

**STATSIONAARSEL RAVIL VIIBIVA PATSIENDI  
RAHULOLU-UURINGU KOKKUVÕTE  
2010.a.  
AS JÄRVAMAA HAIGLA**

**SISUKORD**

|  |               |
|--|---------------|
| <b>1. Uuringu läbiviimise üldised näitajad</b>   | <b>lk.2</b>   |
| <b>2. Patsientide hinnagud raviteenusele</b>   | <b>lk.4</b>   |
| <b>3. Patsientide hinnangutel nendele ravil viibides olulisemad haiglaravi valdkonnad</b>    | <b>lk.14</b>  |
| <b>4. Lisa 1. Patsientide rahulolu võrdlev koond uuringu valdkondadega haiglas tervikuna</b> | <b>lk.17</b>  |
| <b>5. Lisa 2. Patsientide rahulolu võrdlev koond uuringu valdkondadega kirurgiaosakonnas</b> | <b>lk.19</b>  |
| <b>6. Lisa 3. Patsientide rahulolu võrdlev koond uuringu valdkondadega siseosakonnas</b>     | <b>lk.22</b>  |
| <b>7. Lisa 4. Patsientide rahulolu võrdlev koond uuringu valdkondadega lasteosakonnas</b>    | <b>lk.25</b>  |
| <b>8. Lisa 5. Patsientide rahulolu võrdlev koond uuringu valdkondadega sünnitusosakonnas</b> | <b>lk. 28</b> |
| <b>9. Lisa 6. Patsientide rahulolu koond uuringu valdkondadega õendusabikeskuses</b>         | <b>lk.31</b>  |

# STATSIONAARSEL RAVIL VIIBIVA PATSIENDI RAHULOLU-UURING

## KOKKUVÕTE

2010.a. IV kv.

### AS JÄRVAMAA HAIGLA

Patsientide rahulolu uuringu valimiku moodustasid 22.novembrist 2010.a. kuni 05.detsembrini 2010.a. kõik AS Järvamaa Haigla (edaspidi nimetatud "haigla") statsionaarse ravi osakondades ja õendusabikeskuses viibinud patsiendid.

Rahulolu uuringus kasutati vabariigi teiste haiglatega koostöös välja töötatud ühtset ankeedivormi.

Kõik tulemused on välja arvatud antud hinnagute alusel, s.o. keskmise arvutamisel on arvesse võetud ainult täidetud read ankeetidel ja ankeetid, millistele antud küsimuse kohta oli vastus märgitud.

#### UURINGU VALIM

| Struktuuriüksus haiglas | Antud perioodil ravil viibinud patsientide arv | Täidetud ankeete esitati (tk) | Uuringus osalemise % |
|-------------------------|--|-------------------------------|----------------------|
| Kirurgia osakond        | 47   | 20                            | 42,6                 |
| Lasteosakond            | 20   | 14                            | 74,0                 |
| Siseosakond             | 25   | 17                            | 68,0                 |
| Sünnitusosakond         | 12   | 11                            | 91,7                 |
| Õendusabikeskus         | 14   | 7                             | 50,0                 |
| <b>Kokku haigla:</b>    | <b>118</b>                                     | <b>69</b>                     | <b>58,5</b>          |

Võrreldes eelmiste sarnaste patsiendi rahuloluuuringutega, on uuringust osavõtt tunduvalt langenud (2007.a. osales uuringus 83,2%, 2008.a. 71,8% ravil viibinutest). Teadaolevad mitteosalemise põhjused on sarnased eelmistega – üleviimine hooldusosakonda, üliraske haigus, surm, keeldumine, üleviimine keskhai glasse, keeldumine, ankeedi mittetagastamine, jne.

#### HAIGLA PATSEIENDI ÜLDISELOOMUSTUS UURINGU PERIOODIL

Uuringus osaleja keskmine vanus haiglas on 48,7 aastat, tegelikkuses eeldatavalt mõnevõrra noorem, kuna analüüsides ilmnes, et lasteosakonna patsientide juhendamisel on ilmselgelt jäetud täitmata soovitus – ankeet täita laps-patsiendi kohta, mitte lapsega koos ravil viibiva hooldaja/lapsevanema kohta.

Õendusabikeskuse patsiendi keskmine vanus on 79 aastat, sisehaigusteosakonnas 64,1 aastat, kirurgias 51 aastat ja sünnitusosakonnas 28,2 aastat.

Hariduselt on patsientide hulgas ligi pooled kesk- või kesk-eriharidusega, algharidusega patsiente on kolmandik.

Tegevusala järgi on patsientide hulgas suurimaks rühmaks pensionärid – 40,6%, sealhulgas õendusabikeskuses kõik patsiendid ja sisehaigusteosakonnas 76,5%. Töötavaid,õppivaid patsiente on 23,5%, lapsi 15,6%, koduseid 20,3%.

Patsientidest kümnendik on tulnud ravile teistest maakondadest – Lääne-Virumaa, Jõgevamaa, Harjumaa, Viljandimaa.

81,8% haigla patsientidest moodustavad naised.

Kõige enam satub haiglaravile patsiente trauma või ägeda haigestumisega – veidi enam kui kolmandik. Kroonilise haiguse ägenemisega või kroonilise haiguse plaanilise raviga on haiglaravil enam kui viiendik patsientidest. Kümnendik patsientidest viibib haiglaravil tervisliku seisundi täpsustamise ja uuringute põhjustel.

#### Uuringus osalenud patsient viibib haiglaravil keskmiselt (päeva):

| Struktuuriüksus  | Keskmine ravil oldud päevade arv | Keskmine ravil oldud päevade arv | Keskmine ravil oldud päevade arv |
|------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
|                  | 2010.a.                          | 2008.a.                          | 2007.a.                          |
| Kirurgia osakond | 4,35                             | 3,5                              | 5,3                              |
| Lasteosakond     | 3,46                             | 3,7                              | 3,6                              |
| Siseosakond      | 11,06                            | 11,7                             | 7,6                              |
| Sünnitusosakond  | 4,27                             | 3,8                              | 3,6                              |
| Õendusabikeskus  | 23,0                             |                                  |                                  |

Haiglakeskmisena ei ole otstarbekas antud uuringu põhjal ravipikkuse näitajat arvutada, kuna näitajat mõjutaks oluliselt õendusabikeskuse patsientide uuringus osalemise arv ja suhteliselt pikk ravil viibimise aeg võrreldes teiste osakondadega.

Keskmine ravi ooteaeg on endiselt laste- ja sünnitusosakondades olematu, siseosakonnas keskmiselt 1 päeva piires. Kirurgiaosakonna ravi ooteaeg on mõnevõrra lühenenud (2010.a. uuringus 30,4 päeva), mida mõjutab krooniliste haigete ravi osatähtsus antud perioodil.

Patsientide hinnangul ei vaja pärast haiglaravil viibimist täiendavat ravi viiendik. Pooled haiglas ravil viibinutest jätkavad ravi perearsti juhendamisel. Vaid 1 patsient jäi haiglast väljakirjutamisel teadmatusse, mil viisil tema ravi edasi kulgeb.

Alljärgnevalt patsiendi rahulolu-uuringu kokkuvõtte osakondade lõikes. Antud analüüsis ei pea vajalikuks tuua eraldi hinnanguid patsientide soolise kuuluvuse, sotsiaalse seisundi ega vanuse järgi, kuna ühelt poolt on uuringus osalenute arv (69) suhteliselt väike ja antud hinnangud on valdavalt ühelaadsed ja rahulolevad. 2010.a. hinnanguid on võimaluse korral võrreldud 2007.a. ja 2008.a. läbiviidud sarnaste uuringute tulemustega.

## PATSIENTIDE HINNANGUD RAVITEENUSELE

### 1. ÜLDRAHULOLU RAVITEENUSEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 73,7       | 26,3 (5)    | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 50,0       | 50,0 (7)    | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 93,8       | 6,2 (1)     | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 90,9       | 9,1 (1)     | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 85,7       | 14,3 (1)    | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 77,6       | 22,4 (15)   | 0                  | 0                  |

Patsientidepoolne üldhinnang osutatud raviteenusele on rahulolev, sama oli ka 2007.a. ja 2008.a.. Hinnang "väga rahul" näitab viimasel kolmel uuringuaastal mõningast langusetendentsi, vaid sünnitusosakonna tööle antud hinnang näitab aasta-aastalt tõusu (64,0; 88,9; 90,9).

### 2. VAJADUSEL TULEB PATSIENT RAVILE JÄRVAMAA HAIGLASSE TAGASI

| Struktuuriüksus | Kindlasti tulen | Pigem tulen | Pigem ei tule | Kindlasti ei tule |
|-----------------|-----------------|-------------|---------------|-------------------|
| Kirurgiaosakond | 89,5            | 10,5 (2)    | 0             | 0                 |
| Lasteosakond    | 35,7            | 64,3 (9)    | 0             | 0                 |
| Siseosakond     | 88,2            | 11,8 (1)    | 0             | 0                 |
| Sünnitusosakond | 81,8            | 18,2 (2)    | 0             | 0                 |
| Õendusabikeskus | 71,4            | 28,6 (2)    | 0             | 0                 |
| Haigla kokku:   | 76,5            | 23,5 (16)   | 0             | 0                 |

Ravi vajadusel tuleksid kõik patsiendid uuesti Järvamaa Haiglasse (2007.a. 98,4% ja 2008.a. 98,7%). Võrreldes eelmiste aastate uuringu tulemustega on lasteosakonna patsientide hinnang "kindlasti tulen" oluliselt langenud (2007.a. 85,5%; 2008.a. 72,7%, 2010.a. 35,7%).

