

Tähis	THA/9
Viide	
Versioon	1

TEAVIK

**STATSIONAARSETE PATSIENTIDE
RAHULOLU UURING 2016
KOKKUVÕTE**

KOOSTAJA: GERLI ÜLESOO

SISUKORD

1. Uuringu läbiviimise metoodika.....	3
2. Andmete analüüsi metoodika.....	4
3. Uuritavad.....	5
4. Uuringu statistilised kokkuvõtted.....	7
4.1 Üldine rahulolu.....	7
4.2 Haiglasse saabumine.....	8
4.3 Küsimused ravi kohta.....	11
4.4 Küsimused raviarsti kohta.....	15
4.5 Küsimused õdede/ämmaemandate kohta.....	19
4.6 Küsimused haigla kohta.....	20
4.7 Haiglast väljakirjutamine.....	24
5. Mis häiris ja mis eriti meeldis.....	28
6. 2013 vs 2016.....	30
7. Lisad.....	48

1. UURINGU LÄBIVIIMISE METOODIKA

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi 01.04.2016-30.04.2016. Uuringu aluseks oli PATH töörühmas väljatöötatud eesti-ja venekeelne ankeet, mõnigaste Viljandi haigla poolsete täiendustega. Uuringus osalejad täitsid küsimustiku paber kandjal. Küsitleti nii statsionaarseid kui päevaravi patsiente. Küsitluse viisid läbi õed, vanemõdede eelneva juhendamise alusel.

- 1) Üldine rahulolu: üldine rahulolu haiglaraviga, vajadusel haiglaravile tagasi tulemine;
- 2) 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;
- 3) 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, teave ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta;
- 4) Rahulolu raviarstiga: arstiga suhtlemise piisavus, arusaadavad vastused raviarstilt oma küsimustele, raviarstide usaldusväärsus ja oskused, teave erinevate raviviiside ja- võimaluste kohta, kaasamine raviotsuste tegemisel, raviarstide viisakus, raviarstiga kohtumise sagudus;
- 5) Rahulolu õdede/ämmaemandatega: rahulolu murede ja soovide mõistmisega õdede, ä/e poolt, rahulolu õdede, ä/e vajaduse korral kättesaadavusega, rahulolu õdede, ä/e usaldusvääruse ja oskustega, rahulolu õdede, ä/e poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta, rahulolu õdede, ä/e arusaadavate vastustega küsimuste korral, rahulolu õdede, ä/e viisakusega, õdede, ä/e piisavus;
- 6) Rahulolu olmetingimustega: palatisse abi kutsumisega võimalustega, võimalus olla soovi korral omaette palatis või eraldatult, haigla toit, ruumide puhtus ja korrashoid;
- 7) Haiglast väljakirjutamine: haiglaravi viibimise pikkus (päevades), ravi jätkumine teises haiglas, rahulolu mõõdeti näitajatega „kas patsient kirjutati haiglast välja liiga vara“ ja „selgituse piisavus, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi“.

2. ANDMETE ANALÜÜSI METOODIKA

Andmeid analüüsiti andmetöötlusprogrammi EXCEL abil. Järjestustunnustel on esitatud suhteline sagedus koos vastajate arvuga, lisaks on toodud välja aritmeetiline keskmine ja standardhälve. Pideva tunnuse puhul (nt ooteaja pikkus) on esitatud keskmine (mediaan), standardhälve, mood, miinimum ja maksimum.

Patsiendi rahulolu mõõdeti 4-pallisel hinnanguskaalal (4=jah, väga, 3=jah, üldiselt küll, 2=ei, üldiselt mitte, 1=ei, üldse mitte), keskmine näitaja antud skaalal on 2.50. Mida kõrgem on analüüsi tulemusel saadud näitaja, seda suurem on rahulolu (v.a küsimuste 6 „Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?“, 12 „Kas Teil oli valusid haiglasoleku ajal?“ ja 35 „Kas teie arvates kirjutati teid haiglast välja liiga vara?“. Antud küsimuste korral on oluline silmas pidada, et mida madalam tulemus, seda suurem on rahulolu).

3. UURITAVAD

Ankeedi täitis 208 patsienti, andmete analüüsiks oli kõlbulikud 203 ankeeti. Uuringu perioodil kirjutati statsionaarselt haiglaravilt välja 510 patsienti.

	Haiglaravil viibinute arv	Sisestatud ankeedid	%
Kõik	510	203	39,8
Kirurgiakliinik (KK)	275	80	29,1
Sisekliinik (SK)	200	110	55
Psühhiaatrikliinik (PK)	35	13	37,1

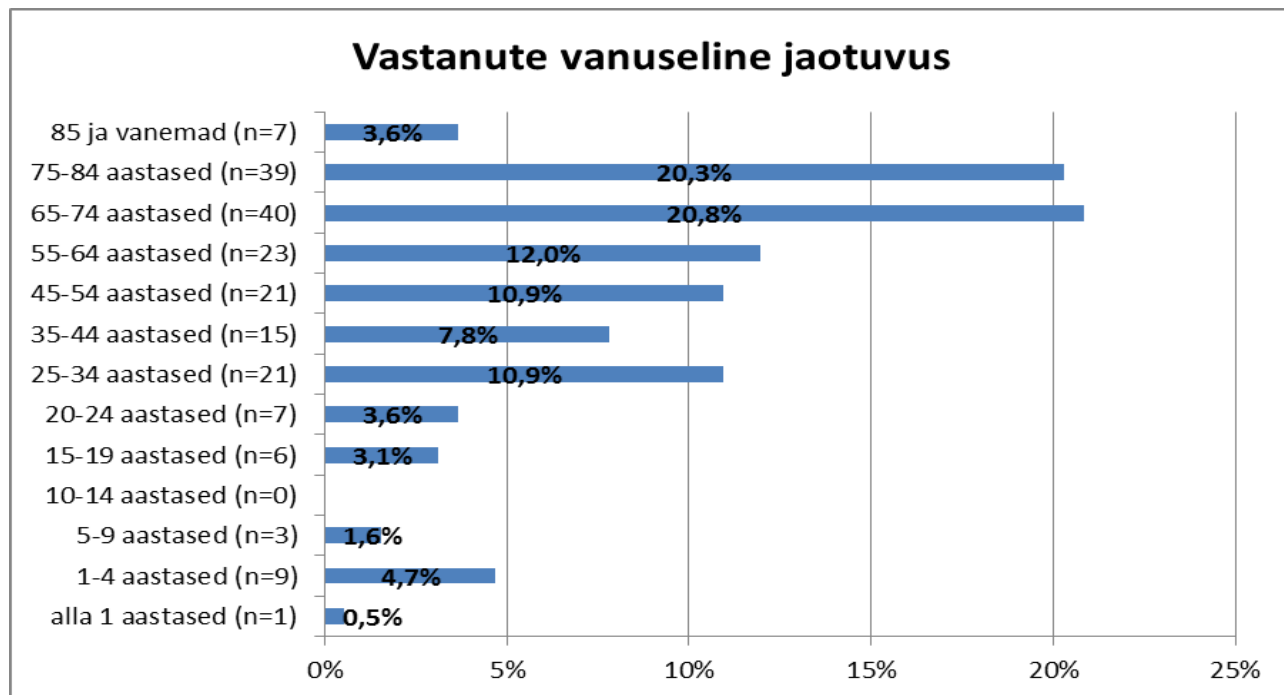
Tabel 1. Sisestatud ankeedite protsent võrreldes haiglaravil viibinute arvuga

3.1 Vastanute sugu

Küsimustikule vastanutest 62% oli naised (117 vastajat), 38% oli mehed (71 vastajat). Soo jätsid märkimata 15 inimest (7%). Arvestades meeste madalamat esindatust vastajate hulgas, peab tulemuste tõlgendamisel meeles pidama, et esindatud on eelkõige naispatsientide arvamus.

3.2 Vastanute vanus

Küsimustikule vastanute keskmine vanus oli 62 aastat (SD=24,28; $M_0=74$), noorim vastaja oli 5 kuune (küsimustiku täitis lapsevanem) ja vanim vastaja 91 aastane (vt joonist 1). Oma vanuse jättis märkimata 11 vastajat (5%).



Joonis 1. Küsimustikule vastanute vanuseline jaotus

3.3 Vastanute elukoht

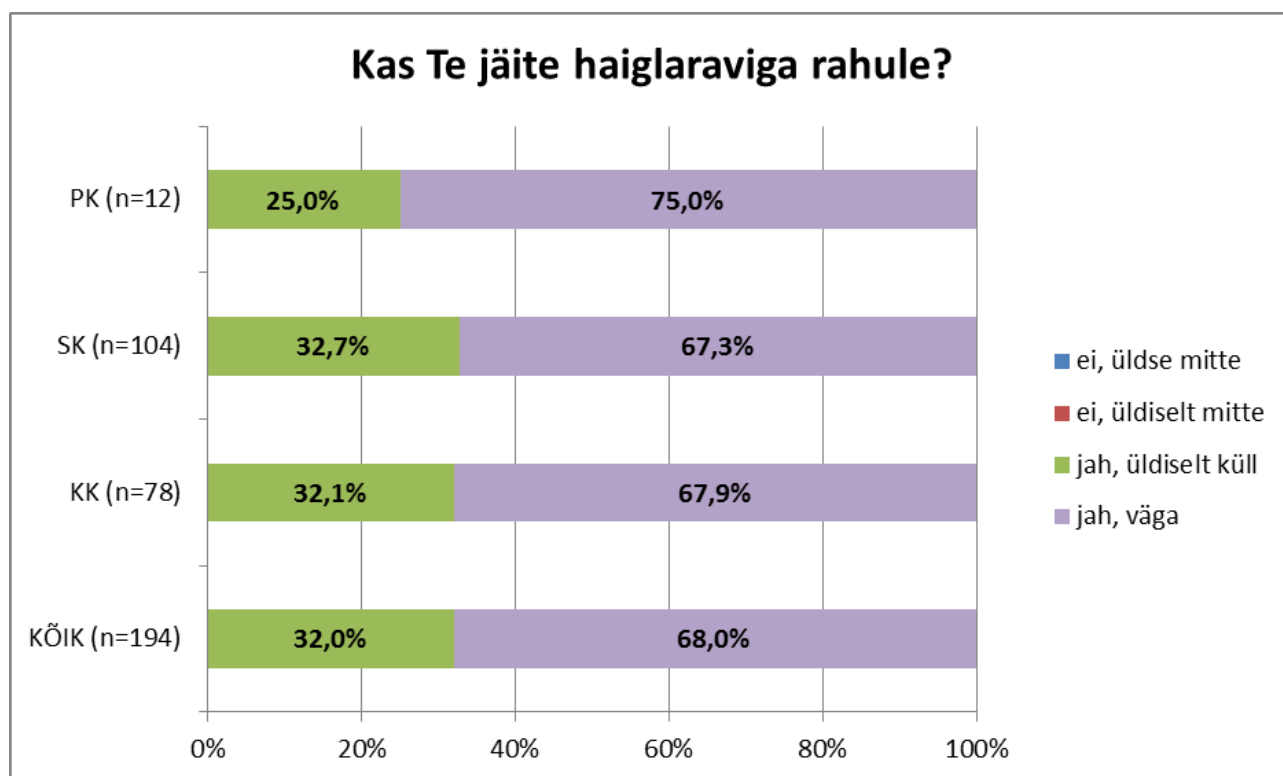
Elukoha märkis kokku 125 vastajat, kellest 47 inimest (37,6%) elab Viljandis, 69 inimest (55,2%) Viljandimaal ja 9 inimest (7,2%) mujal Eestis. Oma elukohta ei soovinud märkida 78 inimest (38,4%).

4. UURINGU STATISTILISED KOKKUVÕTTED

4.1 Üldine rahulolu

Küsimusele „Kas Te jäite haiglaraviga rahule?“ vastas 132 inimest, et nad jäid haiglaraviga väga rahule, üldiselt jäi rahule 62 inimest. Küsimusele jättis vastamata inimest 9 inimest (4,4%). Seega võib tulemustest järeldada, et haiglaraviga jäi väga rahule 68% vastanutest ($m=3,68$; $SD=0,47$).

Kirurgiakliinikus jäi haiglaraviga väga rahule 53 inimest, üldiselt jäi rahule 25 inimest ($m=3,68$; $SD=0,47$), sisekliinikus aga 70 inimest ja 34 inimest ($m=3,67$; $SD=0,47$) ja psühhiaatrikliinikus 9 inimest ja 3 inimest ($m=3,75$; $SD=0,45$). Küsimusele jättis vastama kirurgiakliinikus 2 inimest (2,5%), sisekliinikus 6 inimest (5,5%) ja psühhiaatrikliinikus 1 inimene (7,7%).

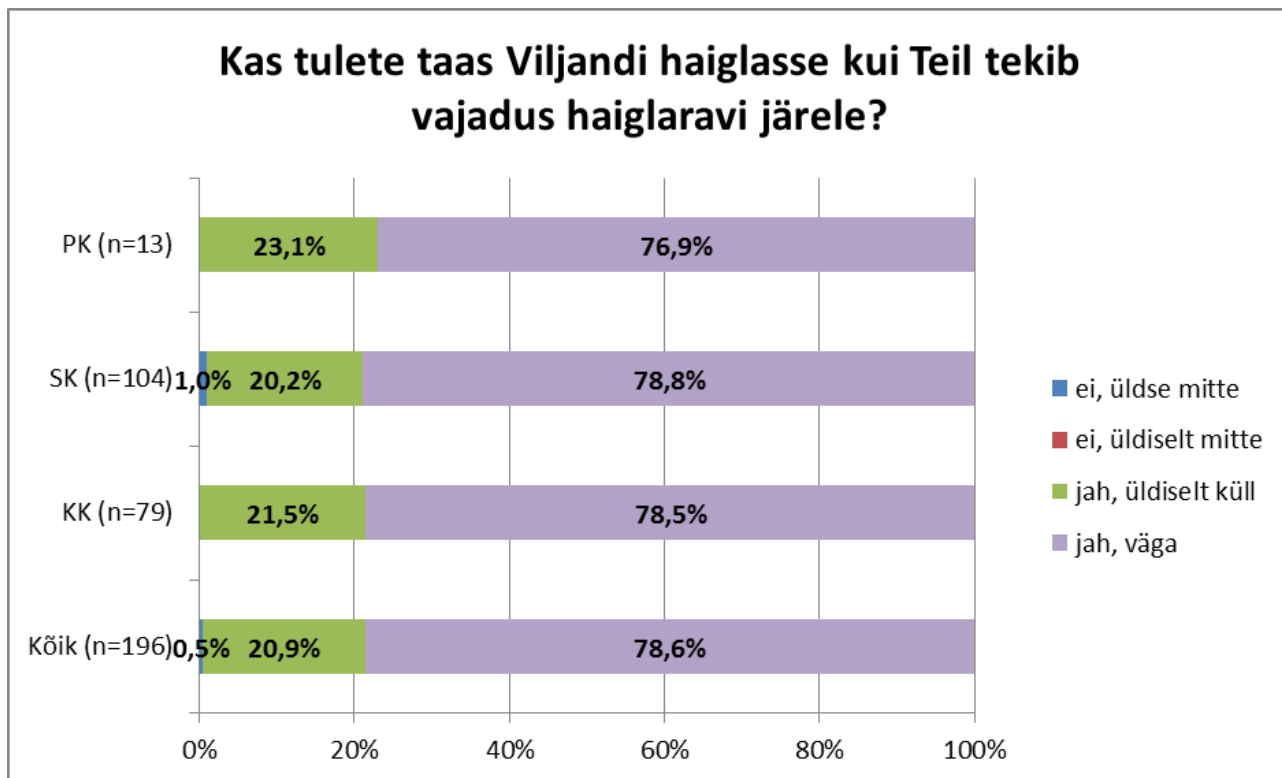


Joonis 3. Vastuse jaotus küsimusele „Kas Te jäite haiglaraviga rahule?“

Küsimusele „Kas tulete Viljandi Haiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?“ vastas jaatavalt 195 inimest, nendest 154 tulevad kindlasti tagasi ja 41 inimest tulevad pigem tagasi, 1 inimene märkis, et ta ei tule kindlasti tagasi. Sellele küsimusele jättis vastamata 7 inimest (3,78%). 99% vastanutest pöördus vajadusel tagasi Viljandi Haiglasse ravile ($m=3,78$; $SD=0,45$).

Kirurgiakliinikus vastas 62 inimest, et nad tulevad kindlasti tagasi, kui peaks tekkima vajadus haiglaravi järele, pigem tulevad tagasi 17 inimest ($m=3,68$; $SD=0,47$), sisekliinikus aga 82 inimest

ja 21 inimest ($m=3,67$; $SD=0,47$) ning psühhiaatrikliinikus 10 inimest ja 3 inimest ($m=3,75$; $SD=0,45$). Küsimusele jättis vastamata kirurgiikliinikus 2 (2,5%), sisekliinikus 6 (5,5%) ja psühhiaatrikliinikus 1 inimest (7,7%).



Joonis 4. Vastuste jaotus küsimusele „Kas tulete taas Viljandi haiglasse kui teil tekib vajadus haiglaravi järele?“

4.2 Haiglasse saabumine

Haiglasse tulek oli varem planeeritud 47% vastanutest ($n=88$), 53% vastanutest ($n=100$) tuli erakorralise haigena, kas läbi erakorralise meditsiini osakonna või kiirabiga. Küsimusele ei vastanud 15 inimest (7%). Kõige enam oli planeeritud haigeid psühhiaatrikliinikus ja kirurgiikliinikus, kõige vähem sisekliinikus.

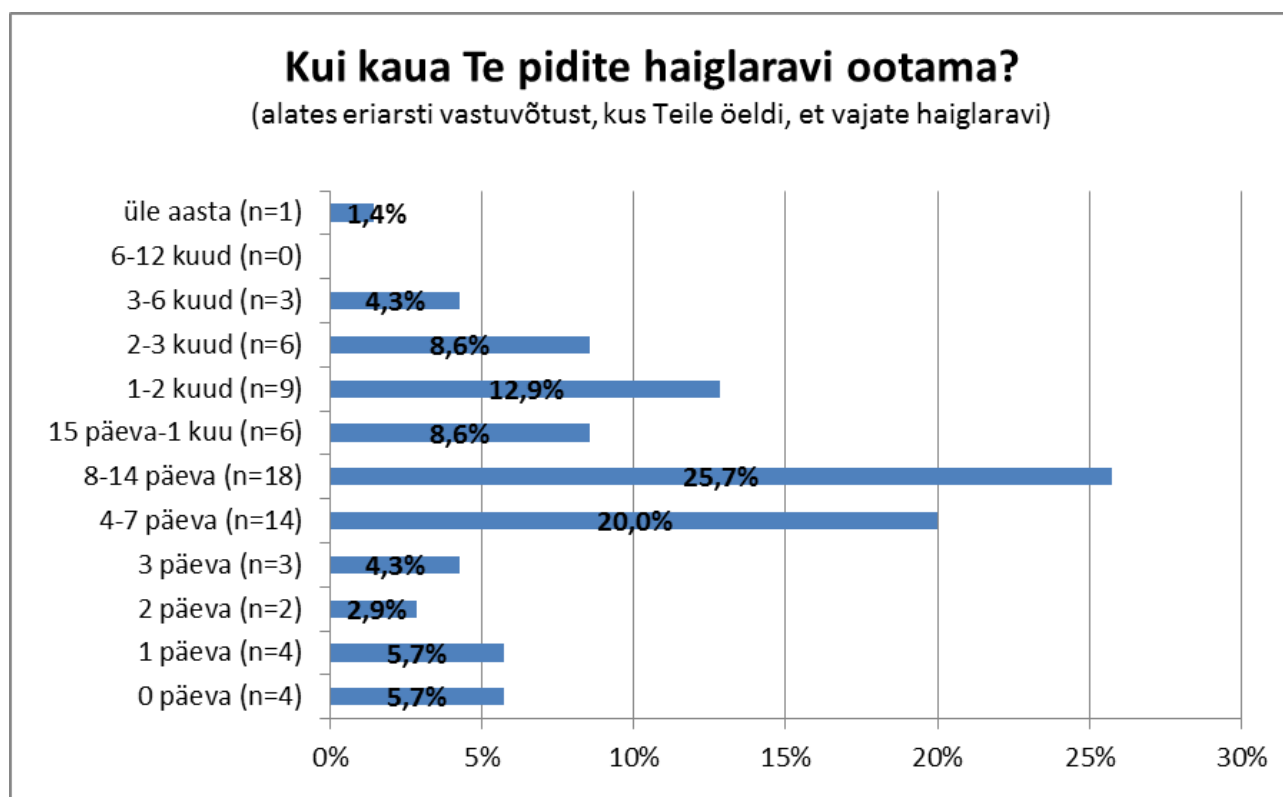
	Haiglaravi oli varem planeeritud (%)	Tuli erakorralise haigena (%)
KK ($n=78$)	65,4	34,6
SK ($n=99$)	29,3	70,7
PK ($n=11$)	72,7	27,3

Tabel 2. Küsimustikule vastanute haiglaravi planeeritus kliinikute kaupa

Patsiendid, kelle haiglaravi oli varem planeeritud, olid üldiselt haiglaraviga enam rahul ($m=3,72$; $SD=0,45$) haiglasse erakorralise haigena tulnud patsientidest ($m=3,65$; $SD=0,48$).

Haiglaravile määrati kokku 88 patsienti, kellest 70 (34%) märkisid ära ooteaja pikkuse. Haiglaravi

keskmine ooteaeg oli 14 päeva (SD=52,6; Mo=14). Kõige lühem aeg oli 0 päeva ja kõige pikem ooteaeg oli 420 päeva. Küsimusele ei vastanud 133 inimest (66%).



Joonis 5. Vastuste jaotus küsimusele „Kui kaua Te pidite haiglaravi ootama?“

4.2.1 Haiglaravi oli planeeritud

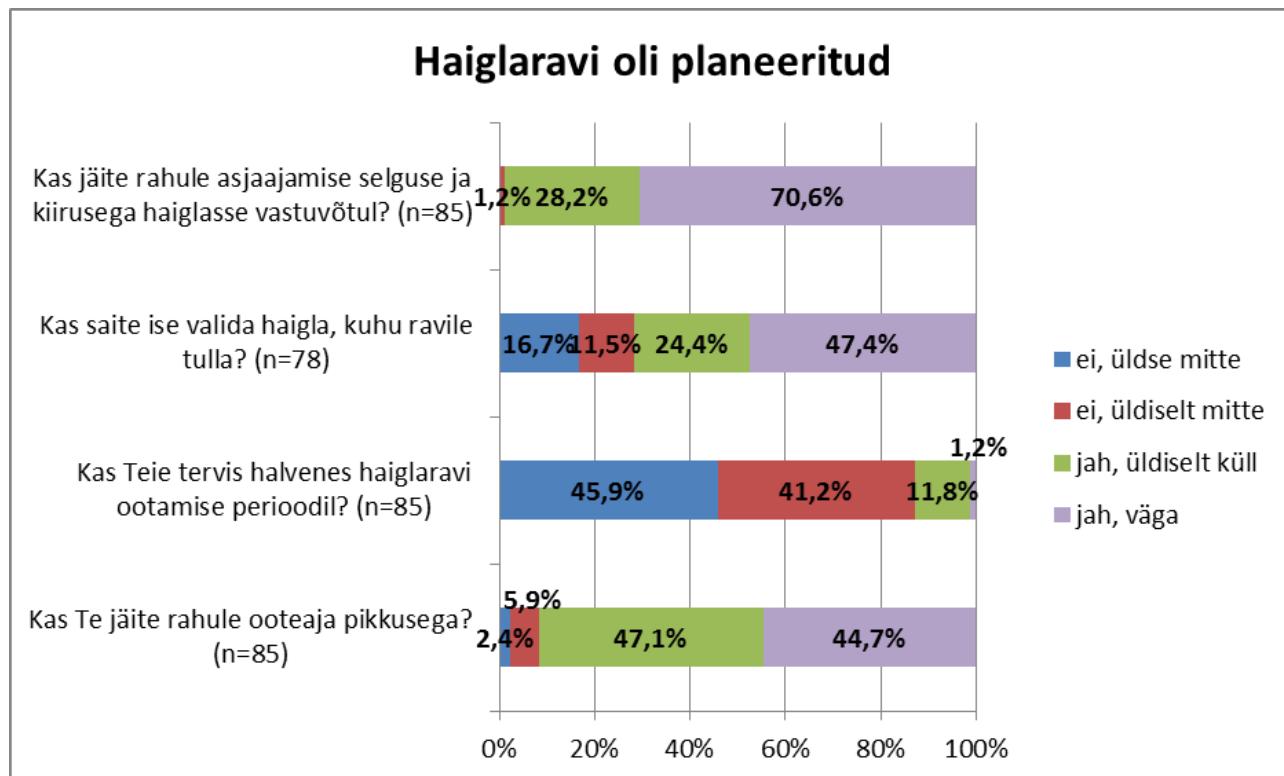
Küsimusele „Kas Te jäite rahule ootaja pikkusega“ vastas 38 inimest, et nad jäid väga rahule ootaja pikkusega, üldiselt jäi rahule 40 inimest, üldiselt ei jäänud ootaja pikkusega rahule 5 inimest ja üldse ei jäänud rahule 2 inimest ($m=3,34$; $SD=0,70$). Küsimusele jättis vastamata 3 inimest (3,4%).

„Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?“ vastas 1 inimene, et tema tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil väga, üldiselt halvenes 10 inimesel, üldiselt ei halvenenud 35 inimesel ja üldse ei halvenenud 39 inimesel ($m=1,68$; $SD=0,73$). Küsimusele jättis vastamata 3 inimest (3,4%).

Küsimusele „Kas saite ise valida haigla, kuhu ravile tulla?“ vastas 37 inimest, et nad said valida haigla, kuhu ravile tulla, üldiselt said valida 19 inimest, üldiselt ei saanud valida 9 inimest ja üldse ei saanud valida 13 inimest ($m=3,03$; $SD=1,13$). Küsimusele jättis vastamata 10 inimest (11,4%).

„Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?“ vastas 60 inimest, et nad

jäid väga rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul, üldiselt jäi rahule 24 inimest, üldiselt ei jäänud rahule 1 inimene ($m=3,69$; $SD=0,49$). Küsimusele jättis vastamata 3 inimest (3,4%).

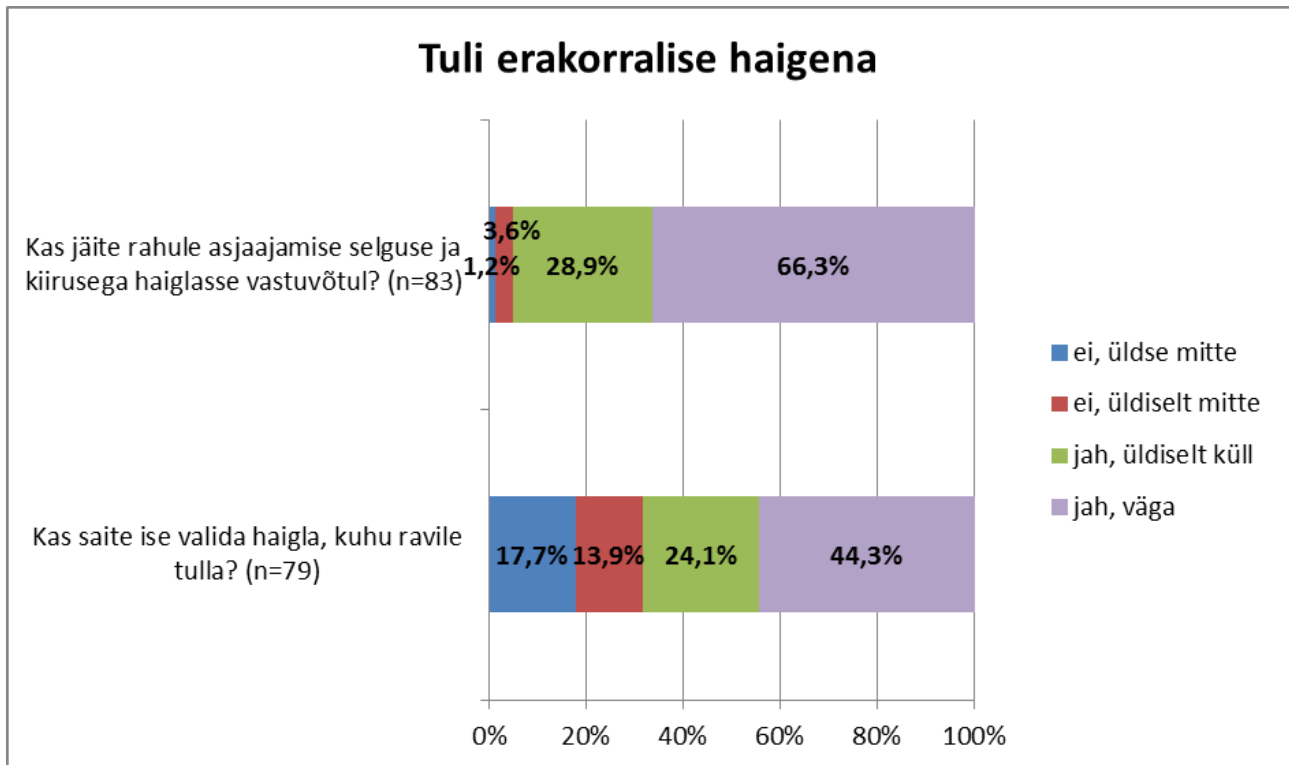


Joonis 6. Vastuste jaotus küsimustele, kellel oli haiglaravi varem planeeritud

4.2.2 Tuli erakorralise haigena

Küsimusele „Kas saite ise valida haigla, kuhu ravile tulla?“ vastas 35 inimest, et nad said valida haigla kuhu ravile tulla, üldiselt said valida 19 inimest, üldiselt ei saanud valida 11 inimest ja üldse ei saanud valida 14 inimest ($m=2,95$; $SD=1,14$). Küsimusele jättis vastamata 21 inimest (21%).

„Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?“ vastas 55 inimest, et nad jäid väga rahule, üldiselt jäi rahule 24 inimest, üldiselt ei jäänud rahule 3 inimest ja üldse ei jäänud rahule 1 inimene ($m=3,60$; $SD=0,62$). Küsimusele jättis vastamata 17 inimest (17%).



Joonis 7. Vastuse jaotus küsimustele, kes saabusid Viljandi haiglasse erakorralisena

4.3 Küsimused ravi kohta

Operatsioon toimus 61 inimesel (33%), operatsiooni ei tehtud 124 inimesel (67%). Küsimusele jättis vastamata 18 inimest (9%).

4.3.1 Operatsioon tehti

Nendest vastanutest, kellel teostati operatsioon, jäid selgitusega enne operatsiooni rahule 57 vastajat, nendest 47 vastajat jäid väga rahule ja 10 vastajat jäi üldiselt rahule. Üldiselt ei jäänud rahule 3 vastajat ja üldse ei jäänud rahule 1 vastajat ($m=3,69$; $SD=0,65$).

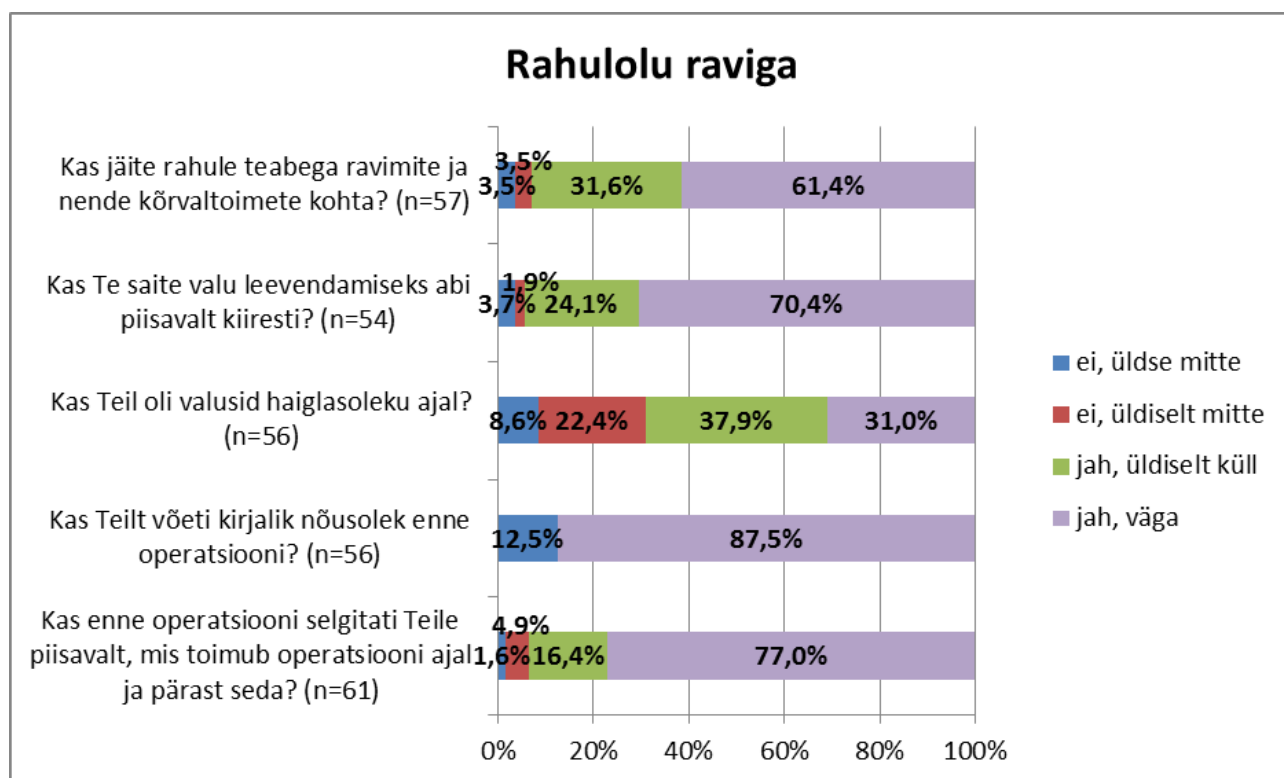
Küsimusele „Kas Teilt võeti kirjalik nõusolek enne operatsiooni?“ vastas 49 inimest, et neilt võeti kirjalik nõusolek enne operatsiooni ja 7 inimest vastas, et neilt ei võetud kirjaliku nõusolekut enne operatsiooni. Selle küsimusele jättis vastamata 5 inimest (8%).

Küsimusele „Kas Teil oli valusid haiglasoleku ajal?“ vastas, et tundis väga valusid 18 inimest, üldiselt oli valusid 22 inimesel, üldiselt ei olnud valusid 13 inimesel ja üldse ei olnud valusid 5 inimesel ($m=2,91$ $SD=0,94$). Küsimusele ei vastanud 5 inimest (8%).

Küsimusele „Kas Te saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?“ vastas nõusolevalt 51 inimest, nendest 38 inimest sai väga kiiresti ja 13 inimest üsangi kiiresti leevendust valule. Abi ei hinnanud

piisavalt kiireks 3 inimesest, nendest ei jäänud üldiselt kiirusega valu leevendamisel rahule 1 inimene ja üldse mitte piisavalt kiireks hindas seda 2 inimest ($m=3,61$; $SD=0,71$). Küsimusele jättis vastamata 7 inimest (12%).

Küsimusele „Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?“ vastas jaatavalt kokku 53 inimest, nendest 35 inimest jäid väga rahule ja 18 inimest üldiselt rahule. Teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta ei jäänud üldiselt rahule ja üldse rahule 2 inimest ($m=3,51$; $SD=0,73$). Küsimusele jättis vastamata 4 inimest (7%).



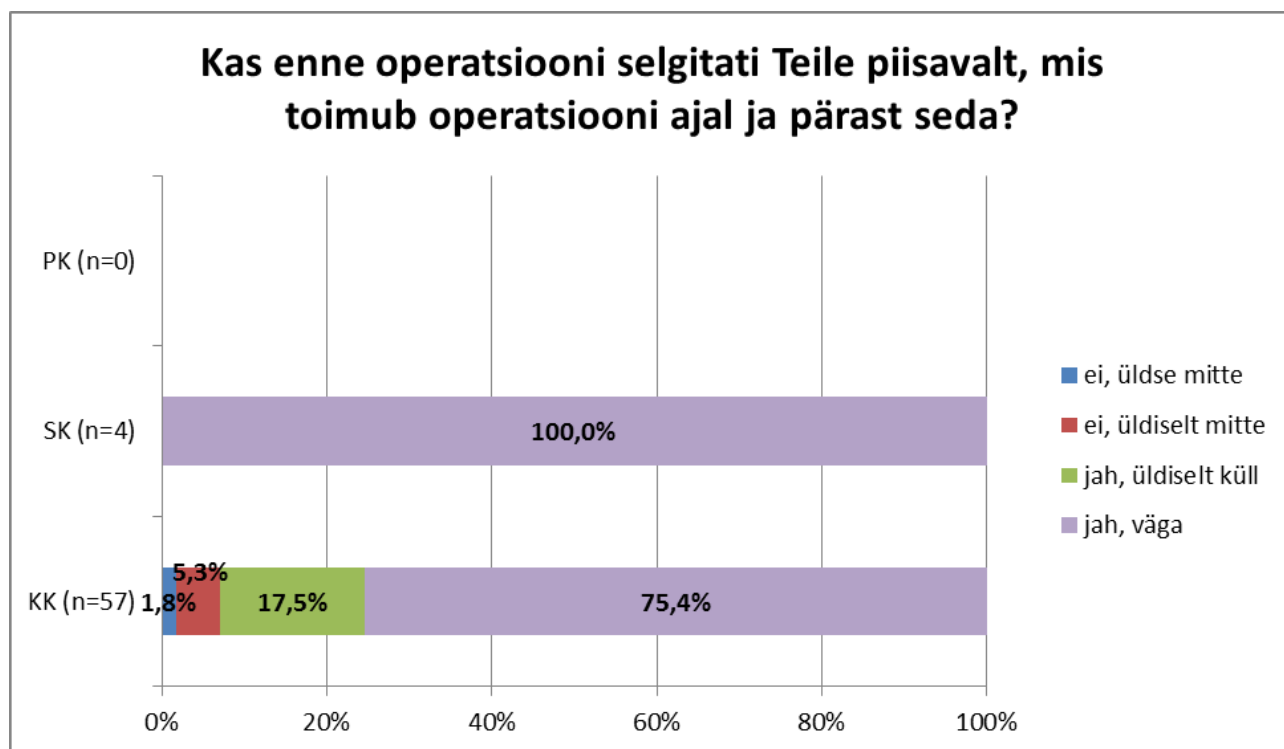
Joonis 8. Vastuste jaotus raviga seotud küsimustele (operatsioon teostati)

Kirurgiakliinikus teostati 57 operatsiooni, operatsioonil ei käinud 22 inimest, sisekliinikus aga teostati 4 operatsiooni ja 94 inimest operatsiooni ei käinud. Küsimusele jättis vastamata kirurgiakliinikus 1 inimene (1%) ja sisekliinikus 12 inimest (11%).

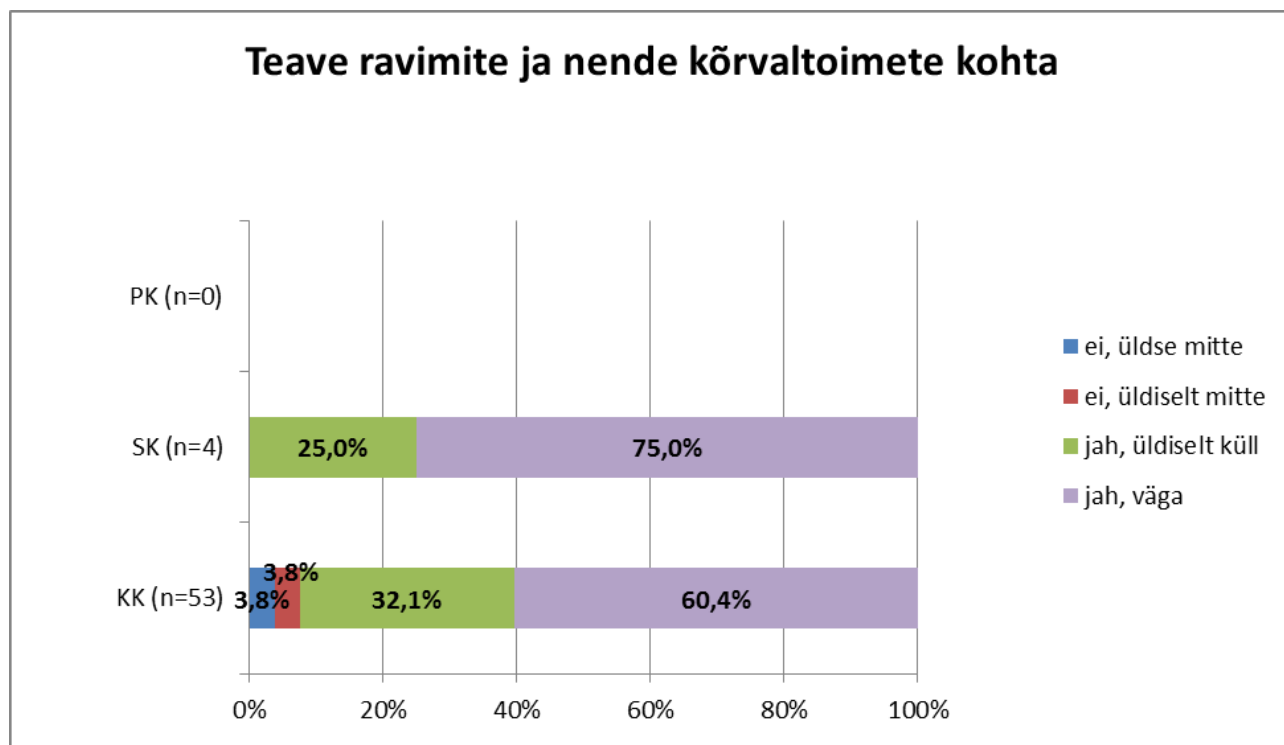
Kirjalik nõusolek võeti enne operatsiooni võeti kirurgiakliinikus 45, sisekliinikus 4 inimesel. Nõusolekut ei võetud kirurgiakliinikus 7 inimesel. Küsimusele jättis vastamata kirurgiakliinikus 5 inimest (9%) (vt joonis nr 9).

Teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta jäid väga rahule kirurgiakliinikus 32 vastajat, 17 vastajat jäid üldiselt rahule ($m=3,49$; $SD=0,75$), sisekliinikus aga 3 vastajat ja 1 vastaja ($m=3,75$; $SD=0,50$). Üldiselt ja üldse ei jäänud rahule kirurgiakliinikus 2 vastajat. Küsimusele jättis

vastamata kirurgiakliinikus 4 inimest (7%) (vt joonis nr 10).



Joonis 9. Vastuste jaotus küsimusele „Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?“ kliinikute lõikes



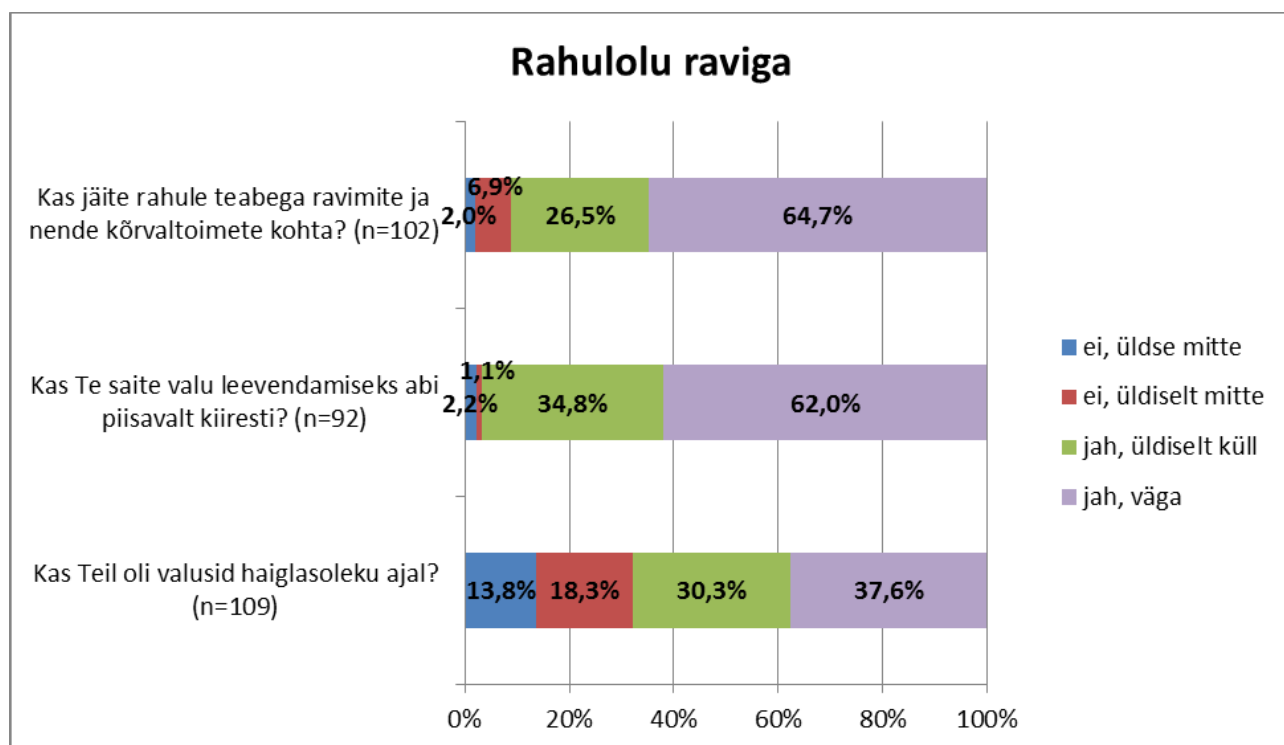
Joonis 10. Vastuse jaotus küsimusele „Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?“ kliinikute kaupa.

4.3.2 Operatsiooni ei tehtud

Küsimusele „Kas Teil oli valusid haiglasoleku ajal?“ vastas, et tundis väga valusid 41 inimest, üldiselt oli valusid 33 inimesel, üldiselt ei olnud valusid 20 inimesel ja üldse ei olnud valusid 15 inimesel ($m=2,92$; $SD=1,06$). Küsimusele ei vastanud 15 inimest (12%).

Küsimusele „Kas Te saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?“ vastas nõusolevalt 89 inimest, nendest 57 inimest sai väga kiiresti ja 32 inimest üsangi kiirest leevendust valule. Abi ei hinnanud piisavalt kiireks 3 inimesest, nendest ei jäänud üldiselt kiirusega valu leevendamisel rahule 1 inimene ja üldse mitte piisavalt kiireks hindas seda 2 inimest ($m=3,57$; $SD=0,63$). Küsimusele jättis vastamata 32 inimest (26%).

