



Patsientide rahulolu Lääne- Tallinna Keskhaigla tervishoiuteenustega 2008-2015

Aide Aavik
Kvaliteedijuht

Metoodika

- Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring viidi läbi kuues Eesti suuremas haiglas 2015.a aprillis ühtse ankeedi alusel
- Ankeedid jagati kõigile sel perioodil haiglaravil olnud patsientidele, nende raviloleku viimasel päeval
- Vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne
- Vastamise määr oli haiglate lõikes erinev
- Kokku tagastati 5450 ankeeti.
- Ankeedi koostamisel oli arvestatud peamisi statsionaarsete tervishoiuteenustega rahulolu mõjutavaid tegureid, võimaldades hinnata patsientide rahulolu 36 erinevat aspekti

Patsientide rahulolu-uuringus osalenud patsientide arv

	TÜK	PERH	ITK	LTKH	IVKH	PH	Kokku
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

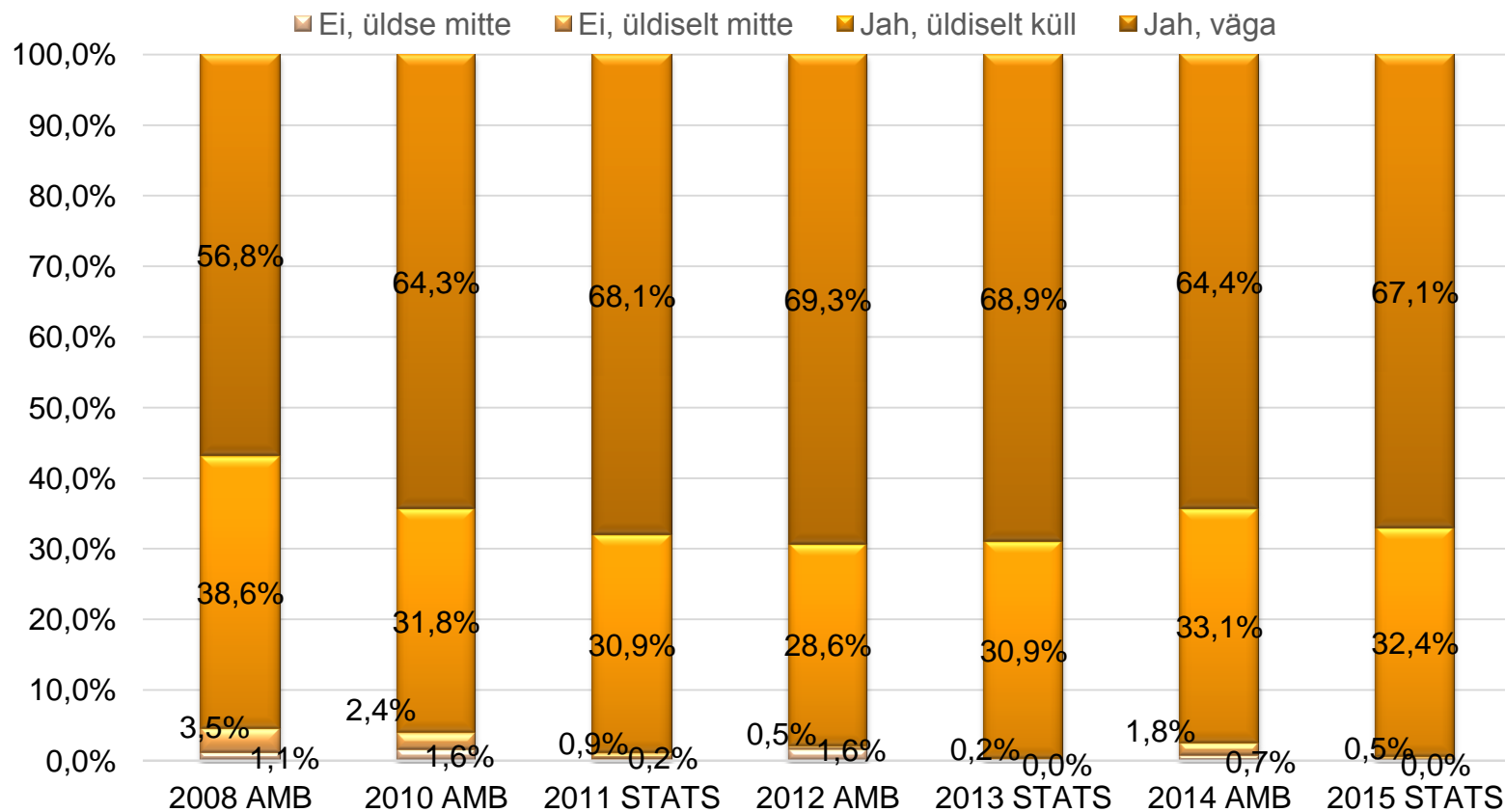
