

IDA-TALLINNA KESKHAIGLA

## **Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring 2013**

**2013**

## Sisukord

<b>1. Uuringu läbiviimise metoodika .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Andmete analüüs .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Uuringu valim .....</b>	<b>3</b>
3.1. Vastanute iseloomustus: sugu, vanus ja vastamise keel.....	3
3.2. Vastanute elukoht.....	5
<b>4. Uuringu statistilised kokkuvõtted.....</b>	<b>7</b>
4.1. Üldine rahulolu ja lojaalsus .....	7
4.2. Haiglasse saabumine .....	9
4.3. Ravi haiglas.....	13
4.4. Rahulolu raviarstiga .....	13
4.5. Rahulolu õdede ja ämmaemandatega .....	15
4.6. Rahulolu haiglaga .....	17
4.7. Haiglast väljakirjutamine.....	18
<b>Lisa 1: Vastuste protsendid ja vastanute arvud.....</b>	<b>20</b>
<b>Lisa 2: Uuringus kasutatud ankeet.....</b>	<b>21</b>

## **1. Uuringu läbiviimise metoodika**

Statsionaarsete patsientide uuring viidi läbi 01.04. - 30.04.2013. Uuringus osalejad täitsid paberküsimustiku, mille aluseks oli PATH töörühmas välja töötatud eesti- ja venekeelne ankeet. Küsitleti nii statsionaarseid kui päevaravi patsiente. Küsitluse viisid läbi õed vanemõdede eelneva juhendamise alusel.

Patsientidel paluti küsimustik täita viimasel haiglaravi päeval. Kui patsient ei saanud oma tervisliku seisundi tõttu ankeeti ise täita, võis ankeedi täita õde patsiendi ütluse alusel. Kui patsiendiga oli haiglas kaasas hooldaja (näiteks lapsevanem), võis ankeedi paluda täita temal.

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuringu eesmärk oli selgitada patsientide rahulolu raviteenuste ning haiglaravi erinevate valdkondadega Ida-Tallinna Keskhaiglas. Patsientidel paluti hinnata arstide ja õdede usaldusväarsust ning oskusi, teavet raviviiside ja võimaluste kohta, raviteenuste kättesaadavust ning haigla olmet.

Küsimustikule vastamine oli vabatahtlik ja vastaja jäi anonüümseks. Täidetud ankeedid paluti patsientidel panna kasti „Teie arvamus on meile tähtis“. Lisas 2 on toodud eestikeelne ankeet.

## **2. Andmete analüüs**

Andmed analüüsiti programmide STATA ja EXCEL abil. Kategooria tunnustel on esitatud absoluutne ja suhteline sagedus (vaatluste arv ja protsent). Pideva tunnuse puhul (näiteks ooteaja pikkus) on esitatud keskmine, standardhälve (SD), mediaan, miinimum ja maksimum. Protsentide vahelist erinevust võrreldi hiiruut testi abil ja keskmiste vahelise statistiliselt olulise erinevuse kontrollimiseks kasutati t-testi.

Andmete analüüsi teostasid Katrin Lang ja Sigrid Vorobjov Teadusosakonnast.

### 3. Uuringu valim

Kokku trükiti ja edastati osakondadesse patsientidele täitmiseks 4154 struktuuriüksuste nimede ja koodidega ankeeti (2770 eestikeelset ja 1384 venekeelset ankeeti). Ankeedi täitis 1388 patsienti. 2011. aastal oli see arv 940 (analüüsiks kõlbulikud olid 919 küsimustikku), 2009. aasta uuringus oli valimis 733 inimest.

Tabelis 1 on toodud ankeetide vastamismäär kokku, mis oli 33%, ja vastavad määrad kliinikute kaupa. On näha, et kõige kõrgem vastamismäär oli diagnostikakliinikus ning kõrgemad vastamismäärad olid veel kirurgia ja taastusravikliinikus.

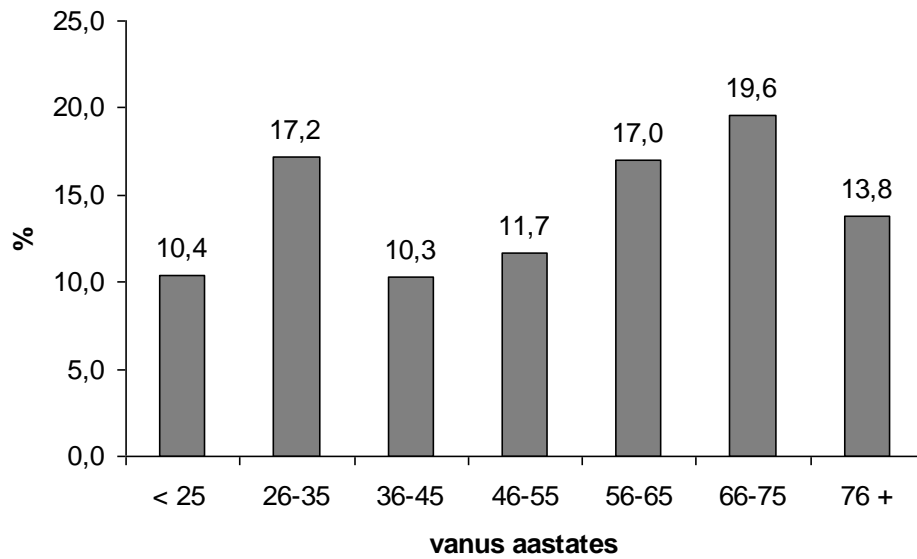
Tabel 1. Ankeetide vastamismäär kliinikute lõikes.

Kliinik	Ankeete väljastati	Ankeete tagastati	Tagastamise %
diagnostika	30	20	67
kirurgia	951	411	43
naiste-	1089	276	25
silma-	625	162	26
sise-	1129	402	36
hooldusravi	202	64	32
taastusravi	128	53	41
Kokku	4154	1388	33

#### 3.1. Vastanute iseloomustus: sugu, vanus ja vastamise keel

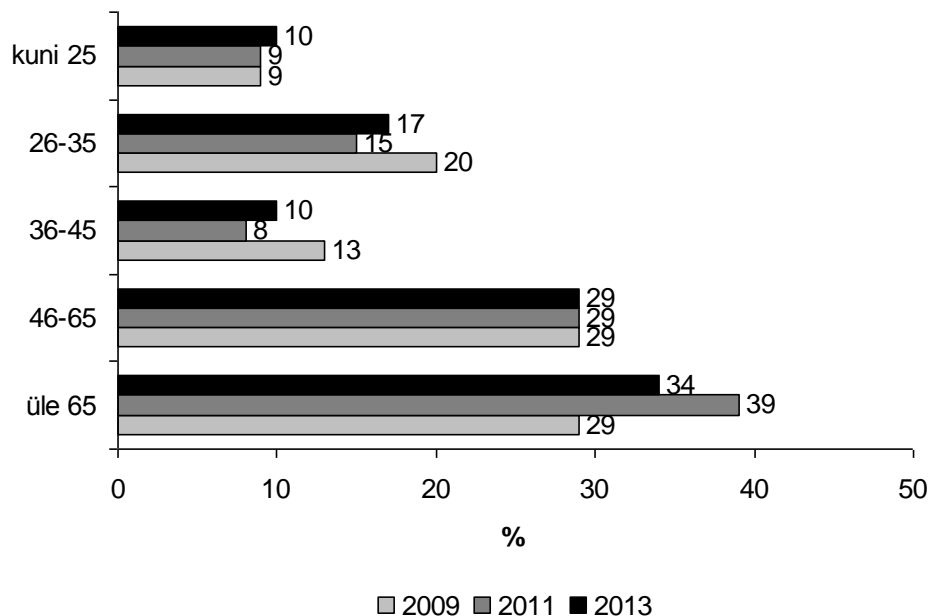
Küsimustikule vastanutest 68% olid naised ja 32% olid mehed, 64 inimest oli jätnud soo küsimuse vastamata. 2011. aastal oli valimis 69% naised ja 31% mehed.