Küsimusele „Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?“ vastas jaatavalt kokku 93 inimest, nendest 66 inimest jäid väga rahule ja 27 inimest üldiselt rahule. Teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta ei jäänud üldiselt rahule 7 inimest ja üldse rahule 2 inimest ($m=3,54$; $SD=0,71$) Küsimusele jättis vastamata 22 inimest (18%).

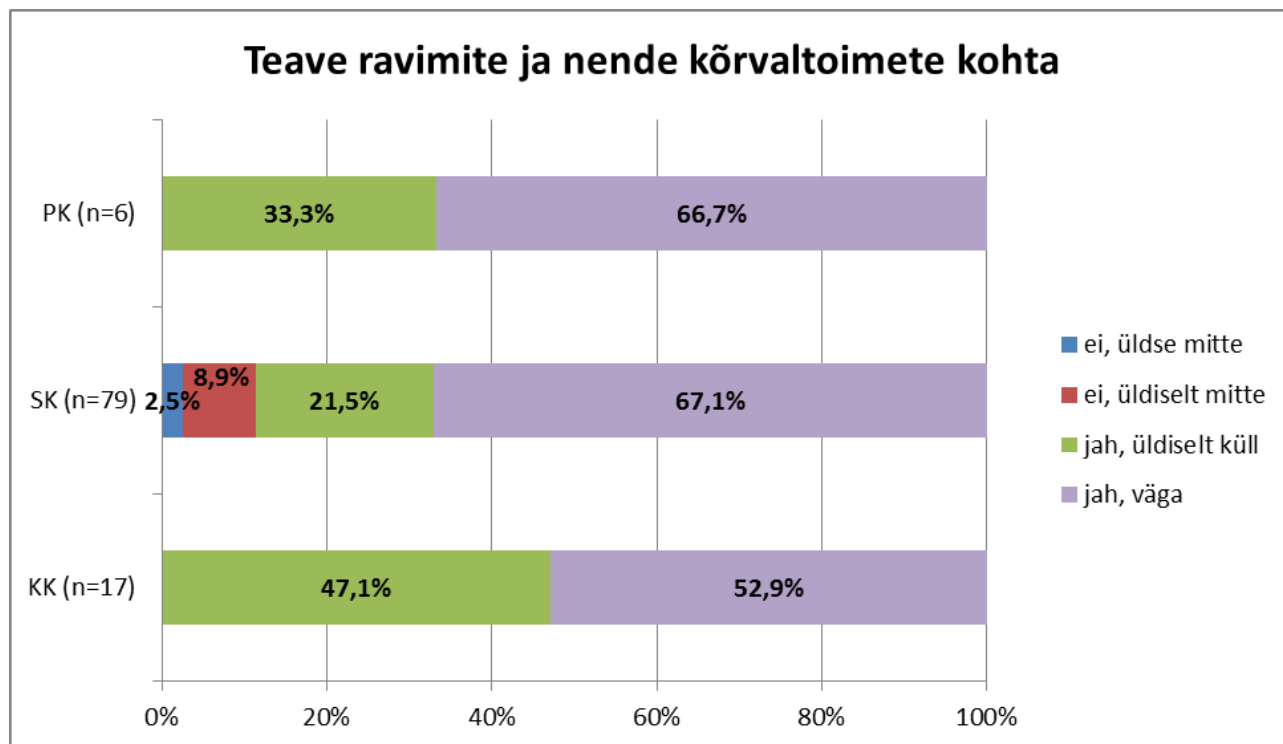


Joonis 11. Vastuste jaotus raviga seotud küsimustele (operatsiooni ei toimunud).

Küsimusele „Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?“ vastas kirurgiakliinikus 9 inimest, et nad jäid väga rahule ja 8 inimest, et nad jäid üldiselt rahule ($m=3,53$; $SD=0,51$). Sisekliinikus jäi väga rahule 53 inimest, üldiselt jäi rahule 17 inimest, üldiselt ei jäänud

rahule 7 inimest ja üldse ei jäänud rahule 2 inimest ($m=3,53$; $SD=0,77$).

Psühhiaatrikliinikus jäi väga rahule 4 inimest ja üldiselt rahule 2 inimest ($m=3,67$; $SD=0,77$). Küsimusele jättis vastamata kirurgiikliinikus 5 inimest (23%), sisekliinikus 15 inimest (16%), psühhiaatrikliinikus 2 inimest (25%) (vt joonist nr 12).



Joonis 12. Vastuse jaotus küsimusele „Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?“ kliinikute kaupa.

4.4 Küsimused raviarsti kohta

Arstiga suhtlemist pidas piisavaks 194 inimest (98%), nendest 151 vastajat jäi väga rahule ja 43 vastajat üldiselt rahule. Üldiselt ei pidanud piisavaks oma arstiga suhtlemist 4 inimest ja üldse ei jäänud rahule 1 vastaja ($m=3,73$; $SD=0,52$). Küsimusele jättis vastamata 4 inimest (2%).

Oma küsimustele, kas väga või üsna piisavad ja arusaadavad vastused, sai 191 inimest (97%). Vastuseid ei pidanud piisavaks 3 inimest. Üldse ei jäänud vastanute hulgas saadud vastusega rahule 2 inimest ($m=3,77$; $SD=0,52$). Küsimusele jättis vastamata 7 inimest (3%).

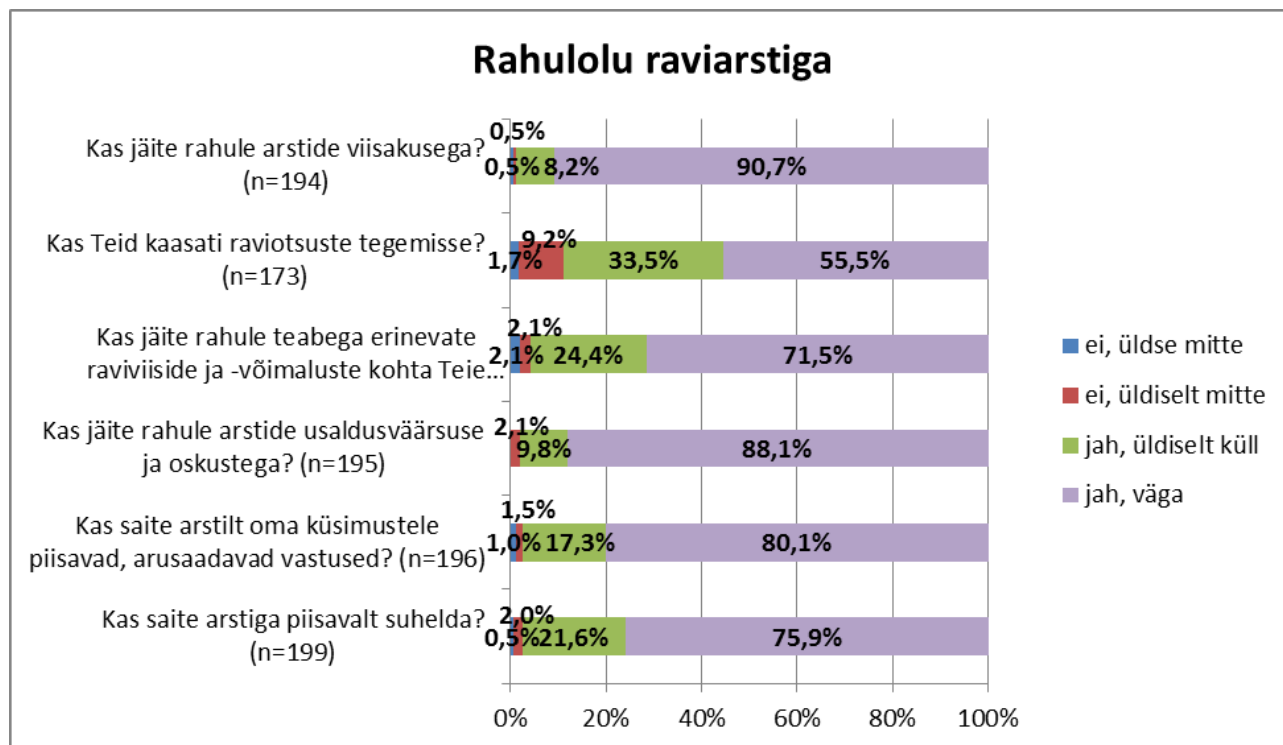
Arstide usaldusväarsuse ja oskustega jäi rahule 195 inimest (99%), nendest 171 inimest jäi väga rahule ja 19 inimest jäi üldiselt rahule. Üldiselt ei jäänud rahule 4 inimest ($m=3,86$; $SD=0,40$). Küsimusele jättis vastamata 9 inimest (4%).

Teabega erinavate raviviiside ja võimaluste kohta oma haigusest jäi täiesti rahule 138 inimest ja

üldiselt rahule 47 inimest, üldiselt ja üldse ei jäänud rahule 4 inimest ($m=3,65$; $SD=0,63$). Küsimusele jättis vastamata 10 inimest (5%).

Raviotsustesse kaasati 154 inimest, ravi otsustesse eriti ei kaasatud 16 inimest ja üldse ei kaasatud 3 inimest ($m=3,43$; $SD=0,73$). Küsimusele jättis vastamata 30 inimest (15%).

Arstide viisakusega jäi väga rahule 176 inimest ja üldiselt jäi rahule 16 inimest, üldiselt ja üldse ei jäänud rahule 1 inimene ($m=3,89$; $SD=0,37$). Küsimusele jättis vastamata 9 inimest (4%).



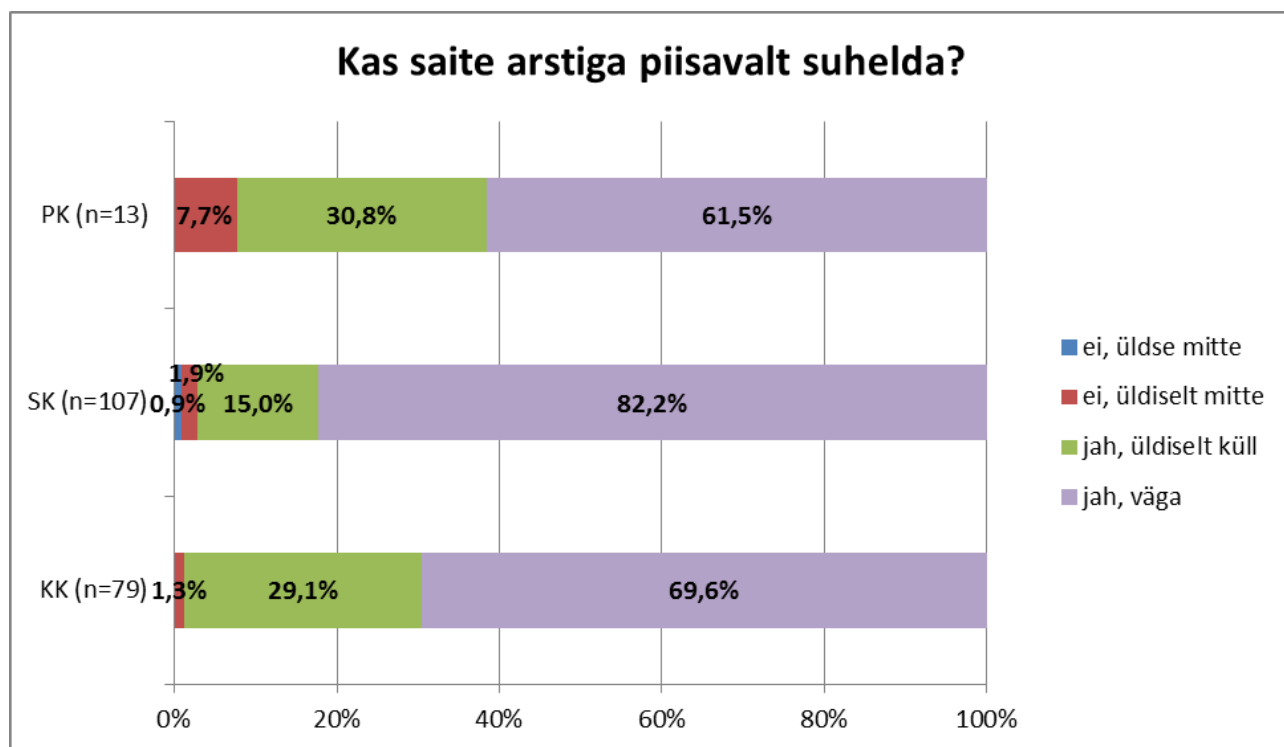
Joonis 13. Vastuste jaotus rahulolu raviarstiga

Arstiga suhtlemist pidas täielikult piisavaks kirurgiakliinikus 55 vastajat ja 23 vastajat pidas üldiselt piisavaks, üldiselt ei pidanud piisavaks 1 vastaja ($m=3,68$; $SD=0,49$). Sisekliinikus pidas täielikult piisavaks 88 vastajat ja 16 vastajat pidas üldiselt piisavaks, üldiselt ei pidanud piisavaks 2 vastajat ja üldse ei pidanud 1 vastaja ($m=3,79$; $SD=0,51$). Psühhiaatriakliinikus pidas täielikult piisavaks 8 vastajat ja üldiselt piisavaks 4 vastajat, üldiselt ei pidanud piisavaks 1 vastaja ($m=3,54$; $SD=0,66$). Küsimusele ei vastanud kirurgiakliinikus 1 inimene (2%), sisekliinikus 3 inimest (3%) (vt joonist nr 14).

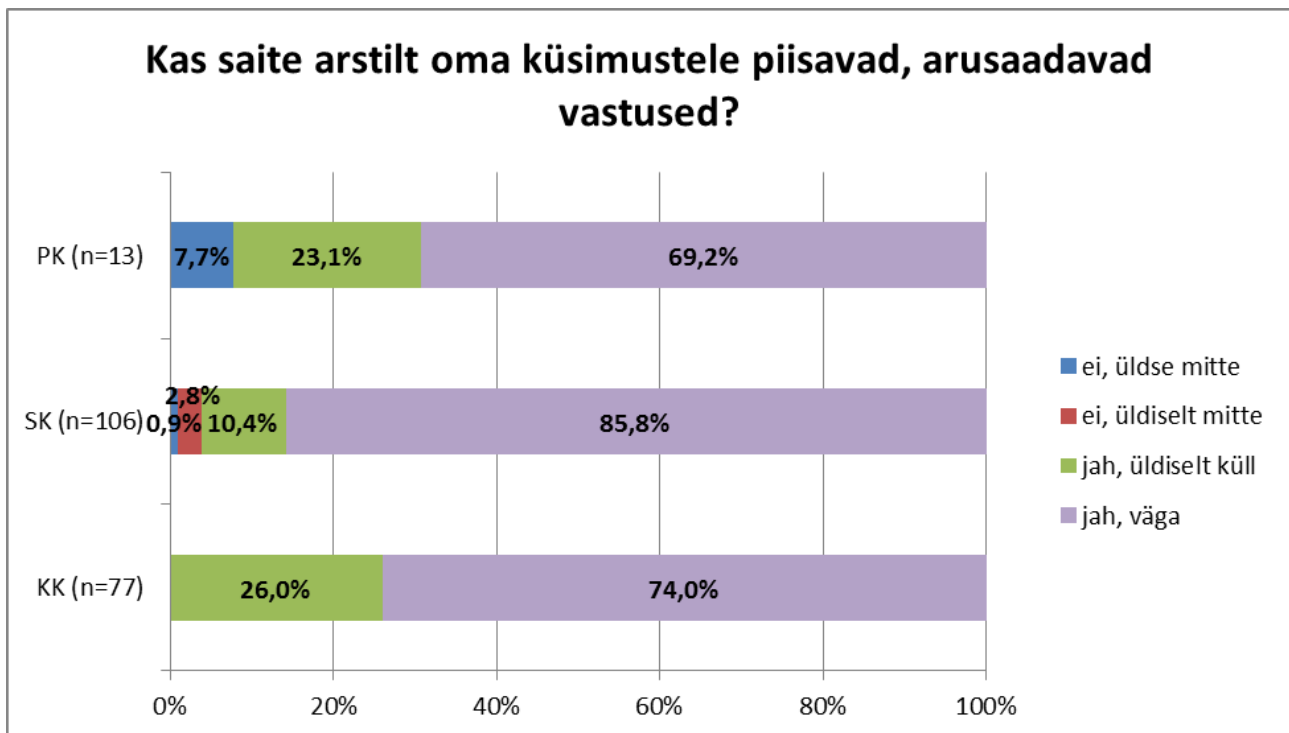
Oma küsimustele sai väga piisavad ja arusaadavad vastused kirurgiakliinikus 57 vastajat, üsna piisavad ja arusaadavad vastused sai 20 vastajat ($m=3,74$; $SD=0,44$). Sisekliinikus sai oma küsimustele väga piisavad ja arusaadavad vastused 91 vastajat, üldiselt 11 vastajat, üldiselt ei

saanud 3 vastajat ja üldse ei saanud 1 vastajat ($m=3,81$; $SD=0,52$). Psühhiaatrikliinikus sai väga piisavad ja arusaadavad vastused 9 vastajat ja üldiselt 3 vastajat, üldse ei saanud 1 vastajat ($m=3,54$; $SD=0,88$). Küsimusele jättis vastamata kirurgikliiniks 3 inimest (4%), sisekliinikus 4 inimest (4%) (vt joonist nr 15).

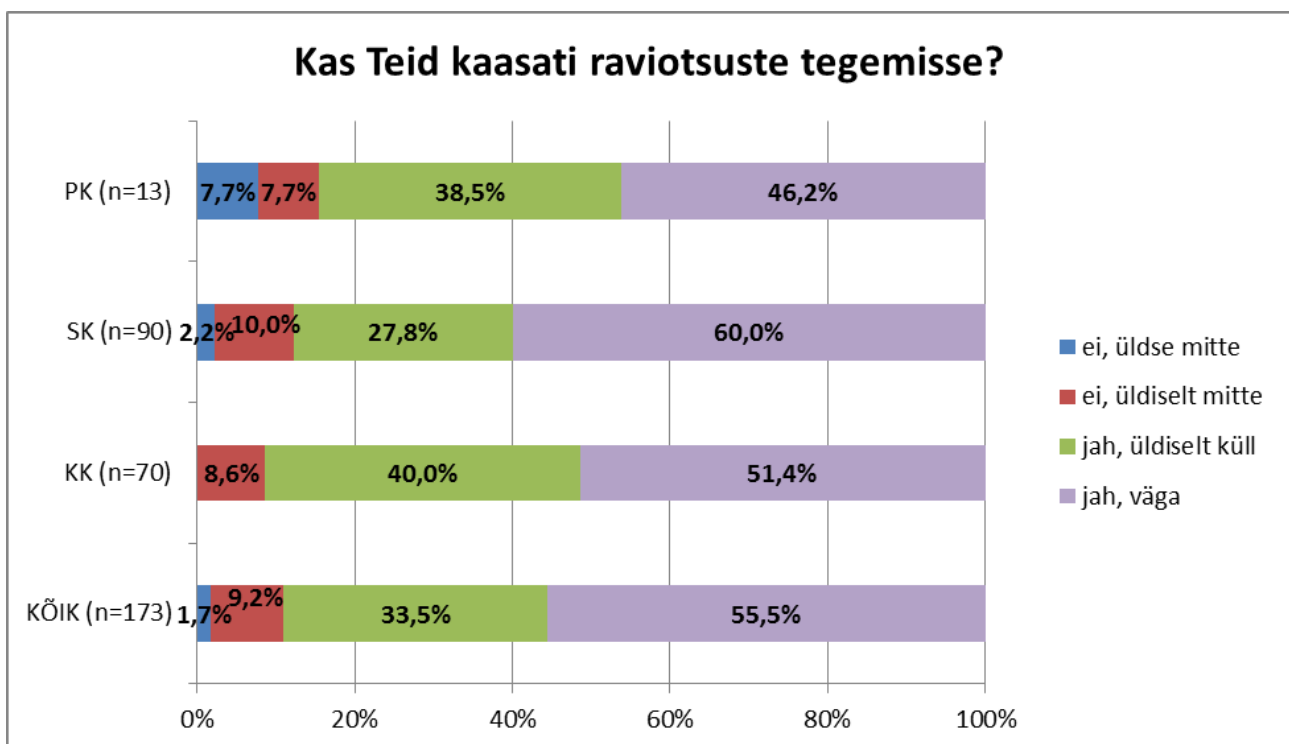
Raviotsuste tegemisse kaasati kirurgikliinikus täielikult 36 vastajat, pigem kaasati 28 vastajat ja pigem ei kaasatud 6 vastajat ($m=3,43$; $SD=0,65$). Sisekliinikus kaasati täielikult 54 vastajat, pigem kaasati 25 vastajat, pigem ei kaasatud 9 vastajat ja üldse ei kaasatud 2 vastajat ($m=3,46$; $SD=0,77$). Psühhiaatrikliinikus kaasati täielikult 6 vastajat, pigem kaasati 5 vastajat, pigem ja üldse ei kaasatud 1 vastajat ($m=3,23$; $SD=0,93$). Küsimusele jättis vastamata kirurgikliinikus 10 inimest (13%), sisekliinikus 20 inimest (18%).



Joonis 14. Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite arstiga piisavalt suhelda?“ kliinikute kaupa

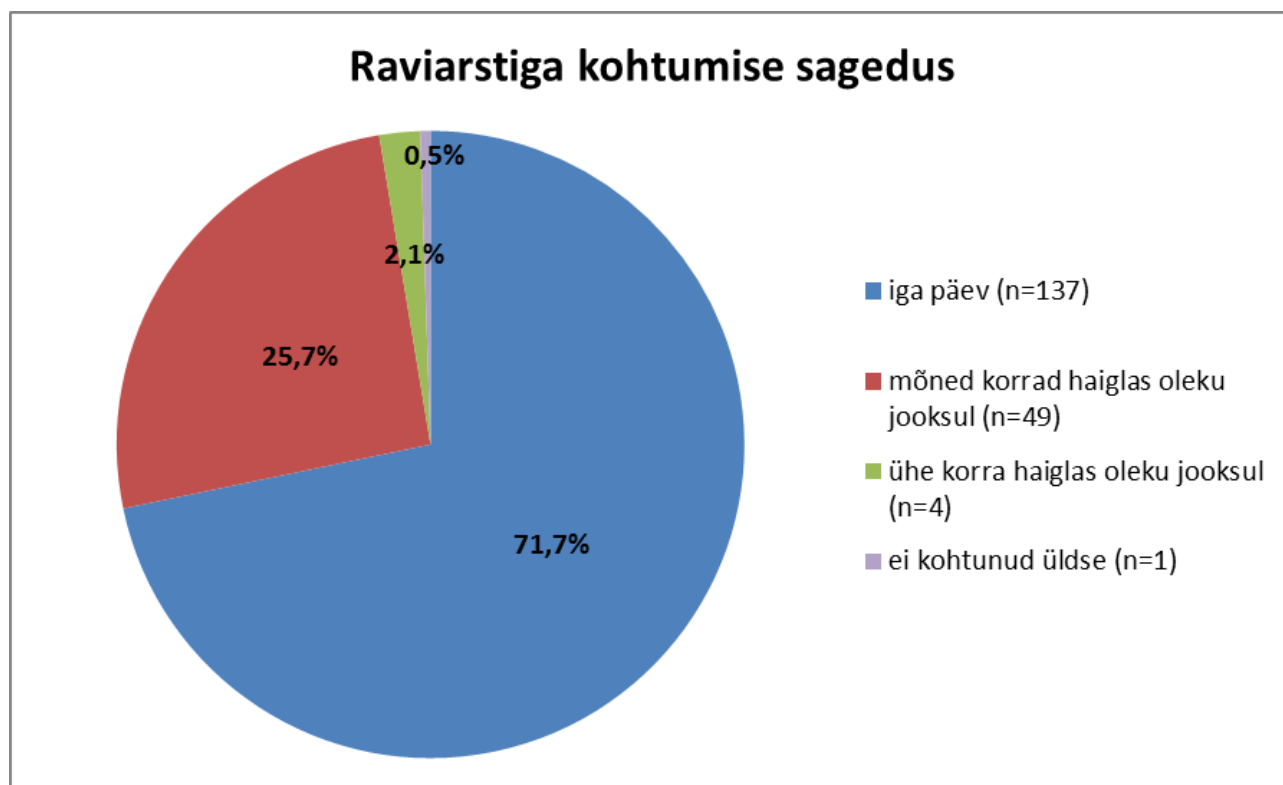


Joonis 15. Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite arstile oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?“ kliinikute kaupa



Joonis 16. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teid kaasati raviotsuste tegemisse?“ kliinikute kaupa

Küsimusele „Kui sageli Te kohtusite oma raviarstiga?“ jättis vastamata 12 inimest (6,3%).