PH - Pärnu Haigla

Statsionaarsete patsientide rahulolu uuring Eesti haiglates 2015.a

Mart Einasto, Vaike Soodla, Merje Tikk

Üldine rahulolu LTKH

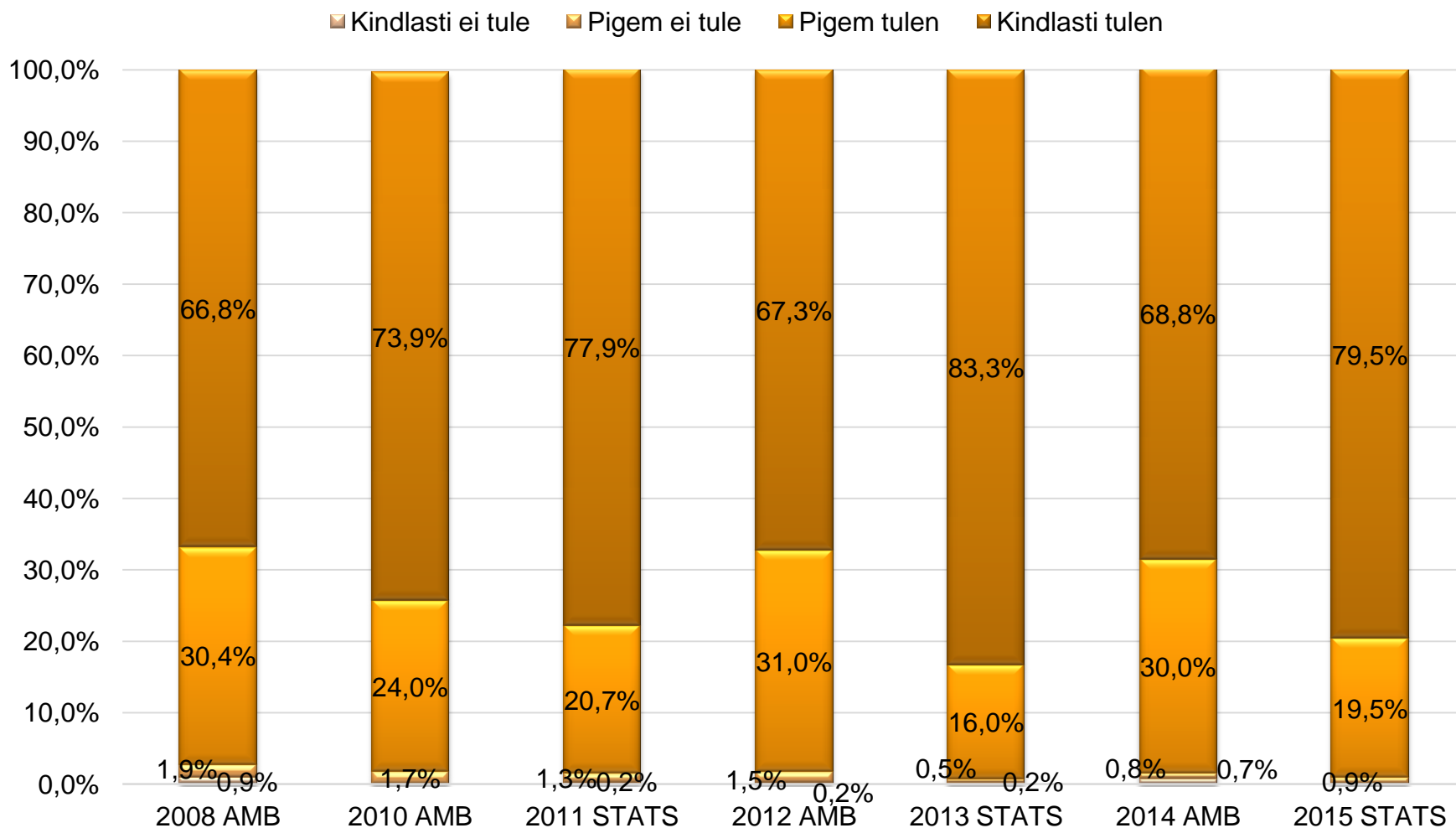
Üldine rahulolu tervishoiuteenusega



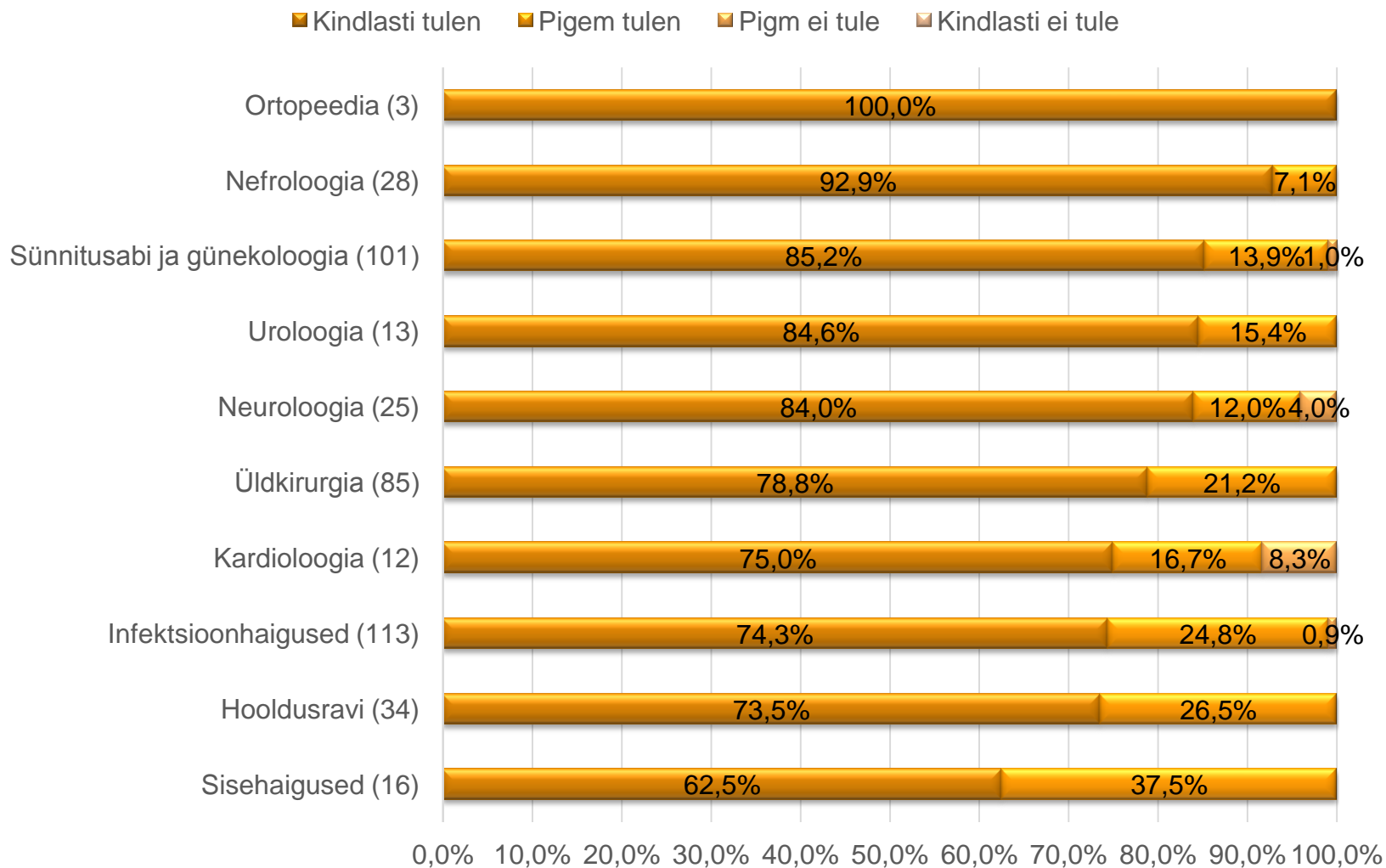
2008 – 770 vastajat; 2010 – 595 vastajat; 2011 – 566 vastajat; 2012 – 2455 vastajat; 2013 – 454 vastajat;
2014 - 1682 vastajat, 2015 - 435 vastajat

