

Patsiendiohutuse küsitluse kokkuvõte

27.05-02.06.2024

1. Taust

Patsiendiohutus on defineeritud kui „olukord, kus patsient on kaitstud tervishoiuteenuse osutamisega seotud tarbetu või võimaliku kahju eest“.

Maailma Terviseorganisatsiooni (WHO) hinnangul kogeb majanduslikult arenenud riikides tervishoiuteenuse osutamisega seotud ebavajalikku kahju iga kümnes haiglaravil ja iga neljas haiglavälist tervishoiuteenust saav patsient. *(Tartu Ülikooli patsiendiohutuse teadus- ja arendustegevuse strateegia 2022–2026. Tartu Ülikooli meditsiiniteaduste valdkond, 2022)*

Uuringus kasutatud küsimustik põhineb Majanduskoostöö ja Arengu Organisatsiooni (OECD) patsiendiohutuse tööühma soovitatud küsimustel ja hõlmab kolme patsiendiohutusega seotud valdkonda:

- 1) suhtlemine ja infovahetus (suhtlemine patsiendiga ning personali omavaheline suhtlus ja infovahetus patsiendi pilgu läbi)
- 2) patsiendi ohutust ja heaolu mõjutavate juhtumite esinemine ja nende juhtumitega seotud asjaolude kirjeldus ning
- 3) patsiendi informeerimine haiglast lahkudes.

Küsitlus viidi läbi statsionaarsete patsientide hulgas ühe nädala jooksul ajavahemikus 27.05 – 02.06.2024. Küsitlus viidi samal ajal läbi ka teistes haiglates (TÜK, PERH, ITK, LTK, IVKH, Põlva haigla, Rapla haigla, Valga haigla).

Statsionaarsel ravil viibivate patsientide küsitluse eesmärgiks oli selgitada, kuidas patsiendid hindavad neile haiglas osutatud tervishoiuteenuste ohutust.

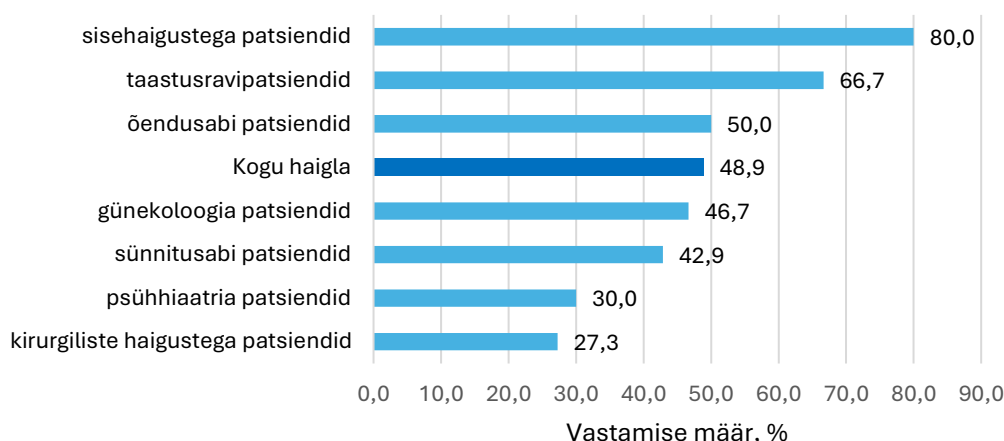
2. Küsimustiku ja valimi kirjeldus

Küsitluse läbiviimiseks kasutati ainult paber kandjal ankeeti, mis koosnes 18 küsimusest ja ühest vabavälja küsimusest, kus paluti jagada oma mõtteid ja kommentaare vabas vormis.

Ankeet anti patsiendile vastamiseks haiglaravi viimasel päeval. Uuringule vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne.

3. Uuringus osalejad

Küsitluses osalesid statsionaarsel ravil viinud patsiendid. Uuringu perioodil kirjutati haiglast välja 90 patsienti, küsitluse lõpuks tagastati kokku 44 ankeeti, vastamise määr oli 49%.