Joonis 17. Vastuste jaotus küsimusele „Kui sageli Te kohtusite oma raviarstiga?“

4.5 Küsimused õdede/ämmaemandate kohta

Oma murede ja soovide mõistmisega õdede/ämmaemandate poolt jäi väga rahule 146 vastajat, üldiselt jäi rahule 52 vastajat ja üldiselt ei jäänud rahule 1 vastajat ($m=3,73$; $SD=0,46$). Küsimusele jättis vastamata 4 inimest (2%).

Küsimusele „Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?“ vastas 151 inimest, et jäid väga rahule, üldiselt jäi rahule 45 inimest ja üldiselt ei jäänud rahule 3 inimest ($m=3,77$; $SD=0,52$). Küsimusele jättis vastamata 7 inimest (3%).

Õdede/ämmaemandate usaldusväärsuse ja oskustega jäi väga rahule 151 vastajat, üldiselt jäi rahule 42 vastajat ja üldiselt ei jäänud rahule 3 vastajat ($m=3,86$; $SD=0,40$). Küsimusele jättis vastamata 9 inimest (4%).

Õdede/ämmaemandate poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta jäi väga või üldiselt rahule 188 vastajat (99%), üldiselt ja üldse ei jäänud rahule 1 vastajat ($m=3,73$; $SD=0,49$). Küsimusele jättis vastamata 13 inimest (6%).

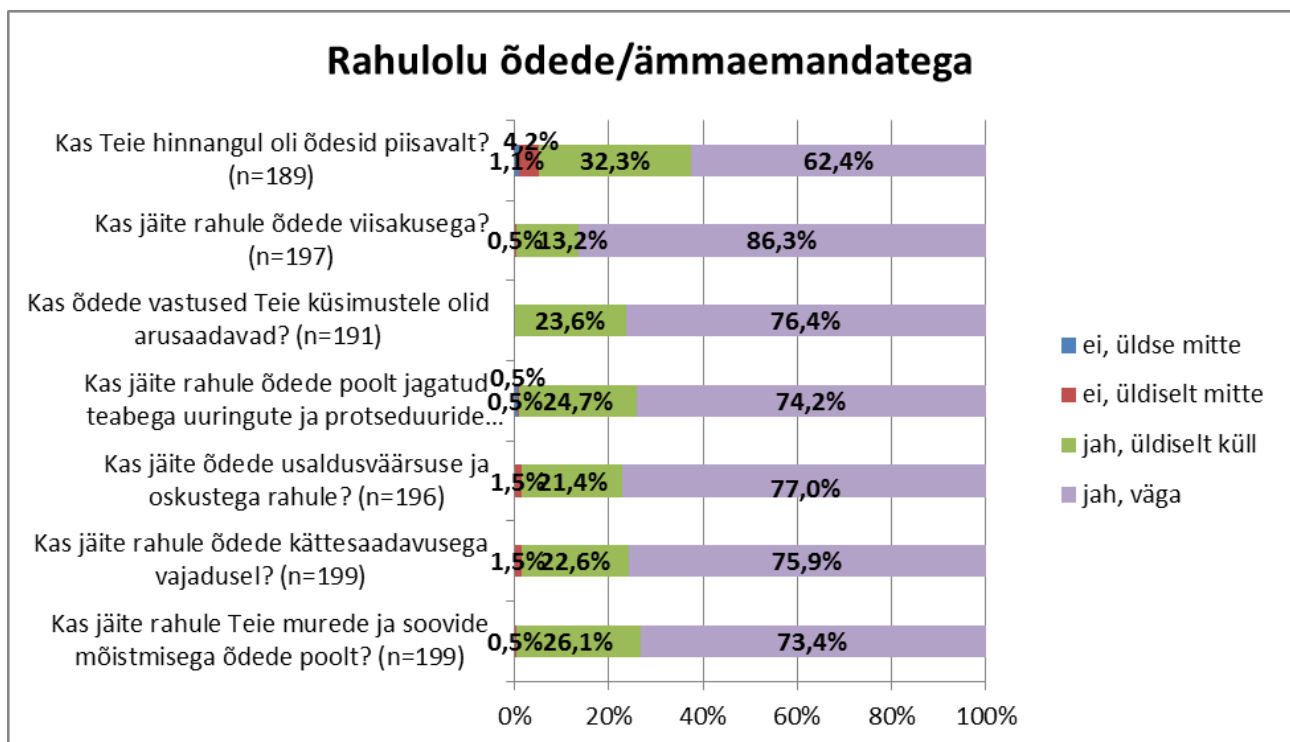
Küsimusele „Kas õdeded vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?“ vastas 146 inimest, et

vastused olid väga arusaadavad, üldiselt jäid vastusetega rahule 45 inimest ($m=3,76$; $SD=0,43$). Küsimusele jättis vastamata 12 inimest (6%).

Õdede/ämmaemandate viisakusega jäi väga rahule 170 vastajat, üldiselt jäi rahule 26 vastajat ja üldiselt ei jäänud rahule 1 vastajat ($m=3,86$; $SD=0,36$). Küsimusele jättis vastamata 6 inimest (3%).

Õdede/ämmaemandate arvu piisavusega oli täiesti rahule 118 ja üldiselt rahule 61 vastajat.

Õdede/ämmaemandate arvu ei pidanud üldiselt piisavaks 8 vastajat, üldse ei pidanud piisavaks 2 vastajat ($m=3,56$; $SD=0,63$). Küsimusele jättis vastamata 14 inimest (7%).



Joonis 18. Õdede/ämmaemandate rahulolu küsimuste vastuste jaotus

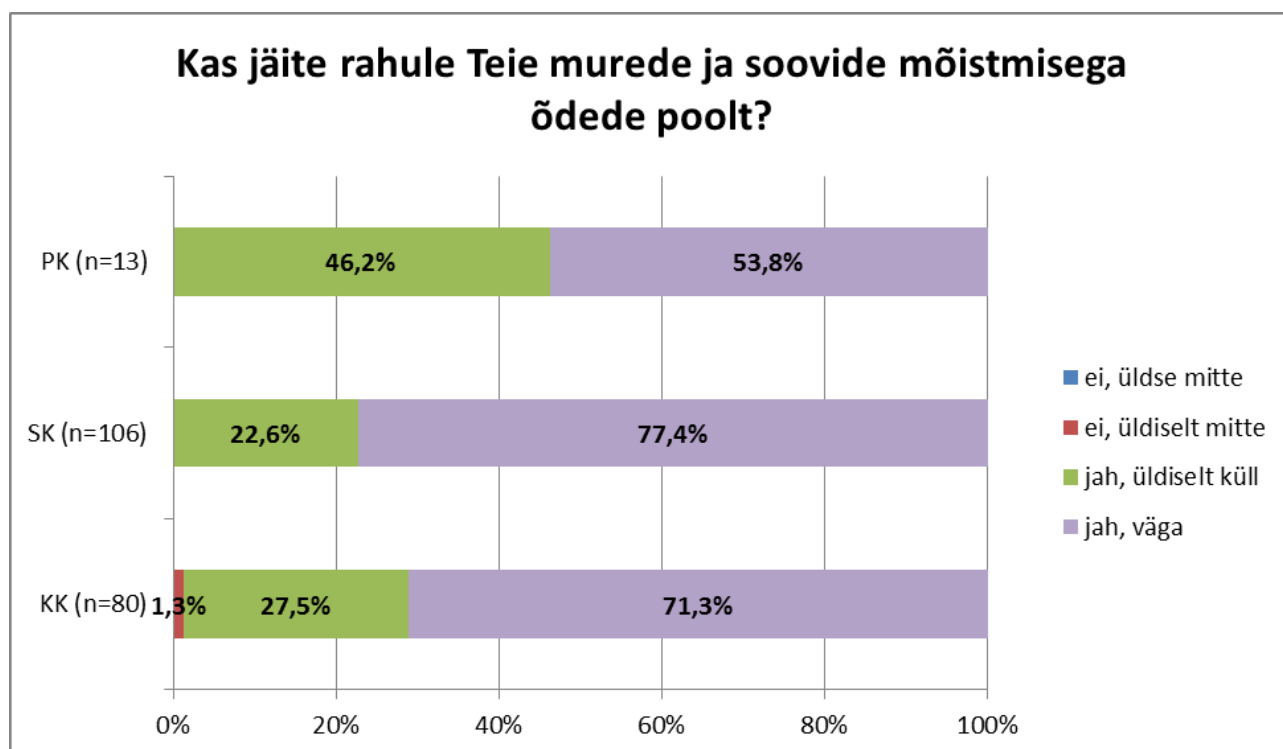
Küsimusele „Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?“ vastas kirurgiakliinikus 57 inimest, et nad jäid väga rahule, üldiselt jäi rahule 22 inimest ja üldiselt ei jäänud rahule 1 inimene ($m=3,70$; $SD=0,49$). Sisekliinikus jäi väga rahule 82 inimest ja üldiselt jäi rahule 24 inimest ($m=3,77$; $SD=0,42$). Psühhiaatriakliinikus jäi väga rahule 7 inimest ja üldiselt jäi rahule 6 inimest ($m=3,54$; $SD=0,52$) (vt joonis nr 19). Küsimusele jättis vastamata sisekliinikus 4 inimest (4%).

Õdede kättesaadavusega vajadusel jäi väga rahule 51 vastajat, üldiselt jäi rahule 27 vastajat ja üldiselt ei jäänud rahule 2 vastajat ($m=3,61$; $SD=0,54$). Sisekliinikus jäi väga rahule 93 inimest, üldiselt jäi rahule 12 inimest ja üldiselt ei jäänud rahule 1 inimene ($m=3,87$; $SD=0,37$).

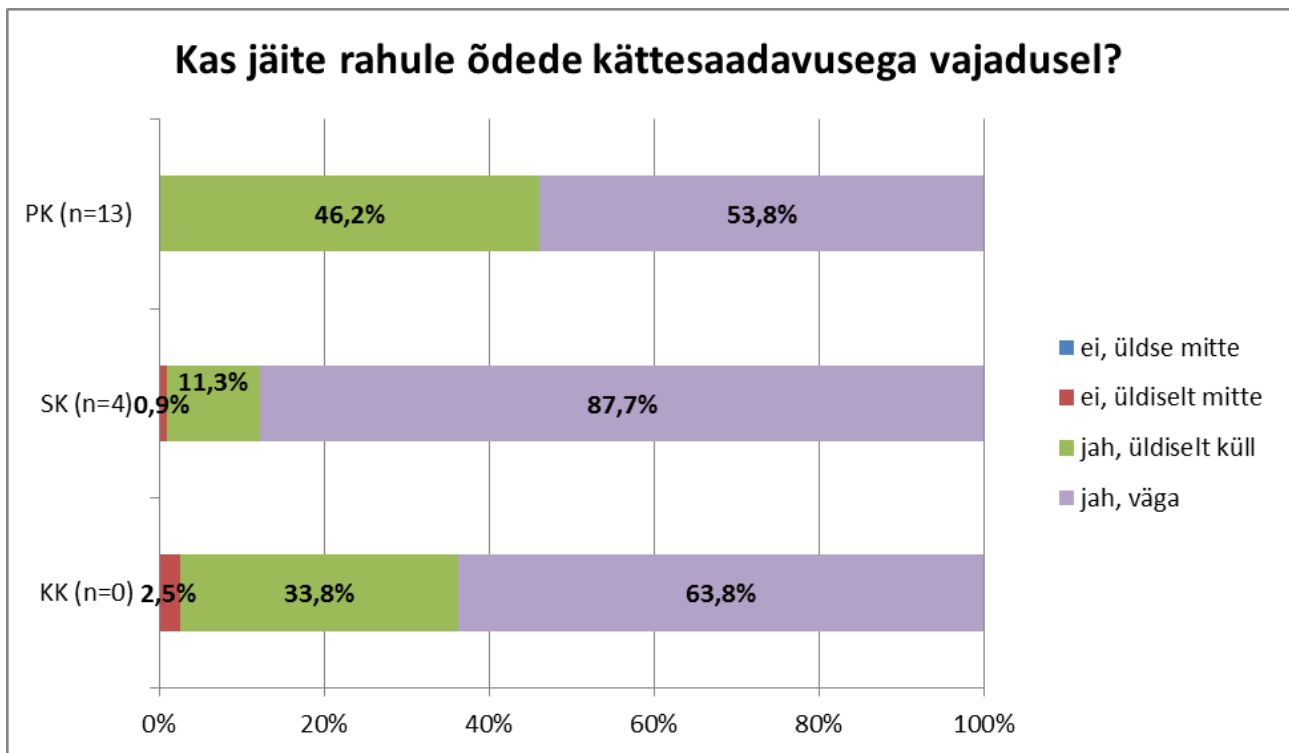
Psühhiaatrikliinikus jäi väga rahule 7 inimest ja üldiselt rahule 6 inimest ($m=3,54$; $SD=0,52$).

Küsimusele jättis vastamata sisekliinikus 4 inimest (4%).

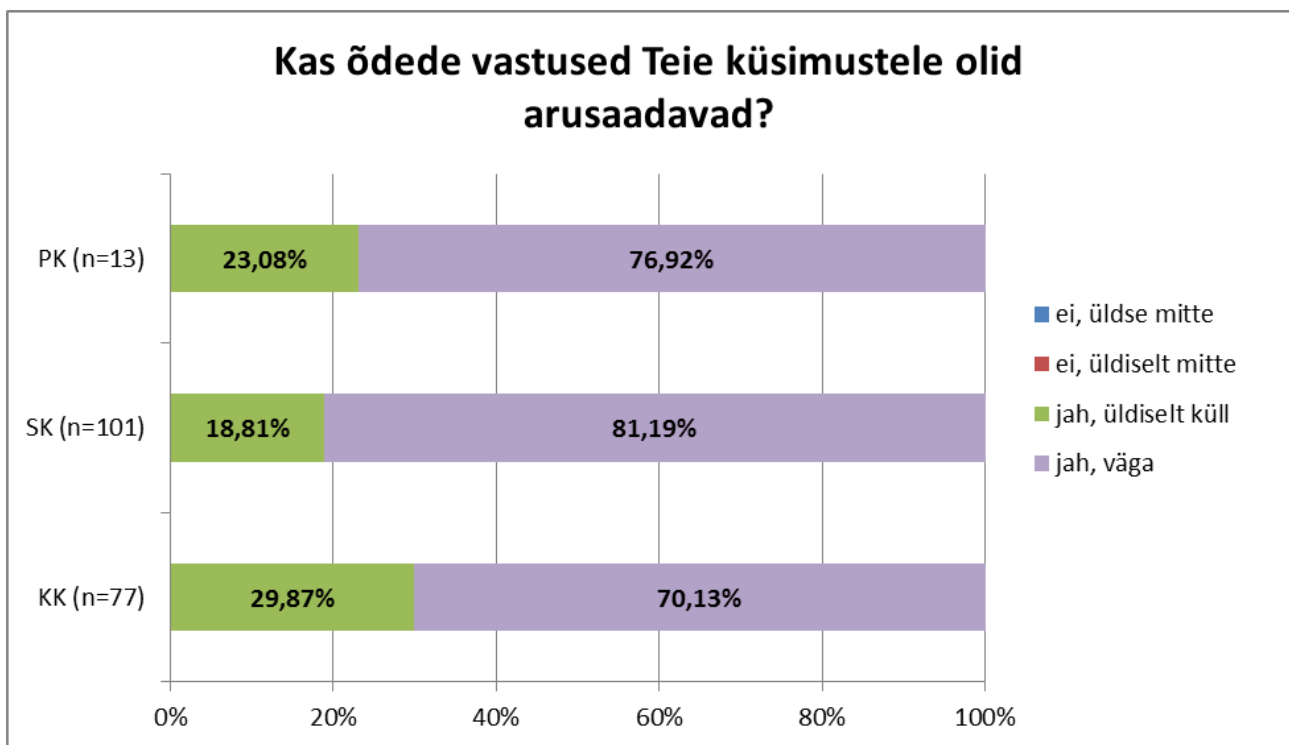
Küsimusele „Kas õdeded vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?“ vastas kirurgiikliinikus 54 inimest, et nad jäid väga rahule, üldiselt jäi rahule 23 inimest ($m=3,70$; $SD=0,46$). Sisekliinikus jäi väga rahule 82 inimest ja üldiselt rahule 19 inimest ($m=3,81$; $SD=0,39$). Psühhiaatrikliinikus jäi väga rahule 10 inimest ja üldiselt rahule 3 inimest ($m=3,77$; $SD=0,44$). Küsimusele jättis vastamata kirurgiikliinikus 3 inimest (4%), sisekliinikus 9 inimest (8%).



Joonis 19. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?“ kliinikute lõikes



Joonis 20. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?“ kliinikute lõikes



Joonis 21. Vastuste jaotus küsimusele „Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?“ kliinikute lõikes

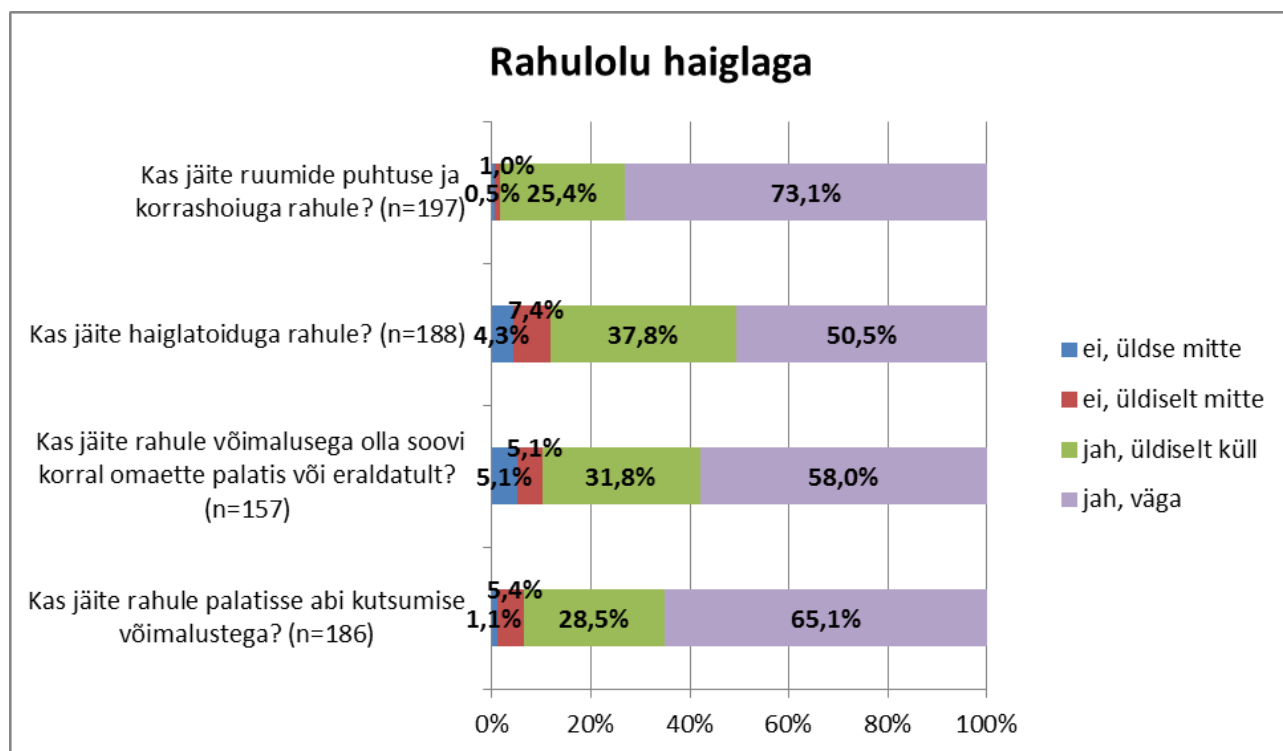
4.6 Küsimused haigla kohta

Palatisse abi kutsumise võimalusega jäi täiesti rahule 121 ja üldiselt jäi rahule 53 vastajat. Abi kutsumist palatisse hindas üldiselt mitte piisavaks 10 inimest ja üldse mitte piisavaks 2 inimest ($m=3,58$; $SD=0,65$). Küsimusele ei märkinud vastust 17 inimest (8%).

Soovi korral sai omaette palatis või eraldatud olla 141 inimest (90%). Üldiselt ei jäänud rahule võimalusega olla omaette palatis 8 inimest, üldse ei jäänud rahule 8 inimest ($m=3,43$; $SD=0,81$). Küsimusele ei märkinud vastust 46 inimest (23%).

Haiglatoiduga jäi väga rahule 95 inimest, üldiselt jäi rahule 71 inimest. Haiglatoiduga ei jäänud üldiselt rahule 14 inimest ja üldse ei jäänud rahule 8 inimest ($m=3,35$; $SD=0,80$). Küsimusele jättis vastamata 15 inimest (7%).

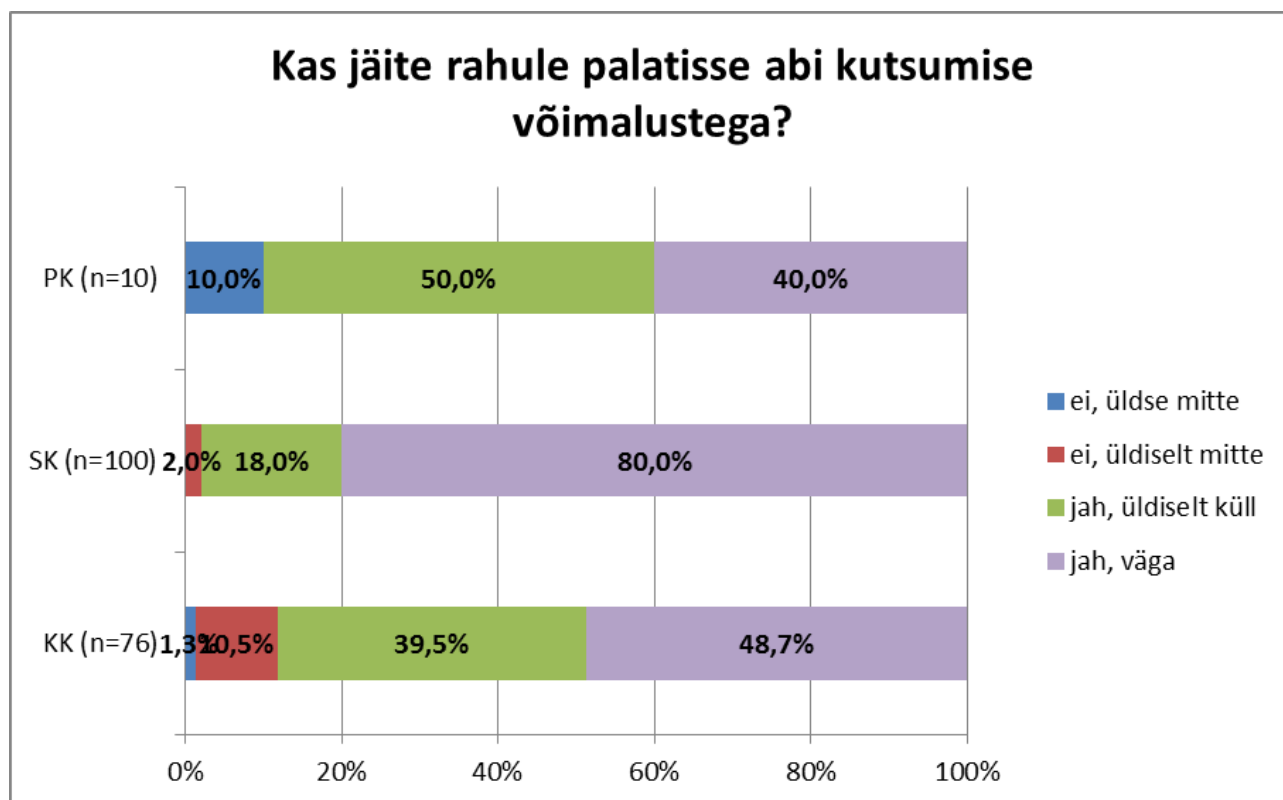
Haigla ruumide puhtuse ja korrashoiuga jäi täiesti rahule 144 ja üldiselt rahule 50 inimest. Üldiselt ei jäänud puhtusega rahule vaid 2 inimest ja üldse ei jäänud rahule kõigest 1 inimene ($m=3,71$; $SD=0,51$). Küsimusele ei vastanud 6 inimest (3%).