Lojaalsus LTKH

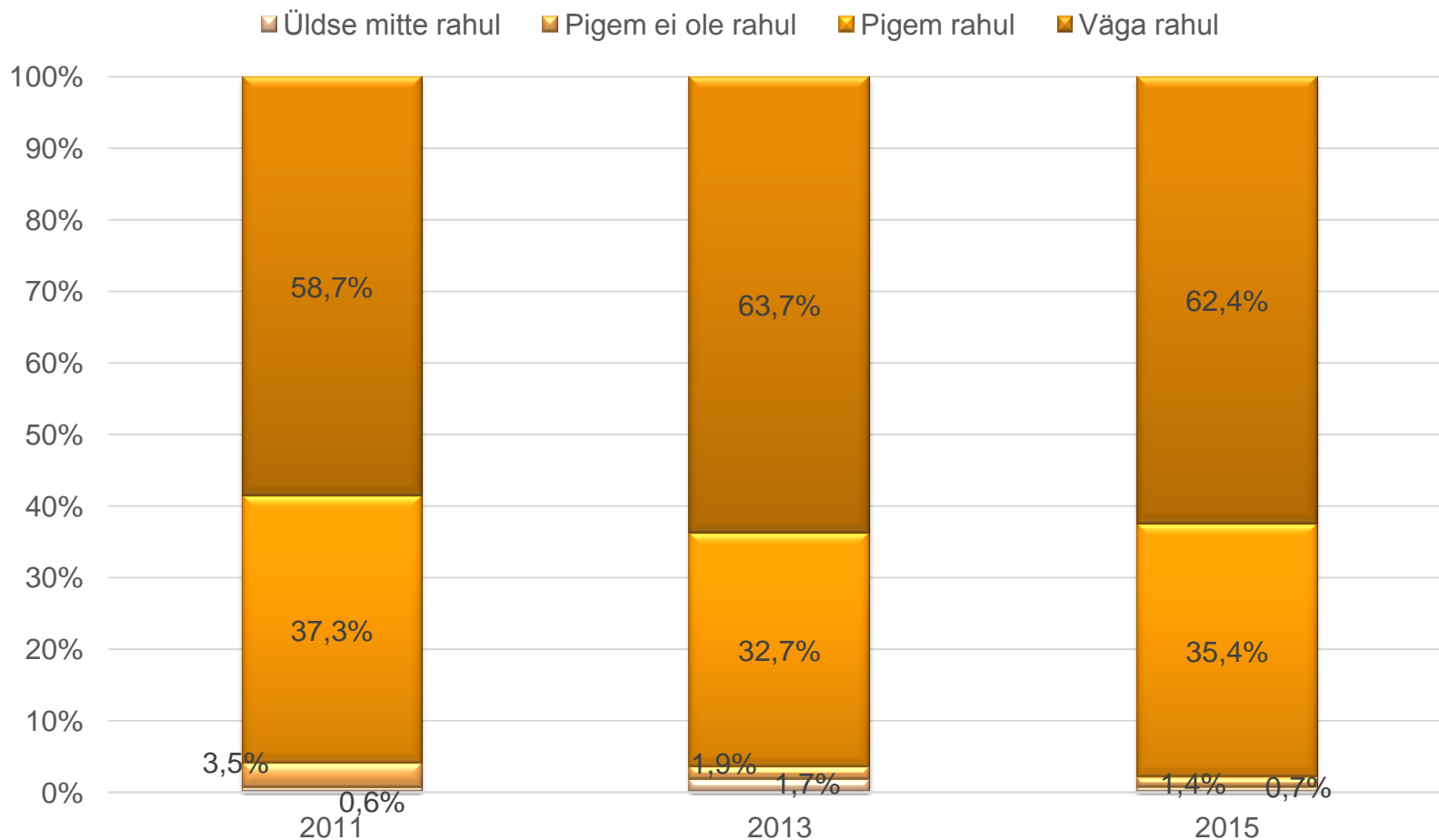
Kas tulete vajadusel taas Lääne-Tallinna Keskhaiglasse



