



Patsientide rahulolu Lääne-Tallinna Keskhaigla tervishoiuteenustega 2021

Vahur Keldrima
Kvaliteedijuht

Osalenud patsientide arv

Aasta	TÜK	PERH	ITK	LTKH	IVKH	PH	Kokku
2021	1531	1174	866	407	296	223	4497
2019	1974	1449	1202	544	455	459	6083
2017	1721	1570	783	526	432	365	5397
2015	1753	1417	831	443	707	299	5450
2013	1596	1466	1065	454	451	266	5298
2011	1174	1434	919	556	488	476	5047

TÜK - Tartu Ülikooli Kliinikum

PERH - Põhja-Eesti Regionaalhaigla

ITK - Ida-Tallinna Keskhaigla

LTKH - Lääne-Tallinna Keskhaigla

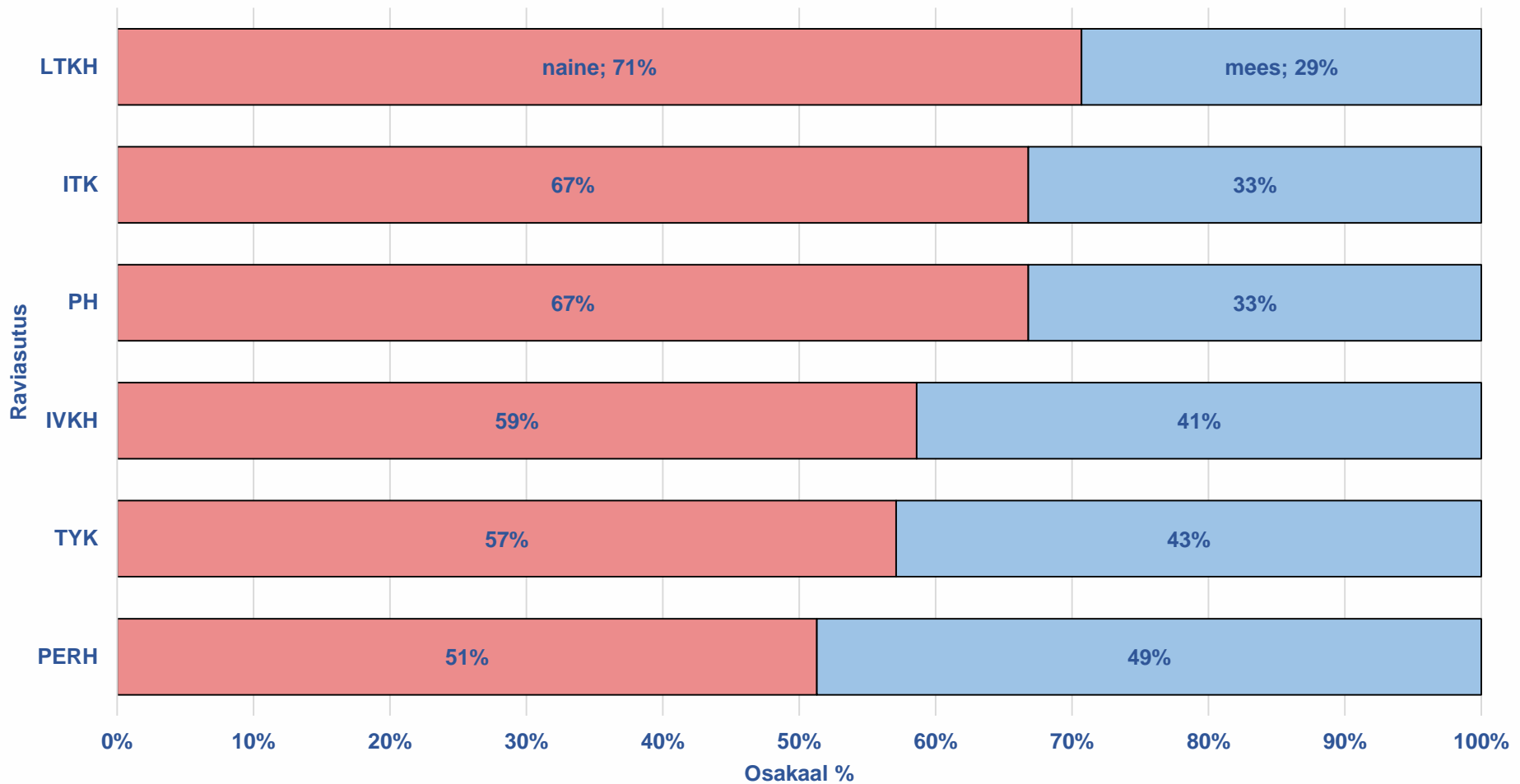
IVKH - Ida-Viru Keskhaigla

PH - Pärnu Haigla



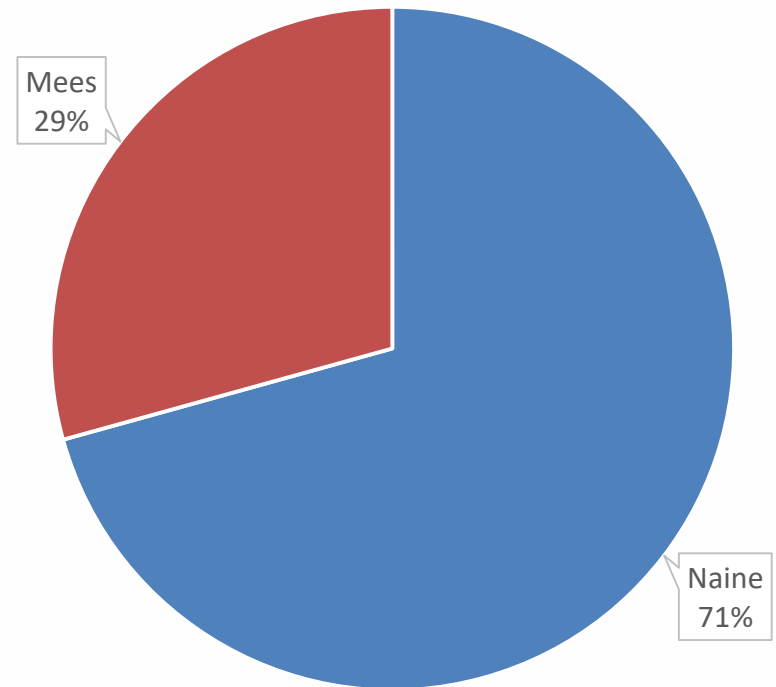
- Korraldaja (eestvedaja) haiglate kvaliteeditöörühm (TÜK, PERH, ITK, LTKH, IVKH, PH)
- 2021.a viisid TÜK ja IVKH statsionaarsete patsientide rahulolu uuringu läbi mais ja ülejäänud 4 (PERH, ITK, LTKH, PH) haiglat septembris
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil haiglaravil olnud patsientidele, nende raviloleku viimasel päeval ning vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Vastamise määr oli haiglate lõikes erinev, LTKH-s tagastati 407 täidetud ankeeti
- Ankeedi koostamisel on arvestatud peamisi statsionaarsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 23 erinevat aspekti
- Patsiendikogemuse valdkonnad: ravikättesaadavus ja haiglasse vastuvõtt; raviprotsess ja informatsioon, suhtlus, olme, üldine rahulolu
- Küsitluse tulemused esitletud kuue haigla kvaliteeditöörühma ühisel arutelul novembris 2021.a