### 3. RAHULOLU HAIGLATÖÖTAJATE SUHTUMISEGA HAIGLASSE VASTUVÕTUL

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 90,0       | 10,0 (2)    | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 53,8       | 46,2 (6)    | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 94,1       | 5,9 (1)     | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 72,7       | 17,3 (3)    | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 82,4       | 17,6 (12)   | 0                  | 0                  |

Haiglasse ravile vastuvõtmisel on kõik patsiendid rahul haiglatöötajate suhtumisega, sama hinnang anti ka 2008.a. Haiglakeskmise hinnang on samaväärne eelmiste aastatega, kirurgia- ja siseosakondade patsiendid on enam väga rahul, mõnevõrra on langenud väga rahulolevate patsientide arv laste- ja sünnitusosakonnas. Sünnitusosakonnas olid 2008.a. kõik patsiendid väga rahul, nüüd

hindas 3 patsienti hindega “pigem rahul”, kui lasteosakonnas oli **väga rahulolevaid** patsiente 2008.a. 95,7%, siis nüüd vaid 53,8%.

#### 4. RAHULOLU ASJAAJAMISE SELGUSE JA KIIRUSEGA HAIGLASSE VASTUVÕTUL

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 70,0       | 25,0        | 5,0 (1)            | 0                  |
| Lasteosakond    | 14,3       | 78,6        | 7,1 (1)            | 0                  |
| Siseosakond     | 81,3       | 18,7        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 63,6       | 36,4        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 62,7       | 34,3        | 3,0 (2)            | 0                  |

Asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul on rahul 97% patsientidest, mis on eelmiste uuringute tase.

#### 5. RAHULOLU VÕIMALUSEGA PÄASEDA HAIGLARAVILE

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 85,0       | 15,0        | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 46,1       | 53,8        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 73,3       | 20,0        | 6,7 (1)            | 0                  |
| Sünnitusosakond | 90,0       | 10,0        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 80,0       | 20,0        | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 74,6       | 23,8        | 1,6 (1)            | 0                  |

Patsiendid on rahul pääsuga haiglaravile, vaid 1 siseosakonna patsient ei olnud pigem rahul. Rahulolu tase on valdavalt võrdväärne eelmiste uuringute tulemusega, osakondadest on hinnang “**väga rahul**” suures languses vaid lasteosakonnas (2007.a.oli väga rahulolevaid patsiente 98,2%; 2008.a. 95,5%).

#### 6. RAHULOLU VARUSTUSE JA APARATUURI KAASAEGSUSEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 65,0       | 30,0        | 5,0 (1)            | 0                  |
| Lasteosakond    | 50,0       | 50,0        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 86,7       | 13,3        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 81,8       | 18,2        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 60,0       | 40,0        | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 69,2       | 29,2        | 1,6 (1)            | 0                  |

Sarnaselt eelnenud aastate. uuringu tulemustega on patsiendid väga rahul ka 2010.a. nende raviks kasutatud vajaliku varustuse ning aparatuuri kaasaegsusega, on rahul sedavõrd, nagu nad on võimelised seda ravi käigus hindama. Üksikud patsiendid pidasid end antud valdkonnas ebapädevateks hindajateks.

## 7. RAHULOLU ENNE HAIGLARAVI ALUSTAMIST ANTUD SELGITUSTE JA JUHISTEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 70,0       | 30,0        | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 35,8       | 57,1        | 7,1 (1)            | 0                  |
| Siseosakond     | 57,1       | 42,9        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 72,7       | 27,3        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 71,4       | 28,6        | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 60,6       | 37,9        | 1,5 (1)            | 0                  |

Rahul on enne haiglaravi alustamist antud selgitustega 98,5% uuringus osalenutest, milline on eelnevate aastatega veidi kõrgem tase, kuid s.h. väga rahul vaid 60,6%, miline on eelmiste uuringutega võrreldes tuntavalt langenud ja seda just lasteosakonna arvelt, arvud vastavalt 70,9% (2007.a.), 66,7 (2008.a.) ja 35,8 ((2010.a.).

## 8. RAHULOLU TEABEGA PATSIENDI HAIGUSE JA SELLEGA SEOTUD OHTUDE KOHTA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 60,0       | 25,0        | 15,0 (3)           | 0                  |
| Lasteosakond    | 42,9       | 50,0        | 7,1 (1)            | 0                  |
| Siseosakond     | 73,3       | 26,7        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 77,8       | 22,2        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 66,6       | 16,7        | 0                  | 16,7 (1)           |
| Haigla kokku:   | 62,5       | 29,7        | 6,3 (4)            | 1,5 (1)            |

Patsiendid on üldiselt rahul (92,2%) teabega nende haiguse ja sellega seotud ohtude kohta, rahulolu tase võrreldav eelnenud uuringute tulemustega.

## 9. RAHULOLU TEABEGA RAVIMITE JA NENDE KÕRVALTOIMETE KOHTA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 50,0       | 45,0        | 5,0 (1)            | 0                  |
| Lasteosakond    | 15,4       | 69,2        | 15,4 (2)           | 0                  |
| Siseosakond     | 60,0       | 40,0        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 50,0       | 40,0        | 10,0 (1)           | 0                  |
| Õendusabikeskus | 83,3       | 16,7        | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 48,4       | 45,3        | 6,3 (4)            | 0                  |

93,7% patsientidest on rahul teabega nendele vajalike ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta, kuid märkimist väärib asjaolu, et **väga rahulolevate** patsientide arv on aasta-aastalt vähenenud, suurim langus lasteosakonnas, näitajad vastavalt 2007.a. 69,0%, 2008.a. 45,5% ja 2010.a. 15,4%. Rahulolevate patsientide osatähtsus on lasteosakonnas langenud 2008.a. 100,0%-liselt tasemelt vaid 84,6 %-le.

## 10. RAHULOLU TEABEGA ERINEVATE RAVIVIISIDE JA -VÕIMALUSTE KOHTA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 55,0       | 40,0        | 5,0 (1)            | 0                  |
| Lasteosakond    | 23,1       | 69,2        | 7,7 (1)            | 0                  |
| Siseosakond     | 53,3       | 40,0        | 6,7 (1)            | 0                  |
| Sünnitusosakond | 55,6       | 44,4        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 60,0       | 40,0        | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 48,4       | 46,8        | 4,8 (3)            | 0                  |

Patsientide rahulolu teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta on 95,2%, milline on eelmiste uuringutega võrreldes parem, kuid sealhulgas väga rahulolevate patsientide osatähtsus on langenud alla 50%-di, mida on tinginud just lasteosakonna hinnangu **suur langus**: 2007.a. 70,9%; 2008.a. 70,0%, 2010.a. 23,1%.

## 11. RAHULOLU TEABEGA PATSIENDILE TEHTUD UURINGUTE JA PROTSEDUURIDE KOHTA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 60,0       | 35,0        | 5,0 (1)            | 0                  |
| Lasteosakond    | 57,1       | 42,9        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 81,3       | 12,5        | 6,2 (1)            | 0                  |
| Sünnitusosakond | 72,7       | 27,3        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 71,4       | 28,6        | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 67,6       | 29,4        | 3,0 (1)            | 0                  |

Patsiendid on rahul tehtud uuringute ja protseduuridega (rahulolunäitaja 97%). Uuringu tulemus on eelmiste uuringute tasemel, suurim muutuja on lasteosakonna **väga rahulolevate** patsientide osatähtsuse muutus, milline on langenud tasemelt 77,3% tasemele 57,1%.

## 12. RAHULOLU TEABEGA, KUIDAS TULLA TOIME PEALE HAIGLARAVI OMA TERVISEPROBLEEMIDE JA KODUSE HOOLDUSEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 60,0       | 30,0        | 10,0 (2)           | 0                  |
| Lasteosakond    | 46,1       | 53,9        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 76,9       | 15,4        | 7,7 (1)            | 0                  |
| Sünnitusosakond | 80,0       | 20,0        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 67,2       | 27,9        | 4,9 (3)            | 0                  |

Saadud teabega, kuidas toime tulla peale haiglaravi oma terviseprobleemide ja koduse hooldusega, on patsiendid rahul 95,1 %-liselt, tase võrreldav eelmiste uuringute tulemustega, sealhulgas suurim muutuja on lasteosakonna **väga rahulolevate** patsientide arv, mis on 2008.a. 80,0%-liselt tasemelt langenud 46,1%-le (haigla

kokkuvõttes rahulolevaid mõlemal eelneval aastal 100%), samas siseosakonnas on antud näitaja tunduvalt paranenud, väga rahulolevaid on 76,9% (2008.a. 53,3%).