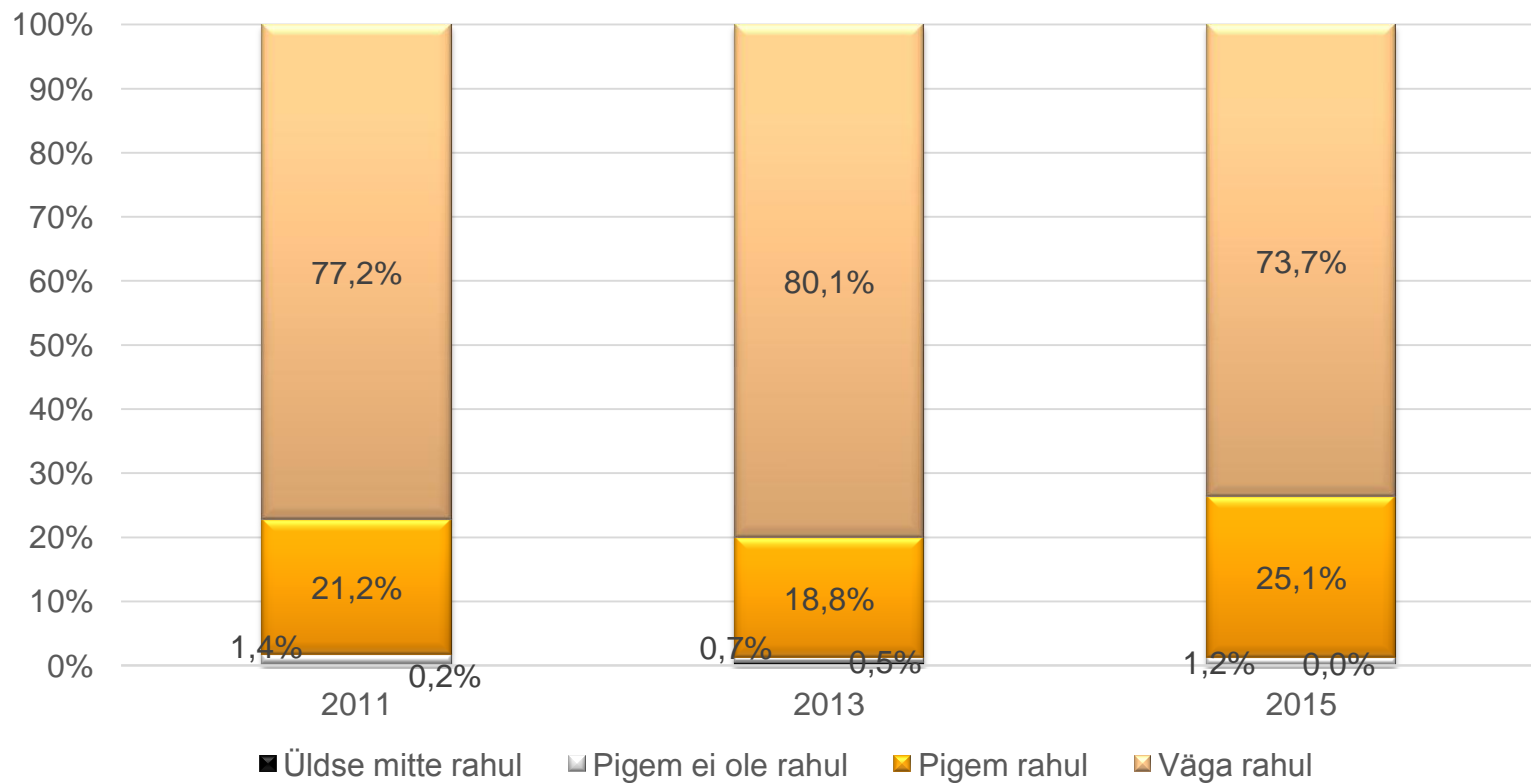
Lojaalsus LTKH-s erialade lõikes



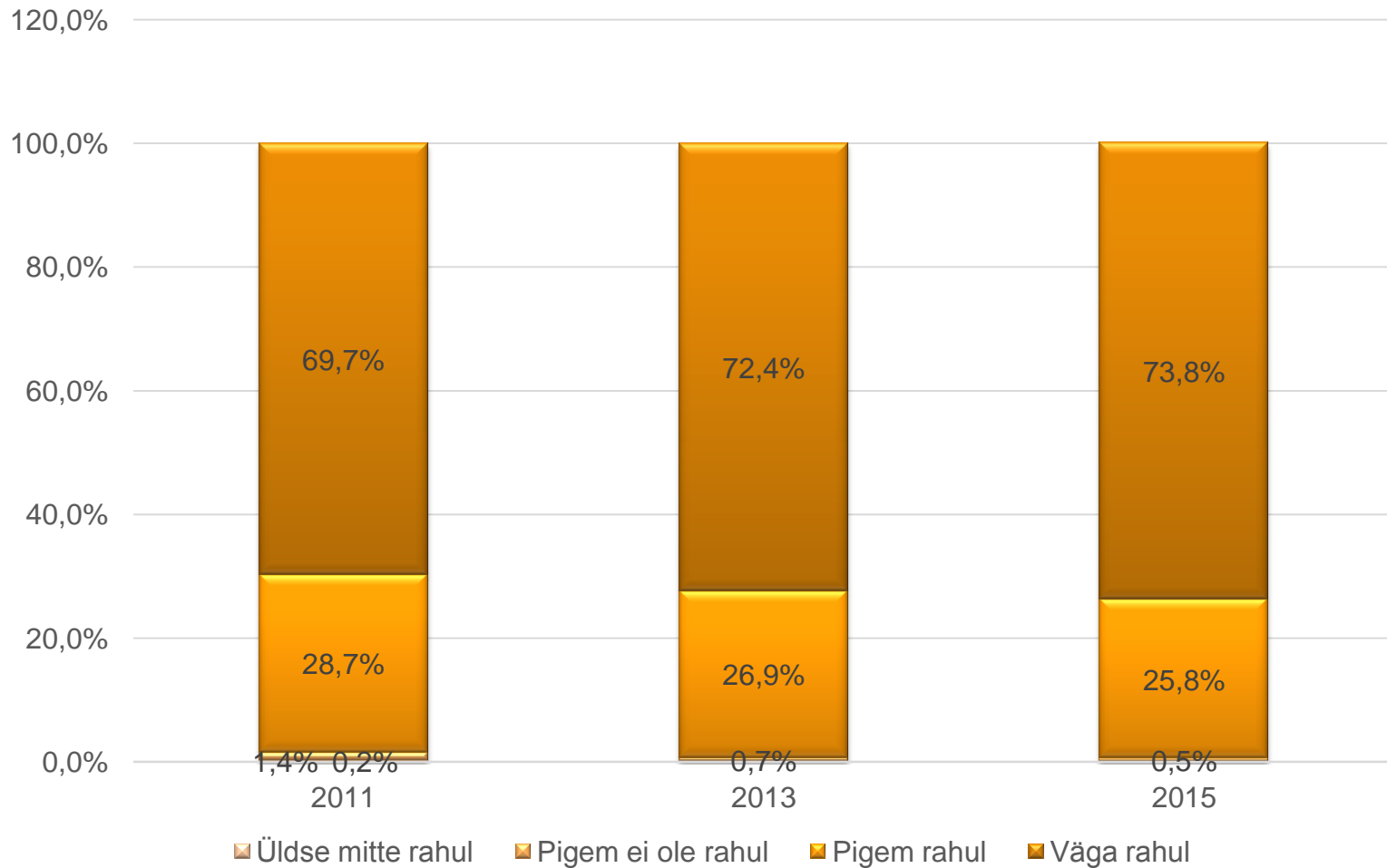
Statsionaarsete patsientide rahulolu asjaajamise selguse ja kiirusega haiglasse vastuvõtul