Vastanute keskmine vanus oli 52,9 aastat (SD=20,2). Noorim vastaja oli 3 (küsimustiku täitis lapsevanem) ja vanim vastaja 96 aastane. Oma vanuse jättis märkimata 82 vastajat. Joonisel 1 on toodud vastajate vanuse jaotus. On näha, et enim on esindatud vanemad vanusgrupid nagu 66-75 ja 56-65, aga ka noorem vanusgrupp 26-35 aastat.



Joonis 1. Vastajate vanuseline jaotus vanusgruppide lõikes.

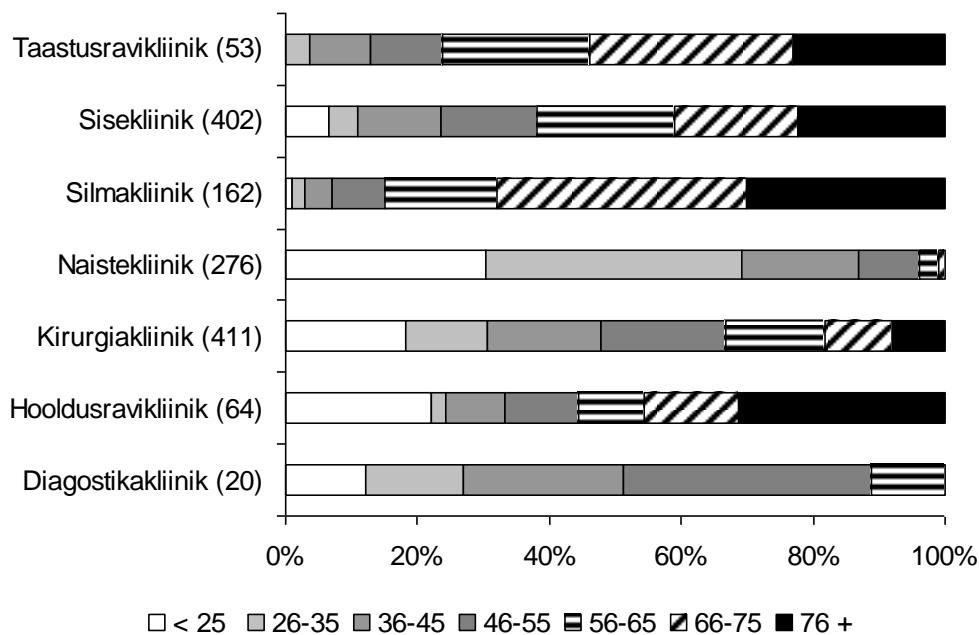
Joonisel 2 on toodud vastajate jaotus vanusgruppides aastate lõikes. Sellelt on näha, et vaadeldud aastatel on toimunud väga väikesed muudatused vastajate vanuselises profiilis.



Joonis 2. Vastajate jaotus vanusgruppidesse uuringuaastate lõikes.

Järgnevalt on toodud vastajate vanuseline jaotus kliinikute lõikes (joonis 3). Kliinikute nimetuste järel sulgudes on toodud vastajate arvud. On näha, et naistekliinikus,

diagnostikakliinikus ja kirurgiakliinikus on vastajad nooremates vanusgruppides ning ülejäänud kliinikutes on rohkem vastajaid vanemates vanusgruppides.

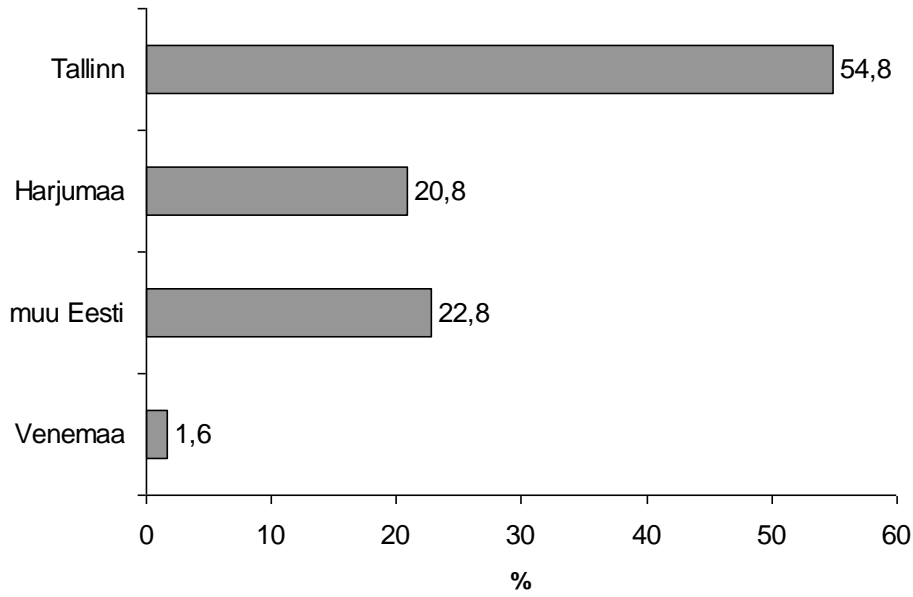


Joonis 3. Vastajate vanuseline jaotus (vanusgrupid) kliinikute lõikes

Täideti 893 (64%) eestikeelset ja 495 (36%) venekeelset küsimustikku.