### 13. RAHULOLU PATSIENDILE ANTUD ABI PÕHJENDATUSE JA ARUSAADAVUSEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 80,0       | 20,0        | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 38,5       | 61,5        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 80,0       | 20,0        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 63,6       | 36,4        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 75,0       | 25,0        | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 68,3       | 31,7        | 0                  | 0                  |

Patsientidele antud abi on põhjendatud ja arusaadav kõikidele patsientidele, samas on väga rahul olevate patsientide osatähtsus eelmiste uuringutega võrreldes mõnevõrra langenud, s.h. eriti lasteosakonnas (2007.a. 78,2%; 2008.a. 85,7%, 2010.a. 38,5%).

### 14. RAHULOLU PATSIENDI RAVIL VIIBIMISE AJAL VAEVUSTE LEEVENDAMISEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 90,0       | 10,0        | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 61,5       | 38,5        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 80,0       | 20,0        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 54,5       | 45,5        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 71,4       | 28,6        | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 74,2       | 25,8        | 0                  | 0                  |

Kõik patsiendid on rahul vaevuste leevendamisega ravi ajal, sama ka eelmistel uuringuperioodidel.

### 15. RAHULOLU ARSTIDE USALDUSVÄÄRSUSE JA OSKUSTEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 90,0       | 10,0        | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 61,5       | 38,5        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 82,4       | 17,6        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 90,9       | 9,1         | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 83,6       | 16,4        | 0                  | 0                  |

Patsiendid usaldavad arste täielikult ja on rahul nende oskustega, sama ka eelmistel uuringutel. Sealhulgas on väike tagasimineku lasteosakonnal, mil 2008.a. kõik patsiendid olid väga rahul, kuid käesoleva uuringuga selgus, et väga rahul on vaid 61,5% patsientidest.



## 16. RAHULOLU ÕDEDE USALDUSVÄÄRSUSE JA OSKUSTEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 57,2       | 35,7        | 7,1 (1)            | 0                  |
| Siseosakond     | 88,2       | 11,8        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 90,9       | 9,1         | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 86,8       | 11,7        | 1,5 (1)            | 0                  |

Õdede usaldusvääruste ja oskustega on rahul kõik peale ühe lasteosakonna patsiendi. Samas on ka lasteosakonnas langenud väga rahulolevate patsientide osatähtsus – 2007.a. oli väga rahul õdede usaldusvääruse ja oskustega 94,5%, 2008.a. 90,9% ja 2010.a. vaid 57,2%.

## 17. RAHULOLU ÕDEDE KÄTTESAADAVUSEGA VAJADUSE KORRAI

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 85,0       | 10,0        | 5,0 (1)            | 0                  |
| Lasteosakond    | 57,1       | 42,9        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 81,3       | 18,7        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 81,8       | 18,2        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 79,1       | 19,4        | 1,5 (1)            | 0                  |

Patsientide hinnangul on õed vajadusel kättesaadavad, mõnevõrra on langenud lasteosakonnas väga rahulolevate patsientide arv – 2007.a. 94,5%; 2008.a. 81,8%, 2010.a. 57,1%.

## 18. RAHULOLU HOOLDAJATE KÄTTESAADAVUSEGA VAJADUSE KORRAL

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 85,0       | 15,0        | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 50,0       | 50,0        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 93,3       | 6,7         | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 90,9       | 9,1         | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 83,1       | 16,9        | 0                  | 0                  |

Hooldajate kättesaadavusega vajaduse korral on kõik patsiendid rahul., eelmistel uuringutel olid üksikud patsiendid rahulolematud. Oluliselt on tõusnud kirurgiaosakonna **väga rahulolevate** patsientide osatähtsus – 2008.a. olid väga rahul pooled patsiendid, 2010.a. 85%. Vastupidine tulem on lasteosakonnas, mil 2007.a. oli

väga rahulolevaid 92,7%, 2008.a. 81,0%, kuid käesoleval aastal vaid pooled patsientidest.

### 19. RAHULOLU PALATISSE ABI KUTSUMISE VÕIMALUSTEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 70,0       | 20,0        | 5,0 (1)            | 5,0 (1)            |
| Lasteosakond    | 64,3       | 35,7        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 93,8       | 6,2         | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 72,7       | 18,2        | 9,1 (1)            | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 76,9       | 18,5        | 3,1 (2)            | 1,5 (1)            |

Patsientide rahulolu palatisse abi kutsumise võimalusega on 95,4%-line, milline on võrreldav eelmiste uuringute tasemega, kirurgia- ja siseosakondades mõnevõrra tõusnud. Märkimist väärib lasteosakonnas **väga rahulolevate** patsientide osatähtsuse langus 95,5 %-lt (2008.a.) 64,3 %-le.

### 20. RAHULOLU PATSIENDI HAIGUSSE JA ERAELLU PUUTUVA INFORMATSIOONI SALADUSES HOIDMISEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 65,0       | 35,0        | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 63,6       | 36,4        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 80,0       | 20,0        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 90,0       | 10,0        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 66,7       | 33,3        | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 72,9       | 27,1        | 0                  | 0                  |

Kõik patsiendid on rahul patsiendi haigusse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmisega, mõnevõrra on uuringute käigus **haiglas tervikuna langenud väga rahulolevate** patsientide osatähtsus - 2007.a. 85,7%; 2008.a. 77,3 %; 2010.a. 72,9%, mida on tinginud sama näitaja mõningane langus kirurgia- ja lasteosakondades viibinud patsientide hinnangul.

### 21. RAHULOLU ÜLDISE SUHTUMISEGA PATSIENTI

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 90,0       | 10,0        | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 64,3       | 28,6        | 7,1 (1)            | 0                  |
| Siseosakond     | 94,1       | 5,9         | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 81,8       | 18,2        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 85,3       | 13,2        | 1,5 (1)            | 0                  |

Patsiendid on vaid ühe erandiga rahul üldise suhtumisega, tase on võrreldav eelnenud perioodidega. Mõnevõrra rohkem on langenud väga rahulolevate patsientide arv lasteosakonnas, samast osakonnast ka ainus pigem rahulolematu patsient. Kõik õendusabikeskuse patsiendid on väga rahul suhtumisega neisse.

## 22. RAHULOLU ARSTIDE VIISAKUSEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 90,0       | 10,0        | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 71,4       | 28,6        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 90,9       | 9,1         | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 89,9       | 10,1        | 0                  | 0                  |

Arstide viisakusega on rahul kõik patsiendid, eelnevate perioodidega võrreldes on veidi langenud **väga rahulolevate** patsientide osatähtsus, mille on tinginud langus lasteosakonnas (2008.a. 100,0%; 2010.a. 71,4%).

## 23. RAHULOLU ÕDEDE VIISAKUSEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 95,0       | 5,0         | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 57,1       | 35,7        | 7,1 (1)            | 0                  |
| Siseosakond     | 94,1       | 5,9         | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 90,9       | 9,1         | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 87,0       | 11,6        | 1,4 (1)            | 0                  |

Õdede viisakusega ei ole pigem rahul vaid üks lasteosakonna patsient, väga rahulolevate patsientide osatähtsus haiglas tervikuna on võrreldav eelnenud uuringute tulemustega, samas lasteosakonnas **väga rahulolevate** patsientide osatähtsuse langus on tuntav (2007.a. 90,9%; 2008.a. 87,0%; 2010.a. 57,1%).

## 24. RAHULOLU HOOLDAJATE VIISAKUSEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 95,0       | 5,0         | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 50,0       | 50,0        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 93,8       | 6,2         | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 90,9       | 9,1         | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 86,4       | 13,6        | 0                  | 0                  |

Rahulolu hooldajate viisakusega on eelnenud uuringutega võrreldes tõusnud, rahul on kõik patsiendid. Kui eelnevate uuringute tulemused osakondade lõikes olid ühtlased, siis käesolevas uuringus on suurimaks hälbeks **väga rahulolevate** patsientide osatähtsuse langus lasteosakonnas – 2007.a. oli väga rahulolevaid 90,9%; 2008.a. 95,5 ja käesoleval aastal vaid pooled.

## 25. RAHULOLU PATSIENDILE RAVI KÄIGUS PÜHENDATUD AJA PIISAVUSEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 75,0       | 25,0        | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 53,8       | 46,2        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 80,0       | 20,0        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 81,8       | 18,2        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 75,0       | 25,0        | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 73,0       | 27,0        | 0                  | 0                  |

Patsientidele ravi käigus pühendatud aja piisavusega on rahul kõik patsiendid, eelmistel uuringutel olid mõned rahulolematud patsiendid. Haiglas tervikuna on ka väga rahulolevate patsientide osatähtsus tõusnud, samas lasteosakonnas 2008.a. tasemelt 81,8% langenud tasemele 53,8.

