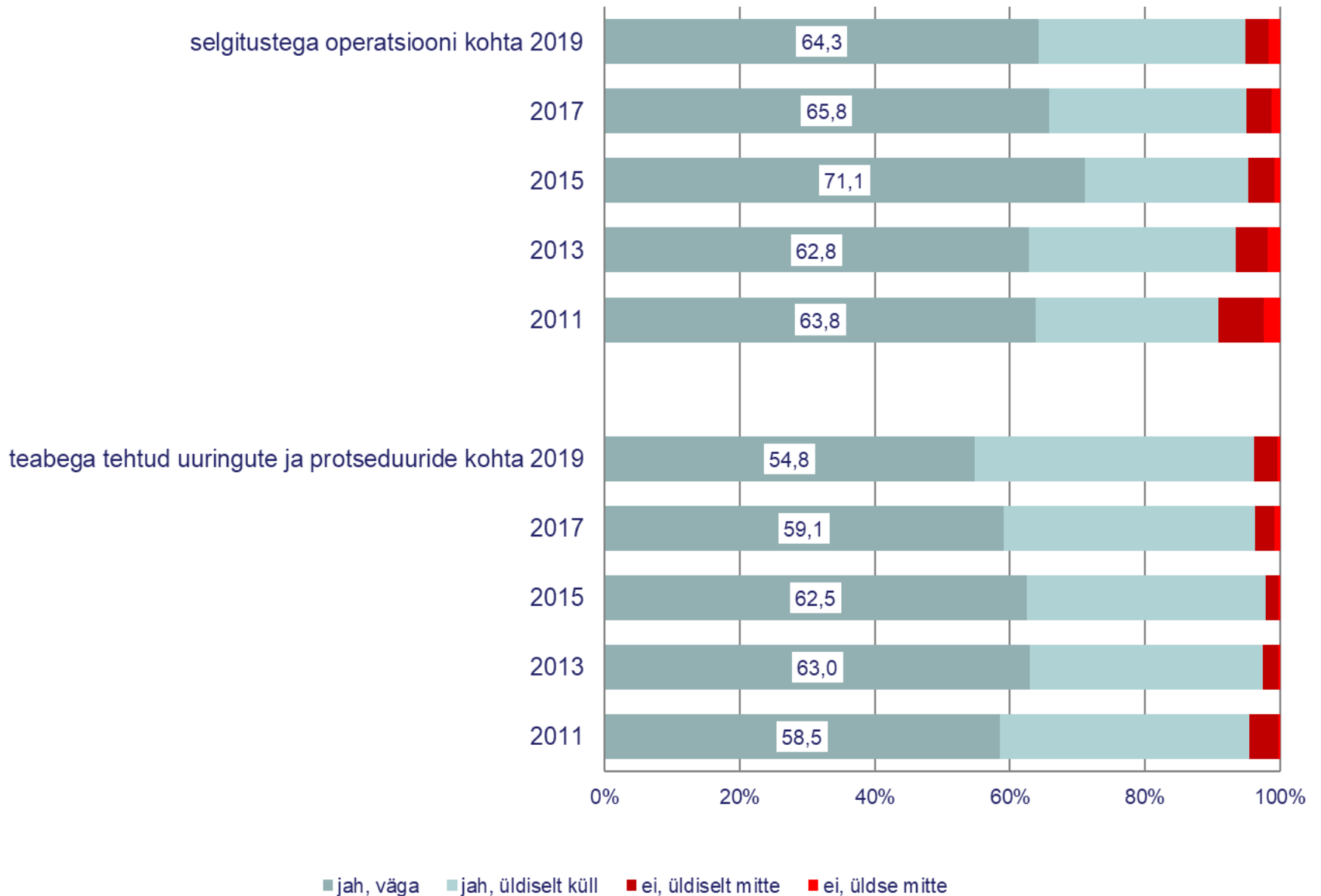


Rahulolu asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul



Rahulolu raviga seotud teabe saamisega

Rahulolu



Rahulolu teabega

erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta 2019

2017

2015

2013

2011

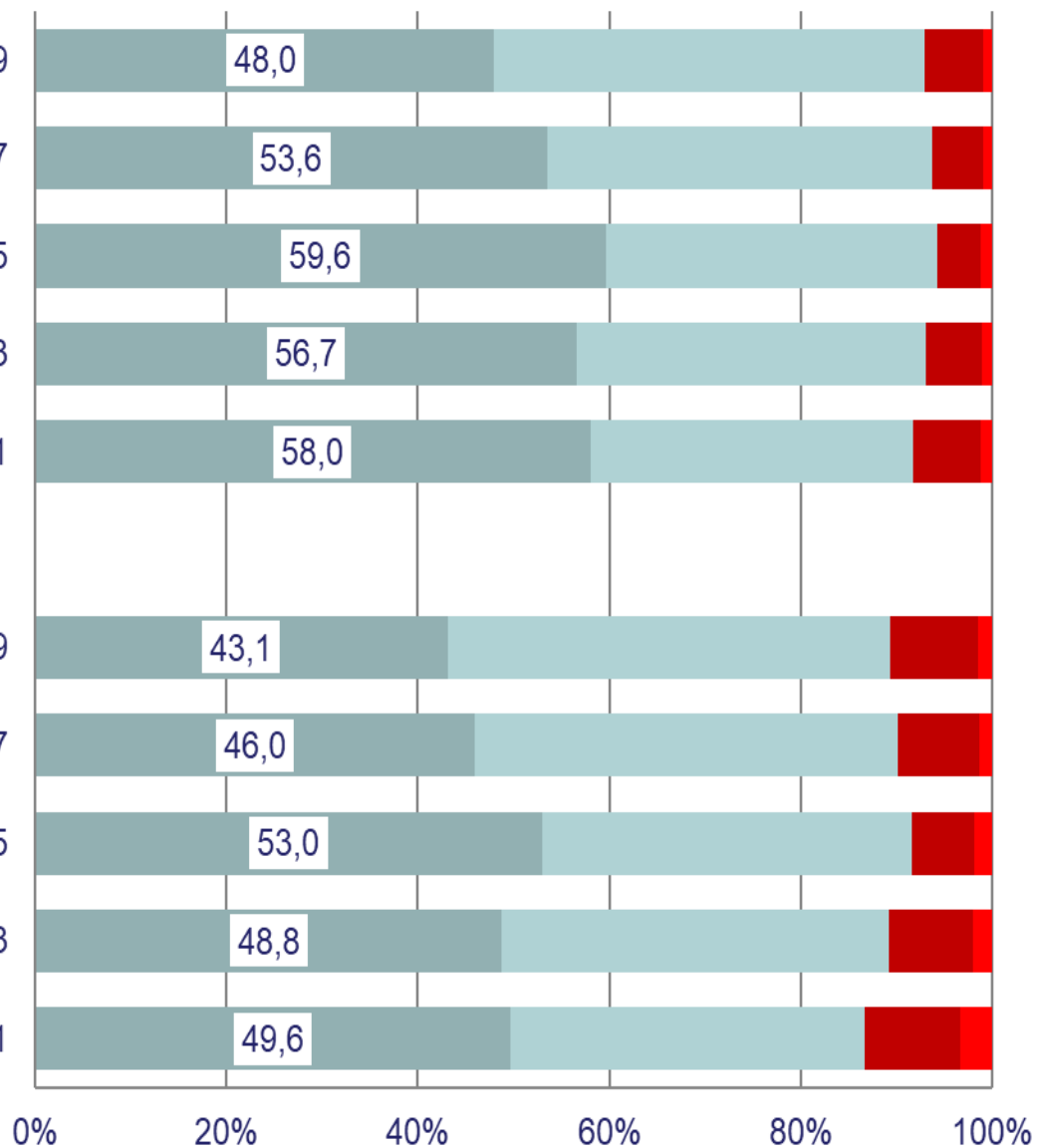
ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta 2019