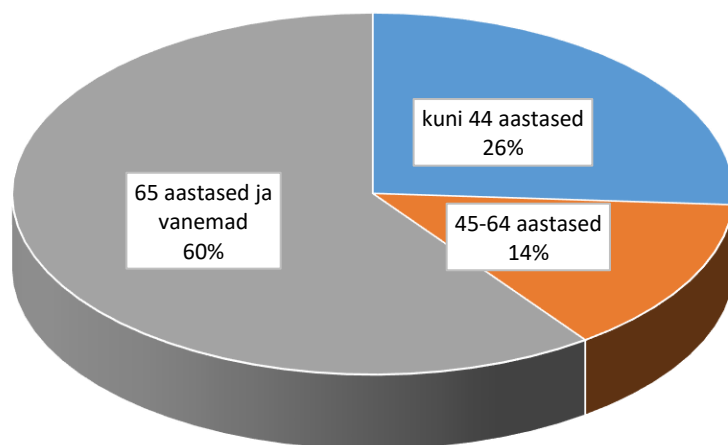
statsionaarsed teenused	patsientide arv 27.05-02.06.2024	tagastatud küsimustikud	vastanuid %
kogu haigla	90	44	48,9%
sisehaigustega patsiendid	15	12	80%
taastusravi patsiendid	9	6	66,7%
õendusabi patsiendid	12	6	50%
kirurgiliste haigustega patsiendid	22	6	27,3%
günekoloogia patsiendid	15	7	46,7%
sünnitusabi patsiendid	7	3	42,9%
psühhiaatria patsiendid	10	3	30%

- Kõige enam oli vastanute hulgas sisehaiguste patsiente, kokku 12 vastanut ehk 80%, ning kõige vähem kirurgilise profiiliga patsiente, ehk 27,3% .

3.1. Vastajate vanuseline ja sooline jaotus

- Kõigist küsitluses osalenud patsientidest olid 77% naised ja 23% mehed.
- Küsitletute keskmine vanus oli 61,9 aastat.
- Noorim küsitletu oli 16- ja vanim 90-aastane.
- Naispatsientide keskmine vanus oli 60,4 aastat, noorim oli 16- ja vanim 90-aastane.
- Meespatsientide keskmine vanus oli 67,6 aastat, noorim oli 39- ja vanim 86- 1
- Kõigist küsitluses osalenud patsientidest olid:
 - 26% kuni 44-aastased,
 - 14% 45-64-aastased;
 - 60% 65-aastased ja vanemad

Vastajate vanuseline jaotus



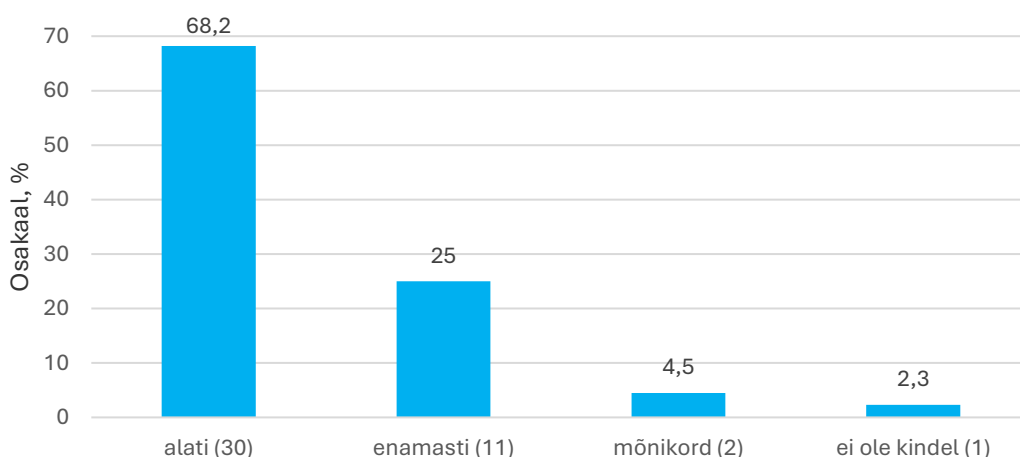
4. Uuringu tulemused

4.1. Suhtlemine ja infovahetus

Küsimustiku esimese nelja etteantud vastusevariantidega küsimuse abil selgitati patsiendi kogemust suhtlemise ja infovahetusega, sh ka patsiendi hinnangut töötajate omavahelisele infovahetusele. Patsientidelt küsiti ka, kuidas suhtusid töötajad sellesse, kui patsient avaldas millegi kohta oma arvamust ning kas patsiendid olid veendunud oma ravi ja hoolduse ohutuses. Iga küsimuse puhul oli patsiendil võimalus valida ka vastusevariant „Ei soovi vastata“, samuti vastusevariandid „Ei ole kindel“ või „Ei mäleta“.