## 26. RAHULOLU PATSIENDI MUREDE JA SOOVIDE MÕISTMISEGA ARSTIDE POOLT

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 80,0       | 20,0        | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 53,8       | 46,2        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 87,5       | 12,5        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 81,8       | 18,2        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 75,0       | 25,0        | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 76,6       | 23,4        | 0                  | 0                  |

Patsientide murede ja soovide mõistmisega on samuti kõik patsiendid rahul, eelnevatel uuringutel olid mõned rahulolematud. Kui eelnevate uuringute tulemustel olid just lasteosakonna patsiendid teistest osakondadest enam **väga rahul**, siis nüüd on tase langenud: 2007.a. oli väga rahul lasteosakonna patsientidest 92,7%; 2008.a. 90,8% ja 2010.a. vaid 53,8%

## 27. RAHULOLU PATSIENDI MUREDE JA SOOVIDE MÕISTMISEGA ÕDEDE POOLT

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 90,0       | 10,0        | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 61,5       | 38,5        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 81,3       | 18,7        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 81,8       | 18,2        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 75,0       | 25,0        | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 79,7       | 20,3        | 0                  | 0                  |

Haigla õed mõistavad patsientide muresid ja soove hästi, kõik patsiendid on rahul, tase on eelnevate uuringutega tõusnud, väga rahulolevate patsientide osatähtsus lasteosakonnas on mõnevõrra madalam teiste osakondade tulemist ja langustendentsis – 2007.a. 87,0%; 2008.a. 81,8% ja 2010.a. 61,5%.

## 28. RAHULOLU PATSIENDI MUREDE JA SOOVIDE MÕISTMISEGA HOOLDAJATE POOLT

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 90,0       | 10,0        | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 54,5       | 45,5        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 81,3       | 18,7        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 81,8       | 18,2        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 80,6       | 19,4        | 0                  | 0                  |

Ka haigla hooldajad mõistavad käesoleva uuringu järgi patsientide muresid ja soove patsientidele ootuspäraselt, 2008.a. uuringu tulemusel oli rahulolu veidi madalam - 94,5%. Kirurgiaosakonna väga rahulolevate patsientide osatähtsus on tõusnud 2008.a. 59,4%-di tasemelt tasemeni 90,0%-ni, lasteosakonna väga rahulolevate patsientide osatähtsus samal ajal on langenud 95,2%-lt 54,5%-le. Hooldajate tööga on väga rahul kõik õendusabikeskuse patsiendid.

## 29. RAHULOLU HAIGLA TOIDUGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 57,9       | 26,3        | 15,8 (3)           | 0                  |
| Lasteosakond    | 16,7       | 50,0        | 33,3 (4)           | 0                  |
| Siseosakond     | 82,4       | 17,6        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 54,5       | 45,5        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 60,6       | 28,8        | 10,6 (7)           | 0                  |

Rahulolu haigla toiduga on langenud 2008.a. 93,8 %-liselt tasemelt tasemele 89,4%, rahulolematute osatähtsus on 6,2%-lt tõusnud 10,6%-ni. Kui 2008.a. oli väga rahulolevate patsientide kõige madalam tase kirurgiaosakonnas ( 33,3%), siis käesoleva uuringu alusel on **väga rahulolevate** patsientide kõige madalam tase lasteosakonnas – vaid **16,7%**. Rahul on kõik siseosakonna ja sünnitusosakonna patsiendid, nagu ka eelmisel uuringul, nendele on lisandunud ka õendusabikeskuse rahulolevad patsiendid.

## 30. RAHULOLU RUUMIDE PUHTUSEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 75,0       | 25,0        | 0                  | 0                  |
| Lasteosakond    | 71,4       | 28,6        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 88,2       | 11,8        | 0                  | 0                  |
| Sünnitusosakond | 72,7       | 27,3        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 79,7       | 20,3        | 0                  | 0                  |

Haigla ruumide puhtusega on rahul kõik patsiendid.

### 31. RAHULOLU WC JA PESEMISRUUMIDE PUHTUSEGA

| Struktuuriüksus | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----------------|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| Kirurgiaosakond | 65,0       | 30,0        | 5,0 (1)            | 0                  |
| Lasteosakond    | 71,4       | 28,6        | 0                  | 0                  |
| Siseosakond     | 80,0       | 13,3        | 6,7 (1)            | 0                  |
| Sünnitusosakond | 45,5       | 54,5        | 0                  | 0                  |
| Õendusabikeskus | 100,0      | 0           | 0                  | 0                  |
| Haigla kokku:   | 69,7       | 27,3        | 3,0 (2)            | 0                  |

WC ja pesemisruumide puhtusega on rahul 97,0%, tase võrreldav eelmise uuringuga. Suurim muutus on sünnitusosakonna väga rahulolevate patsientide hinnagus – 2008.a. oli väga rahul 88,8%, 2010.a. vaid 45,5%.

## PATSIENTIDE HINNANGUTEL NENDELE RAVIL VIIBIDES OLULISEMAD HAIGLARAVI VALDKONNAD.

**KIRURGIAOSAKONNA PATSIENTIDE EELISTUSED** ( eelistus on märgitud 12-nel ankeedil 20-st).

**I eelistus:**

- Arstide usaldusväarsus ja oskus.
- Teave, kuidas toime tulla peale haiglaravi oma terviseprobleemide ja koduse hooldusega.

**II eelistus:**

- Õdede usaldusväarsus ja oskus.
- Üldine suhtumine patsienti.

**III eelistus:**

- Patsiendi vaevuste leevendamine.

**IV eelistus:**

- Võimalus pääseda haiglaravile.
- Teave patsiendile tehtud uuringute ja protseduuride kohta.
- Arstide viisakus.
- Õdede viisakus.

Võrreldes 2008.a. uuringuga, on kirurgiaosakonna patsientide kaks esimest eelistust jäänud samaks – kõige tähtsamad on patsientide jaoks arstide ja õdede usaldusväarsus ning oskused.

**SISEOSAKONNA PATSIENTIDE EELISTUSED** ( eelistus on märgitud 8-al ankeedil 17-st).

**I eelistus:**

- Teave patsiendi haiguse ja sellega seotud ohtude kohta..
- Arstide usaldusväarsus ja oskus.

**II eelistus:**

- Võimalus pääseda haiglaravile.

### **III eelistus:**

- Teave erinevate raviviiside ja –võimaluste kohtapatsiendi haiguse korral.
- Patsiendi vaevuste leevendamine.

Siseosakonna patsiendid on hakanud enam hindama arstide usaldusväarsust ja oskust, milline on tõusnud eelmise uuringu kolmandalt kohalt esikohale, samuti teavet haiguse ja sellega seotud ohtude kohta. Võimalus pääseda haiglaravile on langenud teisele kohale.

**LASTEOSAKONNA PATSIENTIDE EELISTUSED** (eelistus on märgitud 8-sal ankeedil 11-st).

#### **I eelistus:**

- Teave lapse haiguse ja sellega seotud ohtude kohta.

#### **II eelistus:**

- Arstide usaldusväarsus ja oskus.

#### **III eelistus:**

- Teave lapsele tehtud uuringute ja protseduuride kohta.

Lasteosakonna patsientide eelistuste pingerida ravil viibides haigla ravivaldkondade osas on jäänud samaks.

**SÜNNITUSOSAKONNA PATSIENTIDE EELISTUSED** ( eelistus on märgitud 8-al ankeedil 11-st).

#### **I eelistus:**

- Arstide usaldusväarsus ja oskus.
- Patsiendile ravi käigus pühendatud aja piisavus.

#### **II eelistus:**

- Patsiendi vaevuste leevendamine.
- Teave patsiendi haiguse ja sellega seotud ohtude kohta.
- Asjaajamise selgus ja kiirus haiglasse vastuvõtul.

Sünnitajate hinnangul on arstide usaldusväarsus ja oskus tõusnud eelmise uuringuga võrreldes kolmandalt kohalt esikohale, Väga tähtsaks on tõusnud ka sünnitajale pühendatud aja piisavus, mida eelmises uuringus ei tähtsustatud. Tähtsustatud on ka valdkondi asjaajamise selguse ja kiiruse osas ning teavet patsiendi haiguse ja sellega seotud ohtude kohta – nimetatud valdkondi eelmisel uuringul eelistatud ei olnud. Kolmandat eelistust ei ole otseselt võimalik välja tuua vastuste skaala laiaulatusliku spektri tõttu.

**ÕENDUSABIKESKUSE PATSIENTIDE EELISTUSI** välja tuua ei ole võimalik, kuna taolist informatsiooni andis vaid üks patsient.

### **KOKKUVÕTTES STATIONAARSEL HAIGLARAVIL VIIBINUD PATSIENTIDE EELISTUSED RAVI OLULISEMATE VALDKONDADE KOHTA:**

- I. Arstide usaldusväarsus ja oskus.
- II. Teave patsiendi haiguse ja sellega seotud ohtude kohta.
- III. Teave, kuidas tulla toime peale haiglaravi oma terviseprobleemide ja koduse hooldusega.
- IV. Teave patsiendile tehtud uuringute ja protseduuride kohta.
- V. Patsiendi vaevuste leevendamine.

Patsiendid hindavad ülekaalukalt ravi käigus arstide usaldusväärsust ja oskusi, järgnevalt patsiendid tähtsustavad mitmesuguseid teabeid nii haiguse, ravi, uuringute kui ka koduse hooldusega. Ülekaalukalt paljudest teistest valdkondadest (küsitlesime 31 valdkonna osas) hindavad patsiendid kõrgelt ka vaevuste leevendamist.