2017

2015

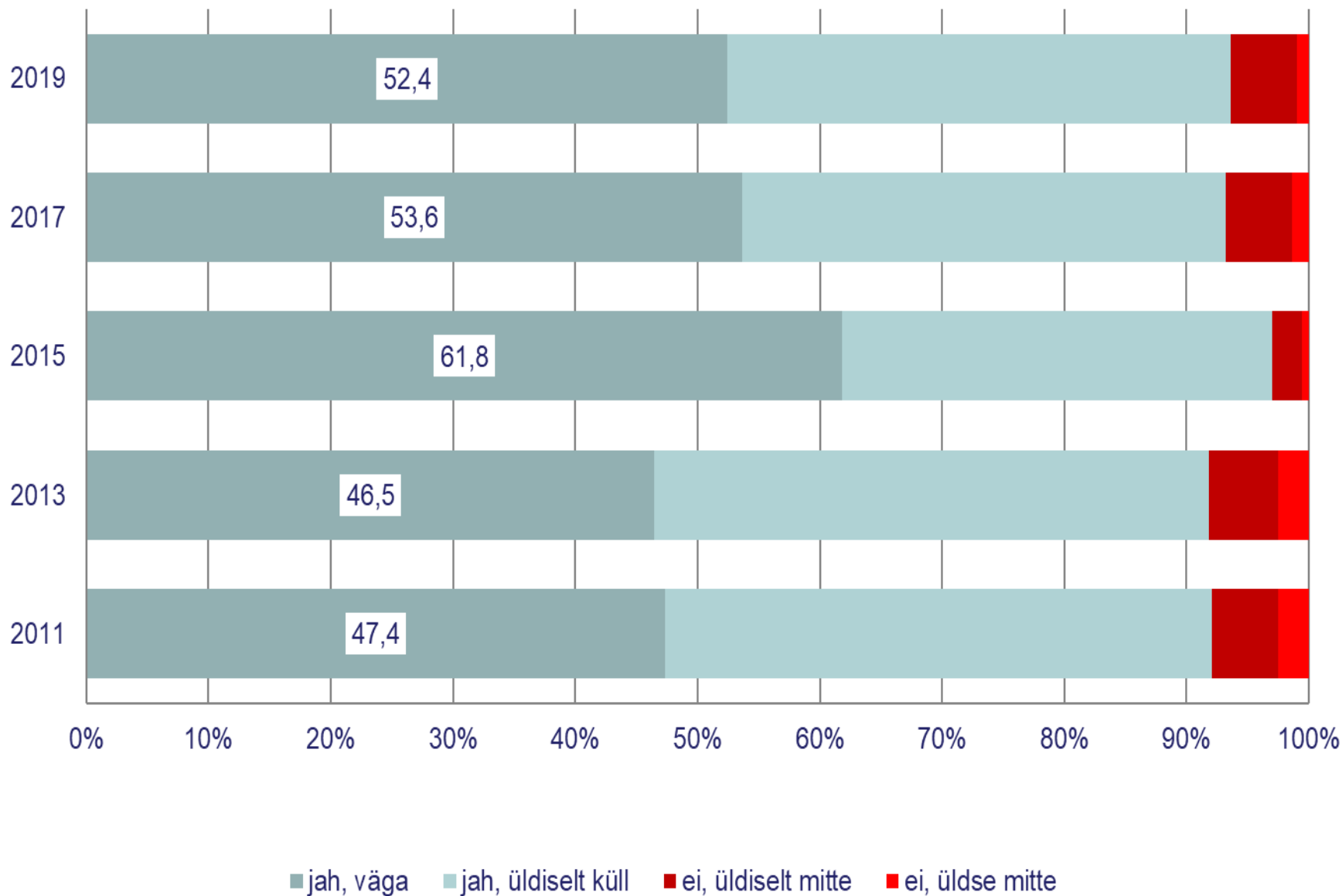
2013

2011

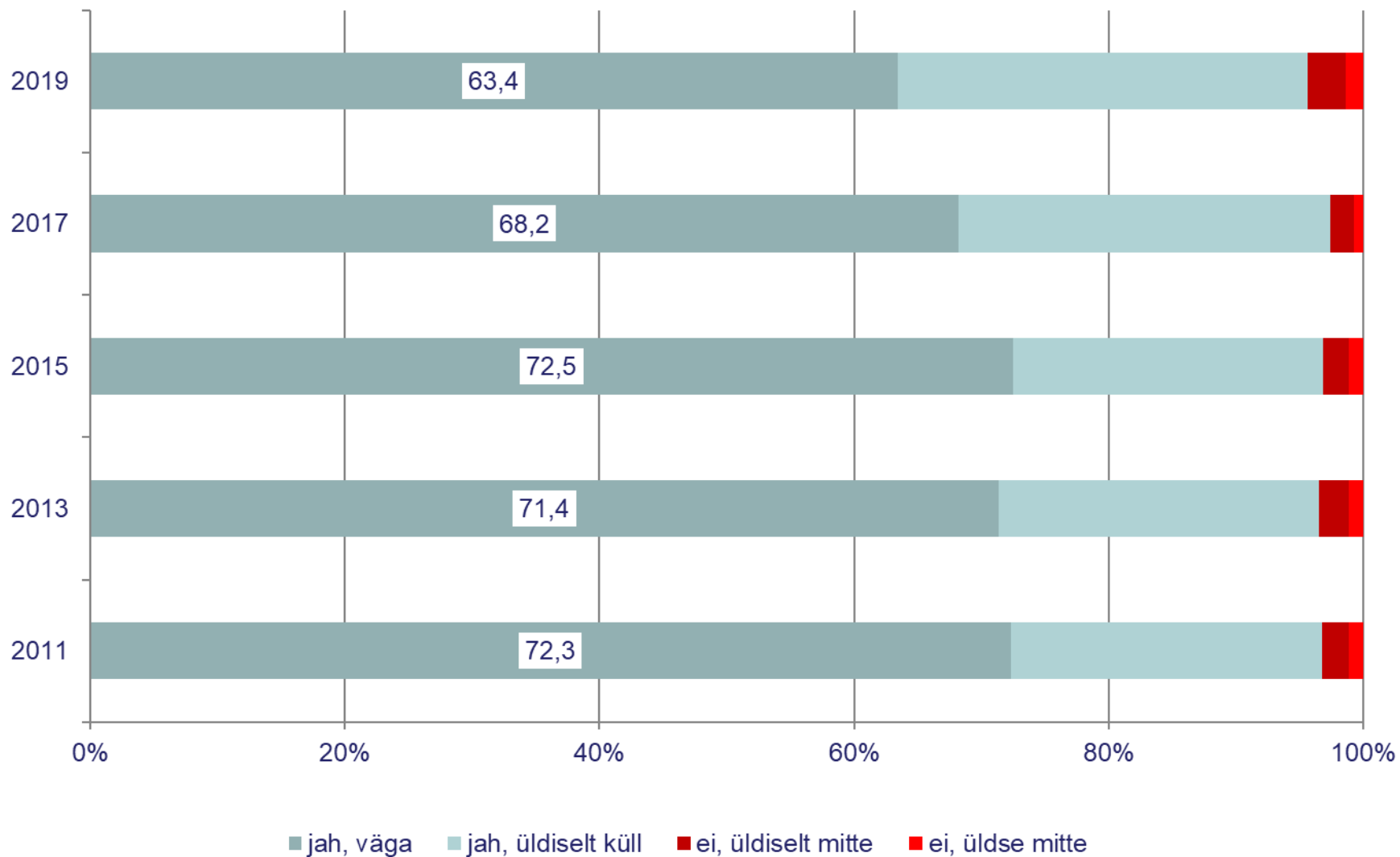


■ jah, väga ■ jah, üldiselt küll ■ ei, üldiselt mitte ■ ei, üldse mitte