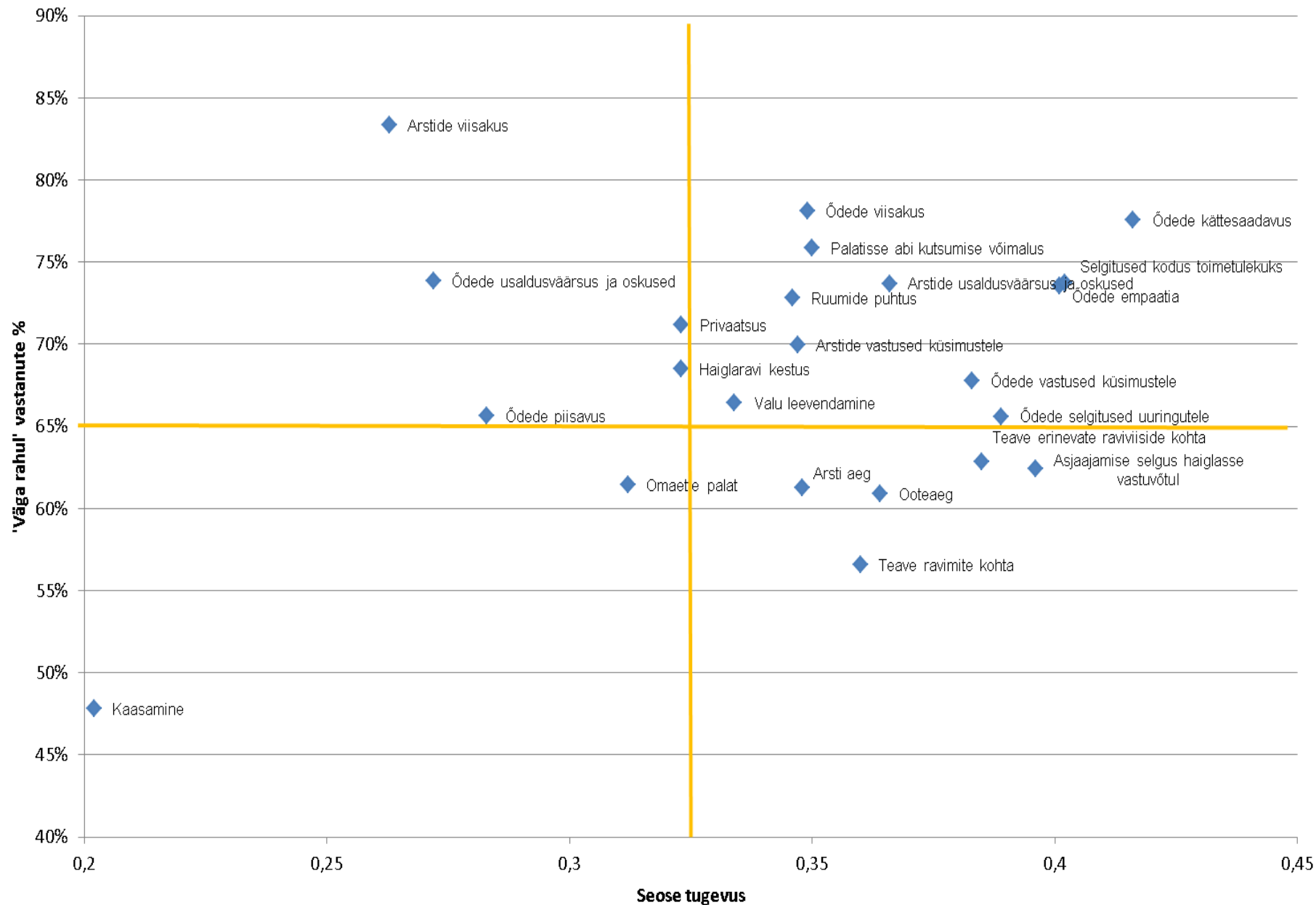
Statsionaarsete patsientide rahulolu arsti usaldusväärsuse ja oskustega



Statsionaarsete patsientide rahulolu õdede usaldusväärsuse ja oskustega



LTKH patsientide rahulolu seos erinevate rahulolu teguritega 2015 (n= 443)