Patsientide jagunemine soo järgi

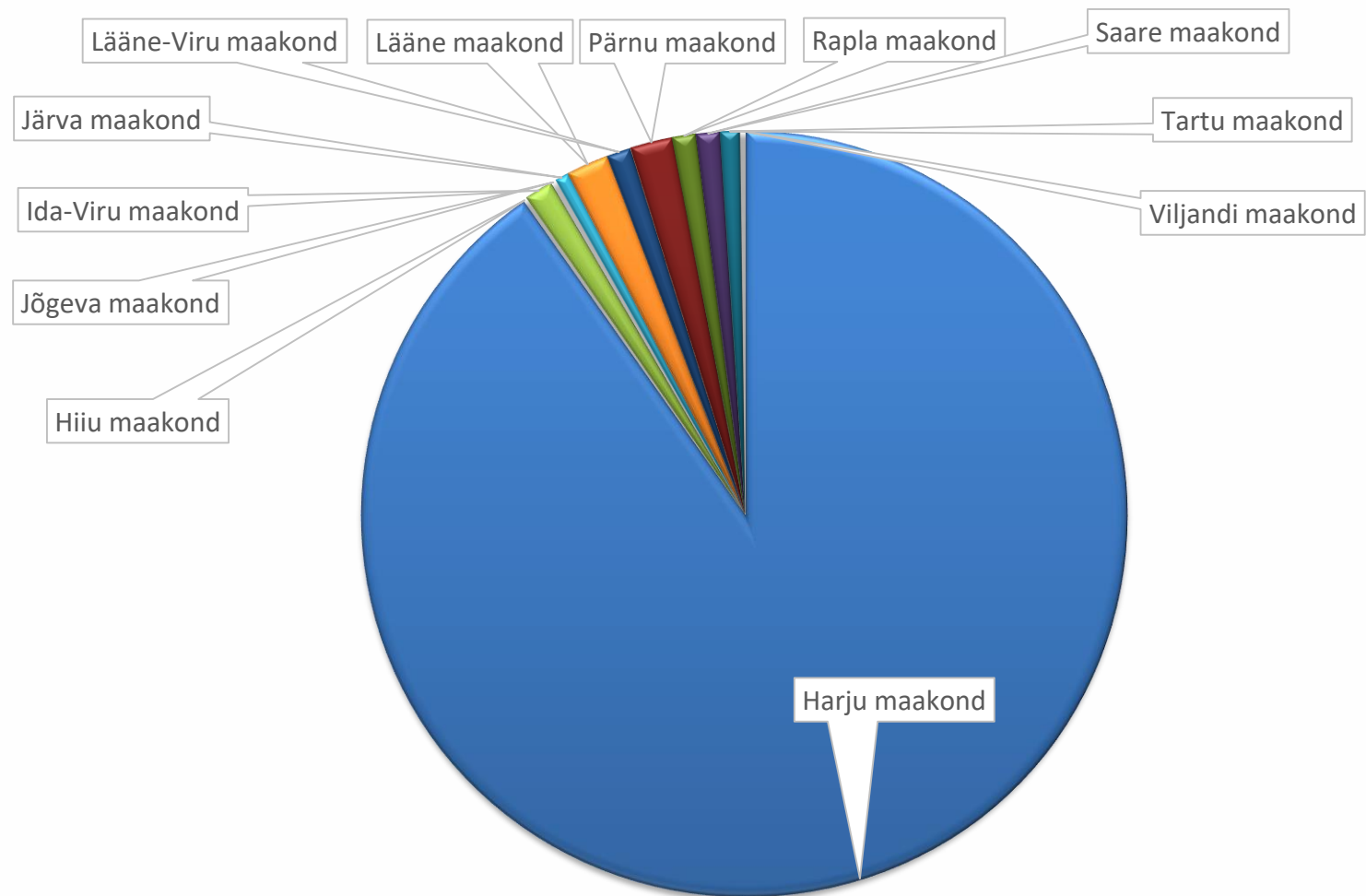


Vastajad keskmise vanuse ja soo järgi:

