



PATSIENTIDE RAHULOLU HAIGLARAVIGA

2021

Tartu Ülikooli Kliinikum viis 2021. aasta maikuu jooksul läbi haiglaravil viibinud patsientide seas rahuloluküsitluse. Küsitluse tulemustest selgus, et kliinikumi patsientide üldine rahulolu tõusis vaatamata pandeemiale. Haiglaraviga jäi väga rahule 80% haiglaravil viibinud patsientidest.

Kliinikum viib patsientide rahuloluküsitlusi läbi igal aastal, ühel aastal statsionaarse ravi ja teisel aastal ambulatoorse ravi osas. Patsientide tagasiside on kliinikumi jaoks väga oluline, et tervishoiuteenuste osutamisel arvestada patsientide ootustega ja saadud kogemustega.

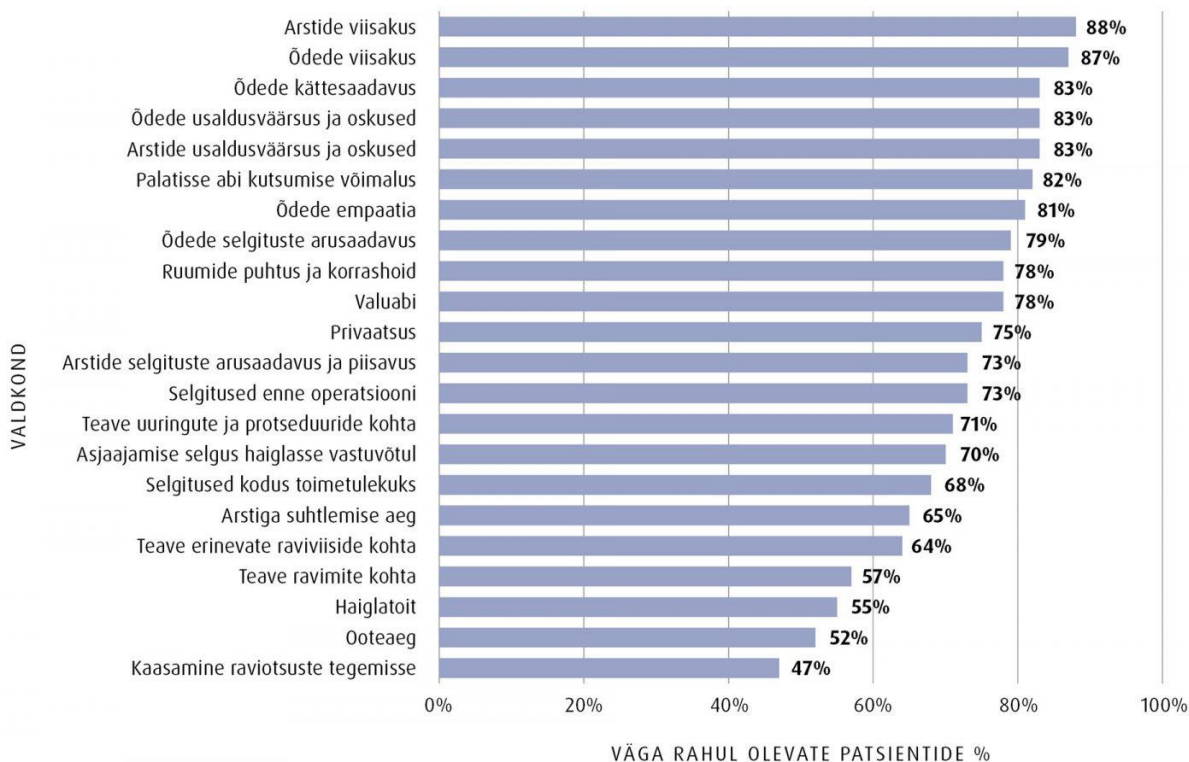
Seekordses küsitluses osalemiseks oli mitu erinevat vastamise võimalust: patsiendid said valida kas täita paberankeet haiglaravi viimasel päeval, täita elektrooniline küsimustik kliinikumi kodulehel või QR koodiga avanev elektrooniline küsimustik nutitefonis. Patsiendid eelistasid täita paberankeedi. Elektroonilised ankeedi täitmise võimalused vajavad edaspidi põhjalikumat tutvustamist, patsientide innustamist ja juhendamist.