4.1.1. Patsientide hinnangud haiglatöötajate omavahelisele infovahetusele.

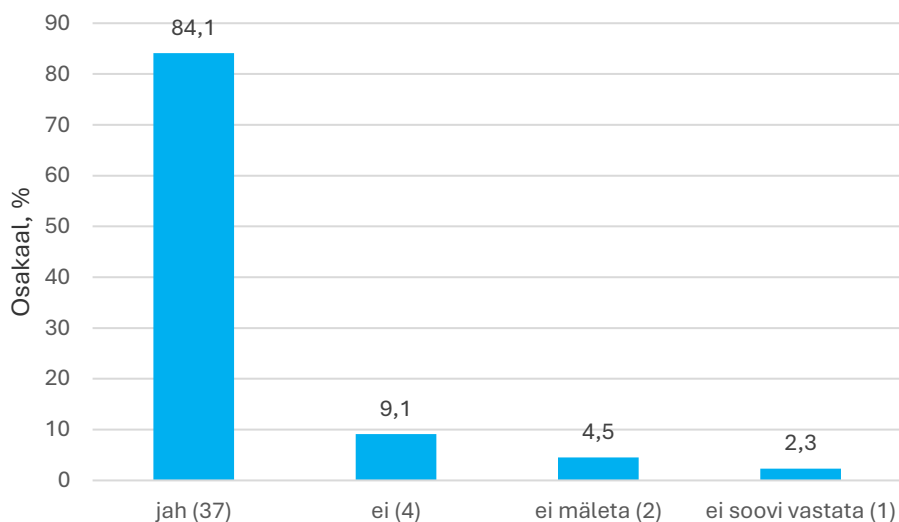
Küsimus 1 - Kas arstid, õed, hooldajad ja muu haiglapersonal jagasid omavahel piisavalt infot Teie ravi ja hoolduse kohta, kui Te haiglas viibisite?



Küsimusele vastasid kõik 44 patsienti, kellest enam kui kahe kolmandiku (68%) arvates jagasid töötajad omavahel alati ning neljandiku (25%) arvates enamasti patsiendi kohta piisavalt infot.

4.1.2. Patsientide informeerimine võimalusest pöörduda oma küsimuste ja muredega haiglatöötajate poole.

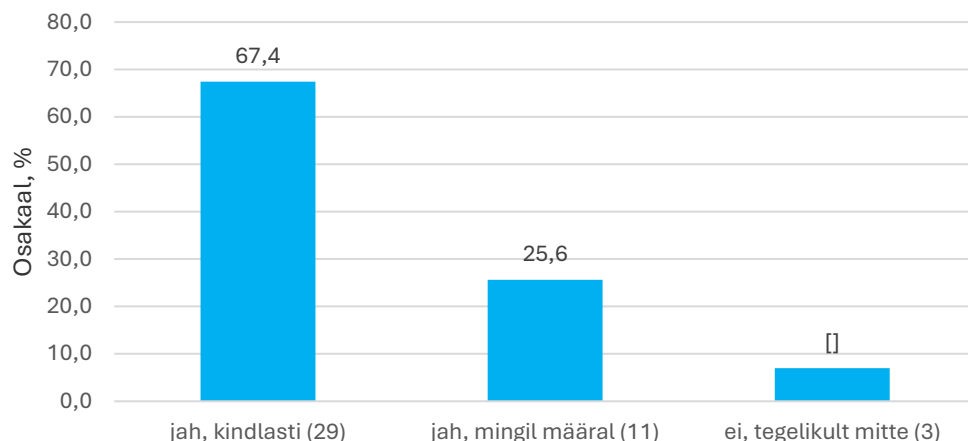
Küsimus 2 - Kas Teile öeldi, kuhu ja kelle poole pöörduda, kui Teil tekkis haiglaravi ajal muresid või küsimusi oma ravi või hoolduse osas?



Enamik küsitletud patsientidest (84%) olid teadlikud sellest, kuhu ja kelle poole pöörduda, kui tekkis oma hoolduse või ravi osas küsimusi või muresid.

4.1.3. Patsientide informeerimine võimalusest pöörduda oma küsimuste ja muredega haiglatöötajate poole. (Haigla töötajatega rääkimise võimalus)

Küsimus 3 - Kas tundsite, et võisite haiglas olles vajadusel rääkida haigla töötajatega oma ravi ja hooldusega seotud olulistest asjadest?