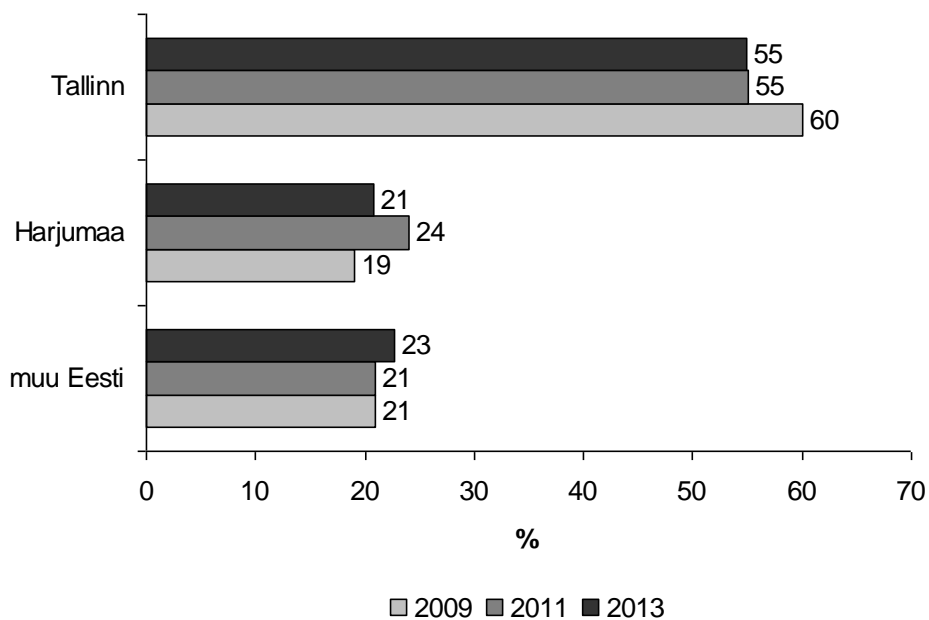
### 3.2. Vastanute elukoht

Tulemused vastanute elukoha kohta on toodud joonisel 4. Tuleb märkida, et elukohta ei kirjutanud ankeeti umbes neljandik ankeedile vastanutest. Üle poolte vastanutest elas Tallinnas ning Harjumaal ja mujal Eestis kummaski elas umbes viiendik vastanutest. Venemaa märkis elukohaks 17 vastanut ehk 1,6 %.



Joonis 4. Vastanute elukohtade jaotus.

Järgnevalt on toodud vastanute elukoha võrdlus aastate lõikes (joonis 5). Tulemustest on näha, et see on aastate lõikes jäänud samaks.



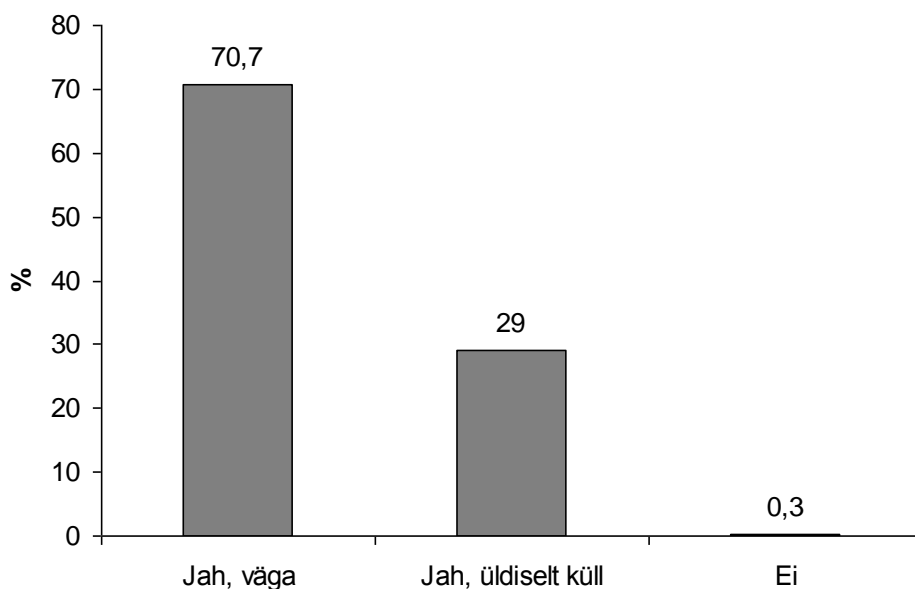
Joonis 5. Vastanute elukohtade jaotus uuringuaastate lõikes.

## 4. Uuringu statistilised kokkuvõtted

Tulemuste protsentuaalsed jaotused ja konkreetsetele küsimustele vastajate arvud on toodud Lisas 1.

### 4.1. Üldine rahulolu ja lojaalsus

Küsimusele „Kas Te jäite haiglaraviga rahule?“ vastas „Jah, väga“ 70,7% ning „Jah, üldiselt küll“ 29,0% küsimustikule vastanutest. Tulemused on toodud joonisel 6. Teisi vastusevariante, „Ei, üldiselt mitte“ ja „Ei, üldse mitte“ vastas kokku ainult 0,3% ehk 4 vastajat. Tulemused näitavad seega, et haiglaraviga oli rahul 99,7% vastanutest.

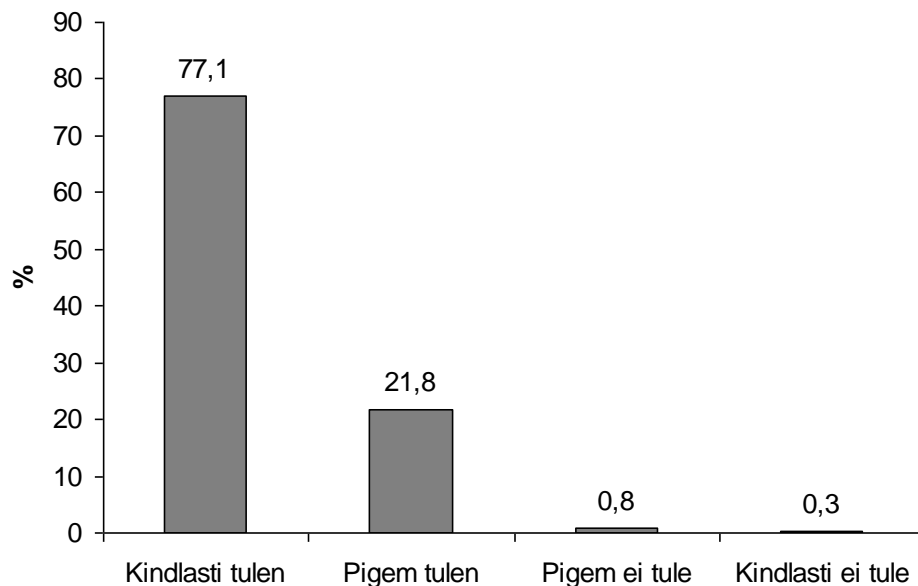


Joonis 6. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Te jäite haiglaraviga rahule?“.

Järgnevalt analüüsimise vastuseid küsimusele „Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järele?“. Sellele küsimisele jättis vastamata ainult 4% ankeedi täitnutest. Vastavad tulemused on toodud joonisel 7. Enamus vastajatest (99%, 1316 vastajat) oli nõus taas tulema Ida-Tallinna Keskhaiglasse haiglaravile (vastused „Kindlasti tulen“ (77,1%) ja „Pigem tulen (21,8%)“), kusjuures varianti „Kindlasti tulen“ valis üle



kolmveerandi vastanutest. Samuti väärrib märkimist, et varianti „Kindlasti ei tule“ vastas ainult 4 inimest.



Joonis 7. Vastuste jaotus küsimusele „Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus ravi järele?“.

Patsientidel paluti ringitada nende jaoks kolm kõige olulisemat küsimust ankeedis. Vastajatest 481 ringitas ühe, 459 ringitas kaks ning 424 patsienti kolm kõige olulisemat küsimust. Seega oli nende küsimuste osas vastamismäär umbes kolmandik kõigist ankeedile vastanutest ja neid vastuseid ei saa pidada küsitletute suhtes esinduslikuks. Tähtsamad tulemused on siiski toodud Tabelis 2, kus vastavate variantide ringitamised on kokku summeeritud. On näha, et esikohal on küsimused, mis puudutavad arstidega suhtlemist ja rahulolu arstide usaldusväarsuse ja oskustega. Ka sageduselt järgmised küsimused puudutavad arstidega kokkusaamise sagedust, arstide poolt küsimustele vastamist jms suhtlemisega seotut (olulisuse järjekord 3-4 ja 6-7). Veel on tähtsaks peetud küsimusi õdede/ämmaemandate usaldusväarsuse, oskuste, kättesaadavuse ja viisakuse kohta (olulisuse järjekord 5, 10-13).