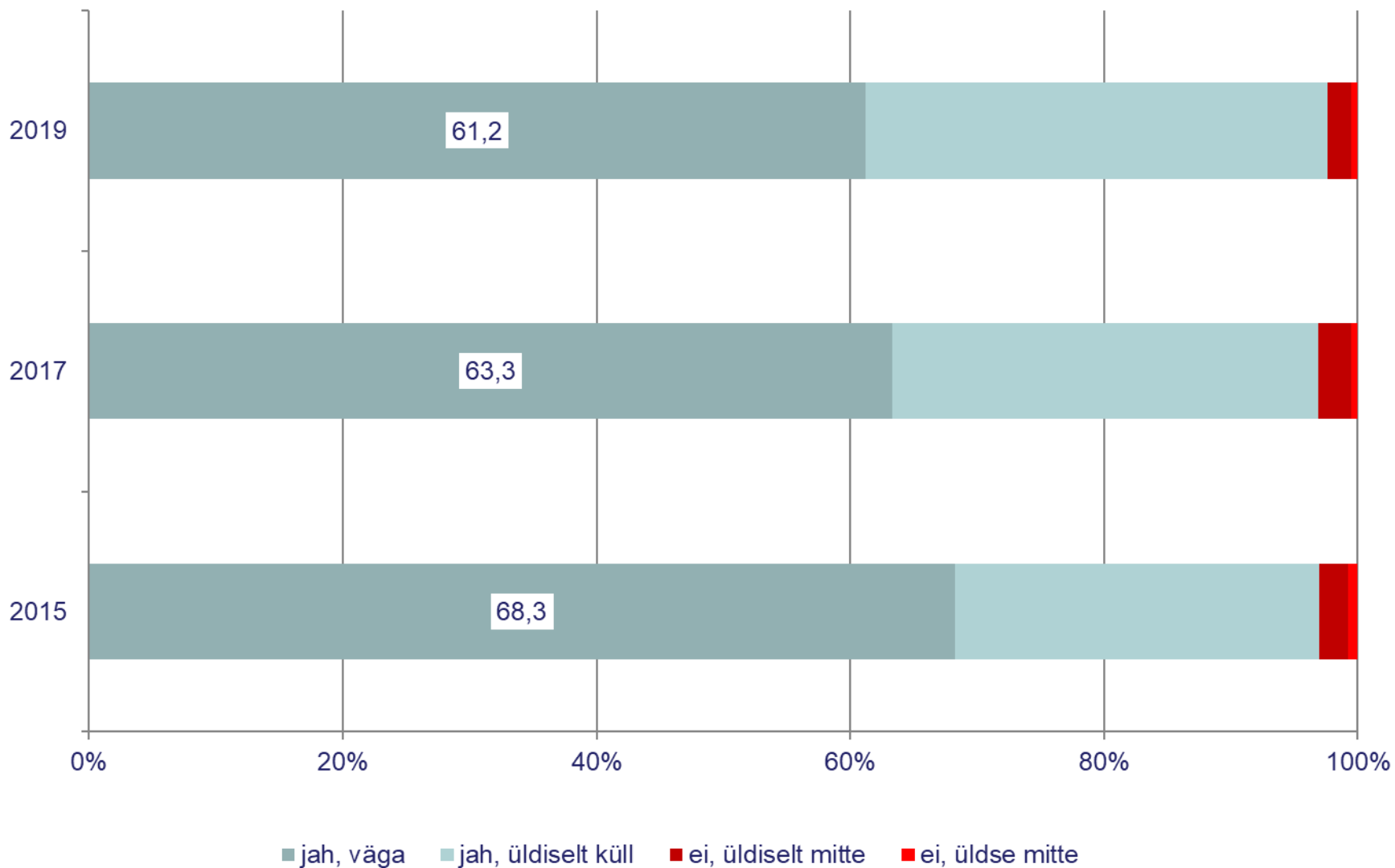
Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas pärast haiglaravi terviseprobleemidega toime tulla?