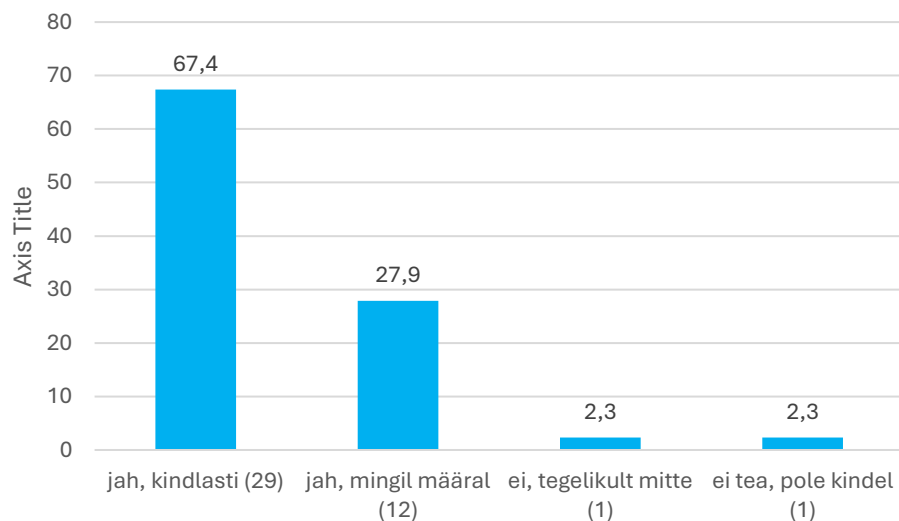


Kahe kolmandiku (67%) küsitletute hinnangul oli neil alati võimalus rääkida haigla töötajatega oma ravi ja hooldusega seotud olulistest asjadest, 26% vastanute hinnangul oli 7 see võimalus olemas mingil määral.

Oluline erinevus ilmnes naiste ja meeste hinnangutes: 77% naistest väitsid, et nad said haigla töötajatega kõigest nende jaoks olulisest rääkida, siis meestest väisid seda kõigest 33%.

4.1.4. Patsiendi kuulamine ja mõistmine

Küsimus 4 - Kui Te pidite rääkima haigla töötajatega oma ravi ja hooldusega seotud olulistest asjadest, kas tundsite, et Teid kuulati ja mõisteti?



Kaks kolmandikku (67%) küsitletutest väitsid kindlalt, et neid kuulati ja mõisteti, kui neil oli vaja haigla töötajatega neile olulistest asjadest rääkida, 28% vastanute hinnangul mõisteti neid mingil määral.

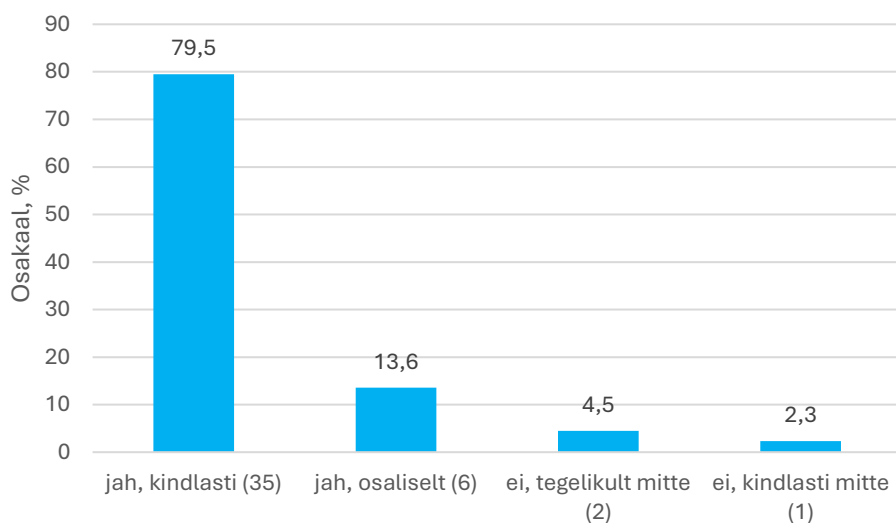
Nõrk negatiivne seos ilmnes hinnangute ja vanuse vahel, vanemad inimesed hindasid infovahetust vähem heaks.

4.2. Patsiendi ohutust ja heaolu mõjutavate juhtumite esinemine ja nende juhtumitega seotud asjaolude kirjeldus

Haiglaravi ohutust hindasi Viljandi Haigla patsiendid kõrgelt – 80% kõigist 44 vastanust tundsid end kindlalt oma ravi ja hoolduse ohutuse suhtes.