Tabel 2. Ankeedis küsitud kõige olulisemad küsimused.

Küsimuse järjekord	olulise küsimus	Küsimuse nr ankeedis	Seda küsimust ringitanute arv
1	Kas saite arstiga piisavalt suhelda?	16	122
2	Kas jäite rahule arstide usaldusväarsuse ja oskustega?	18	121
3	Kui sageli Te kohtusite oma raviarstiga?	22	90
4	Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?	17	85
5	Kas jäite õdede/ämmaemandate usaldusväarsuse ja oskustega rahule?	24	79
6	Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?	10	61
7	Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi?	36	61
8	Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?	5	59
9	Kas jäite rahule varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega?	14	53
10-13	Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?	8	46
10-13	Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja-võimaluste kohta Teie haigusest?	19	46
10-13	Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate kättesaadavusega vajadusel?	23	46
10-13	Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate viisakusega?	27	46

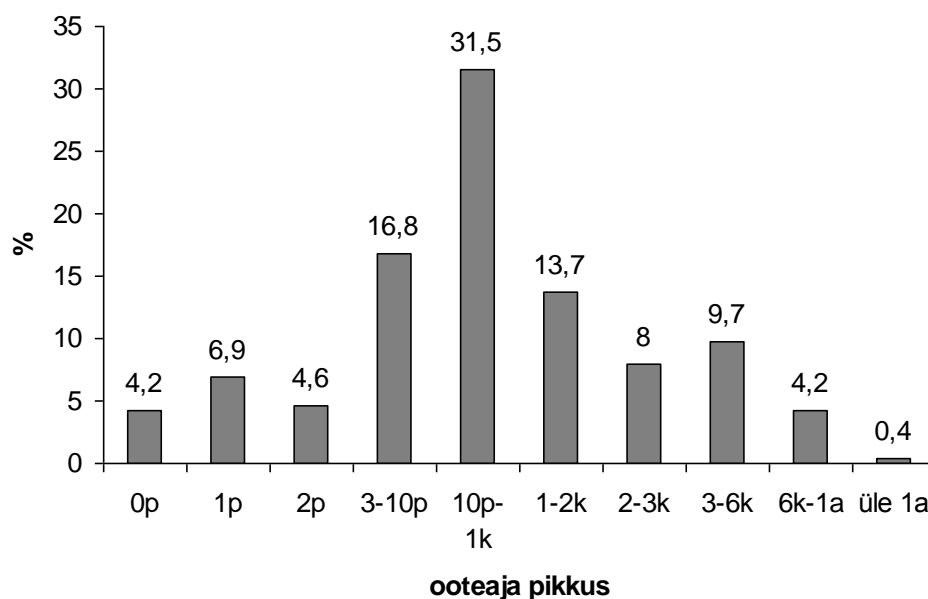
## 4.2. Haiglasse saabumine

Haiglasse tulek oli planeeritud varem 72% (969 vastajal), ligi kolmandik (28%, 368 vastajat) saabus haiglasse erakorralise haigena kiirabi või erakorralise meditsiini osakonna kaudu. Kõige enam oli planeeritud haigeid diagnostika- ja silmakliinikus, kõige vähem hooldusravikliinikus (tabel 3).

Tabel 3. Haiglaravile saabumise planeeritus eri kliinikute lõikes

Kliinik	Haiglaravi oli varem planeeritud (%)	Tuli erakorralise haigena (%)
diagnostika	95	5
kirurgia	76	24
naiste-	73	27
silma-	90	10
sise-	64	36
hooldusravi	51	49
taastusravi	72	28

Planeeritud haiglaraviga patsientide keskmine ooteaeg, alates eriarsti vastuvõtust, mil talle öeldi, et vajab haiglaravi, oli 51 päeva (SD=76,5). Üle poolte (64%, 473 vastajat) ootas haiglaravi kuni üks kuu, 95% sai haiglaravile hiljemalt poole aasta jooksul (joonis 8).



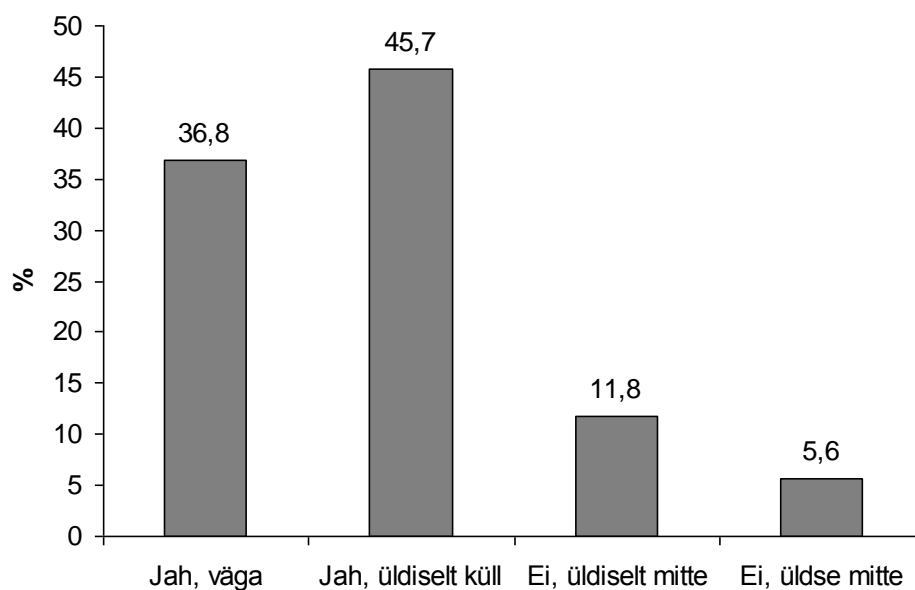
Joonis 8. Haiglaravi ooteaja kestus (% vastanutest).

Kõige pikem keskmine ooteaeg haiglaravile oli kirurgiakliinikus (82 päeva) ja silmakliinikus (69 päeva) ning kõige lühem oli naistekliinikus (14 päeva) ja hooldusravikliinikus (15 päeva) (tabel 4).

Tabel 4. Haiglaravi ooteaeg päevades kliinikute lõikes.

Kliinik	keskmine	standardhälve	mediaan	vahemik
diagnostika	22,6	16,8	21	2–50
kirurgia	81,5	85,0	60	0–570
naiste-	14,1	39,6	3	0–300
silma-	68,9	86,1	45	0–720
sise-	24,9	59,0	14	0–720
hooldusravi	14,7	20,5	6	1–60
taastusravi	50,0	75,6	21	0–300

Küsimusele, kas jäädi rahule ooteaja pikkusega, vastas 904 inimest, kelle haiglasse tulek oli varem planeeritud. Tulemused on toodud joonisel 9.