Haigla	Keskmine vanus (aastates)			
	2015	2017	2019	2021
LTKH	45	46	49	49

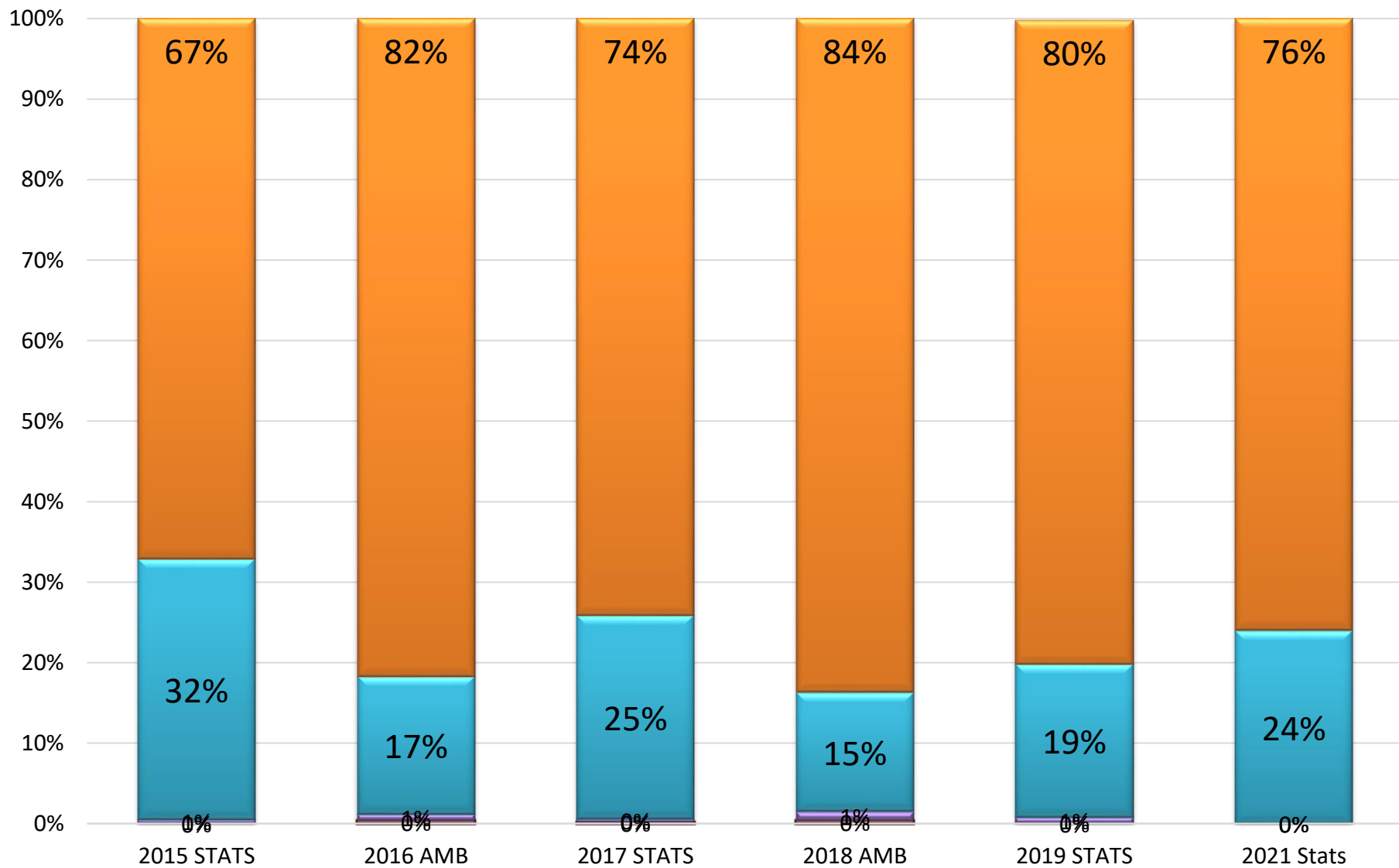