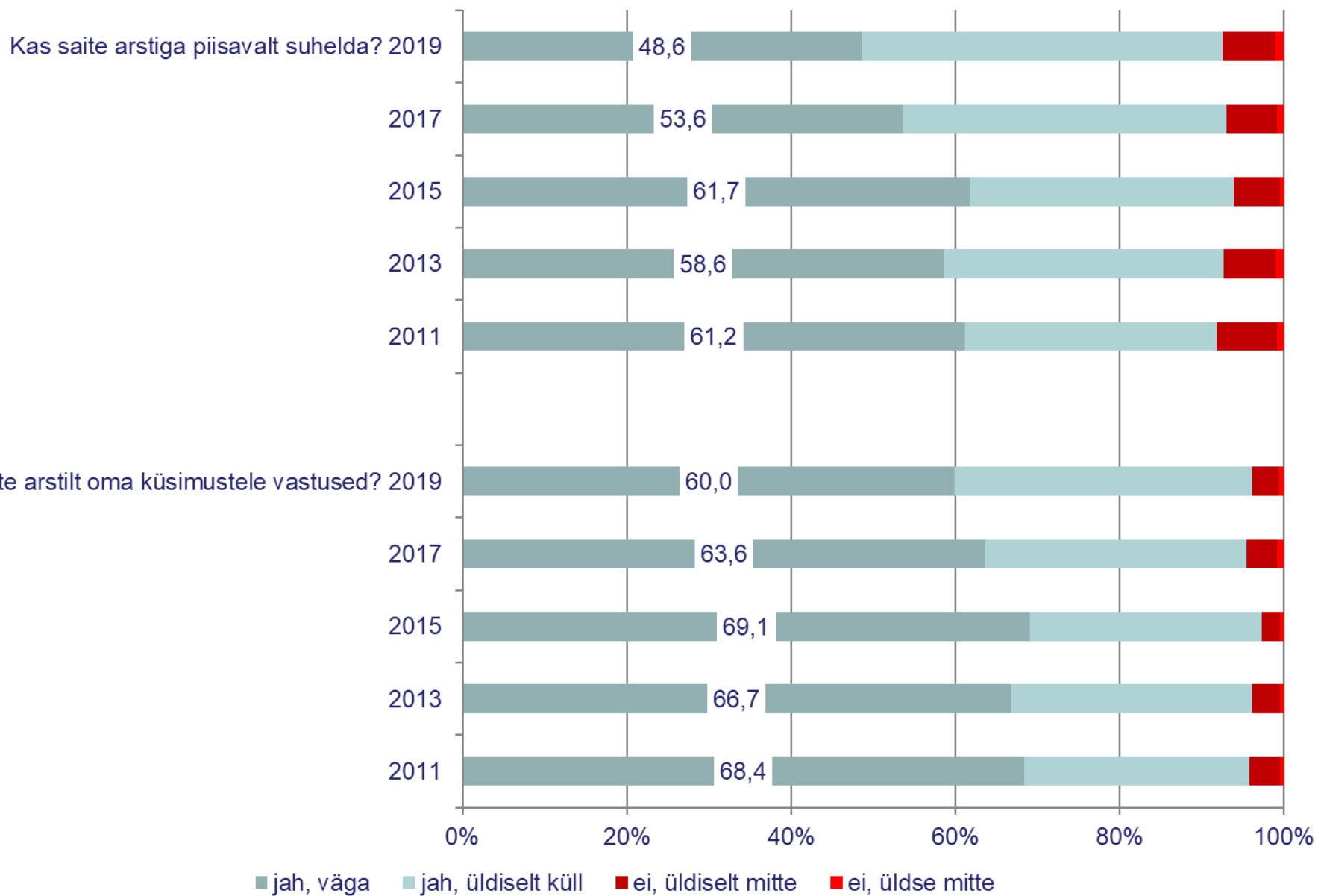
Rahulolu valu leevendamise



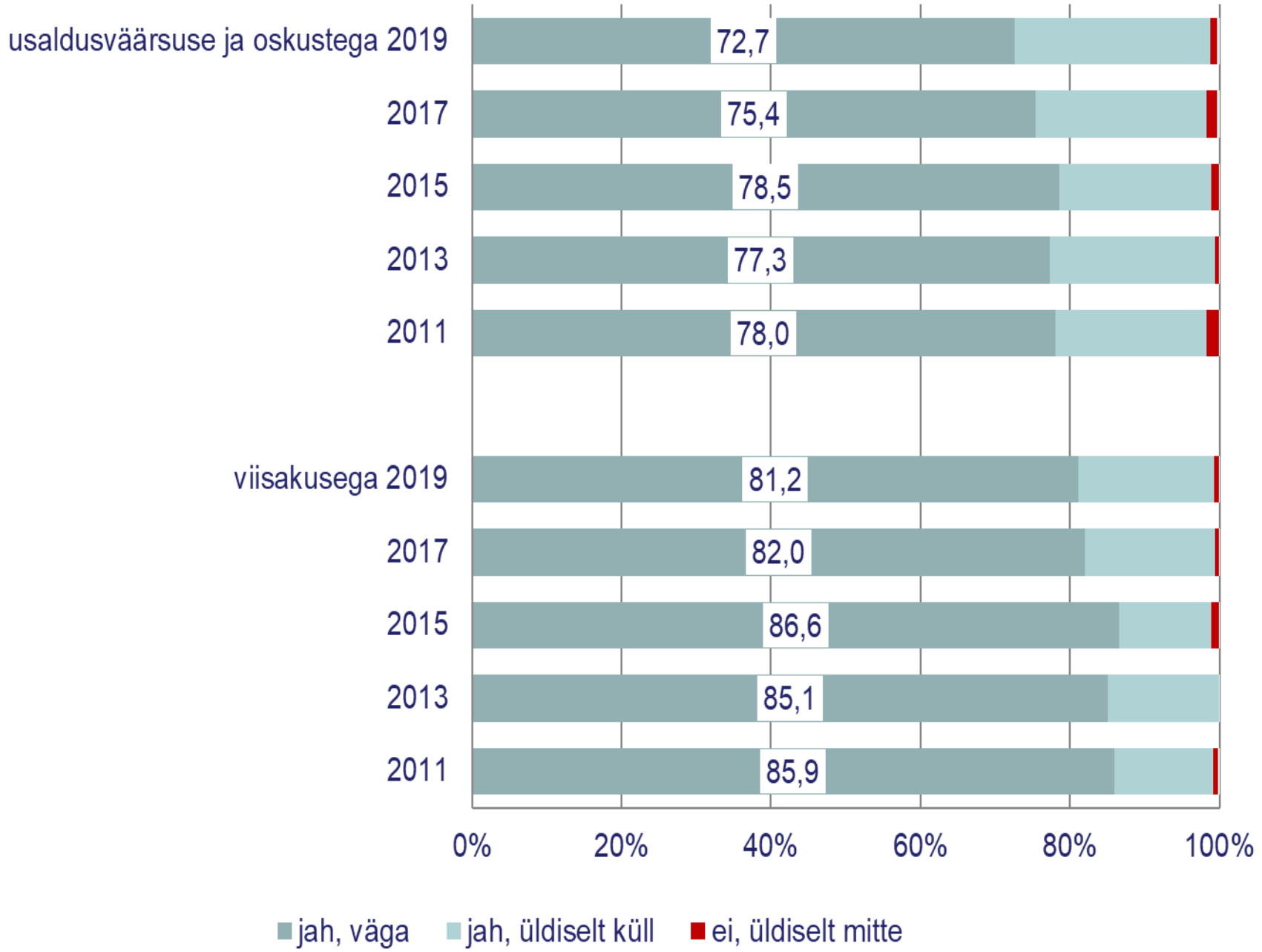
Rahulolu privaatsusega



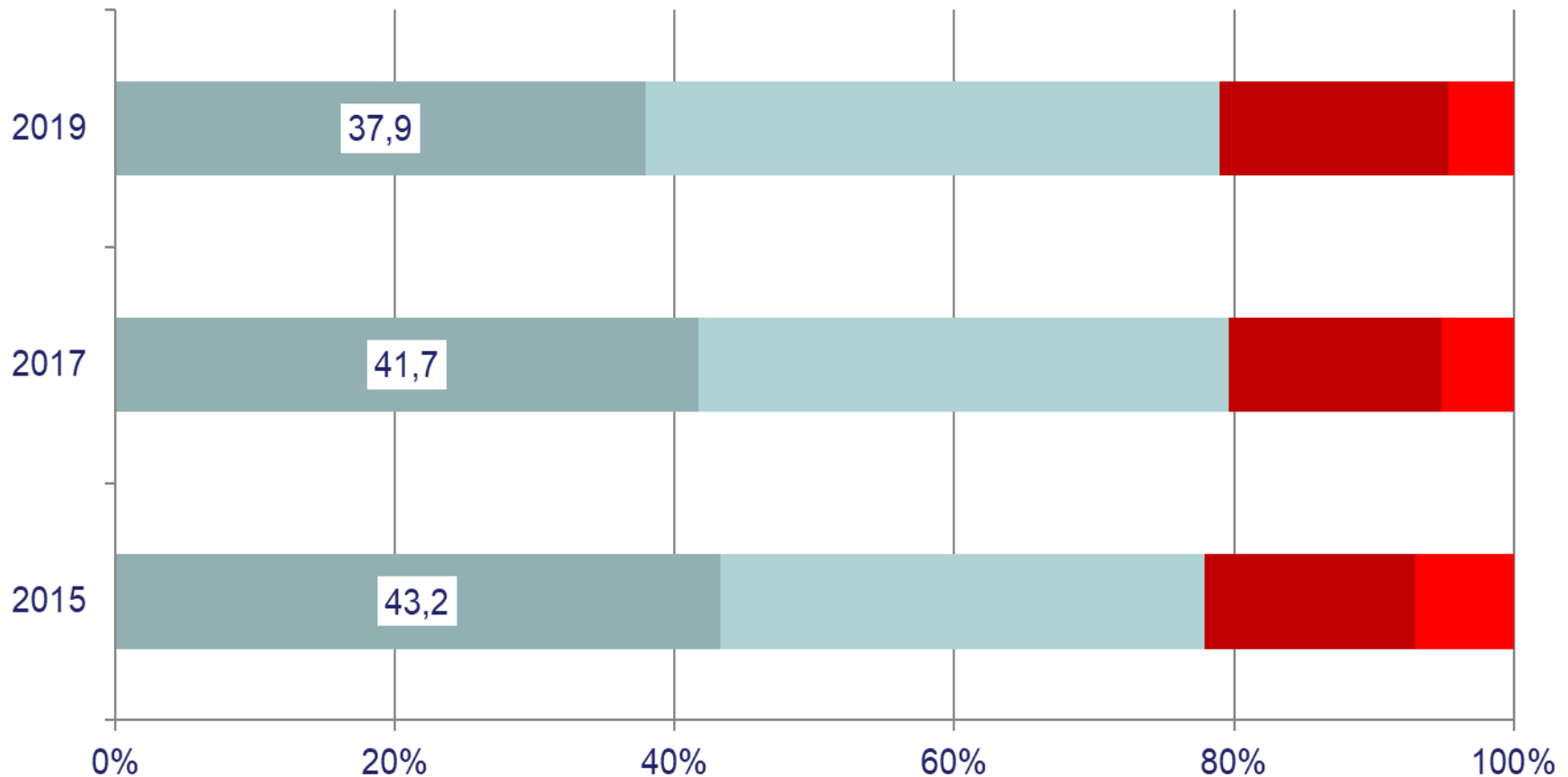
Rahulolu raviarstiga



Rahulolu arstide



Kas Teid kaasati raviotsuste tegemisse?