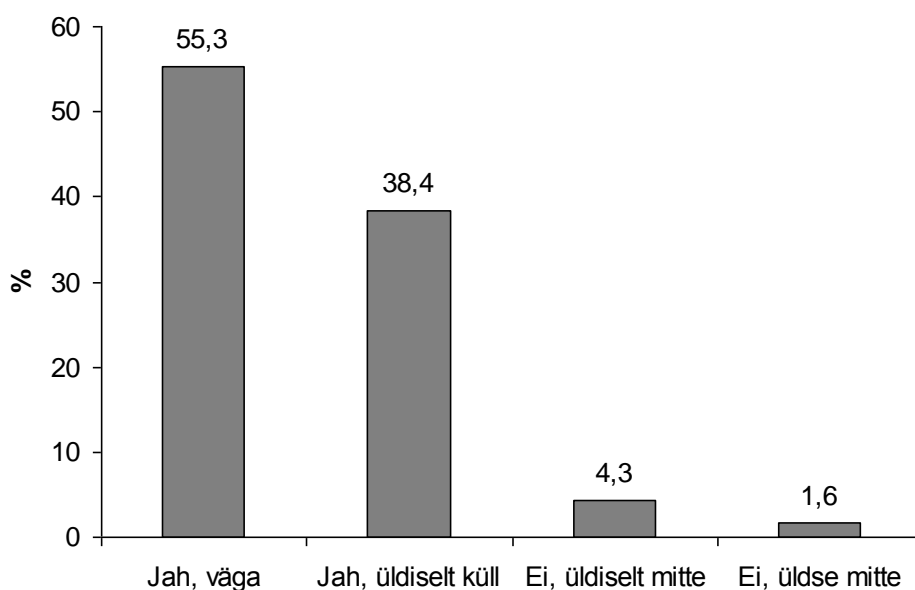
Joonis 9. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule ooteaja pikkusega“.

Valdavalt oldi ooteaja pikkusega rahul, väga rahul oli 36,8 % (333 vastanut) ja üldiselt rahul 45,7% (413 vastanut). Üldse ei olnud ooteaja pikkusega rahul 51 vastanut ehk 5,6%. Plaanihoided, kes pidid haiglaravi kauem ootama, olid ooteaja pikkusega vähem rahul. Ooteajaga mitte rahul olnud patsientide keskmine ooteaeg oli 103 päeva ja ooteajaga rahulolnud patsiendid ootasid keskmiselt 39 päeva ( $p < 0,001$ ).

11,7% (103 inimest) nn. plaanilistest haigetest nõustus, et nende tervis üldiselt halvenes haiglaravi ootamise ajal ja 2,7% (24 inimest) vastas, et nende tervis halvenes väga.

Pooled uuritavatest (52%, 640 inimest) vastas, et sai ise valida haigla, kuhu ravile tulla (vastasid „Jah väga“ ja „Jah, üldiselt küll“). Planeeritud haigetest 53% (473 inimest) ja erakorralistest haigetest 47% (145 inimest) nõustus, et sai ise valida haigla, kuhu ravile tulla.

Asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul jäi väga rahule 56% (728 vastanut) ja üldiselt rahule 38% (500 vastanut). Tulemused on toodud joonisel 10. Kokku ei jäänud asjaajamise kiiruse ja selgusega rahule (vastuse variandid „Ei, üldiselt mitte“ ja „Ei üldse mitte“) 77 vastanut ehk ligikaudu 6%.



Joonis 10. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul“.

Aastal 2011 jäi asjaajamise selguse ja kiirusega väga rahule 59% ja 2009 aastal 65%.

### **4.3. Ravi haiglas**

Uuringus osalenud patsientidest 55%-le (724 vastanule) tehti operatsioon. Nendest, kellele operatsioon tehti, leidis 96%, et said piisavalt informatsiooni ja selgitust operatsiooni kohta. 99% vastas, et neilt võeti kirjalik nõusolek operatsiooniks.

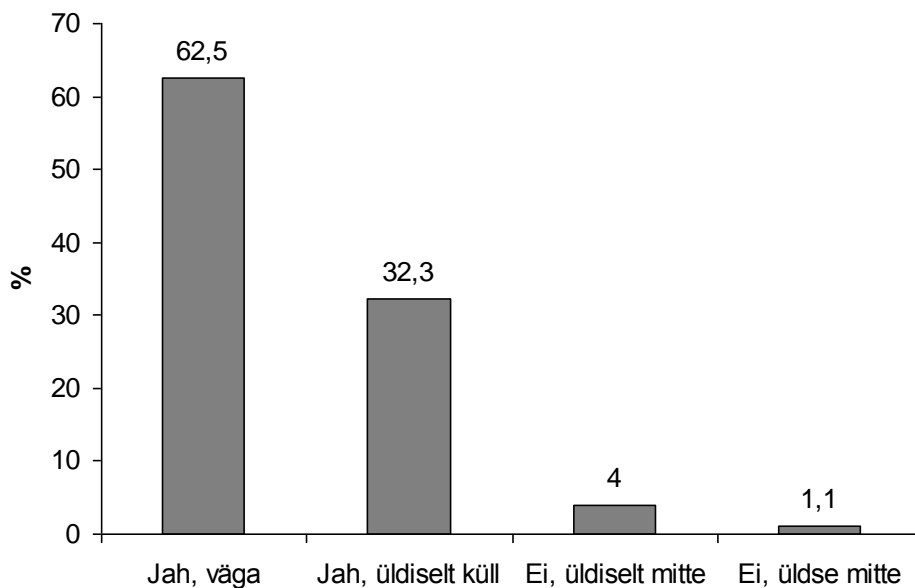
Haiglasoleku ajal oli valusid 65% (673) vastanutest, kellest 33% vastas „Jah väga“ ja 26% vastas „Jah, üldiselt küll“. Valude leevendamiseks sai abi piisavalt kiiresti 66% (395) ja 29% (176) jäi valude leevendamisega üldiselt rahule.

Varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega jäi väga rahule 69% (801) ja üldiselt rahule 29% (331) vastanutest. Aastal 2011 jäi aparatuuriga väga rahule 54% ja 2009 aastal 53%.

Teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta oli väga rahul 53% (585) ja üldiselt rahul 39% (432). Üldse ei olnud rahul 2% vastanutest. Läbi aastate on need protsendid jäänud üldiselt samaks, 2011 aastal oli väga rahul teabega 54% ja 2009. aastal 53%.

### **4.4. Rahuolu raviarstiga**

Ligi kaks kolmandikku vastanutest oli väga nõus väitega, et sai arstiga piisavalt suhelda (806 inimest). Need protsendid vastavad 2011. aasta uuringu tulemustele. Kui lisada ka need vastanud, kes olid selle väitega üldiselt nõus (416 vastanut), siis saame 95% vastanutest. 5% ehk 67 vastanut ei olnud nõus väitega, et sai raviarstiga suhelda, enamus neist ei olnud üldiselt sellega nõus ning vaid 15 vastanut ei olnud selle väitega üldse nõus. Täpsemad tulemused on toodud joonisel 11.



Joonis 11. Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite arstiga piisavalt suhelda“.