Küsitlusele vastas 1531 haiglaravil viibinud patsienti. Haiglaraviga jäi väga rahule 80% patsientidest, 20% jäi üldiselt rahule. Küsitlusest selgub, et 88% patsientidest tuleksid ise kindlasti taas kliinikumi, kui neil tekib vajadus haiglaravi järele ja 87% patsientidest soovitaks kliinikumi oma sõpradele, tuttavatele ning kolleegidele.

Raviasutuse ja patsientide jaoks on olnud viimased aastad rasked. Tulenevalt COVID-19 pandeemiast on patsientidel tulnud kogeda mitmeid töökorralduse muudatusi, haigla personali suurt töökoormust ja plaanilise ravi edasilükkamist, mistõttu on patsientide kõrge hinnang tervishoiutöötajate usaldusvärsusele, kättesaadavusele, oskustele ja empaatialle väga oluline tagasiside.

Võrreldes 2019.a on üldine rahulolu tõusnud 3 protsendipunkti. Enim tõusis patsientide rahulolu haiglaravil viibides operatsioonidega seotud selgituste osas (14% võrra), samuti kiire abiga valu leevendamisel (10%) ning teabega uuringute ja protseduuri kohta (8%).

Rahulolu haiglaravi erinevate valdkondadega 2021. aastal



Patsientide tagasiside näitab, et patsiendid on olnud väga mõistvad ja on väga tänulikud saadud ravi eest. Patsiendid väljendasid oma tänulikkust küsimustiku vaba teksti kommentaarides.