Joonis 22. Haigla rahulolu küsimuste vastuste jaotus

Palatisse abi kutsumise võimalusega jäi kirurgiakliinikus väga rahule 37 vastajat, üldiselt jäi rahule 30 inimest, üldiselt ei jäänud rahule 8 inimest ja üldse ei jäänud rahule 1 inimene ($m=3,36$; $SD=0,72$). Kirurgiakliinikus jäi väga rahule 80 inimest, üldiselt jäi rahule 18 inimest ja üldiselt ei

jäänud rahule 2 inimest ($m=3,78$; $SD=0,46$). Psühhiaatrikliinikus jäi väga rahule 4 inimest, üldiselt jäi rahule 5 inimest ja üldse ei jäänud rahule 1 inimene ($m=3,20$; $SD=0,92$). Küsimusele jättis vastamata kirurgiikliinikus 4 inimest (5%), sisekliinikus 10 inimest (9%) ja psühhiaatrikliinikus 3 inimest (23%).

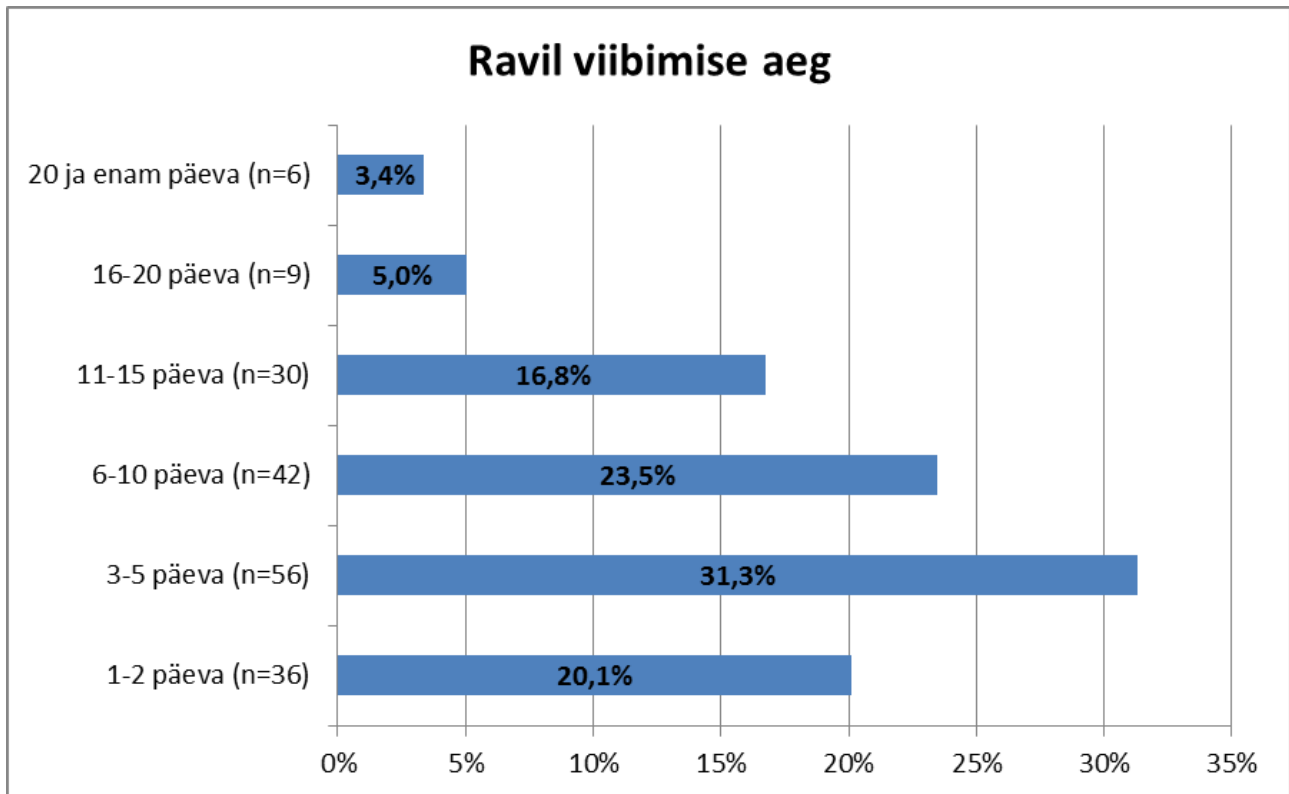


Joonis 23. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?“ kliinikute kaupa

4.7 Haiglast väljakirjutamine

Haiglaravil viibinud päevade arvu märkis 179 inimest. Haiglaravil viibiti keskmiselt 4 päeva ($SD=6,79$; $M_o=1$). Kõige lühem aeg oli 1 päeva ja kõige pikem aeg oli 50 päeval, mil viibiti Viljandi haiglas ravil (vt joonist nr 24). Sellele küsimusele jättis vastamata 24 inimest (12%).

Kirurgiikliinikus viibiti ravil keskmiselt 2 päeva ($SD=2,84$; $M_o=1$), sisekliinikus aga 6 päeva ($SD=4,66$; $M_o=10$) ning psühhiaatrikliinikus oli see 17 päeva ($SD=12,99$; $M_o=10$). Haiglaravil viibimise kõige lühem aeg kirurgiikliinikus oli 1 päeva, sisekliinikus 14 päeva ning psühhiaatrikliinikus 10 päeva, ja kõige pikem aeg oli kirurgiikliinikus 14 päeva, sisekliinikus 21 päeva ning psühhiaatrikliinikus 50 päeva. Küsimusele vastas kirurgiikliinikus 68 inimest, sisekliinikus 99 inimest ja psühhiaatrikliinikus 12 inimest. Küsimusele ei vastanud kirurgiikliinikus 12 inimest (15%), sisekliinikus 11 inimest (10%) ja psühhiaatrikliinikus 1 inimene (8%).

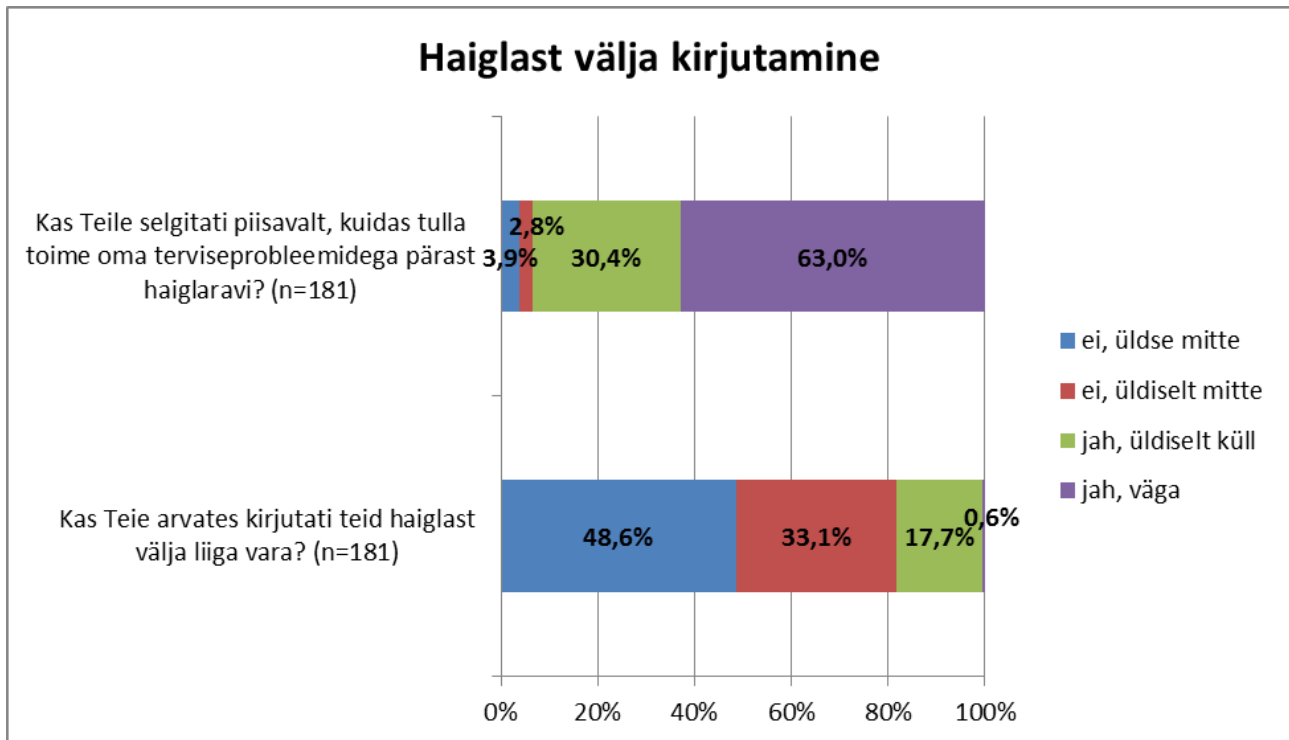


Joonis 24. Vastuste jaotus küsimusele „Kui kaua Te haiglaravil viibisite?“ (päevades)

Küsimusele „Kas Teie ravi jätkub teises haiglas?“ vastas jaatavalt 9 inimest (5%) ja eitavalt 166 inimest (95%). Küsimusele ei vastanud 28 inimest (14%).

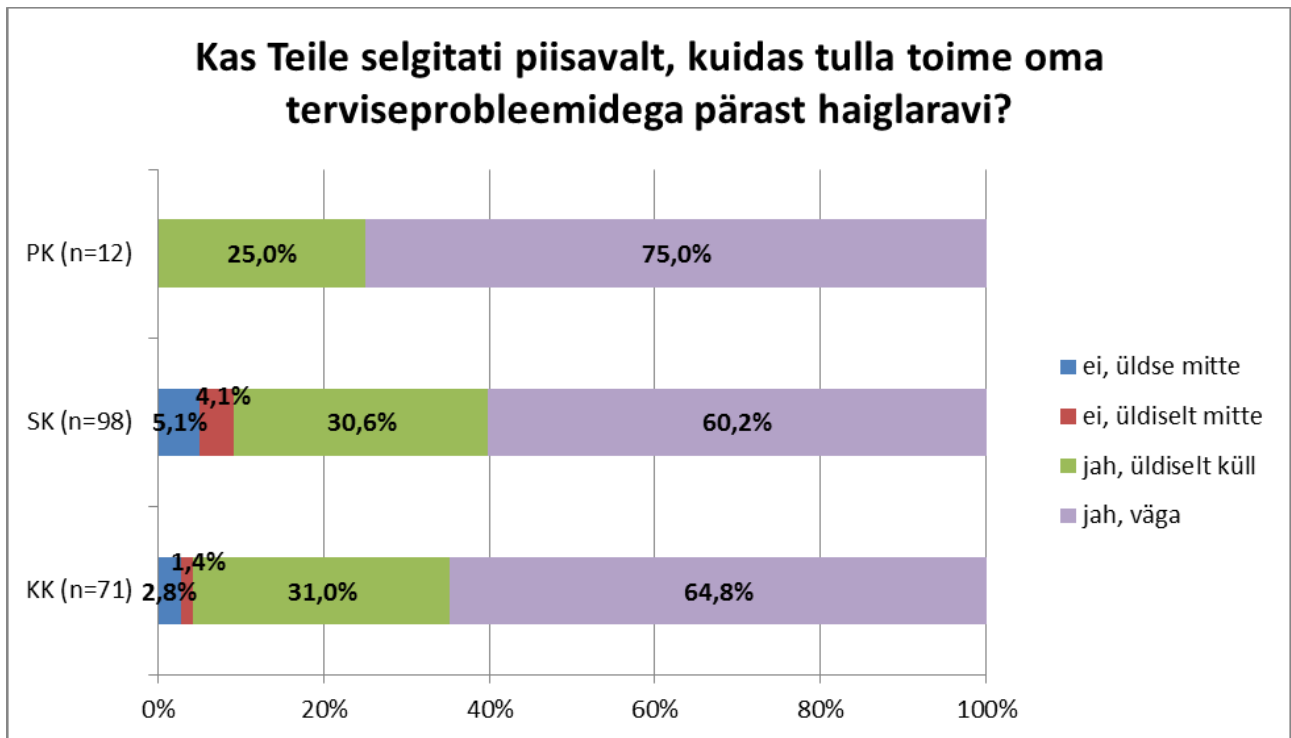
Küsimusele „Kas Teid kirjutati haiglast välja liiga vara?“ nõustus 33 inimest (18%), et neid kirjutati liiga vara haiglast välja. 148 vastaja (82%) arvates ei kirjutatud neid haiglast liiga vara välja ($m=1,70$; $SD=0,77$). Küsimusele jättis vastamata 22 inimest (11%)

Vastanutest 144 inimest oli täiesti nõus väitega, et neile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi ning 55 inimest olid üldiselt nõus. 5 vastajat ei olnud üldiselt nõus ja 7 vastajat ei olnud üldse nõus, et neile selgitati piisavalt, kuidas toime tulla terviseprobleemidega pärast haiglaravi.



Joonis 25. Vastuste jaotus haiglast välja kirjutamisel

Küsimusele „Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas toime tulla oma tervise probleemidega pärast haiglaravi?“ vastas kirurgiakliinikus 46 inimest, et neile selgitati, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi, üldiselt selgiti 22 inimesele, üldiselt ei selgitatud 1 inimesele ja üldse ei selgitatud 2 inimesele ($m=3,58$; $SD=0,67$). Sisekliiniks selgitati 59 inimesele, üldiselt selgitati 30 inimesele, üldiselt ei selgitatud 4 inimesele ja üldse ei selgitatud 5 inimesele ($m=3,46$; $SD=0,80$). Psühhiaatriakliinikus selgitati 9 inimesele, üldiselt selgitati 4 inimesele ja üldse ei selgitatud 1 inimesele ($m=3,75$; $SD=0,45$). Küsimusele jättis vastamata kirurgiakliinikus 9 inimest (11%), sisekliinikus 12 inimest (11%) ja psühhiaatriakliinikus 1 inimene (8%).



Joonis 26. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi?“ kliinikute kaupa

5. MIS HÄIRIS JA MIS ERITI MEELDIS

	Saab paremini	Eriti meeldis
ettepanekud		3
tänuõnad		10
jäin rahule/kõik hästi/ei häirinud		69
personal	8	79
teenindus	0	10
suhtumine	0	19
ravi	5	16
puhtus	2	3
toit	4	9
privaatsus	0	1
lärm	9	0
palatid	4	1
haigla	7	5
muu	6	12
ei tea/ ei oska öelda		7

Ettepanekud ja kommentaarid:

Kirurgiaosakonnas: WC poti kõrval võiks olla bideedušš!

Üldiselt: Kui patsient tuleb erakorralise haigena haiglasse ja on näha, et tal pole väga palju riideid kaasas/seljas ja ta peab liikuma palju mööda jahedaid koridore, siis võiksid töötajad pakkuda miskit peale. Lisaks võiks osakondades olla võimalus osta erinevaid hügieenitarvikuid, kamme jms, mida võiks haiglas oleku ajal vaja minna.

Ehk võiks personal üle täpsustada patsiendilt, kas ta eelistab suhelda sina või teie vormis.

„2008. aastaga võrreldes on olukord kõvasti paremaks läinud, nagu öö ja päev.“

„Aitäh kogu sünnitusosakonna personalile!“

„Arst on väga tore, abivalmis ja professionaalne. Kartsin kanüüli panekut, kuid õde oli super tasemel. Tänu ka anesteesiaarstile, oskab hästi psühholoogilisi pingeid maha võtta. Väga hea teenindus, rõõmsameelne personal. Ma tõesti jäin seekord rahule!“

„Jäin eriti rahule suhtumisega patsientidesse. Õed, hooldajad (ja üldiselt kogu personal) olid väga abiandvad, abivalmid, sõbralikud ja osavõtlikud!“

„Omaette palat, rahulik õhkkond, väga hooliv ja lahke personal. Kui oli muresid, siis sain kohe küsida. Usaldasin oma arste. Eriti meeldis see, et kogu aeg uuriti minu tervise kohta!“

„Haigla kodukord on rahulik ja vastuvõetav. Suur tänu teile!“

„Jäin eriti rahule doktori teabega oma küsimustele, kuidas toime tulla oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi. Ma jäin väga, väga rahule! Saan tegelikult kõike rõhutada ainult ülivõrdes-raviarst, õed, hooldajad (üldiselt kogu personal) oli nii viisakas, abivalmis ja sõbralikud. Ma pole kunagi sellist hoolitsust kusagil tundnud. Ma oleks olnud nagu tähtis minister. See andis mulle väga palju positiivset jõudu. Ma olen tõesti väga tänulik!“

„Jäin eriti rahule oma raviarsti ja õdede suhtumisega.“

„Eriline tänu arstidele, õdedele, teenindavale personalile tähelepaneliku ja südamliku suhtumise eest! Siiras tänu raviarst dr. Mäharile väga põhjalike uuringute eest!“

„Lasteosakonna õed ja hooldajad on absoluutselt ja eranditult hoolivad, sõbralikud ja abivalmid.“

„Eriti tänan oma raviarsti, tema suhtlemine on väga vahetu ja sõbralik. Saimne oma küsimustele arusaadavad ja põhjalikud vastused. Ta selgitab peensuseni nii ravimite mõju kui ka kõrvaltoimeid. Vajadusel suunas meid täiendavatele uuringutele ja määras ravi. Tänu kogu personalile!“

„Üldiselt jäin kõigega rahule, aga kui eraldi välja tuua, siis jäin rahule raviga, personaliga ja lisaks sellega, et mu probleemi põhjus leiti suht kiiresti ja sain ka suhteliselt täpse diagnoosi.“

„Raviarsti eruteeritusega, suhtumisega, osavõtlikusega. Suur tänu!“

„Üldiselt jäin kõigega rahule, aga eraldi pean ära ütleva, et õed tegid oma tööd väga hästi.“

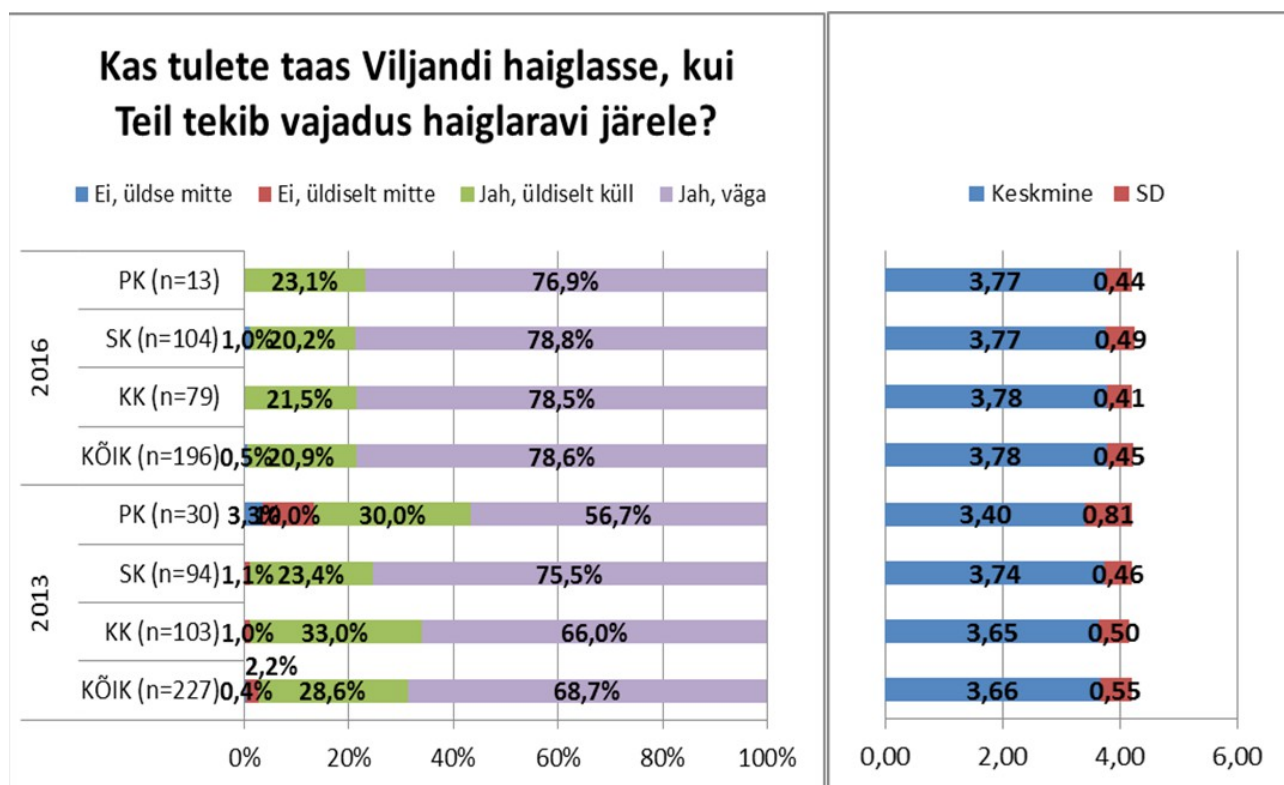
„Meeldiva suhtlemisega haigetega ja omavahel tajusin pidevalt operatiivsust ja hoolitsust kogu personali poolt osakonnas.“

„Osakonnas on väga meeldiv personal, kes suhtub oma patsientidesse väga hästi.“

6. 2013 VS 2016

2013. aastal viibis statsionaarsel haiglaravil 588 inimest, kellest 232 (39,5%) täitsid ära rahulolu uuringu küsimustiku (2016. aastal viibis 510 inimest, kellest 203 inimest andsid meile tagasisidet (39,8%)).