97% vastanutest (1250) väitis, et sai arstilt oma küsimusele piisavad ning arusaadavad vastused, ning ainult 10 inimest (0,8%) ei olnud selle väitega üldse nõus. Vastajad, kes olid enam rahul sellega, et arst suhtles nendega piisavalt, olid saanud oma küsimustele ka rohkem piisavaid ja arusaadavaid vastuseid ( $p=0,000$ ).

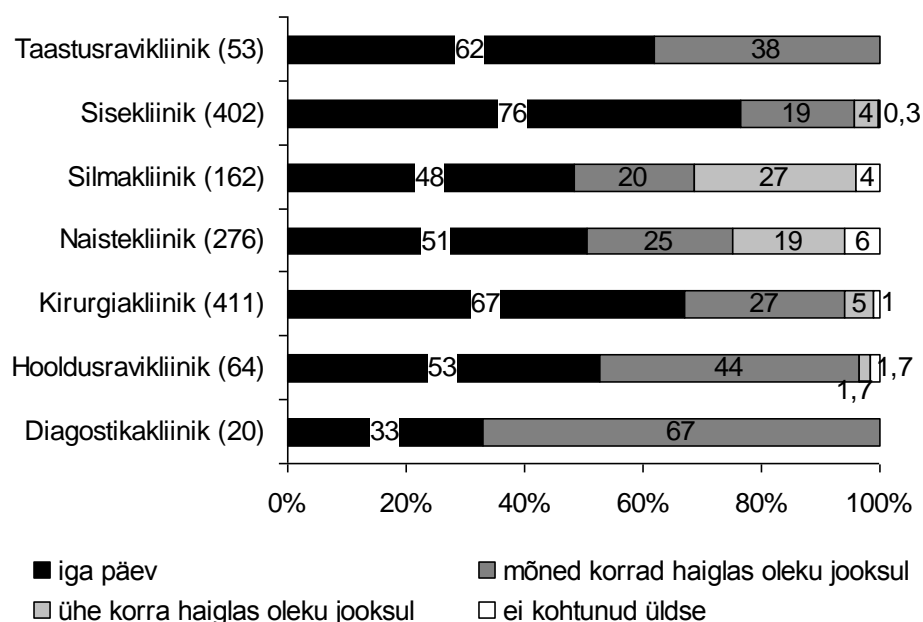
Arstide usaldusväarsuse ja oskustega jäi rahule 99% vastanutest (1274 inimest). Ainult 13 inimest vastas, et nad ei jäänud üldiselt sellega rahule ning 3 inimest, et nad ei jäänud üldse sellega rahule. Vastajad, kes olid enam rahul sellega, et arst suhtles nendega piisavalt, jäid rohkem rahule arstide usaldusväarsuse ja oskustega ( $p=0,000$ ).

Teabega erinevate raviviiside ja võimaluste kohta oma haigusest jäi täiesti või üldiselt rahule 95% (1170) sellele küsimusele vastanud patsientidest. Aasta 2011. uuringus oli selliseid vastajaid 94%. Selle väitega ei nõustunud üldiselt 52 ja üldse mitte 10 vastanut, mis kokku moodustas 5%. Vastajad, kes olid enam rahul sellega, et arst suhtles nendega piisavalt, jäid rohkem rahule arstide teabega erinevate raviviiside ja võimaluste kohta oma haigusest ( $p=0,000$ ).

Arstide viisakusega jäi rahule 1276 inimest ehk 99% vastanutest. Sellega jäi väga rahule 84% ja üldiselt rahule 15% vastanuist. Need tulemused on samad kui 2011. aasta uuringus. Arstide

viisakusega ei jäänud üldiselt rahule 9 inimest ja üldse ei jäänud sellega rahule 3 inimest, mis moodustas kokku 1% sellele küsimusele vastanutest.

Haiglas viibides kohtus oma raviarstiga iga päev 794 patsienti (63%), ning mõned korrad haiglas oleku jooksul 320 patsienti (26%). Igapäevaselt raviarstiga kohtunud patsientide hulk oli suurem kui 2011. aastal, mil see oli 56%. Joonisel 12 on näha, et kõikides kliinikutes välja arvatud diagnostikakliinikus kohtusid pooled kuni kolmveerand patsientidest oma raviarstiga iga päev.

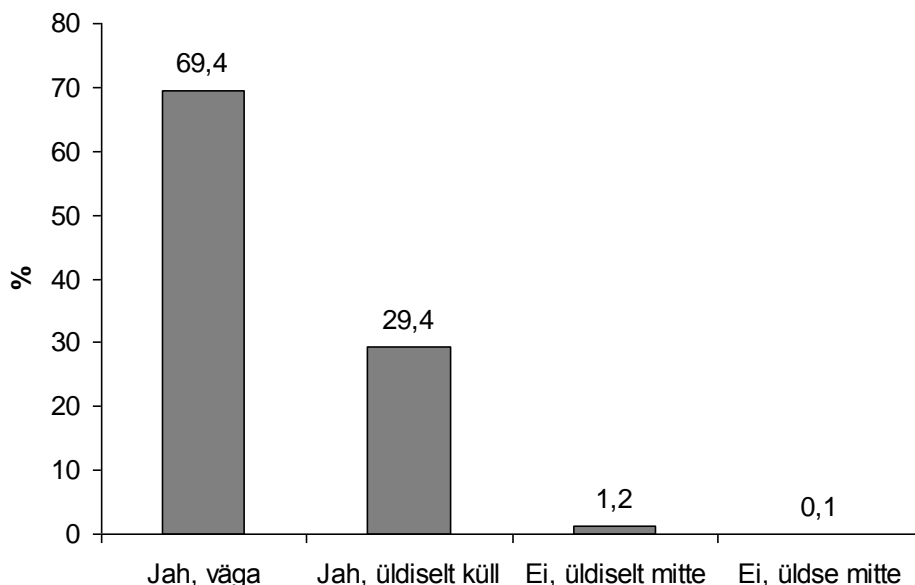


Joonis 12. Patsientide raviarstiga kohtumise sageduse jaotus kliinikute lõikes.

#### 4.5. Rahulolu õdede ja ämmaemandatega

Joonisel 13 on toodud tulemused väite kohta, kas jäädi rahule oma murede ja soovide mõistmisega õdede/ämmaemandate poolt. On näha, et 69% vastanutest (899) oli selle väitega täiesti nõus ja 29% (381) üldiselt nõus. Kokku oli seega nõus 99% vastanutest. Ainult üks vastaja ei olnud selle väitega üldse nõus.





Joonis 13. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede/ämmaemandate poolt?“

Andmed on üldiselt kooskõlas 2011. aasta uuringuga, kus selle väitega oli täiest nõus 72% ja üldiselt nõus 26% uuritutest. Kui võtta võrdluseks ka 2009. aasta tulemused, siis võib täheldada mõningast langust selle väitega täiesti nõustunute osakaalus, kuna 2009. aastal oli see 81%. Õdede/ämmaemandate kättesaadavusega vajadusel jäi täiesti rahule 72% (920) ja üldiselt rahule 26% (336) vastajat. Need tulemused on heas kooskõlas 2011. aasta uuringuga (vastavad protsendid olid täpselt samad).