## PATSIENTIDE RAHULOLU VÕRDLEV KOOND UURINGU VALDKONDADEGA HAIGLAS TERVIKUNA

| Uuringu valdkond   | Rahulolevate patsientide osatähtsus |         |         | Rahuloleva hinnangu muutus (2010.a./2008.a.) |      |
|--|-------------------------------------|---------|---------|--|------|
|  | 2010.a.                             | 2008.a. | 2007.a. | +  | -    |
| Üldrahulolu raviteenusega  | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |      |
| Rahulolu arstide usaldusväarsuse ja oskustega                                      | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |      |
| Rahulolu haiglatöötajate suhtumisega haiglasse vastuvõtul                          | 100,0                               | 100,0   | 99,5    |  |      |
| Rahulolu arstide viisakusega   | 100,0                               | 100,0   | 99,5    |  |      |
| Rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega arstide poolt                     | 100,0                               | 98,8    | 99,5    | +1,2   |      |
| Rahulolu ruumide puhtusega   | 100,0                               | 98,8    | 99,0    | +1,2   |      |
| Rahulolu hooldajate viisakusega  | 100,0                               | 98,8    | 98,5    | +1,2   |      |
| Rahulolu vaevuste leevendamisega   | 100,0                               | 98,7    | 100,0   | +1,3   |      |
| Rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega õdede poolt                       | 100,0                               | 98,7    | 99,4    | +1,3   |      |
| Vajadusel tagasitulek ravile Järvamaa Haiglasse                                    | 100,0                               | 98,7    | 98,4    | +1,3   |      |
| Rahulolu patsiendile ravi käigus pühendatud aja piisavusega                        | 100,0                               | 97,5    | 99,5    | +2,5   |      |
| Rahulolu patsiendile antud abi põhjendatuse ja arusaadavusega                      | 100,0                               | 97,4    | 99,0    | +2,6   |      |
| Rahulolu patsiendi haigusse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmisega | 100,0                               | 97,3    | 100,0   | +2,7   |      |
| Rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega hooldajate poolt                  | 100,0                               | 94,9    | X       | +5,1   |      |
| Rahulolu hooldajate kättesaadavusega vajaduse korral                               | 100,0                               | 93,8    | 98,9    | +6,2   |      |
| Rahulolu õdede viisakusega   | 98,6                                | 100,0   | 100,0   |  | -1,4 |
| Rahulolu üldise suhtumisega patsienti  | 98,5                                | 100,0   | 100,0   |  | -1,5 |
| Rahulolu õdede usaldusväarsuse ja oskusega   | 98,5                                | 100,0   | 99,5    |  | -1,5 |
| Rahulolu õdede kättesaadavusega vajaduse korral                                    | 98,5                                | 98,8    | 98,0    |  | -0,3 |

|   |      |       |      |      |      |
|---|------|-------|------|------|------|
| Rahulolu enne haiglaravi antud selgituste ja juhistega  | 98,5 | 97,6  | 97,4 | +0,9 |      |
| Rahulolu võimalusega pääseda haiglaravile   | 98,4 | 100,0 | 99,5 |      | -1,6 |
| Rahulolu varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega  | 98,4 | 97,6  | 99,5 | +0,8 |      |
| Rahulolu teabega patsiendile tehtud uuringute ja protseduuride kohta                              | 97,0 | 98,8  | 99,0 |      | -1,8 |
| Rahulolu asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul                                    | 97,0 | 97,6  | 99,0 |      | -0,6 |
| Rahulolu WC ja pesuruumide puhtusega  | 97,0 | 96,4  | 98,0 | +0,6 |      |
| Rahulolu palatisse abi kutsumise võimalusega  | 95,4 | 93,8  | 95,2 | +1,6 |      |
| Rahulolu teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta patsiendi haiguse korral              | 95,2 | 93,2  | 94,1 | +2,0 |      |
| Rahulolu teabega, kuidas toime tulla peale haiglaravi oma terviseprobleemide ja koduse hooldusega | 95,1 | 96,1  | 96,3 |      | -1,0 |
| Rahulolu teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta  | 93,7 | 96,2  | 94,1 |      | -2,5 |
| Rahulolu teabega patsiendi haiguse ja sellega seotud ohtude kohta                                 | 92,2 | 93,6  | 96,4 |      | -1,4 |
| Rahulolu haiglatoiduga  | 89,4 | 93,8  | 92,4 |      | -4,4 |

**Kokkuvõttes haiglas tervikuna** on patsientide rahulolu pakutud teenusega aasta-aastalt kasvanud. Käesoleva uuringu alusel on patsiendid rahul 15 ehk poolte küsitletud valdkondadega, võrdlevalt 2007.a. olid patsiendid rahul 6 valdkonnaga, 2008.a. uuringu alusel 8 valdkonnaga.

Rahulolu on tõusnud 16 ravivaldkonna osas, sealjuures suurima tõusuga on valdkonnad, millised puudutavad hooldajate tööd (100,0%-lise rahuloluni on jõudnud nii hooldajate kättesaadavus( 93,8 % 2008.a.) kui ka patsientide murede ja soovide mõistmine hooldajate poolt (94,9% 2008.a.).

Enim (-4,4%) on langenud patsientide rahulolu haiglatoiduga. Üldse on langenud rahulolu 11 valdkonna osas, sealhulgas lisaks juba nimetatud rahulolule haiglatoiduga ka sellistes patsiendile tähtsates valdkondades, nagu teave ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta (-2,5%), teave patsiendile tehtud uuringute ja protseduuride kohta (-1,8%), teave patsiendi haiguse ja sellega seotud ohtude kohta (-1,4%).

**Kõige enam avaldati rahulolematust** (7 patsienti) on haiglatoidu suhtes, järgnes rahulolematust teabega patsiendi haiguse ja sellega seotud ohtude kohta (5 patsienti ei olnud rahul) ja 4 patsienti ei olnud rahul saadud teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta.

Lisa 2  
2010.a. patsientide rahulolu  
uuringu AS Järvamaa Haiglas.

PATSIENTIDE RAHULOLU VÕRDLEV KOOND UURINGU  
VALDKONDADEGA KIRURGIAOSAKONNAS

| Uuringu valdkond   | Rahulolevate patsientide osatähtsus |         |         | Rahuloleva hinnangu muutus (2010.a./2008.a.) |   |
|--|-------------------------------------|---------|---------|--|---|
|  | 2010.a.                             | 2008.a. | 2007.a. | +  | - |
| Üldrahulolu raviteenusega  | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu arstide usaldusväarsuse ja oskustega  | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu üldise suhtumisega patsienti  | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu õdede viisakusega   | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu arstide viisakusega   | 100,0                               | 100,0   | 99,5    |  |   |
| Rahulolu haiglatöötajate suhtumisega patsienti haiglasse vastuvõtul                  | 100,0                               | 100,0   | 99,5    |  |   |
| Rahulolu võimalusega pääseda haiglaravile  | 100,0                               | 100,0   | 99,5    |  |   |
| Rahulolu õdede usaldusväarsuse ja oskusega   | 100,0                               | 100,0   | 99,5    |  |   |
| Rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega arstide poolt                       | 100,0                               | 98,8    | 99,5    |  |   |
| Rahulolu ruumide puhtusega   | 100,0                               | 98,8    | 99,0    | +1,2   |   |
| Rahulolu hooldajate viisakusega  | 100,0                               | 98,8    | 98,5    | +1,2   |   |
| Rahulolu patsiendi vaevuste leevendamise   | 100,0                               | 98,7    | 100,0   | +1,3   |   |
| Rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega õdede poolt                         | 100,0                               | 98,7    | 99,4    | +1,3   |   |
| Rahulolu enne haiglaravi alustamist antud selgituste ja juhistega                    | 100,0                               | 97,6    | 97,4    | +2,4   |   |
| Rahulolu patsiendi ravi käigus pühendatud aja piisavusega                            | 100,0                               | 97,5    | 99,5    | +2,5   |   |
| Rahulolu patsiendile antud abi põhjendatuse ja arusaadavusega                        | 100,0                               | 97,4    | 99,0    | +2,6   |   |
| Rahulolu patsiendi haigusesse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmisega | 100,0                               | 97,3    | 100,0   | +2,7   |   |
| Rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega hooldajate poolt                    | 100,0                               | 94,9    | X       | +5,1   |   |

|  |       |      |      |      |      |
|--|-------|------|------|------|------|
| Vajadusel tagasitulek ravile Järvamaa Haiglasse  | 100,0 | 94,2 | 97,2 | +5,8 |      |
| Rahulolu hooldajate kättesaadavusega vajaduse korral   | 100,0 | 93,8 | 98,9 | +6,2 |      |
| Rahulolu teabega patsiendile tehtud uuringute ja protseduuride kohta                             | 95,0  | 98,8 | 99,0 |      | -3,8 |
| Rahulolu õdede kättesaadavusega vajaduse korral  | 95,0  | 98,8 | 98,0 |      | -3,8 |
| Rahulolu varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega   | 95,0  | 97,6 | 99,5 |      | -2,6 |
| Rahulolu asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul                                   | 95,0  | 97,6 | 99,0 |      | -2,4 |
| Rahulolu WC ja pesuruumide puhtusega   | 95,0  | 96,4 | 98,0 |      | -1,4 |
| Rahulolu teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta   | 95,0  | 96,2 | 94,1 |      | -1,2 |
| Rahulolu erinevate raviviiside ja võimaluste kohta patsiendi haiguse korral                      | 95,0  | 93,2 | 94,1 | +1,8 |      |
| Rahulolu teabega kuidas toime tulla peale haiglaravi oma terviseprobleemide ja koduse hooldusega | 90,0  | 96,1 | 96,3 |      | -6,1 |
| Rahulolu palatisse abi kutsumise võimalusega   | 90,0  | 93,8 | 95,2 |      | -3,8 |
| Rahulolu teabega patsiendi haiguse ja sellega seotud ohtude kohta                                | 85,0  | 93,6 | 96,4 |      | -8,6 |
| Rahulolu haiglatoiduga   | 84,2  | 93,8 | 92,4 |      | -9,6 |