Patsientide jaotus elukohta järgi LTKH-s 2021



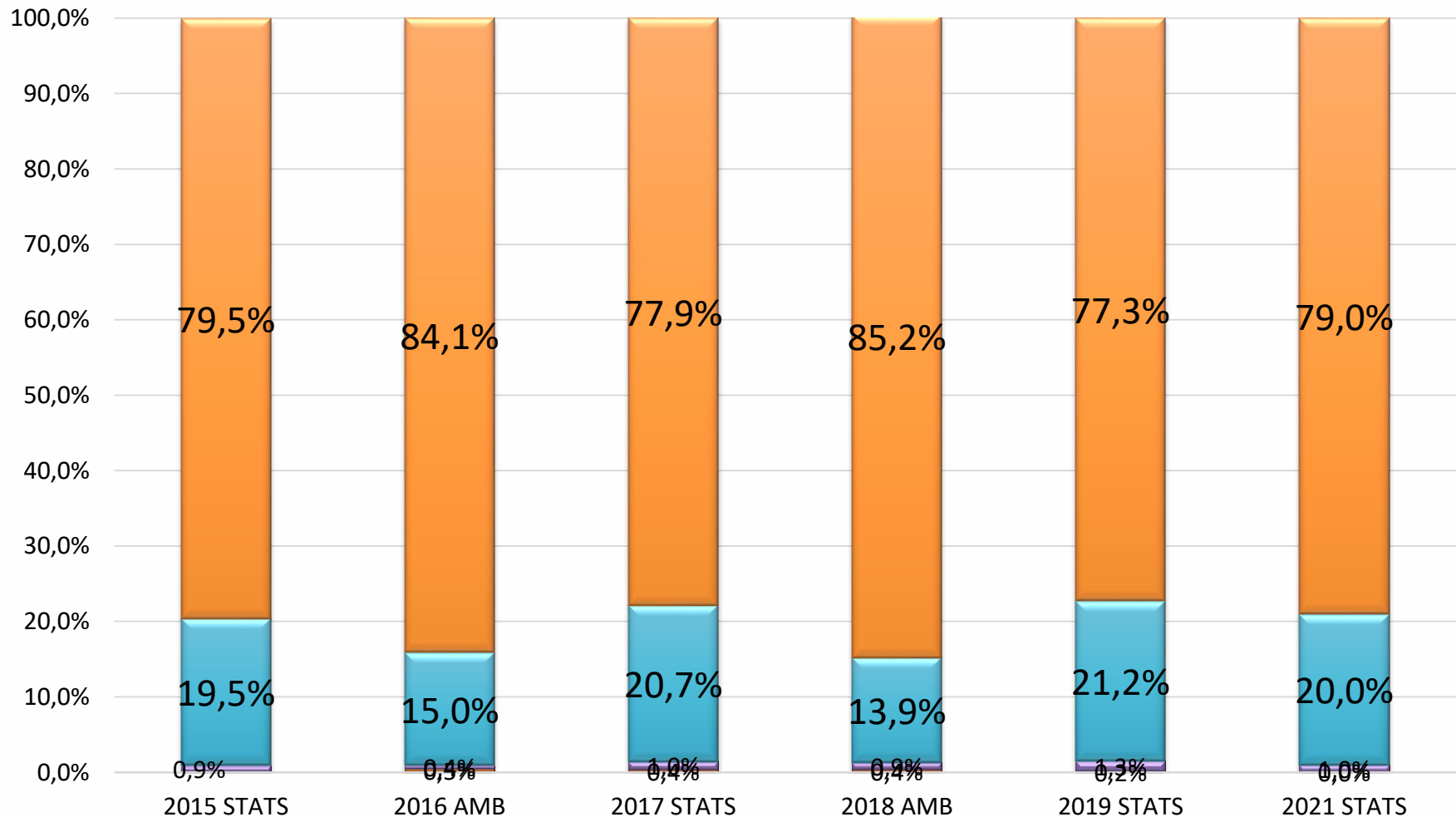
Üldine rahulolu tervishoiuteenusega LTKH-s