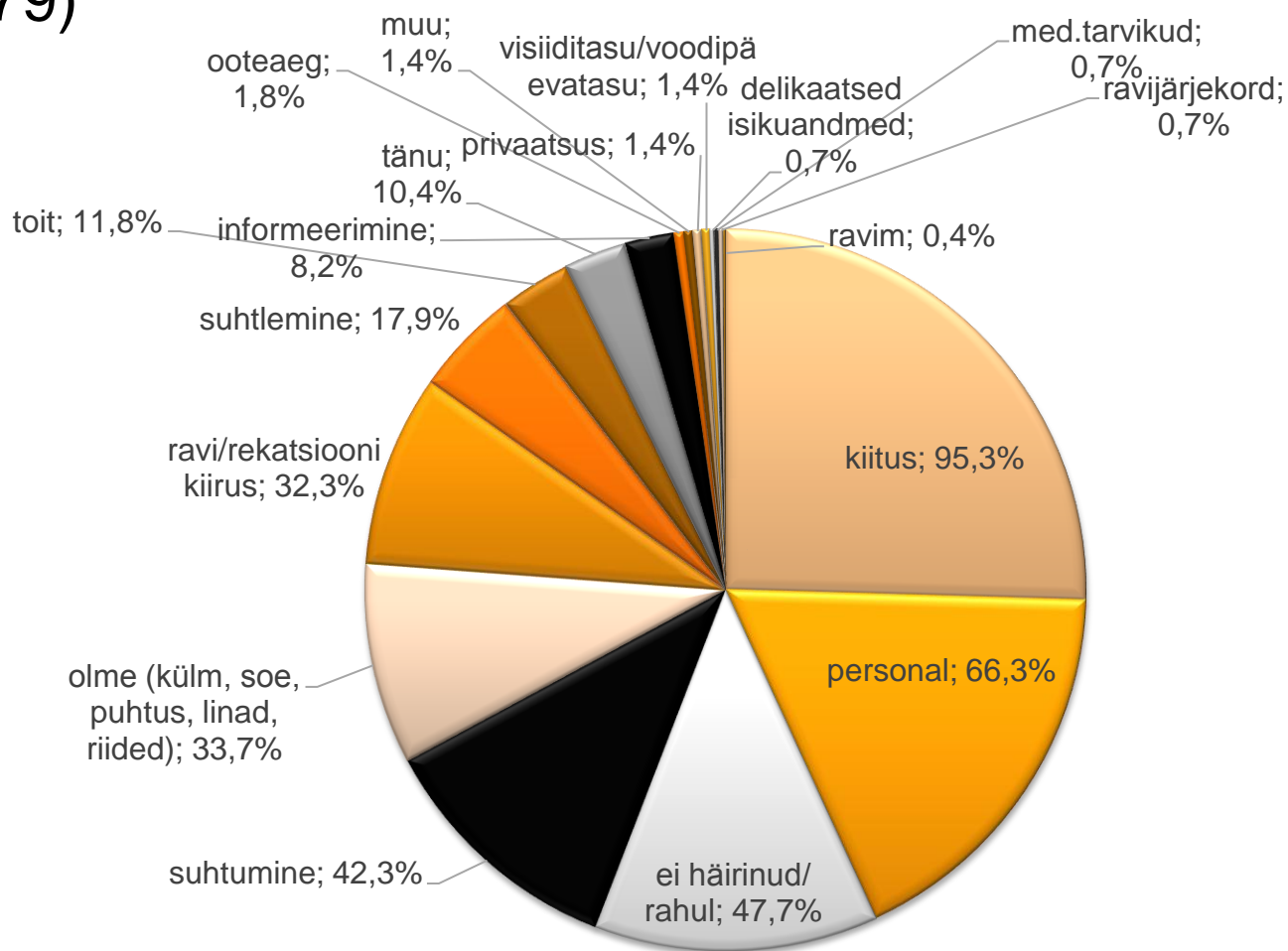


Rahulolematud patsiendid

Rahulolematud patsiendid, kes vastasid küsimusele „Kas Te jäite haiglaraviga rahule?“ „Ei, üldiselt mitte“ või „Ei, üldse mitte“ olid kõige vähem rahul järgmiste teguritega:

- Arstiga suhtlemise aeg
- Kaasamine raviotsustuste tegemisse
- Teave erinevate raviviiside kohta
- Arstide vastuste selgus
- Selgitused kodus toimetulekuks
- Teave ravimite kohta

2015 Statsionaarsete patsientide jaoks olulised teemad (n=279)





Tänan !