4.2.1. Patsientide kindlustunne ravi ja hoolduse ohutuse suhtes.

Küsimus 5 - Kas tundsate end haiglas viibides kindlalt oma ravi ja hoolduse ohutuse osas?



Enamiku vastanute (84%) arvates selliseid olukordi ei esinenud, neli patsienti (9%) ei teadnud ning üks patsient (2%) ei mäletanud.

4.2.2. Patsientidel paluti ka vastata, kas haiglasviibimise ajal juhtus mõni olukord, mis võis mõjutada nende ohutust või heaolu.

Küsimus 6 - Kas Teie haiglas viibides juhtus mõni olukord, mis võis mõjutada Teie ohutust või heaolu?

Kahe patsiendi hinnangul leidis aset nende ohutust või heaolu mõjutav juhtum, kes olid naised ning kuulusid nooremasse vanusrühma (kuni 44-aastased).

Juhtumeid kirjeldati järgmiselt:

- 1) Patsiendid häirivad mind ja ma ei räägi kaaspatsientidega oma asjadest. Ma ei suhtle teistega. Ma pean patsiente endast eemale ajama.

Seda olukorda märkas patsient ise ning teavitas sellest ka haigla töötajat. Patsiendi kirjelduse kohaselt ta kutsus hooldaja, kui tema pabereid võeti ja vaadati. Patsiendi hinnangul tegeldi juhtumiga nii, nagu ta oleks soovinud – hooldaja kutsus kaaspatsiendi korrale.

- 2) Ämmaemand palus sünnituse ajal hooldajal kaks korda arsti kutsuda ja arst jõudis kohale alles siis, kui beebi oli sündinud.

Sellest juhtumist teavitas patsienti haigla töötaja. Patsient hindas positiivselt ämmaemanda selgitust, et beebi sünniasend oli halb, kuid tema kiire otsus asendit muuta lahendas olukorra. Rahulolematust tekitas patsiendis asjaolu, et arsti, kes oli tol hetkel valves, ei kohanud ta ei enne ega pärast sünnitust.

Lisaks kirjeldasid kaks patsienti ka olukordi, mis neid haiglas olles häirisid:

- 1) „Mind kontrolliti, kas ravimeid võtan ja kästi istuda ning hoiti mind toolil. Küsiti, kas ravim on alla neelatud, mind ähvardati ka süstiga.“

Küsimusele, kas ta rääkis sellest ka mõnele haigla töötajale, patsient vastata ei soovinud (psühhiaatria patsient).

- 2) „Pidin ootama, kui vajasin pesu vahetust, hooldajad ei tulnud kohe kohale. Sain abi teistelt töötajatelt, kui kutsusin. Ütlesin hooldajale, aga ei tulnud vahetama.“

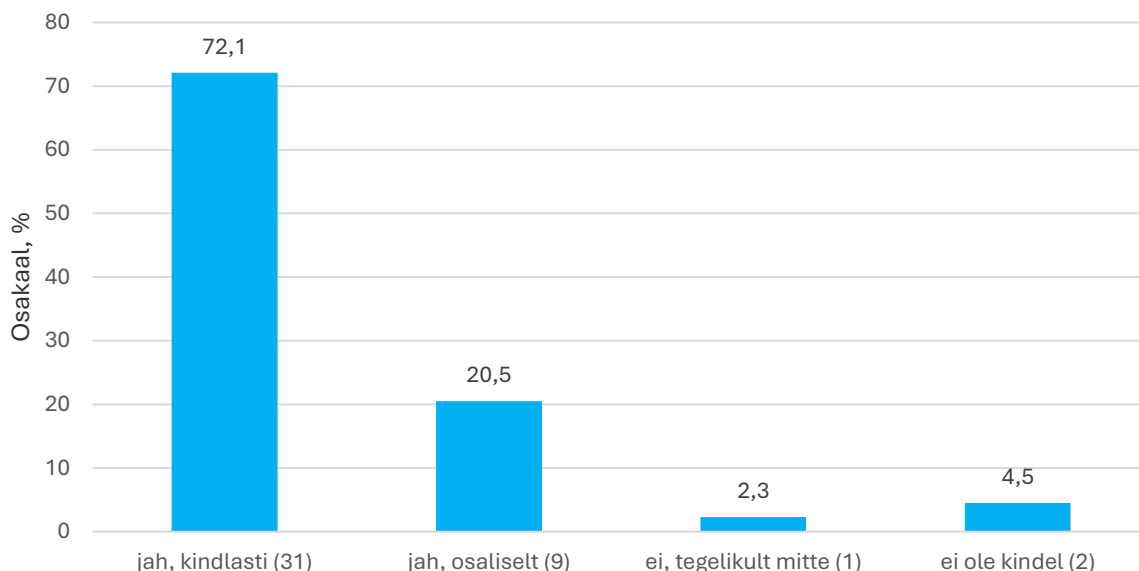
Haigla töötajat patsient sellest ei teavitanud, kuna ta ei teadnud, kellega rääkida. (taastusravi patsient).