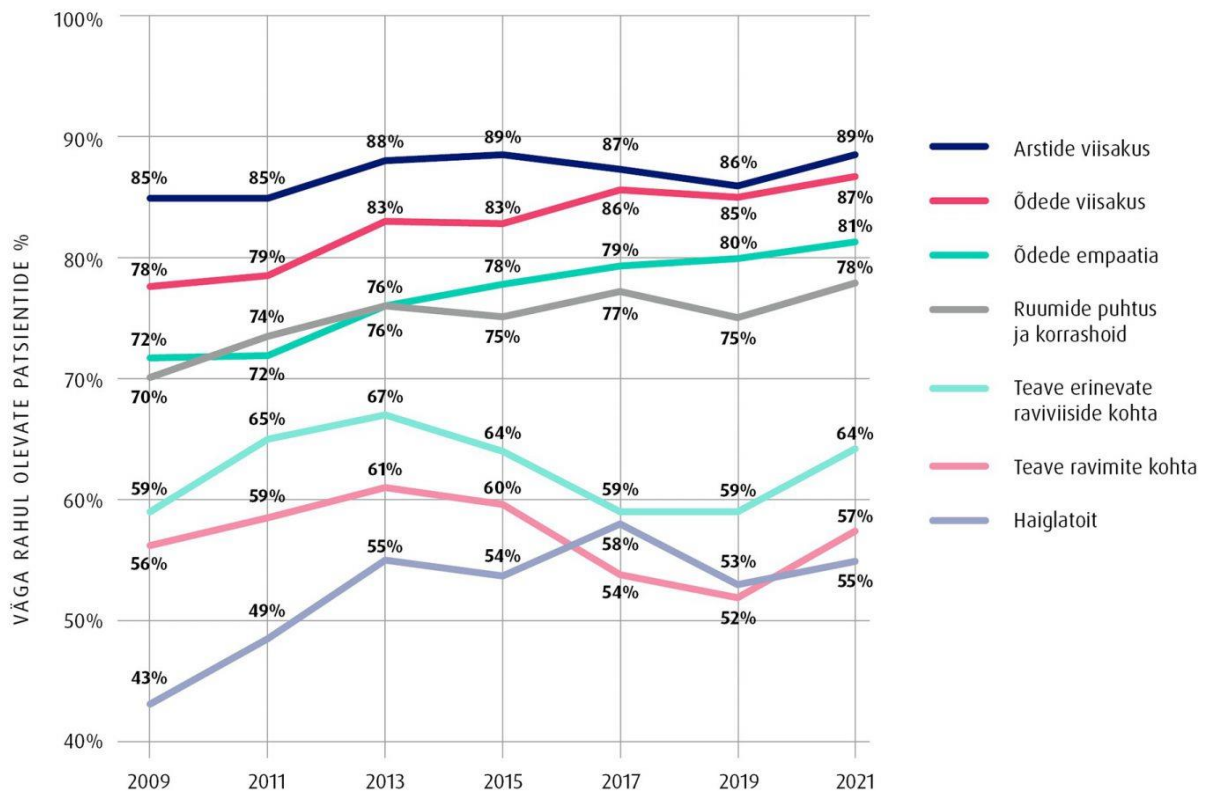
- Arvestades praeguseid olusid Eestis- COVID- oli kõik hästi korraldatud.
- Minu jaoks oli kõik viimase peal. Mind kuulati ja aidati. Toit oli super ja inimesed nii hoolivad ja sõbralikud. Lõpuks ma tunnen, et keegi kuulas mind päriselt ja aitas mind nii palju kui see võimalik oli. Suur kummardus ja aitäh!
- Personal oli väga lahke ja viisakas.
- Väga head toidud, meeldiv ja arusaadav kohtlemine oma raviarsti poolt ja kogu personali suurepärase tegevus. Aitäh.
- Antud olukorda arvestades(juurdeehitus, koroonapandeemia.) on kõik püüdnud lahendada.
- Olen väga rahul meditsiinilise personali toimingutega, teenindusega, nõuannetega.
- Olin haiglas Covidi ravil. Minu arust käis ravi organiseeritult ja läbimõeldult
- Aitäh arstidele ja kogu personalile. Väga positiivne ja tähelepanelik suhtumine patsientidesse.

Esitati ka hulga kommentaare häirivate asjaolude kohta, mis mõjutavad patsiendi enesetunnet ja mida saab kliinikutes kohapeal lahendada. Häirivatena märgiti järgmisi asjaolusid: õhupuudus palatis, ebamugav voodi, varahommikune koristamismüra, häirenupu liiga vali hääl öösel, takistused ratastooliga liikumisel, rikkis televiisor, üksluine menüü, arstiga suhtlemise aja vähesus, probleemid personaliga suhtlemisel, vähene info haigla sisekorrast.

Küsimustiku viimane küsimus „Ja kokkuvõtteks, kuidas Te hindate oma haiglaravil oleku kogemust“ palus patsientidel hinnata saadud kogemust. Käesolevas küsitluses osalenud patsientidest 63% hindas oma haiglaravil oleku kogemust väga heaks.

Patsientide tagasiside analüüs jätkub kliinikute lõikes ja iga kliinik töötab välja vajalike parendustegevuste kava, et vastata paremini oma patsientide ootustele ja parandada patsiendikogemust haiglaravil viibimisel. Kuna patsientide tagasiside on sisendiks parendustegevuste planeerimisel, siis pälvivad enim tähelepanu need tegurid, kus patsientide ootused on üldise rahuloluga tugevalt seotud- selgitused koduseks toimetulekuks pärast haiglaravi, teave erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta, teave ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta.

Patsientide rahulolu muutus erinevate valdkondadega aastatel 2019-2021



Merje Tikk ja Vaike Soodla
Analüüsi- ja kvaliteediteenistus