■ Ei, üldse mitte ■ Ei, üldiselt mitte ■ Jah, üldiselt küll ■ Jah, väga



Kas tulete vajadusel taas Lääne-Tallinna Keskhaiglasse

■ Kindlasti ei tule
 ■ Pigem ei tule
 ■ Pigem tulen
 ■ Kindlasti tulen

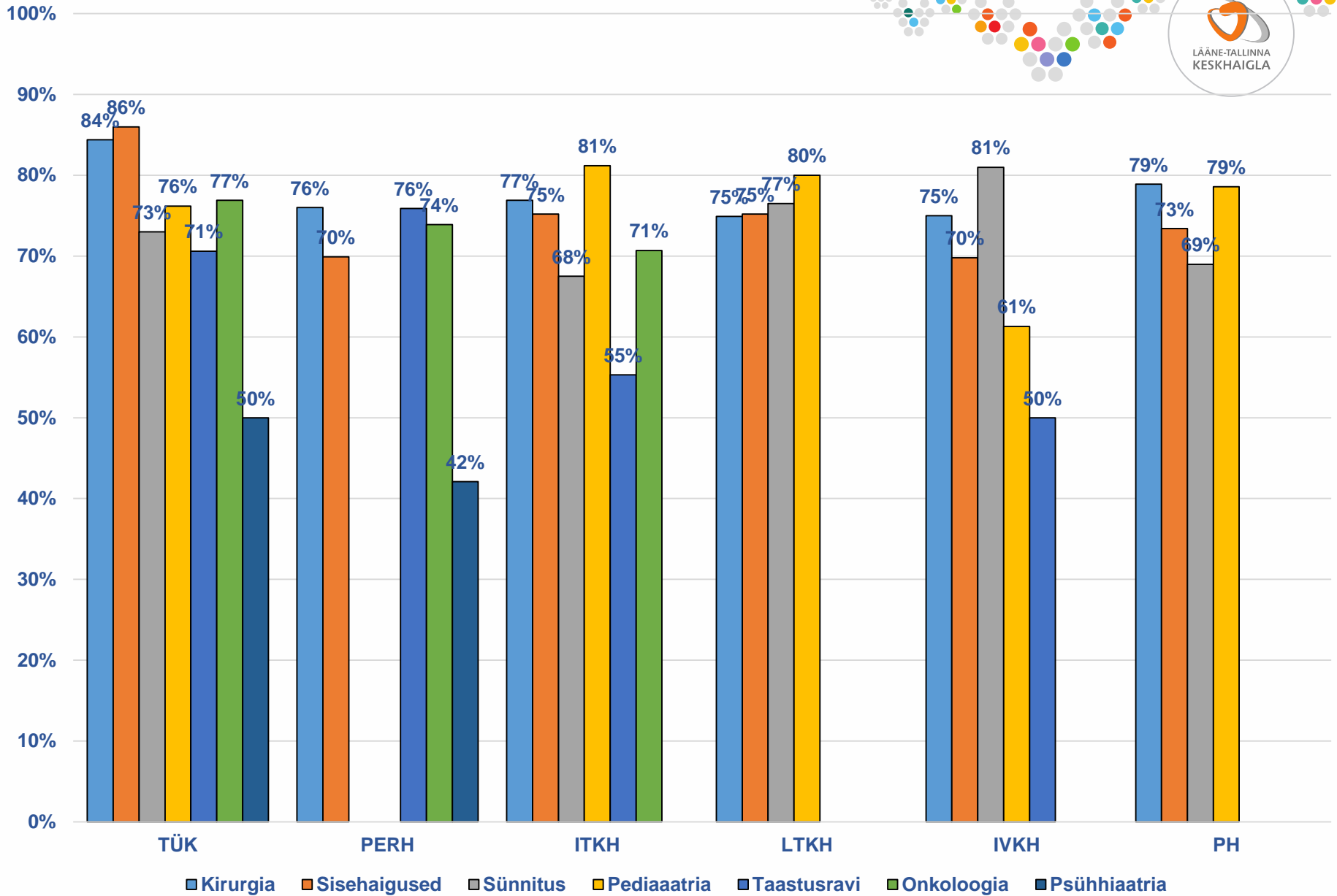
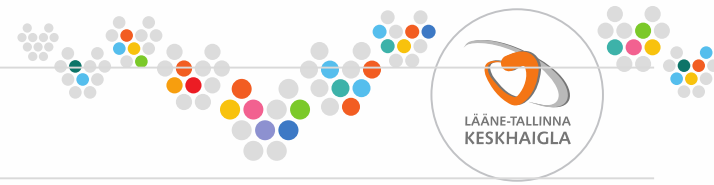