**Kirurgiaosakonna tööga ja pakutud teenustega** on patsientide rahulolu aasta-aastalt kasvanud. Käesoleva uuringu alusel on patsiendid rahul 20-ne ehk kahe kolmandiku küsitletud ravivaldkondadega, võrdlevalt 2007.a. olid patsiendid rahul 6 valdkonnaga, 2008.a. uuringu alusel 8 valdkonnaga. Kirurgiaosakonna tööga ollakse enam rahul kui haiglas tervikuna

Rahulolu on kasvanud 12 ravivaldkonna osas, sealjuures suurima tõusuga on järgmised valdkonnad:

- hooldajate kättesaadavus vajaduse korral on 2008.a. 93,8%-liselt tasemelt jõudnud täieliku rahuloluni;
- kõik kirurgiaosakonna patsiendid on seisukohal, et vajadusel tulla ravile tagasi Järvamaa Haiglasse, rahulolu kasv 94,2%-lt 100,0%-ni;
- rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega hooldajate poolt, kasv 94,9%-lt 100,0%-ni.

Märkimist väärrib, et kirurgiaosakonna õdede oskuste ja usaldusväarsusega on kõik patsiendid **väga rahul**, õdede ja hooldajate viisakusega **on väga rahul** 95,4% patsientidest.

Enim, nagu ka haiglas tervikuna, on langenud patsientide rahulolu haiglatoiduga (-8,6%). Üldse on langenud rahulolu 10 valdkonna osas, sealhulgas lisaks juba nimetatud rahulolule haiglatoiduga ka sellistes patsiendile tähtsates valdkondades, nagu teave patsiendi haiguse ja sellega seotud ohtude kohta (-8,6%) ja rahulolu teabega, kuidas toime tulla peale haiglaravi oma terviseprobleemide ja koduse hooldusega (-6,1%).

**Kõige enam avaldati rahulolematust** (3 patsienti) haiglatoidu suhtes, järgnes rahulolematust teabega patsiendi haiguse ja sellega seotud ohtude kohta (2 patsienti ei olnud rahul).

### **Patsiendi rahulolu uuringu käigus kirurgiaosakonna patsientide poolt avaldatud kiitused:**

1. Täna kõiki arste, õdesid, hooldajaid ja praktikante – kes mind operatsioonijärgsetel päevadel toetasid, lohutasid ja minu eest hoolitsesid. Olin väga hoitud. Armastust ja hingerahu!
2. Täna med.personali tubli töö eest, kes on alati abivalmis ja lähenevate jõulude puhul sooviksin, et nad saaksid jõulupreemiat.
3. Personal (õed, sanitarid, arstid) on äärmiselt abivalmis. Suhtumine on viisakas ja alati arvestatakse patsiendi pisemagi sooviga. Tahaksin väga tänada med.töötajaid, kes oma kesise palgaga on võimelised kõigega hakkama saama. Seoses sellega sooviksin, et kõik personal saaks jõulupreemia – arstidest kuni koristajateni, kuna riik on raskustes, piisaks 1500 kroonist, et tunda jõulurõõmu. Jõudu ja edu teile, med.töötajad.
4. Olen väga rahul praktikantidega, nende silmist on aru saada, et teevad seda tööd rõõmuga ja on valmis omandama uusi kogemusi. Eriti kiidaks pikkade juustega neitut (nime ei tea, aga oli haiglas 30.11-01.12).
5. Patsiendi haigusse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmine on nagu luues.

### **Patsiendi rahulolu uuringu käigus kirurgiaosakonna patsientide poolt tehtud märkused ja ettepanekud:**

1. Voodi juures valgus liiga nõrk, lugemine väsitab silmi. See kehtib vaid minu kohta, sest loen liiga palju. Ettepanek suhteline.
2. Analüüsi vastused jäävad tihtilugu teadmata või saab need hilja teada.

## PATSIENTIDE RAHULOLU VÕRDLEV KOOND UURINGU VALDKONDADEGA SISEOSAKONNAS

| Uuringu valdkond   | Rahulolevate patsientide osatähtsus |         |         | Rahuloleva hinnangu muutus (2010.a./2008.a.) |   |
|--|-------------------------------------|---------|---------|--|---|
|  | 2010.a.                             | 2008.a. | 2007.a. | +  | - |
| Üldrahulolu raviteenusega  | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Vajadusel tagasitulek ravile Järvamaa Haiglasse                                      | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu haiglatöötajate suhtumisega patsienti haiglasse vastuvõtul                  | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul                       | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega                                       | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu enne haiglaravi alustamist antud selgituste ja juhistega.                   | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu patsiendi vaevuste leevendamise   | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu patsiendile ravi käigus pühendatud aja piisavusega                          | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu arstide usaldusväarsuse ja oskustega  | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu arstide viisakusega   | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega arstide poolt                       | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu õdede usaldusväarsuse ja oskustega  | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu õdede viisakusega   | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega õdede poolt                         | 100,0                               | 100,0   | 98,0    |  |   |
| Rahulolu hooldajate kättesaadavusega vajaduse korral                                 | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu hooldajate viisakusega  | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega hooldajate poolt                    | 100,0                               | 100,0   | X       |  |   |
| Rahulolu patsiendi haigusesse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmisega | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |

|   |       |       |       |       |      |
|---|-------|-------|-------|-------|------|
| Rahulolu üldise suhtumisega patsienti   | 100,0 | 100,0 | 100,0 |       |      |
| Rahulolu haiglatoiduga  | 100,0 | 100,0 | 100,0 |       |      |
| Rahulolu õdede kättesaadavusega vajaduse korral   | 100,0 | 100,0 | 98,1  |       |      |
| Rahulolu ruumide puhtusega  | 100,0 | 100,0 | 98,1  |       |      |
| Rahulolu palatisse abi kutsumise võimalusega  | 100,0 | 94,2  | 94,3  | +5,8  |      |
| Rahulolu teabega patsiendi haiguse ja sellega seotud ohtude kohta                             | 100,0 | 93,8  | 98,0  | +6,2  |      |
| Rahulolu patsiendile antud abi põhjendatuse ja arusaadavusega                                 | 100,0 | 92,8  | 98,1  | +7,2  |      |
| Rahulolu teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta  | 100,0 | 83,8  | 96,0  | +16,2 |      |
| Rahulolu teabega patsiendile tehtud uuringute ja protseduuride kohta                          | 93,8  | 100,0 | 98,0  |       | -6,2 |
| Rahulolu võimalusega pääseda haiglaravile   | 93,3  | 100,0 | 100,0 |       | -6,7 |
| Rahulolu teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta                                   | 93,3  | 92,3  | 92,0  | +1,0  |      |
| Rahulolu WC ja pesuruumide puhtusega  | 93,3  | 88,2  | 94,3  | +5,1  |      |
| Rahulolu teabega, kuidas toimeta peale haiglaravi oma terviseprobleemide ja koduse hooldusega | 92,3  | 86,6  | 95,9  | +5,7  |      |

**Siseosakonna tööga ja pakutud teenustega** on patsiendid üldjuhul väga rahul. Käesoleva uuringu alusel on patsiendid rahul 26 küsitletud ravivaldkonnaga 31-st, võrdlevalt 2007.a. olid patsiendid täielikult rahul 19 ravivaldkonnaga, 2008.a. uuringu alusel 24 valdkonnaga. Patsientide poolt siseosakonna tööle antud hinnang on kõrgem näitajast haigla keskmisest näitajast..

Rahulolu on kasvanud 7ravivaldkonna osas, sealjuures suurima tõusuga on järgmised valdkonnad:

- rahulolu teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta on kasvanud eelmise uuringu 83,8%-liselt tasemelt täieliku rahulolekuni;
- rahulolu patsiendile antud abi põhjendatuse ja arusaadavusega on kasvanud 7,2%, patsiendid on antud valdkonnaga 100,0%-liselt rahul;
- rahulolu teabega patsiendi haiguse ja sellega seotud ohtude kohta, kasv 93,8%-lt 100,0%-ni.