Järgnevalt küsiti rahulolu õdede/ämmaemandate usaldusväarsuse ja oskustega. Tulemused näitavad, et täiesti oli sellega rahul 72% (917) ja üldiselt rahul 27% (347). Ainult üks vastaja ei olnud selle väitega üldse nõus. Need tulemused on heas kooskõlas 2011. aasta uuringuga (vastavad protsendid olid 73 ja 26). Õdede/ämmaemandate poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta jäi väga rahule 64% (804) ja üldiselt rahule 33% (416) vastanutest. Patsiendid, kes jäid rohkem rahule õdede/ämmaemandate usaldusväarsuse ja oskustega, jäid rohkem rahule ka nende poolt jagatud teabega ( $p=0,000$ ).

Mõnevõrra väiksem nõustujate osakaal oli väitega, kas patsientidele selgitati piisavalt, kuidas kodus toime tulla. Täiesti nõustus selle väitega 55% (640) ning osaliselt 37% (427), ning kokku 8% ei nõustunud üldiselt või osaliselt, seejuures 20 patsienti (1,7%) ei nõustunud selle väitega üldse.

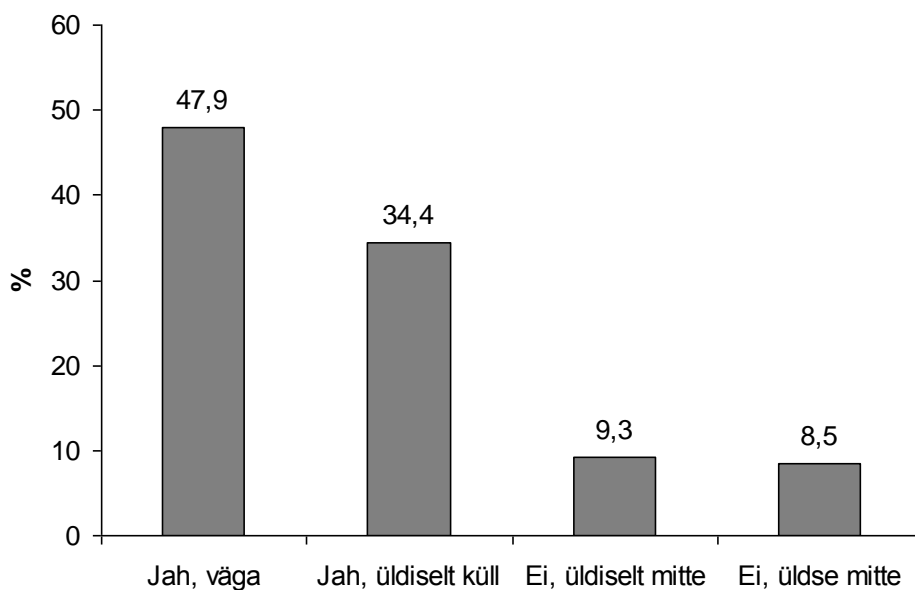
Õdede/ämmaemandate viisakusega jäi täiesti rahule 76% (973) ja osaliselt rahule 22% (284) vastanutest. Need tulemused on heas kooskõlas 2011. aasta uuringuga (vastavad protsendid olid 78 ja 22). Õdede/ämmaemandate arvu piisavusega oli täiesti rahul 61% (763) ja üldiselt rahul 31% (385) vastanut. Need tulemused on heas kooskõlas 2011. aasta uuringuga (vastavad protsendid olid 61 ja 35).

#### 4.6. Rahulolu haiglaga

Haigla ruumide puhtuse ja korrashoiuga jäi täiesti rahule 71% (894) ja üldiselt rahule 29% (363) vastanutest. Need tulemused on heas kooskõlas 2011. aasta uuringuga (vastavad protsendid olid 73 ja 24). Selle väitega mittenõustujate osakaal oli alla ühe protsendi (osaliselt ei nõustunud 8 ja üldse ei nõustunud 3 patsienti).

Palatisse abi kutsumise võimalusega jäi täiesti rahule 65% (765) ja üldiselt rahule 32% (372) vastanutest. Need tulemused on heas kooskõlas 2011. aasta uuringuga (vastavad protsendid olid 63 ja 33).

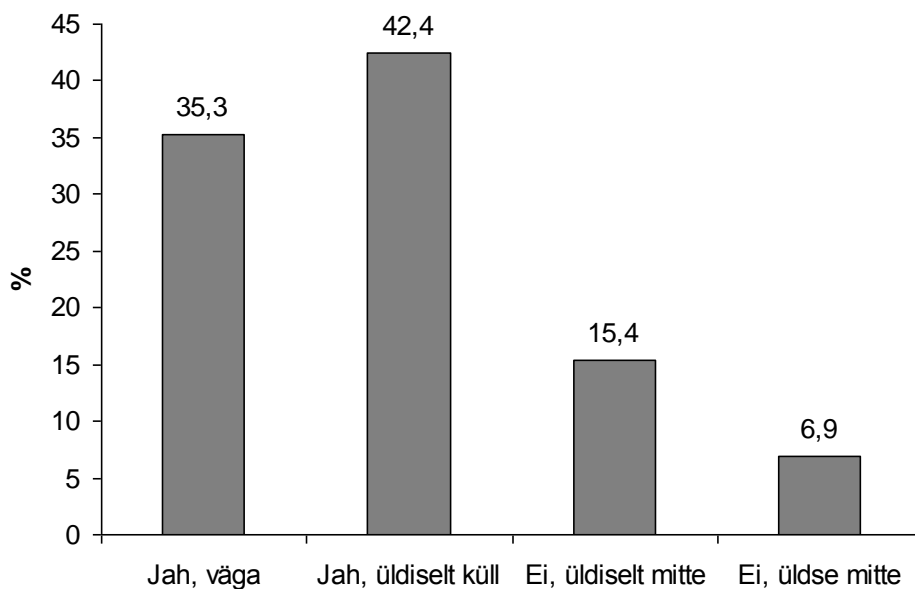
Järgnevalt on analüüsitud tulemusi väitele, kuidas oldi rahul võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult. Vastuste jaotus on toodud joonisel 14.



Joonis 14. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult?“

On näha, et võrreldes eelmiste küsimustega on nõustumise protsendid mõnevõrra madalamad ning et mittenõustujaid on kokku 17 % (178). Eelmises uuringus 2011. aastal olid selleväitega täiesti ja üldiselt nõustunute protsendid samad.

Kõige madalam täiesti väitega rahul olnud vastajate osakaal on haigla toiduga rahulolu puhul, (joonis 15) kus väitega on täiesti nõustunud 35% (418) ja üldiselt nõustunud 42% (502) vastanutest. Võrreldes 2011. aasta uuringuga on täiesti rahul olnute osakaal langenud (2011. a. 42%). Mittenõustujad moodustavad kokku 23%.



Joonis 15. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite haiglatoiduga rahule?“

#### 4.7. Haiglast väljakirjutamine

Haiglaravil viibimise keskmine kestus oli 5,7 päeva (SD10,1). Varem on need olnud 2009. aastal 5,9 päeva ja 2011. aastal 5,1 päeva. Detailsemad tulemused ravi kestusest kliinikute kaupa on toodud tabelis 5.

Tabel 5. Haiglaravi kestus päevades kliinikute lõikes.