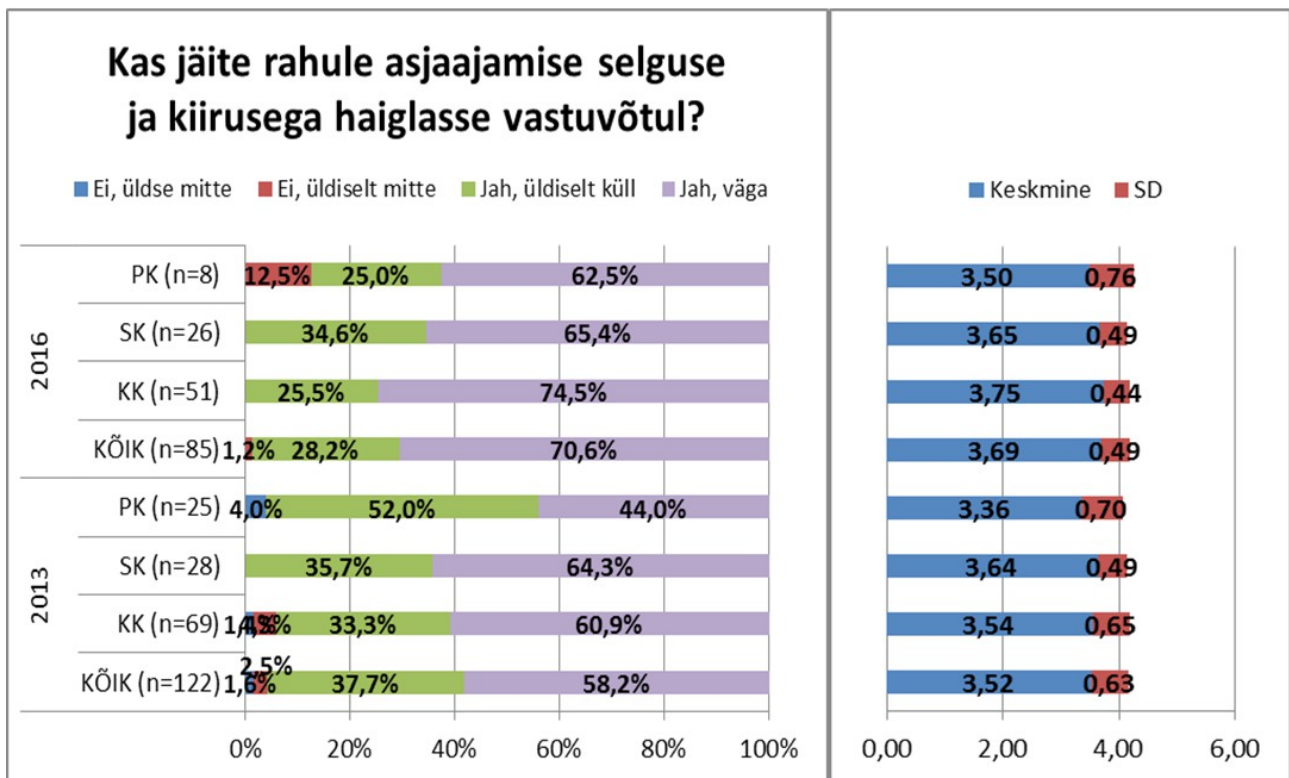
Küsimusele „Kas jäite haiglaraviga rahule?“ jäi 2013. aastal väga rahule 132 inimest, üldiselt rahule 98 inimest ja üldiselt ei jäänud rahule 1 inimene ($m=3,57$; $SD=0,51$), 2016. aastal aga jäi väga rahule 132 inimest, üldiselt jäi rahule 62 inimest ($m=3,68$; $SD=0,47$).



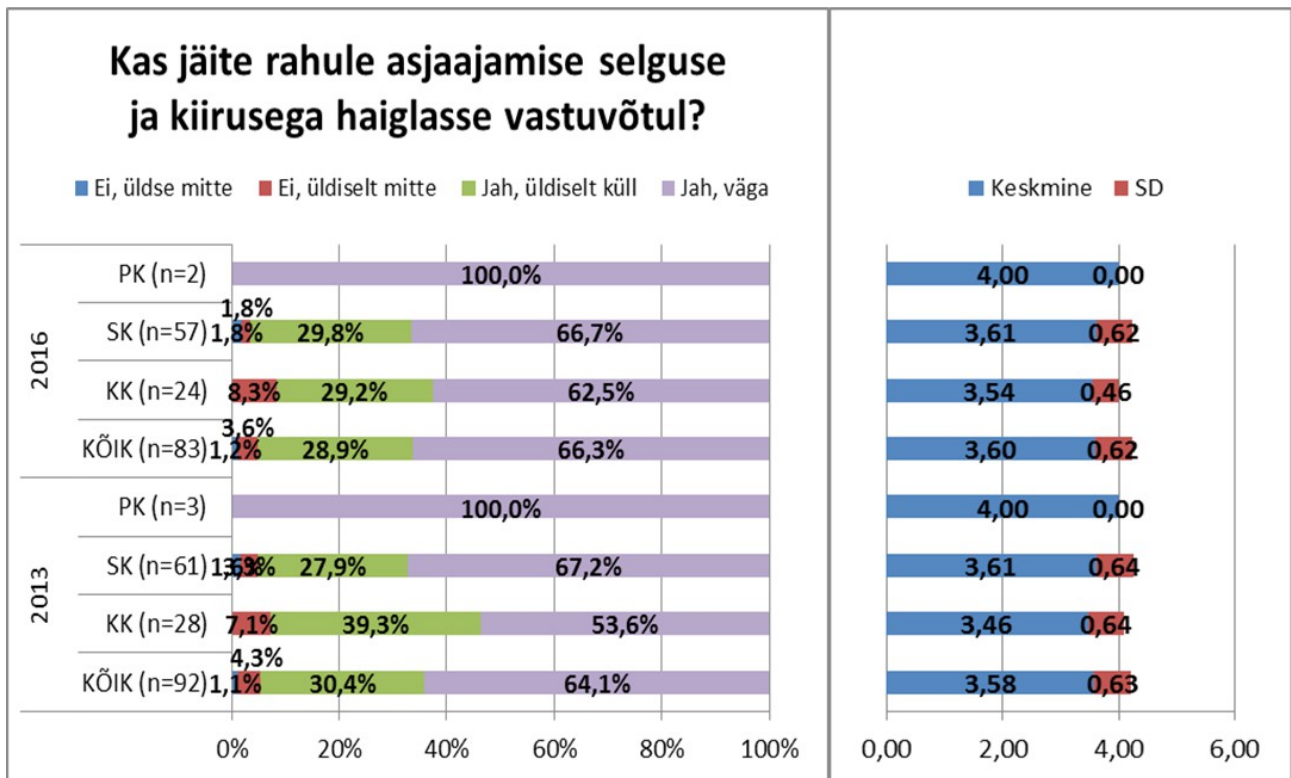
Joonis 28. Vastuste jaotus küsimusele „Kas tulete taas Viljandi haiglasse kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?“

2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Küsimusele „Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul“ vastas 2013. aastal, kellel oli haiglaravi varem planeeritud 71 inimest, et nad jäid väga rahule, üldiselt jäi rahule 46 inimest, üldiselt ei jäänud rahule 3 inimest ja üldse ei jäänud rahule 2 inimest ($m=3,52$; $SD=0,53$). Patsiendid, kes saabusid erakorralisena haigena, jäi väga rahule 59 inimest, üldiselt jäi rahule 28 inimest, üldiselt ei jäänud rahule 4 inimest ja üldse ei jäänud rahule 1 inimene ($m=3,58$; $SD=0,64$). 2016. aastal jäi planeeritud haiglaravi patsientidest väga rahule 60 inimest, üldiselt jäi rahule 24 inimest ja üldiselt ei jäänud rahule 1 inimene ($m=3,69$; $SD=0,49$). Patsiendid, kes saabusid erakorralisena haigena, jäi väga rahule 55 inimest, üldiselt jäi rahule 24 inimest, üldiselt ei jäänud rahule 3 inimest ja üldse ei jäänud rahule 1 inimene ($m=3,60$; $SD=0,62$) (vt joonist nr 29 ja 30).

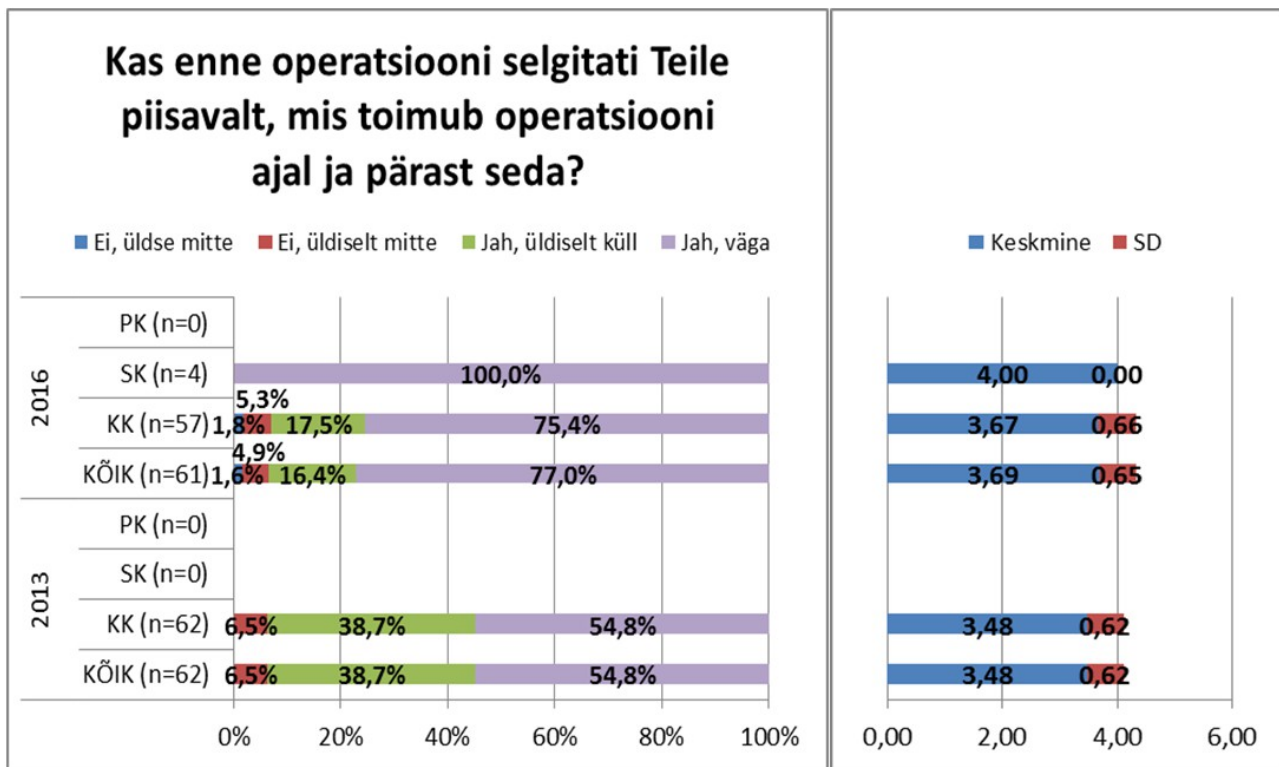


Joonis 29. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?“ (haiglaravi oli varem planeeritud) 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.



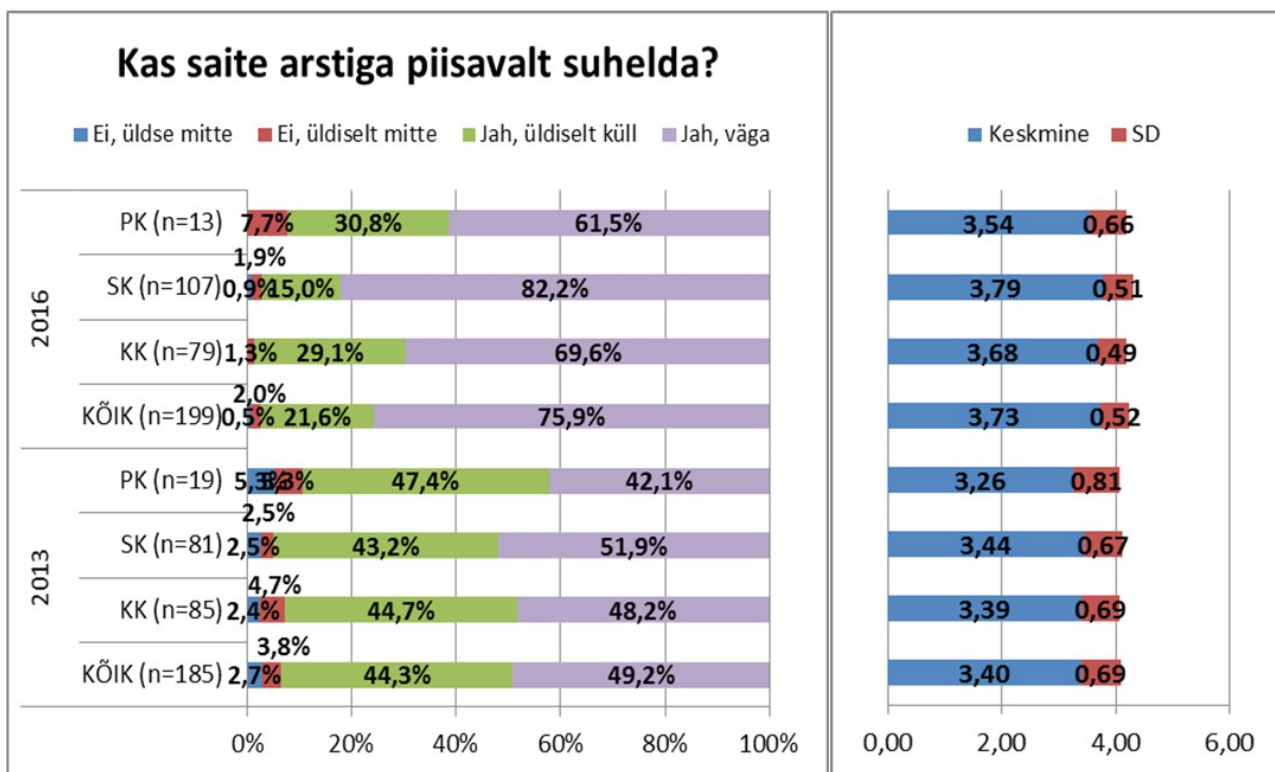
Joonis 30. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?“ (haiglaravi ei olnud planeeritud) 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Küsimusele „Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?“ vastas 2013. aastal 34 inimest, et neile selgitati piisavalt, üldiselt selgitati 24 inimesele ja üldiselt ei selgitatud 4 inimesele ($m=3,48$; $SD=0,62$). 2016. aastal selgitati piisavalt 47 inimesele, üldiselt selgitati 10 inimesele, üldiselt ei selgitatud 3 inimesele ja üldse ei selgitatud 1 inimesele ($m=3,69$, $SD=0,65$).



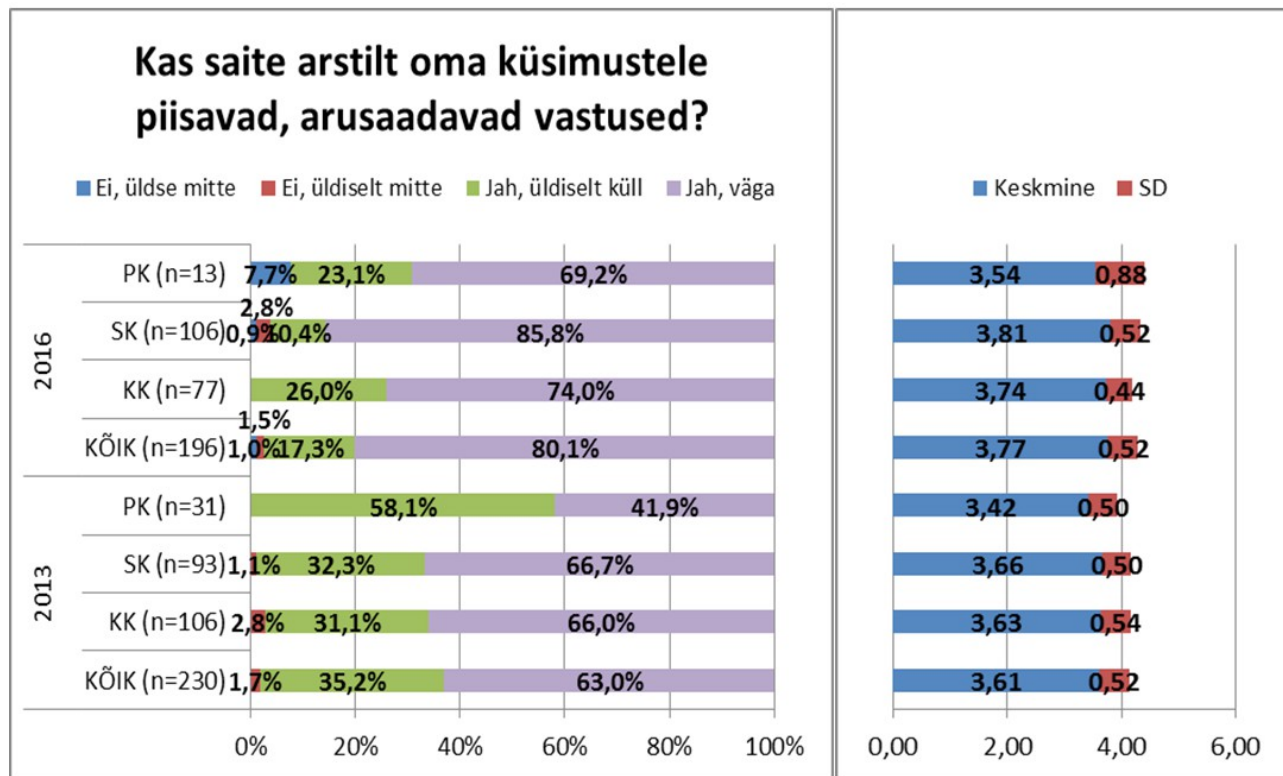
Joonis 31. Vastuste jaotus küsimusele „Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda“ 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Küsimusele „Kas saite arstiga piisavalt suhelda“ vastas 2013. aastal 91 inimest, et nad said arstiga piisavalt suhelda, üldiselt sai suhelda 82 inimest, üldiselt ei saanud suhelda 7 inimest ja üldse ei saanud suhelda 5 inimest ($m=3,40$; $SD=0,69$). 2016. aastal vastas 151 inimest, et said piisavalt suhelda arstiga, üldiselt sai suhelda 43 inimest, üldiselt ei saanud suhelda 4 inimest ja üldse ei saanud suhelda 1 inimene ($m=3,73$; $SD=0,52$).



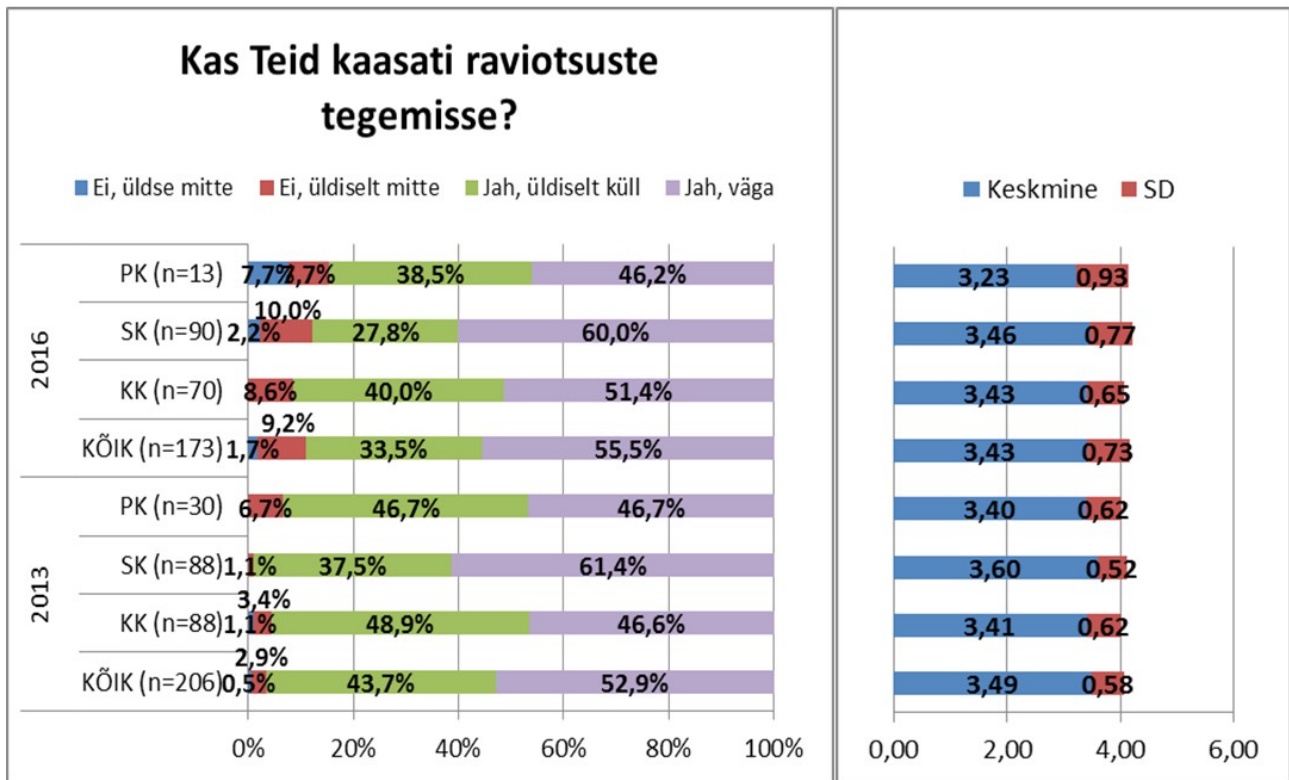
Joonis 32. Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite arstiga piisavalt suhelda?“ 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Küsimusele „Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?“ vastas 2013. aastal 145 inimest, et nad said arst piisavad, arusaadavad vastused, üldiselt sai 81 inimest ja üldiselt ei saanud 4 inimest ($m=3,61; SD=0,52$). 2016. aastal said piisavad ja arusaadavad vastused 157 inimest, üldiselt sai 34 inimest, üldiselt ei saanud 3 inimest ja üldse ei saanud 2 inimest ($m=3,77; SD=0,44$).