4.3. Haiglast lahkumine

Ankeedi viimase kolme küsimuse abil hinnati, kui hästi olid patsiendid haiglast lahkudes informeeritud sellest, kuidas nende ravi edasi kulgeb ning kuidas toime tulla.

4.3.1. Teabe saamine sümptomite või terviseprobleemide jälgimise vajaduse kohta pärast haiglaravi.

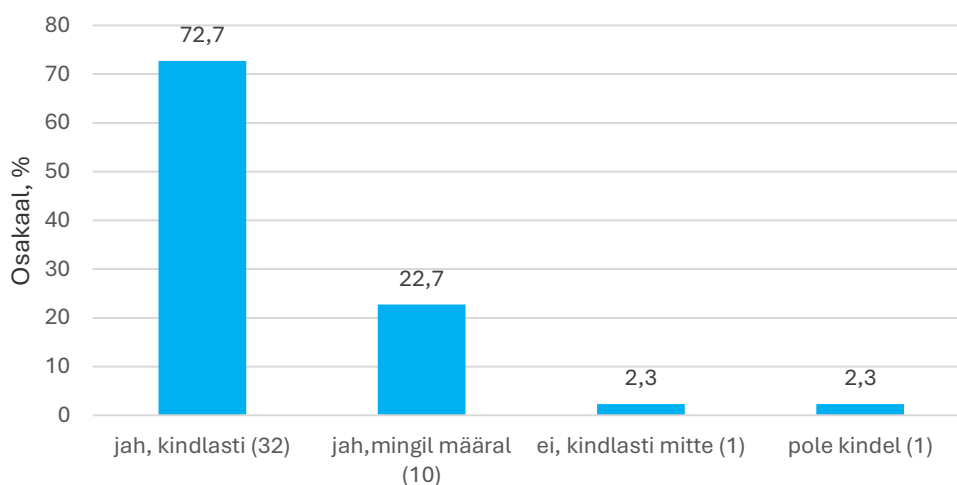
Küsimus 16 - Kas pärast haiglast lahkumist saite kogu vajaliku teabe selle kohta, milliste sümptomite või terviseprobleemide korral peaksite olema pärast haiglaravi eriti tähelepanelik?



- Ravi ja hoolduse jätkumine haiglaravi järgselt oli selge 73% küsitatud patsientidest. Oluliselt paremini olid informeeritud naised (82%), meestest olid ravi ja hooldusega seotud teabe olemasolus kindlad 40%.

4.3.2. Teave ravi ja hoolduse jätkumise kohta pärast haiglast lahkumist.

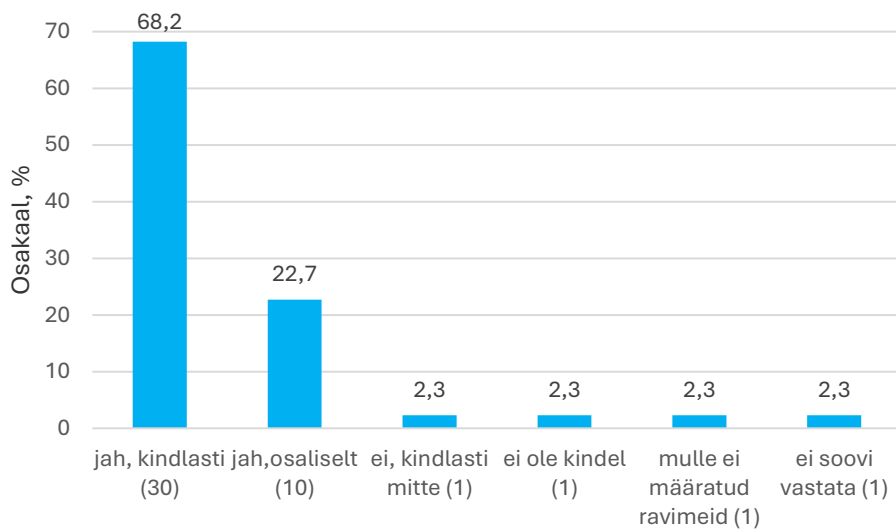
Küsimus 17 - Kas Teile oli selge, kuidas Teie hooldus või ravi jätkub pärast haiglast lahkumist?