<b>Kliinik</b>	<b>keskmine</b>	<b>standardhälve</b>	<b>mediaan</b>	<b>vahemik</b>
diagnostika	4,3	0,9	5	3–5
kirurgia	3,8	4,8	2	0–45
naiste-	3,3	3,6	2	0,5–26
silma-	2,4	3,5	1,5	0,5–30
sise-	5,4	4,3	5	0,5–47
hooldusravi	32,1	24,1	29	4–120
taastusravi	14,6	24,5	10	2–180
<b>kokku</b>	<b>5,7</b>	<b>10,1</b>	<b>3</b>	<b>0–180</b>

Vastanutest 9%-l jätkus ravi mõnes teises haiglas. Vastanud patsientidest 3% (36) leidis, et neid kirjutati liiga vara haiglast välja ja 23% (268) leidis, et neid kirjutati üldiselt liiga vara haiglast välja. Eelmise uuringu tulemused 2011. aastal andsid vastavateks protsentideks 3 ja 26).

Vastanutest 57% (666) oli täiesti nõus väitega, et neile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi ning 38% (442) oli selle väitega üldiselt nõus. Eelmise uuringu tulemused 2011. aastal andsid vastavateks protsentideks 62 ja 3. Kokku 5% vastanutest ei olnud selle väitega nõus, sealhulgas 14 inimest (1,2%), kes ei olnud sellega üldse nõus.

Lisa 1: Vastuste protsendid ja vastanute arvud.

nr ankeedis	Küsimus	Jah, väga	Jah, üldiselt	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte	Vastanuid
		% vastanutest				
1	Kas Te jäite haiglaraviga rahule?	70,7	29,0	0,07	0,22	1343
2	Kas tulete taas Ida-Tallinna keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?	77,1	21,8	0,8	0,3	1331
5	Kas te jäite rahule ooteaja pikkusega?	36,8	45,7	11,8	5,6	904
6	Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?	2,7	11,7	39,3	46,4	884
7	Kas saite ise valida, kuhu ravile tulla?	29,2	22,8	20,0	27,0	1231
8	Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?	55,3	38,4	4,3	1,6	1305
10	Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?	66,7	29,2	2,6	1,4	643
12	Kas Teil oli valusid haiglas olemise ajal?	32,9	25,7	22,6	18,8	1148
13	Kas Te saite valude leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?	66,1	29,4	3,0	1,5	598
14	Kas jäite rahule varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega?	69,4	28,7	1,5	0,5	1155
15	Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?	52,9	39,0	6,5	1,6	1107
16	Kas saite arstiga piisavalt suhelda?	62,5	32,3	4,0	1,2	1289
17	Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?	68,7	28,4	2,1	0,8	1287
18	Kas jäite rahule arstide usaldusväärsuse ja oskustega?	76,5	22,2	1,0	0,3	1291
19	Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja võimaluste kohta Teie haigusest?	60,1	34,2	4,2	0,8	1232
20	Kas jäite rahule arstide viisakusega?	84,4	14,7	0,7	0,2	1288
22	Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede/ämmaemandate poolt?	69,4	29,4	1,2	0,1	1296
23	Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate kättesaadavusega vajadusel?	72,3	26,4	1,2	0,1	1272
24	Kas jäite õdede/ämmaemandate usaldusväärsuse ja oskustega rahule?	72,0	27,2	0,7	0,1	1274
25	Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta?	64,3	33,3	2,1	0,3	1250
26	Kas õed/ämmaemandad selgitasid Teile piisavalt, kuidas kodus toime tulla?	55,0	36,7	6,5	1,7	1163
27	Kas jäite rahule õdede/ämmaemandate viisakusega	76,4	22,3	1,0	0,2	1273
28	Kas Teie hinnangul oli õdesid/ämmaemandaid piisavalt?	61,3	31,0	4,8	2,8	1244
29	Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalusega?	65,1	31,7	2,2	1,0	1175
30	Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult?	47,9	34,4	9,3	8,5	1004
31	Kas jäite haiglatoiduga rahule?	35,3	42,4	15,4	6,9	1183
32	Kas Te jäite ruumide puhtuse ja korrashoiuga rahule?	70,5	28,6	0,6	0,2	1268
35	Kas Teie arvates kirjutati Teid haiglast välja liiga vara?	3,1	23,0	32,1	41,8	1165
36	Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi?	57,2	37,9	3,7	1,2	1165

Lisa 2. Uuringus kasutatud ankeet



**Lugupeetud patsient!**

Palume Teil vastata järgnevale küsimustele, mille eesmärgiks on selgitada Teie rahulolu raviteenustega Ida-Tallinna Keskhaiglas. 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 „Teie arvamus on meile tähtis“.

<b>1 Kas Te jäite haiglaraviga rahule?</b>							
Jah, väga	<input type="checkbox"/>	Jah, üldiselt küll	<input type="checkbox"/>	Ei, üldiselt mitte	<input type="checkbox"/>	Ei, üldse mitte	<input type="checkbox"/>
<b>2 Kas tulete taas Ida-Tallinna Keskhaiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?</b>							
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	
<b>Mõned küsimused haiglasse saabumise kohta</b>							
<b>3 Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?</b>			<b>4 Kui kaua Te pidite haiglaravi ootama (alates eriarsti vastuvõtust, kus Teile öeldi, et vajate haiglaravi)?</b>				
Jah, haiglaravi oli varem planeeritud <input type="checkbox"/> 1			.....päeva või .....nädalat või .....kuud				
Ei, tuln erakorralise haigena (kiirabi, EMO) <input type="checkbox"/> 2 Ei korral jätkake küsimusega 7							
			Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte	
<b>5 Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>6 Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>7 Kas saite ise valida haigla, kuhu ravile tulla?</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>8 Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Mõned küsimused ravi kohta</b>							
<b>9 Kas Teile tehti operatsioon?</b>			Jah <input type="checkbox"/> 1	Ei <input type="checkbox"/> 2	Ei korral jätkake küsimusega 12		
<b>10 Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>11 Kas Teilt võeti kirjalik nõusolek enne operatsiooni?</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>12 Kas Teil oli valusid haiglasoleku ajal?</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>13 Kas Te saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>14 Kas jäite rahule varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega?</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>15 Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Küsimused Teie raviarsti kohta</b>							
<b>16 Kas saite arstiga piisavalt suhelda?</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>17 Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>18 Kas jäite rahule arstide usaldusväarsuse ja oskustega?</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>19 Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haigusest?</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>20 Kas jäite rahule arstide viisakusega?</b>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>21 Kui sageli Te kohtusite oma raviarstiga?</b>			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			

Palun pöörake lehte

Statsionaarsete patsientide rahulolu-uuring Ida Tallinna Keskhaiglas 2013

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/ämmaemandad 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? .....

.....

.....

**Patsiendi andmed:**

40 Vanus: ..... aastane	41 Sugu: naine <input type="checkbox"/> 1; mees <input type="checkbox"/> 2
42 Elukoht (maakond, linn/vald): .....	
<b>Täidetakse raviasutuse töötajate poolt.</b>	<b>Struktuuriüksus</b>
43 Ankeedi number .....	
44 Ankeedi keel <input type="checkbox"/> 1 (cesti) <input type="checkbox"/> 2 (vene)	
45 Ankeedi kuupäev .....	

Suur tänu vastamise eest!