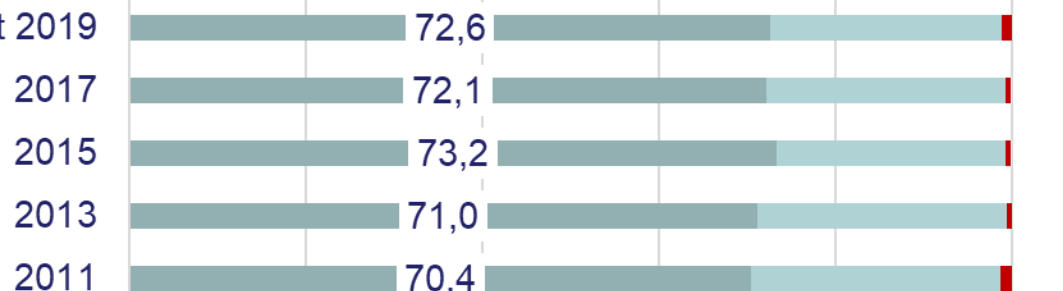


■ jah, väga ■ jah, üldiselt küll ■ ei, üldiselt mitte ■ ei, üldse mitte

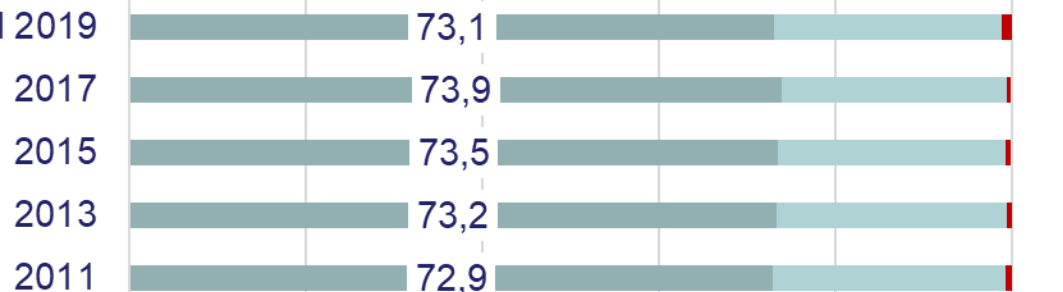
Rahulolu õdedega

Rahulolu

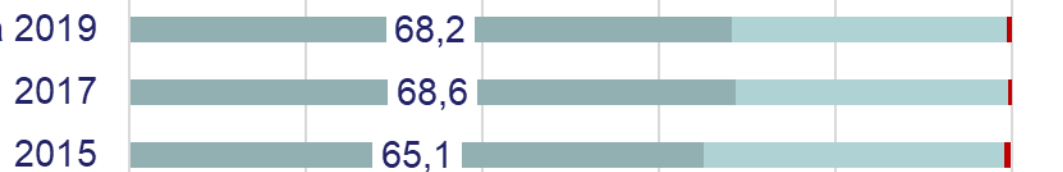
murede ja soovide mõistmisega õdede poolt 2019