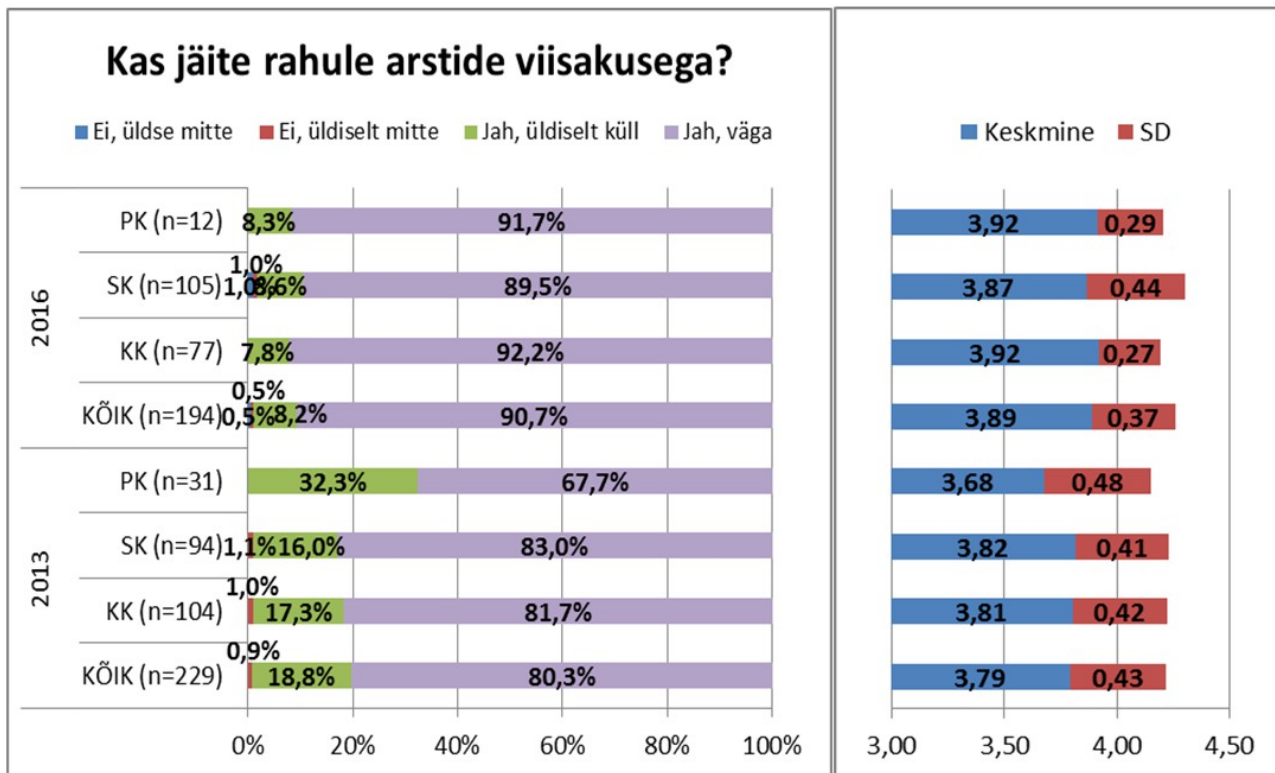
Joonis 33. Vastuste jaotus küsimusele „Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?“ 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Küsimusele „Kas Teid kaasati raviotsuste tegemisse?“ vastas 2013. aastal 109 inimest, et neid kaasati raviotsuste tegemisse, üldiselt kaasati 90 inimest, üldiselt ei kaasatud 6 inimest ja üldse ei kaasatud 1 inimene ($m=3,49$; $SD=0,58$). 2016. aastal kaasati 96 inimest, üldiselt kaasati 58 inimest, üldiselt ei kaasatud 16 inimest ja üldse ei kaasatud 3 inimest ($m=3,43$; $SD=0,73$).



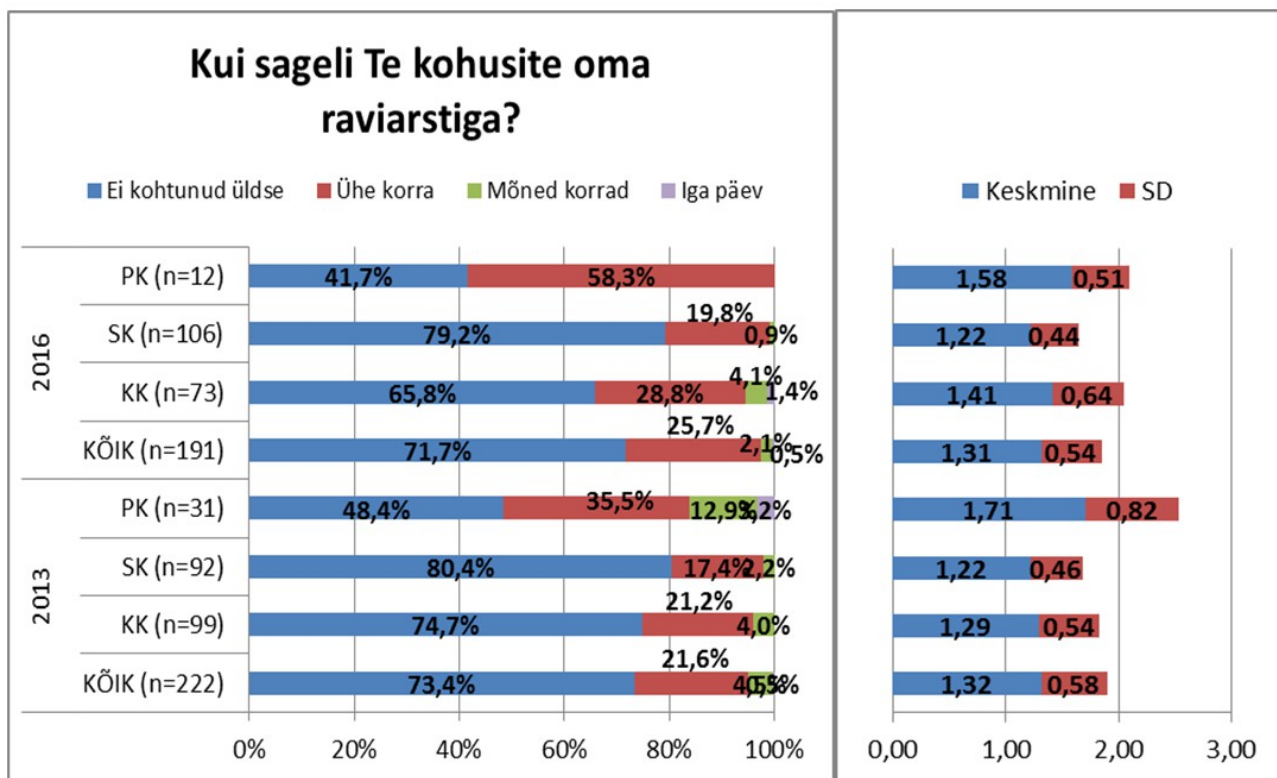
Joonis 34. Vastuste jaotus küsimusele „Kas teid kaasati raviotsuste tegemisse?“ 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Arstide viisakusega 2013. aastal jäi väga rahule 184 vastajat, üldiselt jäid rahule 43 vastajat, üldiselt ei jäänud rahule 2 vastajat ($m=3,79$; $SD=0,43$). 2016. aastal jäi väga rahule 176 vastajat, üldiselt jäi rahule 16 vastajat, üldiselt ei jäänud ja üldse ei jäänud rahule 1 vastaja ($m=3,89$; $SD=0,37$).



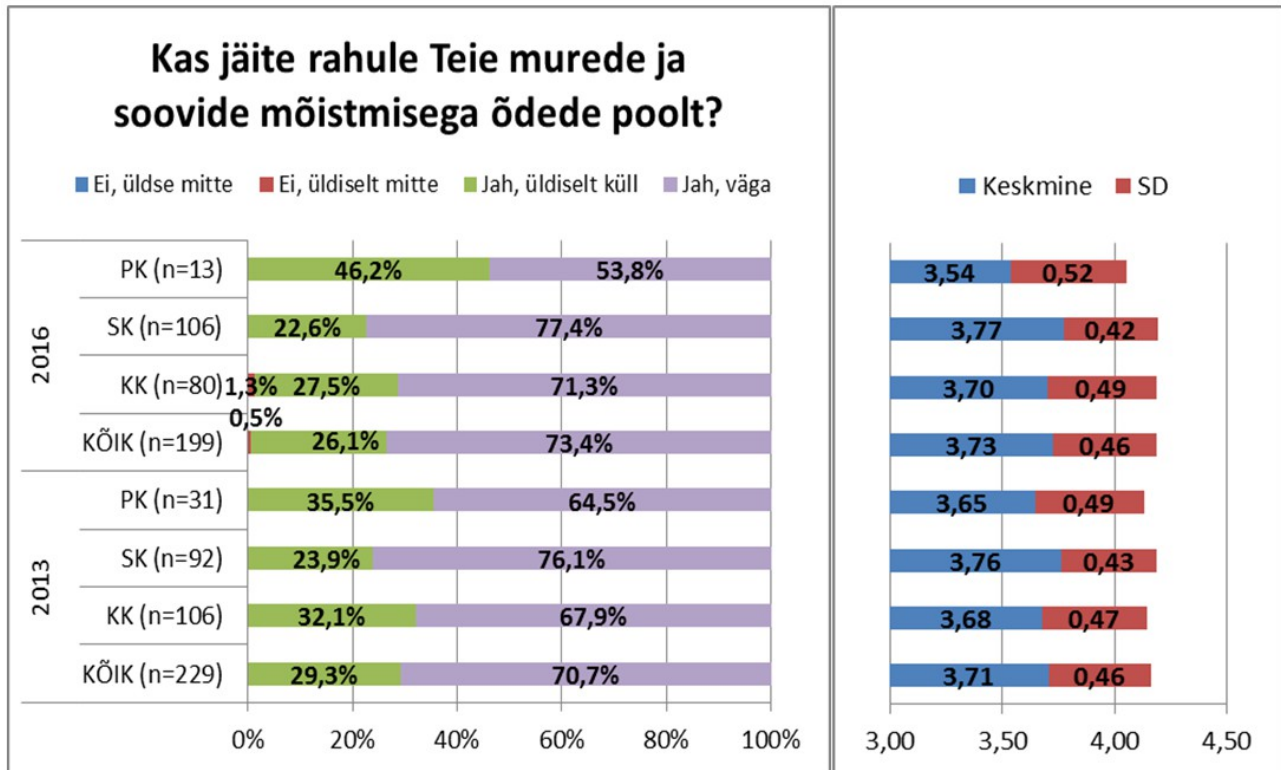
Joonis 35. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule arstide viisakusega?“ 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Oma raviarstiga kohtus 2013. aastal 163 vastajat, mõned korrad haiglas oleku jooksul 48 vastajat, ühe korra haiglas oleku jooksul 10 vastajat ja üldse ei kohtunud 1 vastaja ($m=1,32$; $SD=0,58$). 2016. aastal kohtus oma raviarstiga 137 vastajat, mõned korrad 49 vastajat, ühe korra 4 vastajat ja üldse ei kohtunud 1 vastaja ($m=1,31$; $SD=0,54$).



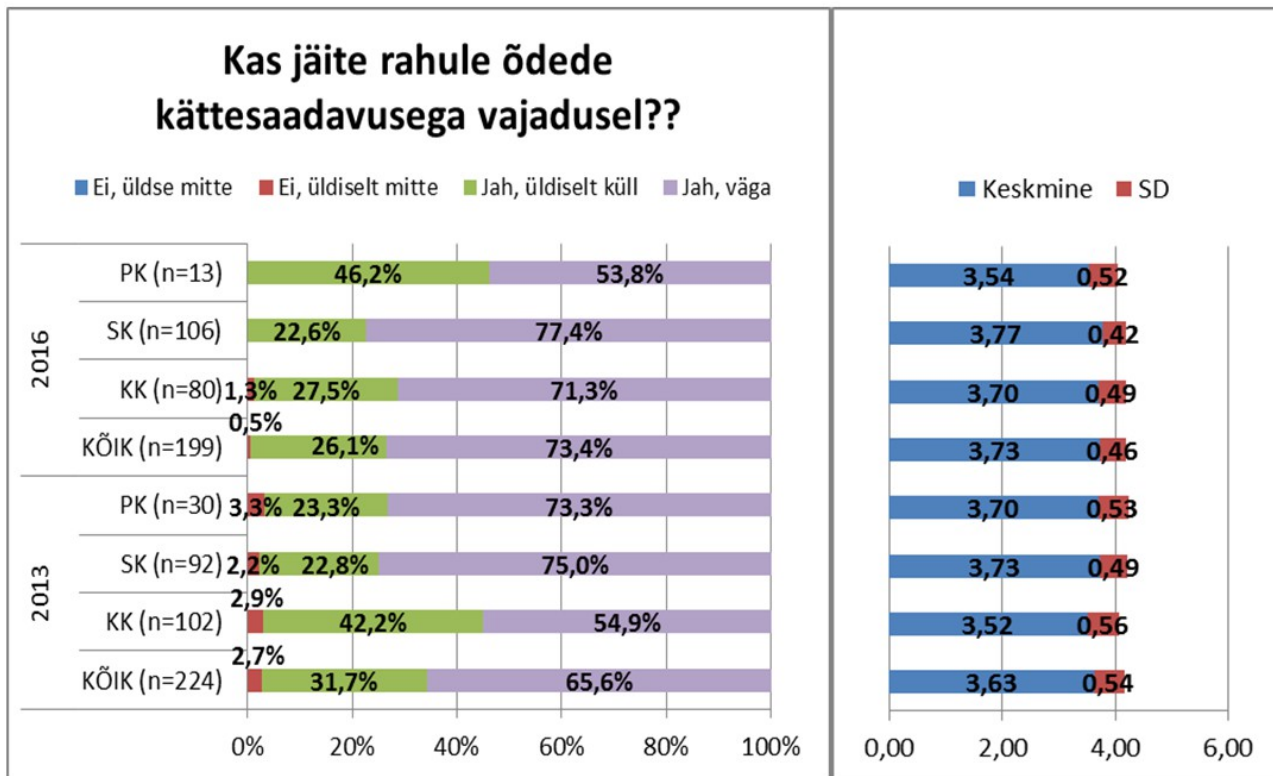
Joonis 36. Vastuste jaotus küsimusele „Kui sageli Te kohtusite oma raviarstiga?“ 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Oma murede ja soovide mõistmisega õdede poolt 2013. aastal jäi väga rahule 162 vastajat, üldiselt jäi rahule 67 vastajat ($m=3,71$; $SD=0,46$). 2016. aastal jäi väga rahule 146 vastajat, üldiselt jäi rahule 52 vastajat ja üldiselt ei jäänud rahule 1 vastajat ($m=3,73$; $SD=0,46$).



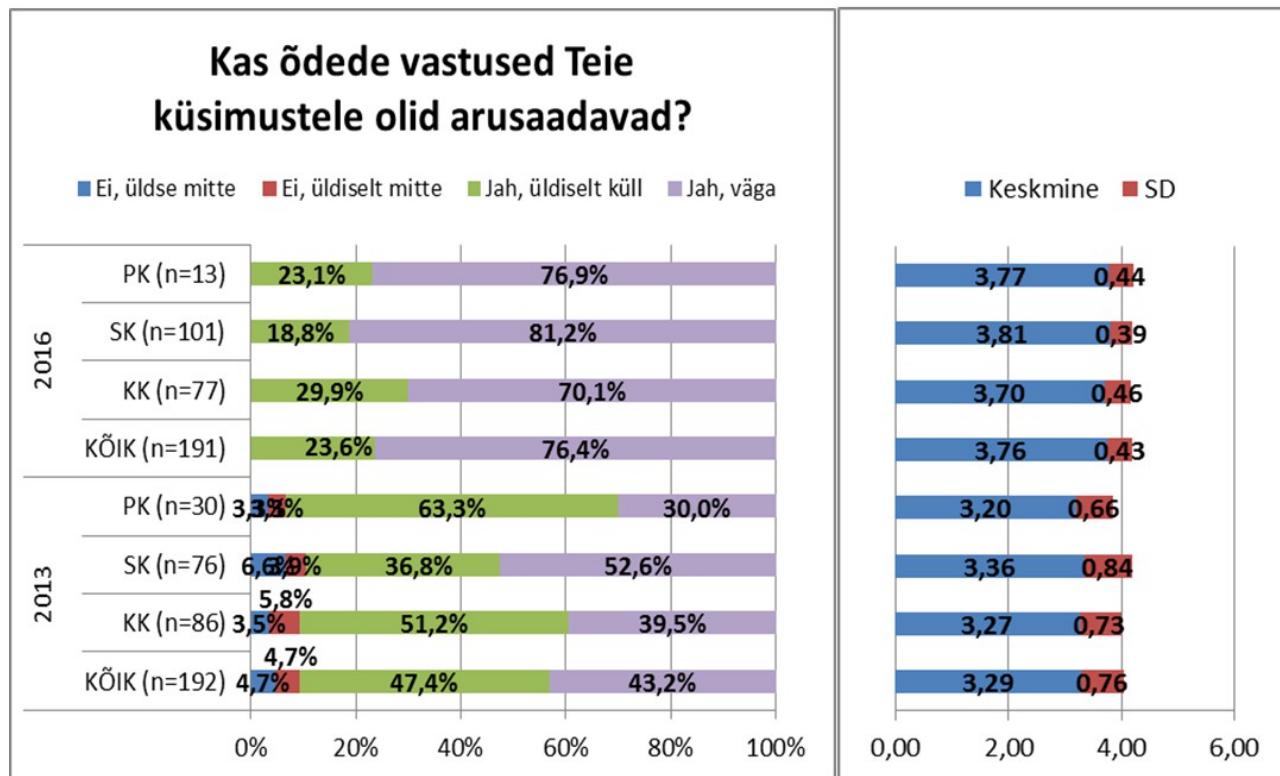
Joonis 37. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?“ 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Õdede kättesaadavusega vajadusel jäi 2013. aastal väga rahule 147 vastajat, üldiselt jäi rahule 71 vastajat ja üldiselt ei jäänud rahule 6 vastajat ($m=3,63$; $SD=0,54$). 2016. aastal jäi väga rahule 151 vastajat, üldiselt jäi rahule 45 vastajat ja üldiselt ei jäänud rahule 3 vastajat ($m=3,73$; $SD=0,46$).



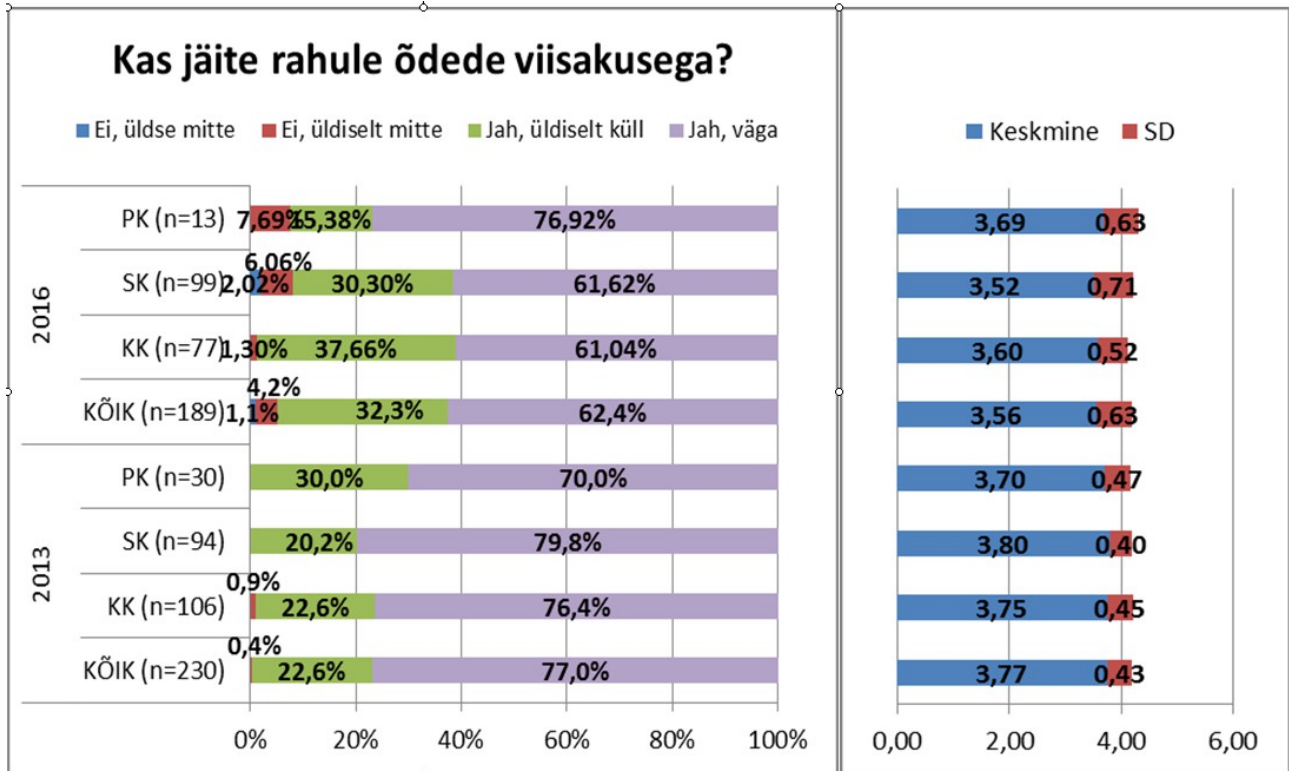
Joonis 38. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?“ 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Küsimusega „Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad“ nõustus täielikult 2013. aastal 83 inimest, üldiselt nõustus 91 inimest, üldiselt ja üldse ei nõustunud 9 inimest ($m=3,29$; $SD=0,76$). 2016. aastal nõustusid väitega täielikult 146 inimest ja üldiselt 45 inimest ($3,76$; $SD=0,43$).



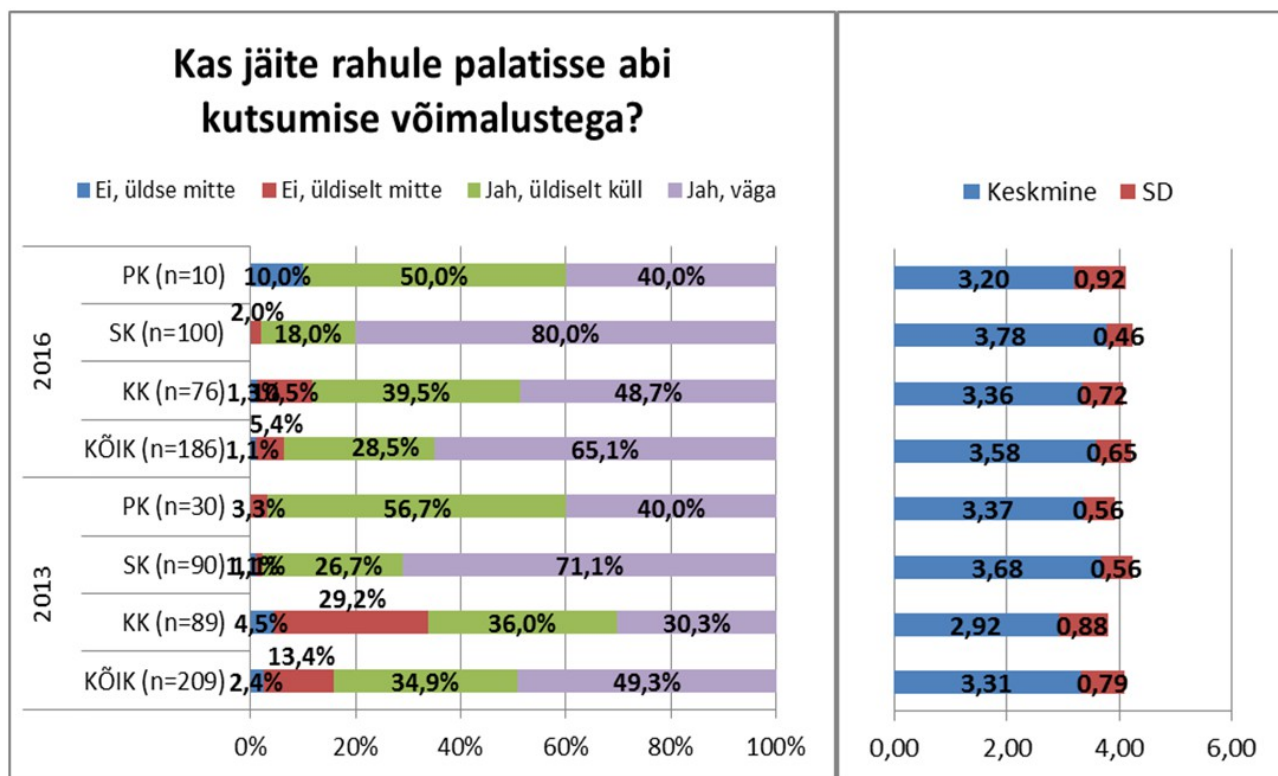
Joonis 39. Vastuste jaotus küsimusele „Kas õdede vastused Teie küsimustele oli arusaadavad?“ 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Õdede viisakusega jäi 2013. aastal väga rahule 177 inimest, üldiselt jäi rahule 52 inimest, üldiselt ei jäänud rahule 1 inimene ($m=3,77$; $SD=0,43$). 2016. aastal jäi väga rahule 170 inimest, üldiselt jäi rahule 26 inimest ja üldiselt ei jäänud rahule 1 inimene ($m=3,56$; $SD=0,63$).