Patsientide rahulolu haiglaraviga erialade lõikes

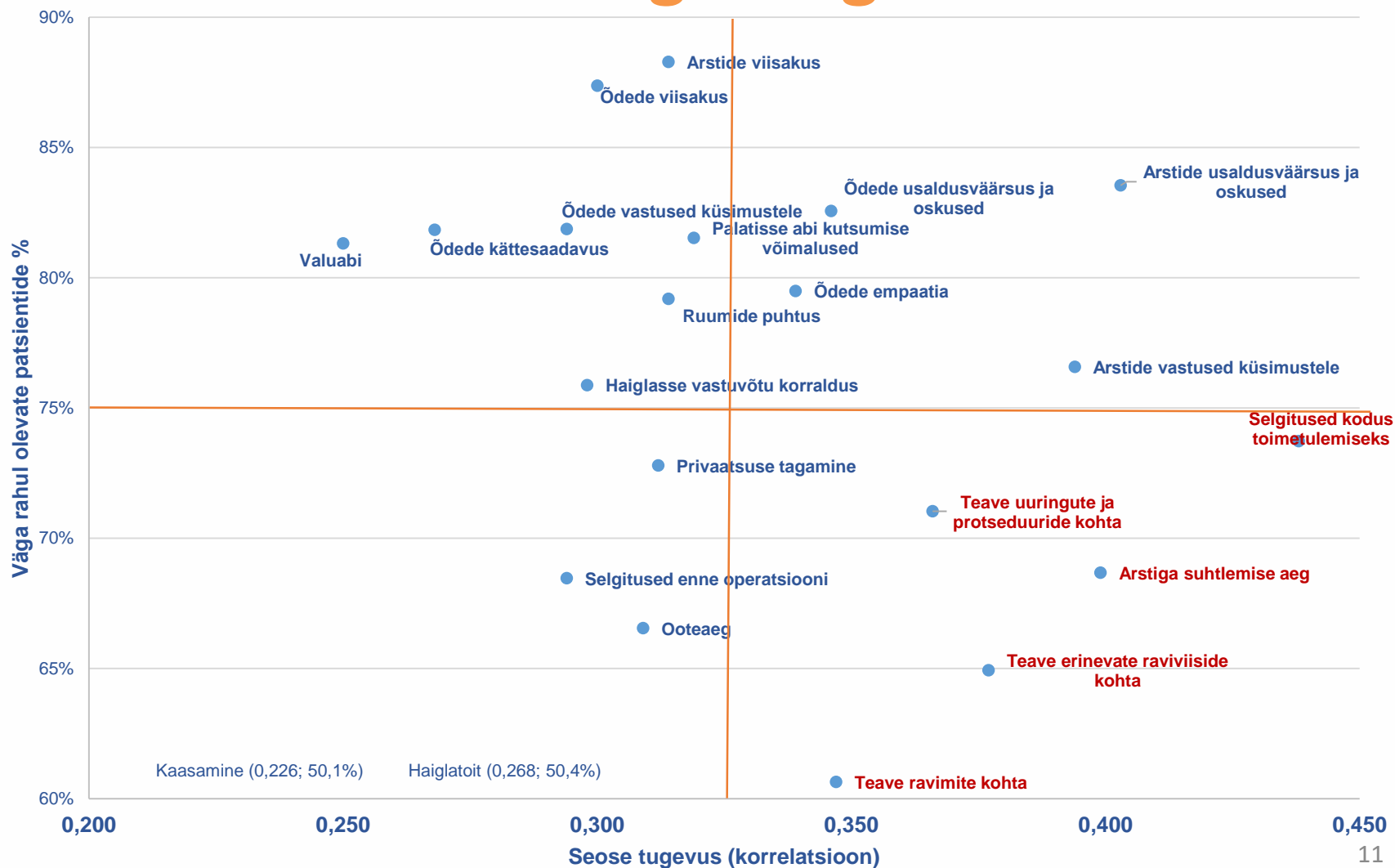
Haiglatevaheliste võrdluste tegemiseks
on erialad koondatud
võrdlusgruppidesse