õdede kättesaadavusega vajadusel 2019



õdedelt saadud vastuste arusaadavusega 2019

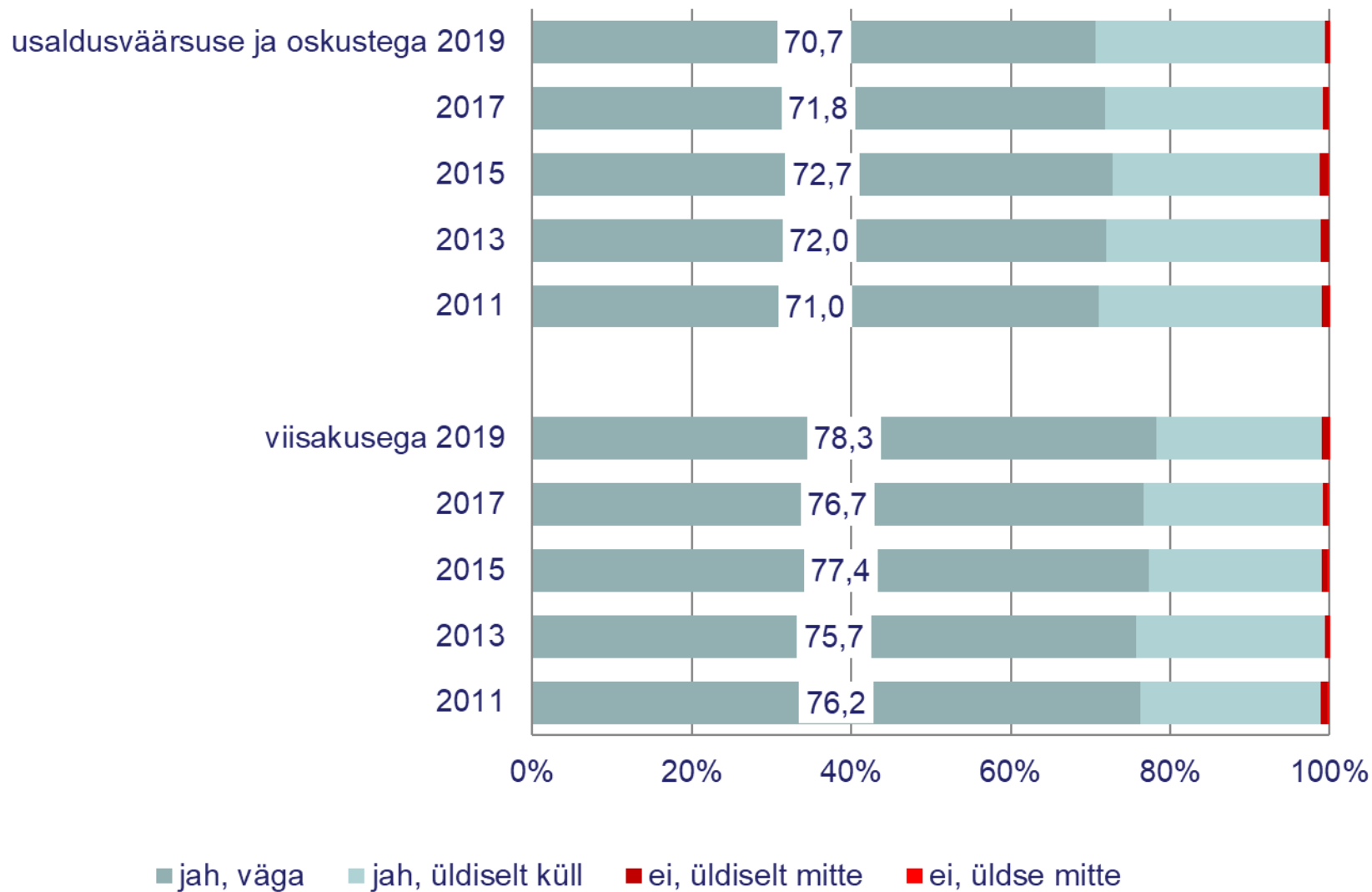


0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ jah, väga ■ jah, üldiselt küll ■ ei, üldiselt mitte