Mõnevõrra vähem olid patsiendid kindlad ravimite võtmise kohta saadud info osas: ainult 68% vastanutest väitsid kindlalt, et neile selgitati lihtsalt ja arusaadavalt, kuidas ravimeid võtta.

4.3.3. Info ravimite võtmise kohta

Küsimus 18. Kas haigla personal selgitas Teile lihtsalt ja arusaadavalt, kuidas võtta kõiki Teile määratud ravimeid, sealhulgas neid, mida Te juba enne haiglaravi võtsite (nt ravimi võtmise aeg, kõrvaltoimed, mille osas jälgida)?



Mõnevõrra vähem olid patsiendid kindlad ravimite võtmise kohta saadud info osas: ainult 68% vastanuteist väitsid kindlalt, et neile selgitati lihtsalt ja arusaadavalt, kuidas ravimeid võtta.

4.4. Vabas vormis esitatud kommentaarid ja arvamused

Vabavälja küsimus - Palun jagage julgelt oma mõtteid ja kommentaare selle kohta, kuidas haigla saaks Teile tagada turvalise arsti- ja õendusabi ning hoolduse.

Kümme küsitletut olid kasutanud ka võimalust lisada vabas vormis kommentaare, milles viidati mõningatele probleemidele, kuid väljendati ka oma rahulolu haiglas viibimisega.

Kommentaari juurde on lisatud, millise profiiliga patsiendilt arvamus pärineb.

- Arst käis harva (sisehaigused).
- Toidud võiksid paremad olla (sisehaigused).
- Arst ei tohiks kunagi saada kurjaks ja sõimata patsienti. Olen olnud halvas olukorras kus ämmaemand sõimas, et kas ma ei oska netist lugeda (see toimus Pärnu haiglas). Esmarasedale tuleb rohkem infot jagada, mis korral pöörduda ning mis on ohtlik ja mis mitte (günekoloogia).
- Tuleks jälgida patsiente ja hinnata nende käitumist, vajadusel korrale kutsuda (psühhiaatria).
- Ravimite kõrvaltoimetest ei olnud juttu. Muidu on haiglas kõik hästi (kirurgia).
- Abivahendid, mis hõlbustaksid iseseisvust, näiteks vastav joogisüsteem mida saaks käsi kasutamata kasutada (taastusravi).
- Ei toimunud ühtegi juhtumit, kõik oli hästi ja olen rahul (sisehaigused).
- Kõik oli hästi, puhas (sisehaigused).
- Üksikpalat meeldis (sisehaigused).
- Kõik on korras (günekoloogia)

5. Võrdlusandmed eelmise küsitluse tulemustega uuringutes kasutatud ankeetide põhiselt

- 2024. a küsitluse perioodil kirjutati haiglast välja 90 patsienti, küsitluse lõpuks tagastati kokku 44 ankeeti, vastamise määr oli 49%.
- 2022. a küsitluse perioodil kirjutati haiglast välja 77 patsienti, küsitluse lõpuks tagastati kokku 41 ankeeti, vastamise määr oli 53%.
- Patsiendi ohutust ja heaolu mõjutavaid juhtumeid oli mõlemal uuringuperioodil 2, ehk patsiendiohutuse määr oli 5%.
- Patsientidel paluti ka vastata, ka nende haiglaravil oleku ajal oli olukordi, mis neid haiglas olles häirisid, 2024 a. esines selliseid olukordi 2 korral, 2022.a esines 3 juhtumit.

NB! 2022.a tulemusi analüüsides selgus, et vastajatel oli osade küsimuste sõnastusest keeruline aru saada, segadust tekitav oli vastuseid anda 7 kuni 16 küsimuseni, mistõttu vastused jäid andmata või olid eksitavad. Nende küsimuste vastuste juures on toodud lisaks vastajate määrale ka osaliselt vastajate arv.