Märkimist väärrib, et siseosakonna arstide viisakusega on kõik patsiendid **väga rahul**, väga rahul vaid ühe erandiga (1 patsient pigem rahul) on patsiendid siseosakonnas osutatud raviteenusega üldiselt, haiglatöötajate suhtumisega patsienti haiglasse vastuvõtul, hooldajate kättesaadavusega vajaduse korral, palatisse abi kutsumise võimalusega, üldise suhtumisega patsienti, õdede ja hooldajate viisakusega, WC ja pesuruumide puhtusega.

Võrreldes 2008.a-ga on mõnevõrra langenud patsientide rahulolu kahes küsitletud ravivaldkonnas: 1 patsient ei olnud rahul võimalusega pääseda haiglaravile, eelnevatel aastatel olid rahul kõik patsiendid ja 1 patsient ei olnud rahul teabega temale tehtud uuringute ja protseduuride kohta, 2008.a. uurindus osalenutest olid kõik antud valdkonnaga rahul.

2010.a. uuringus osalenud patsiendid on siseosakonna tööga niivõrd rahul võrreldes teiste haigla osakondadega, et viies valdkonnas, milles esines rahulolematust, avaldas seda vaid igas valdkonnas 1 patsient. Samas on huvitav märkida, et valdkonnas “rahulolu teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta” on kahtlevate patsientide (pigem rahul) osatähtsus üllatavalt suur, koguni 40%.

### **Patsiendi rahulolu uuringu käigus siseosakonna patsientide poolt avaldatud kiitused:**

1.Jäin väga rahule nii haigla õhkkonnaga kui arstide, õdede ja hooldajate osavõtlikkusega. Aitäh!

2.Kõik on normaalne, märkusi ei ole. Väga tänan arsti Slobotsikova

### **Patsiendi rahulolu uuringu käigus siseosakonna patsientide poolt tehtud märkused ja ettepanekud:**

1.Puudub naistel alt pesemise koht.

2.Tundsin puudust tavalisest tükiseebist.Kasutada oli seebivaht, mis asus palatiruumis.Väga tülikas oli seda käia pesuruumist võtmas.Pesuruumis on selleks isegi vastav alus.Olevat euronõue selline.Võiks olla tükiseebi kasutamine, seda kasvõi kohapealt ostmiseks. Haiglasse sattudes ei ole haige alati võimeline otsustama, kas kaasa võtta seep.



Lisa 4  
2010.a. patsientide rahulolu uuringule  
AS Järvamaa Haiglas

PATSIENTIDE RAHULOLU VÕRDLEV KOOND UURINGU  
VALDKONDADEGA LASTEOSAKONNAS

| Uuringu valdkond  | Rahulolevate patsientide osatähtsus |         |         | Rahuloleva hinnangu muutus (2010.a./2008.a.) |   |
|---|-------------------------------------|---------|---------|--|---|
|   | 2010.a.                             | 2008.a. | 2007.a. | +  | - |
| Üldrahulolu raviteenusega   | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Vajadusel tagasitulek ravile Järvamaa Haiglasse   | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu haiglatöötajate suhtumisega patsienti haiglasse vastuvõtul                               | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu võimalusega pääseda haiglaravile   | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega  | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu teabega patsiendile tehtud uuringute ja protseduuride kohta                              | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu teabega, kuidas toime tulla peale haiglaravi oma terviseprobleemide ja koduse hooldusega | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu patsiendile antud abi põhjendatuse ja arusaadavusega                                     | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu arstide usaldusväarsuse ja oskustega   | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu arstide viisakusega  | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu õdede kättesaadavusega vajaduse korral   | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu hooldajate viisakusega   | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu patsiendi soovide ja murede mõistmisega hooldajate poolt                                 | 100,0                               | 100,0   | X       |  |   |
| Rahulolu palatisse abi kutsumise võimalusega  | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu patsiendi haigusesse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmisega              | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |
| Rahulolu ruumide puhtusega  | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |   |

|   |       |       |       |      |        |
|---|-------|-------|-------|------|--------|
| Rahulolu WC ja pesuruumide puhtusega                              | 100,0 | 100,0 | 98,2  |      |        |
| Rahulolu patsiendile pühendatud aja piisavusega                   | 100,0 | 95,5  | 100,0 | +4,5 |        |
| Rahulolu patsiendi soovide ja murede mõistmisega arstide poolt    | 100,0 | 95,4  | 100,0 | +4,6 |        |
| Rahulolu patsiendi soovide ja murede mõistmisega õdede poolt      | 100,0 | 95,4  | 100,0 |      |        |
| Rahulolu hooldajate kättesaadavusega vajaduse korral              | 100,0 | 95,3  | 100,0 | +4,7 |        |
| Rahulolu patsiendi vaevuste leevendamise                          | 100,0 | 95,2  | 100,0 | +4,8 |        |
| Rahulolu asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul    | 92,9  | 100,0 | 100,0 |      | -7,1   |
| Rahulolu enne haiglaravi alustamist antud selgituste ja juhistega | 92,9  | 100,0 | 100,0 |      | -7,1   |
| Rahulolu õdede usaldusvääruse ja oskustega                        | 92,9  | 100,0 | 100,0 |      | -7,1   |
| Rahulolu üldise suhtumisega patsienti                             | 92,9  | 100,0 | 100,0 |      |        |
| Rahulolu õdede viisakusega  | 92,8  | 100,0 | 100,0 |      | -7,2   |
| Rahulolu teabega lapse haiguse ja sellega seotud ohtude kohta     | 92,9  | 91,0  | 98,2  | +1,9 |        |
| Rahulolu erinevate raviviiside ja võimaluste kohta                | 92,3  | 100,0 | 92,7  |      | -7,7   |
| Rahulolu teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta            | 84,6  | 100,0 | 96,3  |      | -15,4  |
| Rahulolu haiglatoiduga  | 66,7  | 95,6  | 98,2  |      | --28,9 |

**Lasteosakonna töö ja pakutud teenustega** on patsiendid rahul 22 valdkonnaga uuringu 31-st valdkonnast, võrdlevalt 2007.a. olid patsiendid rahul 25 ravivaldkonnaga, 2008.a. uuringu alusel 24 ravivaldkonnaga, seega kokkuvõttes on 2010.a. eelnevate uuringutega võrreldes mõningane tagasimineku. Tagasimineku rahulolu näitab ka rea valdkondade osas **väga rahulolevate** patsientide märkimisväärne ja valdav osatähtsuse langus pigem rahulolevate patsientide kasuks, sellist tendentsi teiste haigla osakondade tulemustes selliselt ei täheldanud. Nii hindas rahulolevatest patsientidest hinnanguga “väga rahul” asjaajamise selgust ja kiirust haiglasse vastuvõtul vaid 14,3% (2008.a. 76,2%), teavet ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta 15,4% (2008.a. 45,5%) ja teavet erinevate raviviiside ja – võimaluste kohta vaid 23,1% (2008.a. 70,0%). Väga rahulolevate patsientide osatähtsus langes kõikides küsitatud 31 ravivaldkonnas, milline näitab kahtleva hinnangu “pigem rahul” domineerimist.

Rahulolu on kasvanud 5 ravivaldkonna osas, eelmise uuringu tulemusega võrreldes aga tagasimineku 7 ravivaldkonna osas. Suurim tagasimineku on rahulolu näitaja haiglasöögi kohta, millega ei ole rahul 4 patsienti. Kui 2008.a. oli rahulolevatest patsientidest väga rahul ligi pooled, siis 2010.a. vaid 16,7%. 2 patsienti ei ole rahul

teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta, rahulolevatest patsientidest on väga rahul vaid 15,4% .

**Patsiendi rahulolu uuringu käigus lasteosakonna patsientide poolt avaldatud kiitused:**

1. Väga tore oli, kõik hästi. Siin sõbralikud ja toredad õed ja arstid.

**Patsiendi rahulolu uuringu käigus lasteosakonna patsientide poolt tehtud märkused ja ettepanekud:**

1, Olematu või puudulik ventilatsioon väikelaste palatites. Kohati katkine või ohtlik mööbel (mähkimislaua ustes kruvid, laudvoodi kangid).