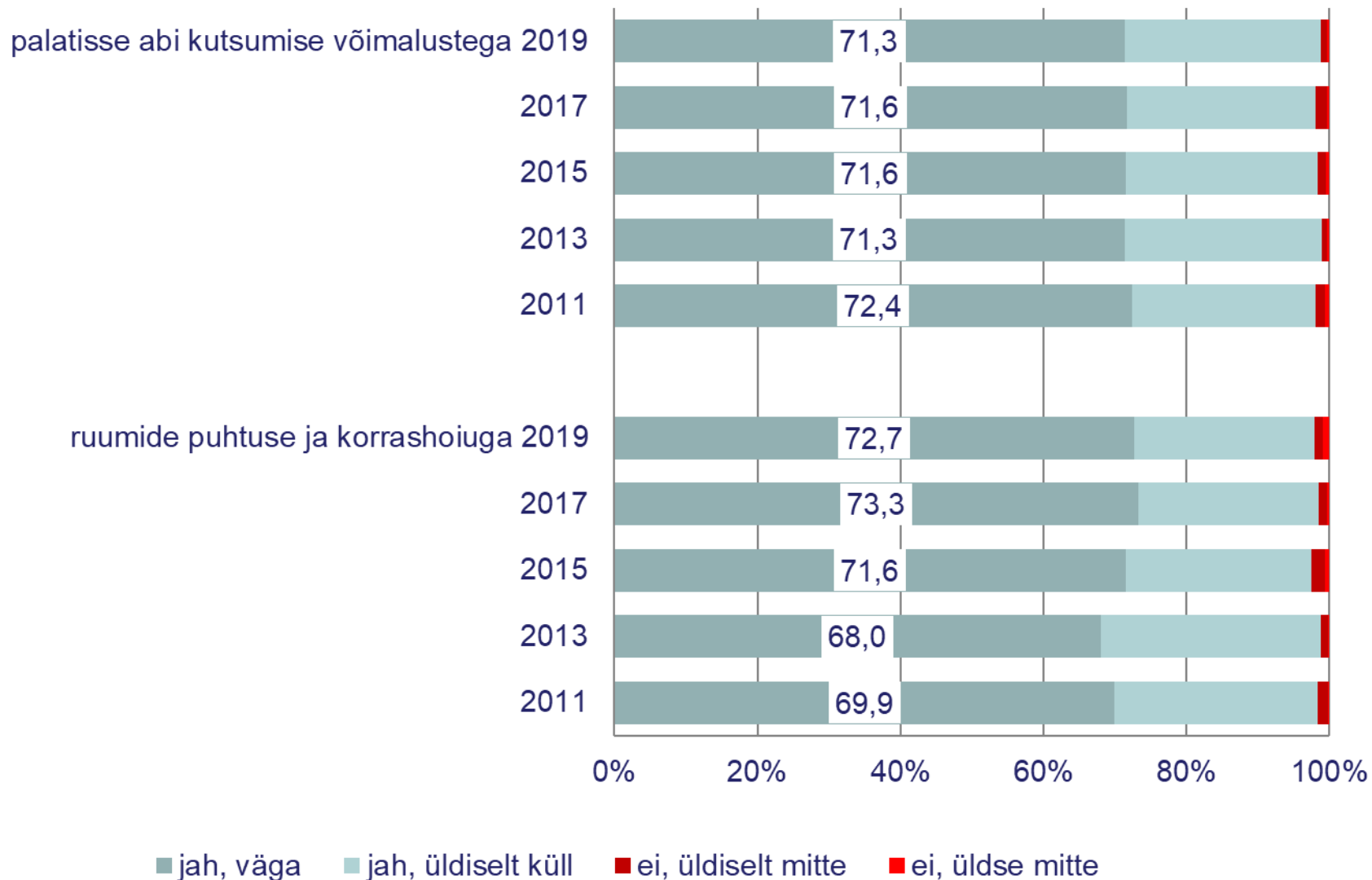
Rahulolu õdedega

Rahulolu õdede

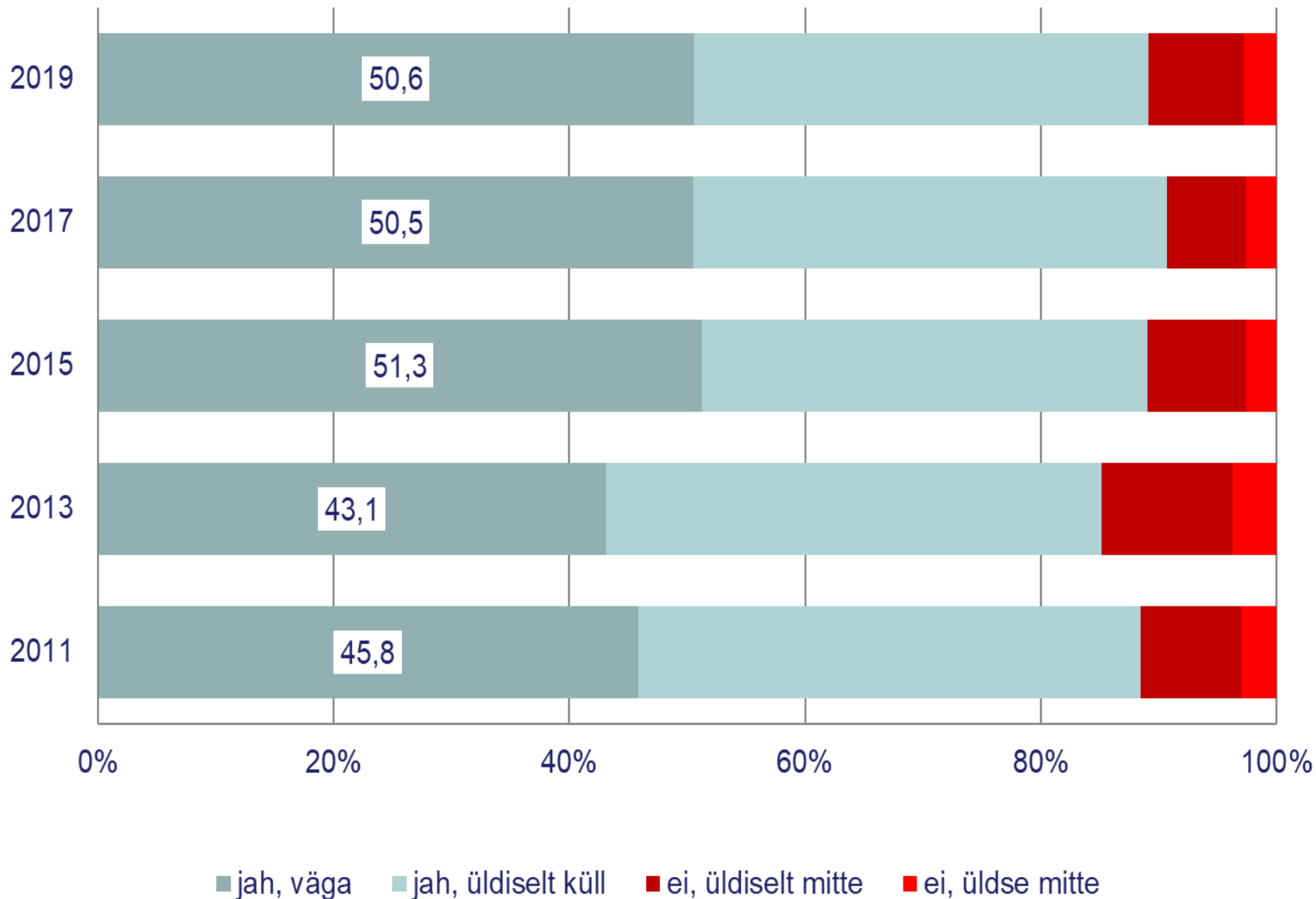


Rahulolu haiglaga

Rahulolu

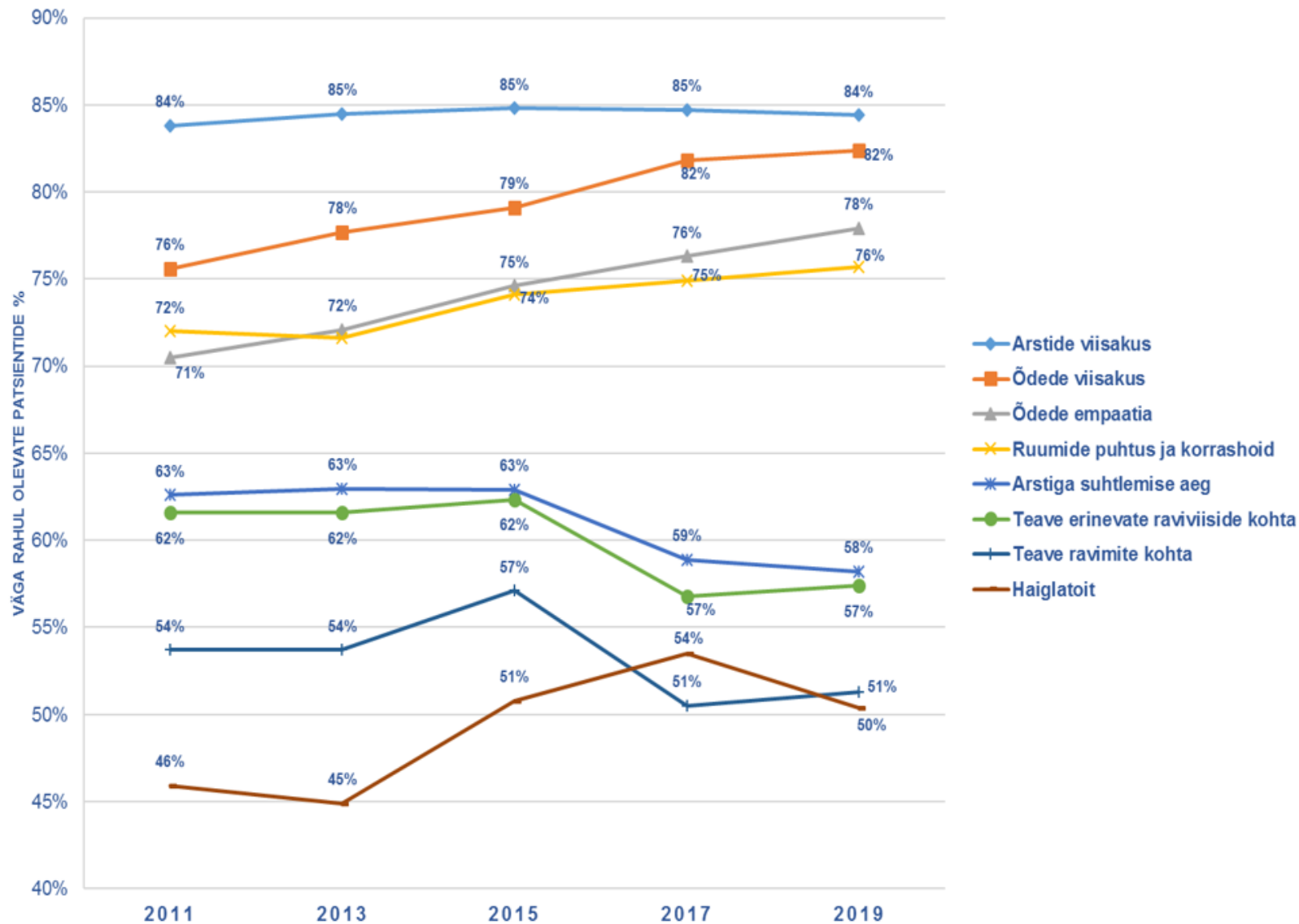


Kas jäite rahule haiglatoiduga?



Rahulolu muutus haiglaravi erinevate valdkondadega

PERH, TÜK, ITKH, LTKH, IVKH ja PH koondandmed



Patsientide rahulolu parandamiseks parendamist vajavad tegurid

- privaatsuse tagamine
- asjaajamise selgus haiglasse vastuvõtul
- patsiendi kaasamine
- selgitused uuringute ja protseduuride kohta
- selgitused kodus toimetulekuks
- teave erinevate ravivõimaluste kohta
- teave ravimite kohta

Regionaalhaigla strateegilised tugevused

- arstide viisakus
- õdede viisakus
- arstide usaldusväärsus ja oskused
- õdede kättesaadavus
- õdede empaatia
- palatisse abi kutsumise võimalus



Patsiendid tänavad

- Üldiselt on õed ja hooldajad hästi toredad ja sõbralikud, teevad oma tööd südamega ning püüavad igati patsientidele luua keskkonna, kus on tunda, et nende käekäik ja heaolu on äärmiselt oluline. Aitäh!
- Kõik inimesed, töötajad, kellega kokku puutusin, olid äärmiselt meeldivad, sõbralikud ja asjalikud, minu pilgu jaoks ka igati professionaalsed. Suur tänu kõigile!
- Olen siin olnud kokku kolmel korral ja mu elu on päästetud. Olge hoitud!
- Mul on väljendada ainult miljon tänu teile professionaalse töö eest.
- Personal on väga sõbralik ja abivalmis. Üldiselt olete kõik väga tublid. Haigla on kõrgtasemel.
- Südamlikud tänud erakordse hoolitsuse eest. Kõik on nii puhas, südamlik teenindav personal. Hoidke seda!
- Olen väga rahul haiglaga, tähelepanuga pärast operatsiooni, tänan kogu personali.