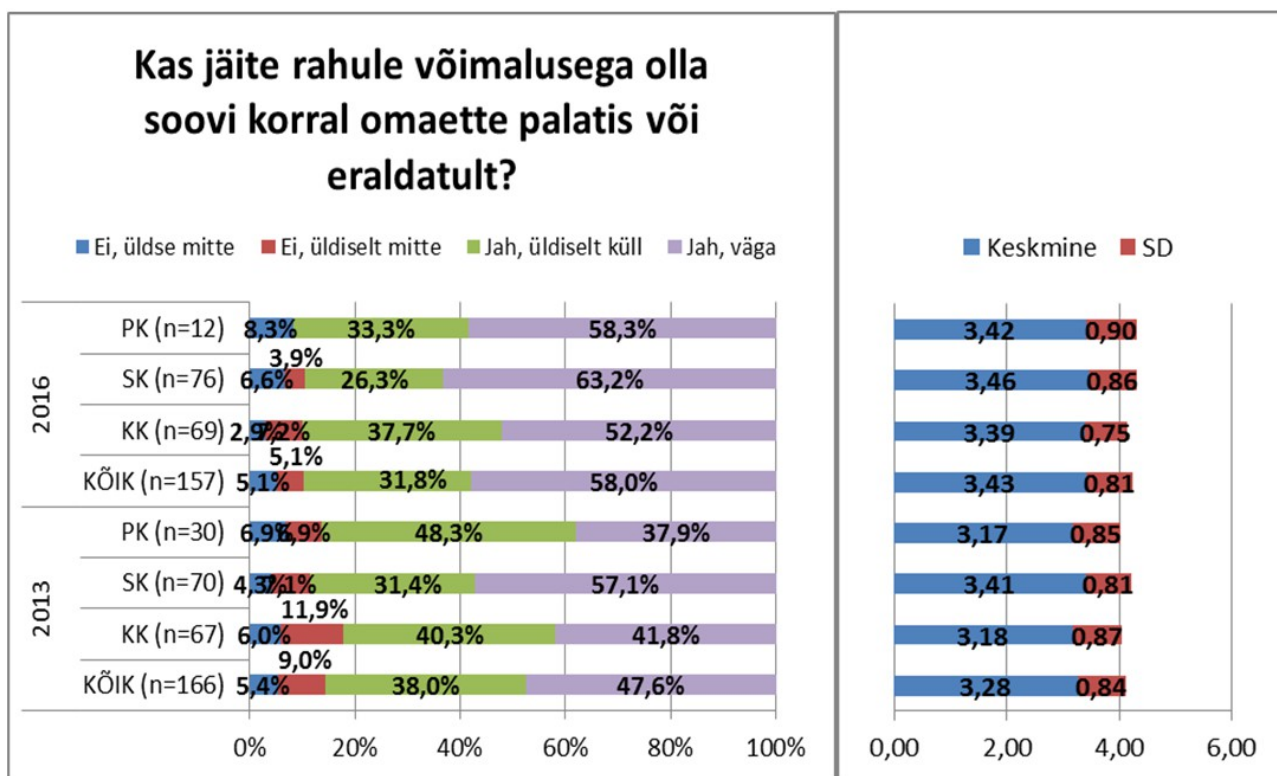
Joonis 40. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule õdede viisakusega?“ 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Palatisse abi kutsumise võimalustega jäi 2013. aastal väga rahule 103 vastajat, üldiselt jäi rahule 73 vastajat, üldiselt ei jäänud rahule 28 vastajat ja üldse ei jäänud rahule 5 vastajat ($m=3,31$; $SD=0,79$). 2016. aastal jäi väga rahule 121 vastajat, üldiselt jäi rahule 53 vastajat, üldiselt ei jäänud rahule 10 vastajat ja üldse ei jäänud rahule 2 vastajat ($m=3,58$; $SD=0,65$).



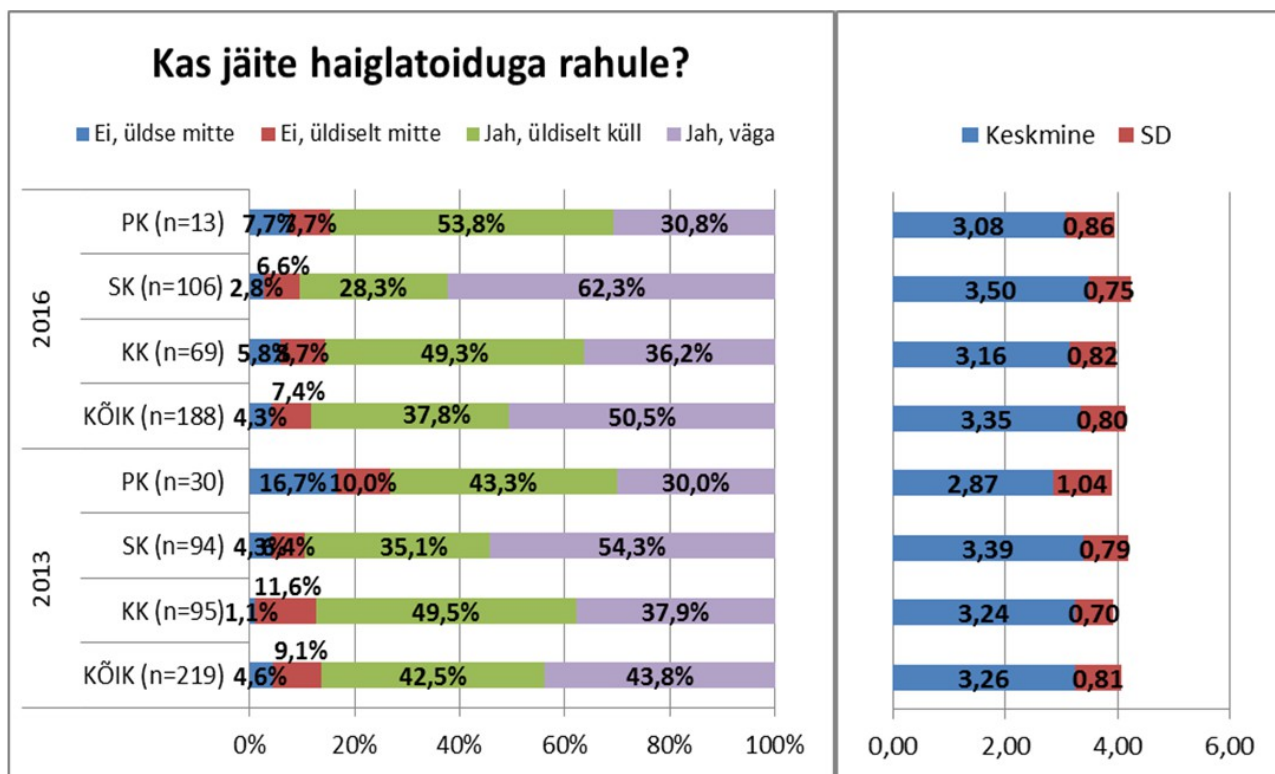
Joonis 41. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalustega?“ 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Küsimusega „Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult?“ nõustus 2013. aastal täielikult 79 inimest, üldiselt nõustus 63 inimest, üldiselt ei nõustunud 15 inimest ja üldse ei nõustunud 9 inimest ($m=3,28$; $SD=0,84$). 2016. aastal nõustus täielikult 91 inimest, üldiselt nõustus 50 inimest, üldiselt ja üldse ei nõustunud 8 inimest ($m=3,43$; $SD=0,81$).



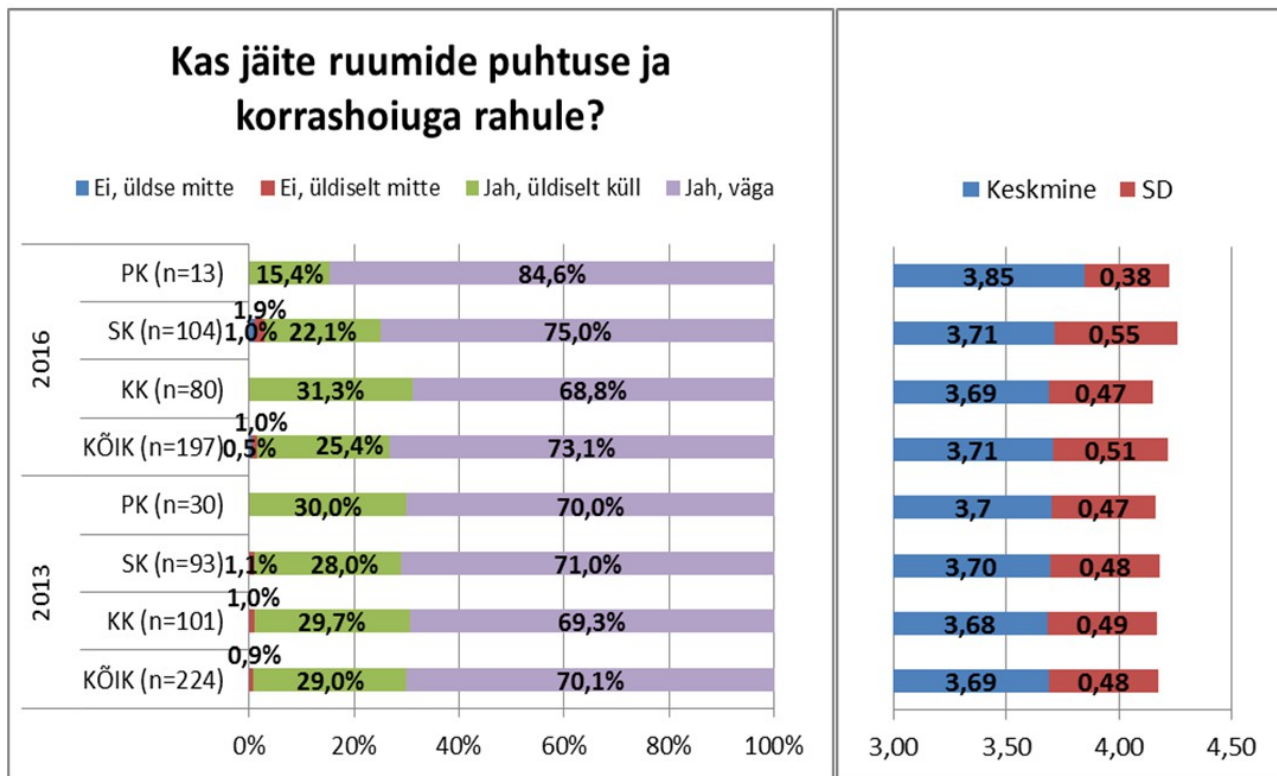
Joonis 42. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult?“ 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Haiglatoiduga jäi 2013. aastal väga rahule 96 vastajat, üldiselt jäi rahule 93 vastajat, üldiselt ei jäänud rahule 20 vastajat ja üldse ei jäänud rahule 10 vastajat ($m=3,26$; $SD=0,81$). 2016. aastal jäi väga rahule 95 vastajat, üldiselt jäi rahule 71 vastajat, üldiselt ei jäänud rahule 14 vastajat ja üldse ei jäänud rahule 8 vastajat ($m=3,35$; $SD=0,80$).



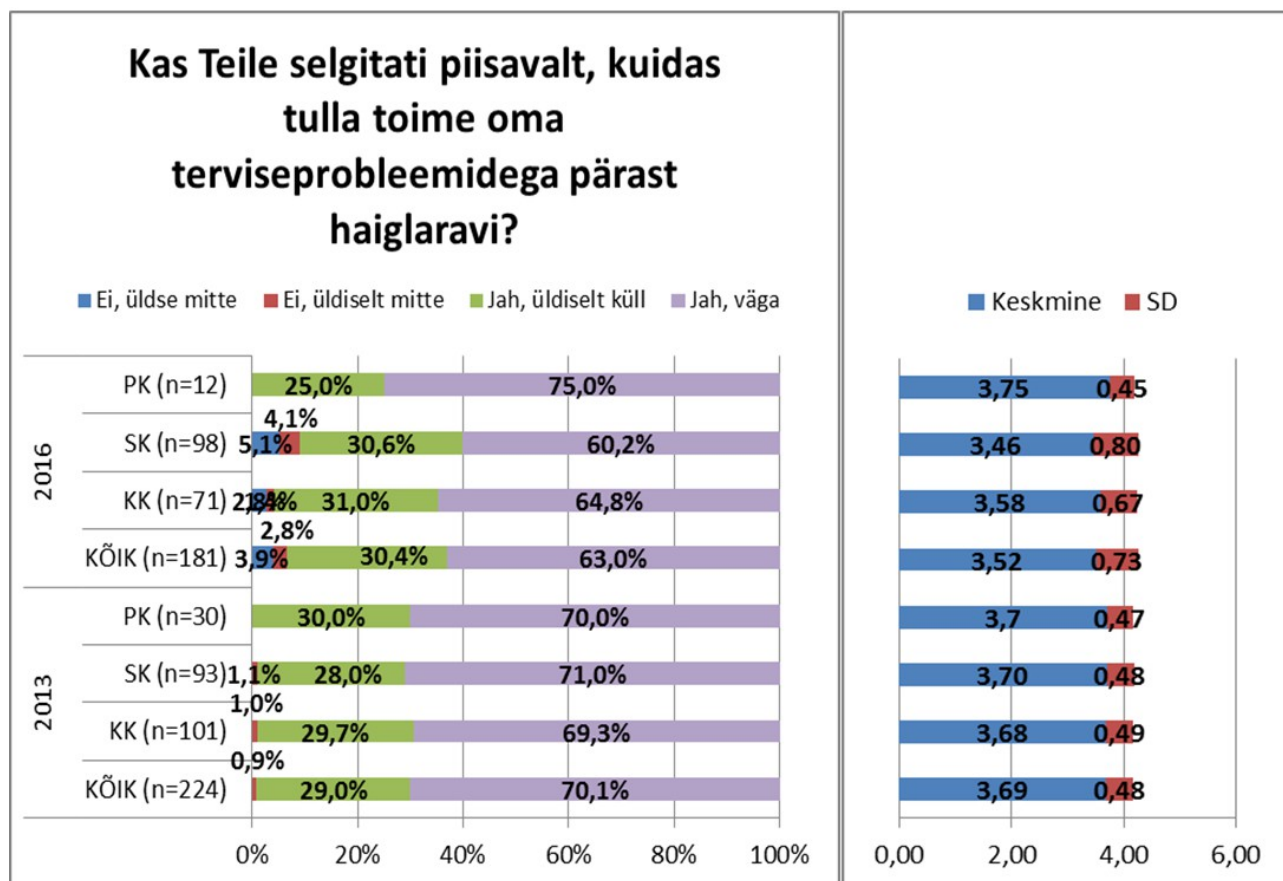
Joonis 43. Vastuste jaotus küsimusele „Kas jäite haiglatoiduga rahule?“ 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Ruumide puhtuse ja korrashoiuga jäi 2013. aastal väga rahule 157 vastajat, üldiselt jäi rahule 65 vastajat, üldiselt ei jäänud rahule 2 vastajat ($m=3,69$; $SD=0,48$). 2016. aastal jäi väga rahule 144 vastajat, üldiselt jäi rahule 50 vastajat, üldiselt ei jäänud rahule 2 vastajat ja üldse ei jäänud rahule 1 vastaja ($m=3,71$; $SD=0,51$).



Joonis 44. Vastuste jaotus küsimusele „ Kas Te jäite ruumide puhtuse ja korrashoiuga rahule?“ 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

Küsimusega „Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma tervise probleemidega pärast haiglaravi?“ nõustus täielikult 2013. aastal 102 inimest, üldiselt nõustus 97 inimest, üldiselt ei nõustunud 5 inimest ja üldse ei nõustunud 2 inimest ($m=3,69$; $SD=0,43$). 2016. aastal nõustus täielikult 114 inimest, üldiselt nõustus 55 inimest, üldiselt ei nõustunud 5 inimest ja üldse ei nõustunud 7 inimest ($m=3,52$; $SD=0,73$).



Joonis 45. Vastuste jaotus küsimusele „Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi?“ 2013. aasta ja 2016. aasta lõikes.

7. LISAD

7.1 Keskmiste ja standardhälve muutused täna võrreldes 2016. aastaga

KÜSIMUS	KESKMINE		MUUTUS	STANDARDHÄLVE		MUUTUS
	2013	2016		2013	2016	
Kas jäite haiglaraviga rahule?	3,57	3,68	0,11	0,5	0,47	0,03
Kas tulete taas Viljandi haiglasse, kui Teil tekib vajadus haiglaravi järele?	3,66	3,78	0,12	0,55	0,45	0,1
Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?	3,28	3,32	0,04	0,71	0,74	-0,03
Kas Teie tervis halvenes haiglaravi ootamise perioodil?	1,88	1,72	0,16	0,89	0,76	0,13
Kas saite ise valida haigla, kuhu ravile tulla?	2,82	3,02	0,2	1,16	1,13	0,03
Kas jäite rahule asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul?	3,55	3,66	0,11	0,63	0,56	0,07
Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?	3,49	3,68	0,19	0,62	0,64	-0,02
Kas Teil oli valusid haiglasoleku ajal?	2,7	2,93	-0,23	1,1	1,01	0,09
Kas Te saite valu leevendamiseks abi piisavalt kiiresti?	3,68	3,59	-0,09	0,48	0,66	-0,18
Kas saite arstiga piisavalt suhelda?	3,4	3,73	0,33	0,69	0,52	0,17
Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad, arusaadavad vastused?	3,61	3,77	0,16	0,52	0,52	0
Kas jäite rahule arstide usaldusväarsuse ja oskustega?	3,64	3,86	0,22	0,49	0,4	0,09
Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja võimaluste kohta Teie haigustest?	3,69	3,65	-0,04	0,47	0,63	-0,16
Kas Teid kaasati raviotsuste tegemisse?	3,49	3,43	-0,06	0,58	0,73	-0,15
Kas jäite rahule arstide	3,79	3,89	0,1	0,42	0,37	0,06

viisakusega?						
Kui sageli kohtusite oma raviarstiga?	1,32	1,31	-0,01	0,58	0,54	0,04
Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	3,71	3,73	0,02	0,46	0,46	0
Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	3,63	3,73	0,1	0,54	0,46	0,08
Kas jäite õdede usaldusväärse ja oskustega rahule?	3,68	3,76	0,08	0,48	0,47	0,01
Kas jäite rahule õdede poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta?	3,62	3,73	0,11	0,56	0,49	0,07
Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?	3,29	3,76	0,47	0,76	0,43	0,33
Kas jäite rahule õdede viisakusega?	3,77	3,56	-0,21	0,43	0,63	-0,2
Kas Teie hinnangul oli õdesid piisavalt?	3,48	3,56	0,08	0,6	0,63	-0,03
Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalusega	3,31	3,58	0,27	0,79	0,65	0,14
Kas jäite rahule võimalusega olla soovi korral omaette palatis või eraldatult	3,28	3,43	0,18	0,84	0,81	0,03
Kas jäite haiglatoiduga rahule?	3,26	3,35	0,09	0,81	0,8	0,01
Kas jäite ruumide puhtuse ja korrashoiuga rahule?	3,69	3,71	0,02	0,48	0,51	-0,03
Kas Teie arvates kirjutati teid haiglast välja liiga vara?	1,67	1,7	-0,03	0,77	0,77	0
Kas Teile selgitati piisavalt, kuidas tulla toime oma terviseprobleemidega pärast haiglaravi	3,69	3,52	-0,17	0,48	0,73	-0,25

Tabel 3. Keskmiste ja standardhälvete muutus 2013. aastal ja 2016. aastal

7.2 Uuringus kasutatud ankeet

Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata järgnevale küsimustele, mille eesmärgiks on selgitada Teie rahulolu tervishoiuteenustega *Viljandi 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 *kvaliteedijuhi Elo Paap poole telefonil 4352 049 või e-post elo.paap@vmh.ee*

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 Viljandi 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"/>	
Küsimused haiglasse saabumise kohta				
3 Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?		4 Kui kaua Te pidite haiglaravi ootama (alates eriarsti vastuvõtust, kus Teile öeldi, et vajate haiglaravi?)		
Jah, haiglaravi oli varem planeeritud <input type="checkbox"/> 1	Ei, tulin erakorralise haigena (kiirabi, EMO) <input type="checkbox"/> 2	_____ päeva või _____ nädalat või _____ kuud		
<i>Ei korral jätkake küsimusega 7</i>		Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte
5 Kas jäite rahule ooteaja pikkusega?		<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"/>
7 Kas saite ise valida haigla, kuhu ravile tulla?		<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"/>
Küsimused ravi kohta				
9 Kas Teile tehti operatsioon?		Jah <input type="checkbox"/> 1	Ei <input type="checkbox"/> 2	<i>Ei korral jätkake küsimusega 12</i>
10 Kas enne operatsiooni selgitati Teile piisavalt, mis toimub operatsiooni ajal ja pärast seda?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Kas Teilt võeti kirjalik nõusolek enne operatsiooni?		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
12 Kas Teil oli valusid haiglasoleku ajal?		<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"/>
14 Kas jäite rahule teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küsimused Teie raviarsti kohta				
15 Kas saite arstiga piisavalt suhelda?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16 Kas saite arstilt oma küsimustele piisavad,		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

arusaadavad vastused?				
17 Kas jäite rahule arstide usaldusväärse ja oskustega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18 Kas jäite rahule teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta Teie haigusest?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19 Kas Teid kaasati raviotsuste tegemisse?	<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 Mõned korrad haiglas oleku jooksul <input type="checkbox"/> 2	Ühe korra haiglas oleku jooksul <input type="checkbox"/> 3 Ei kohtunud üldse <input type="checkbox"/> 4			
Küsimused õdede/ämmaemandate kohta				
22 Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23 Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24 Kas jäite õdede usaldusväärse ja oskustega rahule?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25 Kas jäite rahule õdede poolt jagatud teabega uuringute ja protseduuride kohta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26 Kas õdede vastused Teie küsimustele olid arusaadavad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27 Kas jäite rahule õdede viisakusega?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28 Kas Teie hinnangul oli õdesid piisavalt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Küsimused haigla kohta				
29 Kas jäite rahule palatisse abi kutsumise võimalusega?	<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 kirjutage, mis Teid haiglas oleku ajal häiris, mis oleks võinud olla teisiti?

Millega Te jäite eriti rahule?

Juhul kui Te olete nõus, järgneva kuu vältel, vestlema eelnenud küsimustega sarnastel teemadel, palun kirjutage siia oma telefoni nr ja Teiega vestleb meie haigla kvaliteedispetsialist! Täna!

Patsiendi andmed:

40 Patsiendi vanus: _____ aastane	41 Patsiendi sugu: naine <input type="checkbox"/> 1 mees <input type="checkbox"/> 2
42 Elukoht (maakond, linn/vald): _____	
Täidetakse raviasutuse töötajate poolt.	
43 Ankeedi number _____	45 Ankeedi kuupäev _____
44 Ankeedi keel 1 (eesti) 2 (vene)	46 Struktuuriüksus _____ kuuekohaline number

Suur tänu vastamise eest!