2. Võiks muuta ainult seda, et kui laps on haige, võiks ka isa ja ema oma lapsega haiglasse jääda.

3. Lastele pakutav toit võiks olla natuke mitmekesisem. Ravimite kohta võiks teave täpsem olla.

Lisa 5  
2010.a. patsientide rahulolu uuringule  
AS Järvamaa Haiglas

**PATSIENTIDE RAHULOLU VÕRDLEV KOOND UURINGU  
VALDKONDADEGA SÜNNITUSOSAKONNAS**

| Uuringu valdkond  | Rahulolevate patsientide osatähtsus |         |         | Rahuloleva hinnangu muutus (2010.a./2008.a.) |       |
|---|-------------------------------------|---------|---------|--|-------|
|   | 2010.a.                             | 2008.a. | 2007.a. | +  | -     |
| Üldrahulolu raviteenusega   | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |       |
| Vajadusel tagasitulek ravile Järvamaa Haiglasse   | 100,0                               | 100,0   | 95,8    |  |       |
| Rahulolu haiglatöötajate suhtumisega patsienti haiglasse vastuvõtul                               | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |       |
| Rahulolu asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul                                    | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |       |
| Rahulolu võimalusega pääseda haiglaravile   | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |       |
| Rahulolu varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega  | 100,0                               | 100,0   | 95,6    |  |       |
| Rahulolu enne haiglaravi alustamist antud selgituste ja juhistega                                 | 100,0                               | 100,0   | 95,7    |  |       |
| Rahulolu teabega patsiendi haiguse ja sellega seotud ohtude kohta                                 | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |       |
| Rahulolu teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta  | 90,0                                | 100,0   | 95,2    |  | -10,0 |
| Rahulolu teabega erinevate raviviiside ja -võimaluste kohta patsiendi haiguse korral              | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |       |
| Rahulolu teabega patsiendile tehtud uuringute ja protseduuride kohta                              | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |       |
| Rahulolu teabega, kuidas tulla toime peale haiglaravi oma terviseprobleemide ja koduse hooldusega | 100,0                               | 100,0   | 95,7    |  |       |
| Rahulolu patsiendile antud abi põhjendatuse ja arusaadavusega                                     | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |       |
| Rahulolu patsiendi vaevuste leevendamise  | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |       |
| Rahulolu arstide usaldusväärsuse ja oskustega   | 100,0                               | 100,0   | 100,0   |  |       |

|  |       |       |       |  |      |
|--|-------|-------|-------|--|------|
| Rahulolu õdede usaldusväarsuse ja oskustega  | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |      |
| Rahulolu õdede kättesaadavusega vajaduse korral                                    | 100,0 | 100,0 | 96,0  |  |      |
| Rahulolu hooldajate kättesaadavusega vajaduse korral                               | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |      |
| Rahulolu palatisse abi kutsumise võimalusega                                       | 90,9  | 100,0 | 91,3  |  | -9,1 |
| Rahulolu patsiendi haigusse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmisega | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |      |
| Rahulolupldise suhtumisega patsienti   | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |      |
| Rahulolu arstide viisakusega   | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |      |
| Rahulolu õdede viisakusega   | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |      |
| Rahulolu hooldajate viisakusega  | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |      |
| Rahulolu patsiendile ravi käigus pühendatud aja piisavusega                        | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |      |
| Rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega arstide poolt                     | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |      |
| Rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega õdede poolt                       | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |      |
| Rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega hooldajate poolt                  | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |      |
| Rahulolu haiglatoiduga   | 100,0 | 100,0 | 83,6  |  |      |
| Rahulolu ruumide puhtusega   | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |      |
| Rahulolu WC ja pesuruumide puhtusega   | 100,0 | 100,0 | 100,0 |  |      |

Sünnitusosakonna töö- ja ravivaldkondadega on patsiendid väga rahul. 31-st küsitletud valdkonnast vaid kahe suhtes näitas kummagi osas rahulolematust 1 patsient. Need valdkonnad on: teave ravimite ja nende kõrvalmõjude kohta ning palatisse abi kutsumise võimalus.

Kõikides valdkondades peale kahe on **väga rahulolevate** patsientide osatähtsus suhteliselt kõrge. Nii ollakse väga rahul (vaid üks patsient andis hinnangu “pigem rahul”) järgmistes valdkondades:

- üldrahulolu raviteenusega;
- võimalus pääseda haiglaravile;
- arstide usaldusväarsus ja oskus;
- õdede usaldusväarsus ja osksu;
- hooldajate kättesaadavus vajaduse korral;
- patsiendi haigusse ja eraellu puutuva saladuse hoidmine;
- arstide viisakus;
- õdede viisakus;
- hooldajate viisakus.

Kolmes valdkonnas, milles anti küll kokkuvõttes rahulolev hinnang, on **väga rahulolevate** patsientide osatähtsus ülejäänud valdkondadest madalam. Nii on WC ja pesemisruumide puhtusega väga rahul alla poole, s.o. 45,5% patsientidest ja 54,5 % on pigem rahul, haiglatoiduga on väga rahul 54,5% patsientidest, samuti on väga rahul vaid 54,5% patsientidest vaevuste leevendamisega.

**Patsiendi rahulolu uuringu käigus siseosakonna patsientide poolt avaldatud kiitused:**

1. Rahul olen kõigiga. Väga meeldis, et siin on väga rahulik keskkond.

2.Suur tänu kõigile sünnitusel abisoolijatele.SUPER TÖÖ! JÕUDU JA JAKSU EDASPIDISEKS!

Lisa 6  
2010.a. patsientide rahulolu uuringule  
AS Järvamaa Haiglas

## PATSIENTIDE RAHULOLU KOOND UURINGU VALDKONDADEGA ÕENDUSABIKESKUSES

(NB! Kuna võrreldav materjal õendusabikeskuses läbi viidud patsientide rahulolu uuringu kohta varasematest perioodidest puudub, on alljärgnevalt esitatud osakonna koondtabel vaid 2010.a. uuringu kohta).

|     | Uuringu valdkond  | Väga rahul | Pigem rahul | Pigem ei ole rahul | Ei ole üldse rahul |
|-----|---|------------|-------------|--------------------|--------------------|
| 1.  | Üldrahulolu raviteenusega   | 85,7       | 14,3        |                    |                    |
| 2.  | Vajadusel tagasitulek ravile Järvamaa Haiglasse   | 71,4       | 28,6        |                    |                    |
| 3.  | Rahulolu haiglatöötajate suhtumisega patsienti haiglasse vastuvõtul                               | 100,0      |             |                    |                    |
| 4.  | Rahulolu asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul                                    | 100,0      |             |                    |                    |
| 5.  | Rahulolu võimalusega pääseda haiglaravile   | 80,0       | 20,0        |                    |                    |
| 6.  | Rahulolu varustuse ja aparatuuri kaasaegsusega  | 60,0       | 40,0        |                    |                    |
| 7.  | Rahulolu enne haiglaravi alustamist antud selgituste ja juhistega                                 | 71,4       | 28,6        |                    |                    |
| 8.  | Rahulolu teabega patsiendi haiguse ja sellega seotud ohtude kohta                                 | 66,6       | 16,7        | 0                  | <b>16,7(1)</b>     |
| 9.  | Rahulolu teabega ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta  | 83,3       | 16,7        |                    |                    |
| 10. | Rahulolu teabega erinevate raviviiside ja – võimaluste kohta patsiendi haiguse korral             | 60,0       | 40,0        |                    |                    |
| 11. | Rahulolu teabega patsiendile tehtud uuringute ja protseduuride kohta                              | 71,4       | 28,6        |                    |                    |
| 12. | Rahulolu teabega, kuidas tulla toime peale haiglaravi oma terviseprobleemide ja koduse hooldusega | 100,0      |             |                    |                    |
| 13. | Rahulolu patsiendile antud abi põhjendatuse ja arusaadavusega                                     | 75,0       | 25,0        |                    |                    |
| 14. | Rahulolu patsiendi vaevuste leevendamise  | 71,4       | 28,6        |                    |                    |
| 15. | Rahulolu arstide usaldusväarsuse ja oskustega   | 100,0      |             |                    |                    |
| 16. | Rahulolu õdede usaldusväarsuse ja oskustega   | 100,0      |             |                    |                    |
| 17. | Rahulolu õdede kättesaadavusega vajaduse korral   | 100,0      |             |                    |                    |

|     |  |       |      |  |  |
|-----|--|-------|------|--|--|
| 18. | Rahulolu hooldajate kättesaadavusega vajaduse korral                               | 100,0 |      |  |  |
| 19. | Rahulolu palatisse abi kutsumise võimalusega                                       | 100,0 |      |  |  |
| 20. | Rahulolu patsiendi haigusse ja eraellu puutuva informatsiooni saladuses hoidmisega | 66,7  | 33,3 |  |  |
| 21. | Rahuloluplõdise suhtumisega patsienti  | 100,0 |      |  |  |
| 22. | Rahulolu arstide viisakusega   | 100,0 |      |  |  |
| 23. | Rahulolu õdede viisakusega   | 100,0 |      |  |  |
| 24. | Rahulolu hooldajate viisakusega  | 100,0 |      |  |  |
| 25. | Rahulolu patsiendile ravi käigus pühendatud aja piisavusega                        | 75,0  | 25,0 |  |  |
| 26. | Rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega arstide poolt                     | 75,0  | 25,0 |  |  |
| 27. | Rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega õdede poolt                       | 75,0  | 25,0 |  |  |
| 28. | Rahulolu patsiendi murede ja soovide mõistmisega hooldajate poolt                  | 100,0 |      |  |  |
| 29. | Rahulolu haiglatoiduga   | 100,0 |      |  |  |
| 30. | Rahulolu ruumide puhtusega   | 100,0 |      |  |  |
| 31. | Rahulolu WC ja pesuruumide puhtusega   | 100,0 |      |  |  |

Õemodusabikeskuse patsientidest osales uuringus 7 patsienti, kes valdavalt on rahul osutatud meditsiinilise teenindamisega. Väga rahul on patsiendid poolte valdkondadega, s.o. 16 valdkonnaga. Vaid 1 patsient avaldas rahulolematust ( ei olnud üldse rahul) saadud teabe kohta tema haiguse ja sellega seotud ohtude kohta.

Kokkuvõtte koostas: Linda Klementa  
12. jaanuar 2011.a.