- Arstid on nagu jumalast ja õed inglid, koristamine on tasemel, tähelepanu pööratakse palju. Haigla on nagu paradiis. Aitäh kogu meeskonnale, et kingite meile elu.

- Aastate taguse visiidiga on 100% muutunud ja tehnika tasemel. Õed tublid, samuti toitlustamine 5+.
- Olen väga rahul teenindusega, arstide ja medpersonaliga. Kõik oli täpne, austav ja tähelepanelik. Tohutu tänu!
- Kõik oli suurepärane. Tundsin ennast nagu kodus. Suured tänud teile kõigile.
- Väga tubli mees-naiskond. Kõik on oma eriala spetsialistid. Töö oli eeskujulik, suhtlemine viisakas. Õnne, edu ja tervist kõigile! Suur tänu!
- Meeldis see, et õed, arstid ja teised olid väga hoolivad, viisakad ja meeldivad, kõigele lisaks ka naeratavate ja positiivsete nägudega.
- Kogu personalile mõtlen tänutundes. Olete imeinimesed! Rõõmu teie päevadesse!
- Olen nii õnnelik, et olen elus! Kõik oli OK. Teie õed ja hooldajad on imelised. Palun hoidke neid! Neid on vähe ja nad on väga ülekoormatud.
- Meeldiv oli paljude õdede ja sanitaride hommikune teretus ja naeratus. Sealt algab koostöö ka patsiendi ja haiglapersonali vahel.
- Jäin haiglaravi ning kõigega väga rahule ja olen õnnelik, et ma just PERHi sattusin. Tänu!
- Aitäh abi eest, olen jälle jalgadel. Soovin Põhja-Eesti Regionaalhaiglale kõike head!

arstid	õed	füsioterapeudid
Dr Ants Kass	Alena Nikolaeva	Eerik Kohal
Dr Heiti Ruus	Birgit Vaino	Jelena Russakova
Dr Lembit Salumets	Diana Nõmberg-Klaus	Liia Tretjakova
Dr Piret Pild	Elina Tapver	
Dr Priit Melnik	Gerda Selge	
Dr Risto Majas	Kai Kikas	
Dr Roland Martin Teras	abiõde Merilin Lökk	
Dr Sandra Teppo	Merje Metsoja	
Dr Viive Pille	Tairi Toomsalu	
Dr Ülle Kiisla	Valentina Kuusik Gustafsson	