Võrdlusgrupp	Eriala
Sisehaigused	dermatoveneroloogia
	endokrinoloogia
	gastroenteroloogia
	infektsioonhaigused
	kardioloogia
	nefroloogia
	neuroloogia
	pulmonoloogia
	tuberkuloos
	reumatoloogia
	sisehaigused
Kirurgia	suu-, näo- ja lõualuukirurgia
	kardiokirurgia
	lastekirurgia
	neurokirurgia
	ortopeedia
	otorinolarüngoloogia
	plastika- ja rekonstruktiivkirurgia
	günekoloogia
	torakaalkirurgia
	uroloogia
	vaskulaarkirurgia
üldkirurgia	
Onkoloogia	hematoloogia
	onkoloogia (kiiritusravi)
	onkoloogia (keemiaravi)
Sünnitus	sünnitus
Psühhiaatria	psühhiaatria
Pediaatria	pediaatria
Oftalmoloogia	oftalmoloogia
Taastusravi	taastusravi ja füsiaatria

Erialased võrdlusgrupid haiglati



Patsientide üldise rahulolu seos erinevate rahulolu teguritega 2021





Patsientide üldist rahulolu mõjutavad tegurid

- Patsientide üldist rahulolu haiglaraviga mõjutavad kõige tugevamini arstide ja õdede usaldusväärsus ja oskused, õdede poolt patsientide murede ja soovide mõistmine (empaatia), teave uuringute ja protseduuride kohta, privaatsuse tagamine, teave erinevate ravivõimaluste kohta
- Tugev seos on ka koduseks toimetulekuks antud selgitustega, arstide ja õdede viisakusega, õdede ja arstide poolt patsientide küsimustele antud vastuste selgusega, arstiga suhtlemise ajaga ja teabega ravimite kohta
- Nõrgem seos üldise rahuloluga on sellistel teguritel nagu ooteaja pikkus, haiglatoit, ruumide puhtus ja kaasamine raviotsustuste tegemisse, kuigi rahulolu nende teguritega eraldi oli madal.



Patsientide üldist rahulolu parandavad tegurid Eesti haiglates

Patsientide üldise rahulolu edaspidiseks parandamiseks tuleb tegeleda rohkem nende rahulolu teguritega, millede seos üldise rahuloluga on tugev ja samal ajal patsientide rahulolu nendega on madal:

- arstidega suhtlemise aeg
- arstide poolt antav teave erinevate raviviiside ja võimaluste kohta
- teave uuringute ja protseduuride kohta
- teave ravimite kohta
- selgitused kodus toimetulekuks



Kommentaare ankeetidest:

- Võiks pikendada vahe lõuna ja õhtusöögi vahel. Lõunaks võik pakkuda rohkem puuvilju ja vahepala.
- Voodite juures võiksid olla sirmid või muud kerged vaheseinad. Mõni tahaks rohkem privaatsust. Öökapid võiksid olla toekamad - liiga lihtne on neid ümber ajada.
- Vastuvõtu toas arst ei rääkinud vene keeles. See tekitas stressi. Kuid palatis doktor K. seletas kõike väga hästi.



- Otseselt ei häirinud midagi. Olen siin haiglas olnud paar korda ja see kord ma tajusin kui toredad õed-arstid siin töötavad. Väga positiivne kogemus. Tänan südamest, kes mind aitasid.
- Olime väga rahul, supertoredad ja toetavad õed, arstid hoidsid hästi kursis tita arenguga, olme oli mugav. Suur tänu meiega tegelenud personalile!
- Mulle meeldis see haigla!

Ühiselt abiks!