SUHTLEMINE JA INFOVAHETUS			alati	enamasti	mõnikord	harva	ei ole kindel	ei soovi vastata
1.	Kas arstid, õed, hooldajad ja muu haiglapersonal jagasid omavahel piisavalt infot Teie ravi ja hoolduse kohta, kui Te haiglas viibisite?	2024	68%	25%	5%	0	2%	0
	Kas tundsite käesoleva haiglaravi ajal, et Teie ravi ja hooldust puudutavates küsimustes oli arstide, õdede ja teiste haigla töötajate vahel hea infovahetus?	2022	54%	33%	3%	5%	3%	3%
			jah	ei	ei mäleta	ei vasta		
2.	Kas Teile öeldi, kuhu ja kelle poole pöörduda, kui Teil tekkis haiglaravi ajal muresid või küsimusi oma ravi või hoolduse osas?	2024	84%	9%	5%	2%		
	Kas käesoleva haiglaravi ajal anti Teile teada, kuhu ja kelle poole pöörduda, kui Teil tekkis oma hoolduse või ravi osas küsimusi või muresid?	2022	85%	4%	2%	0		
			jah, kindlasti	mingil määral	ei, tegelikult mitte	kindlasti mitte	pole kindel	ei vasta
3.	Kas tundsite, et võisite haiglas olles vajadusel rääkida haigla töötajatega oma ravi ja hooldusega seotud olulistest asjadest?	2024	67%	26%	7%	0	0	0
	Kas tundsite käesoleva haiglaravi ajal, et saite igal ajal rääkida kõigest sellest, mida soovisite haigla töötajatega arutada?	2022	60%	33%	0	3%	5%	0
4.	Kui Te pidite rääkima haigla töötajatega oma ravi ja hooldusega seotud olulistest asjadest, kas tundsite, et Teid kuulati ja mõisteti?	2024	67%	28%	2%	0	0	0
	Kas sellesse suhtuti hästi, kui avaldasite millegi kohta arvamust?	2022	55%	22%	3%	3%	3%	16%
PATSIENDI OHUTUST JA HEAOLU MÕJUTAVATE JUHTUMITE ESINEMINE			jah, kindlasti	mingil määral	ei, tegelikult mitte	kindlasti mitte	pole kindel	ei vasta
5.	Kas tundsite end haiglas viibides kindlalt oma ravi ja hoolduse ohutuse osas?	2024	80%	14%	5%	2%	0	0
	Kas olite käesoleva haiglas viibimise ajal kindel oma ravi ja hoolduse ohutuses?	2022	75%	13%	3%	3%	8%	0

		jah	ei	ei tea	ei mäleta	ei vasta	teadmata
6. Kas Teie haiglas viibides juhtus mõni olukord, mis võis mõjutada Teie ohutust või heaolu?	2024	2 / 5%	84%	9%	2%	0	
Kas Te kogesite käesoleva haiglas viibimise ajal mõnda patsiendiohutusjuhtumit?	2022	2 / 5%	68%	8%	5%	3%	12%
		märkas inise	h. töötaja ütles	ei vasta	ei mäleta		
8. Kuidas Te mõistsite, et see, mis juhtus, oli seotud Teie ohutusega?	2024	2 / 67%	1 / 33%				
Kui vastasite 6. küsimusele „jah“, kuidas Te saite teada, et see, mida kogesite oli patsiendiohutusjuhtum?	2022	2	0	3	2		
		jah	ei	ei vasta			
9. Kas Te teavitasite haigla töötajaid sellest, mis juhtus?	2024	1/ 50%		1/ 50%			
Kas teavitasite patsiendiohutusjuhtumist ka mõnda haigla töötajat?	2022	0	4	3			
10. Kas selle juhtumi või nende juhtumitega tegeldi nii, nagu oleksite soovinud?	2024	2/ 100%					
Kas selle juhtumiga tegeldi teile meelepärasel viisil?	2023	3		2			
		jah	ei	Ei mäleta	Ei vasta		
13. Kas Teie haiglas viibides oli olukordi, kus Te tundsite end häirituna sellest, kuidas haigla töötajad Teiega käitusid või Teid ravisid?	2024	2/ 5%	38/ 86%	1/ 2%	2/ 5%		
Kas käesoleva haiglas viibimise ajal oli hetki, mil olite rahulolematu viisiga, kuidas haigla töötajad Teie eest hoolt kandsid või ravisid?	2023	3	2				
PATSIENDI INFORMEERIMINE HAIGLAST LAHKUDES		jah, kindlasti	jah, osaliselt	tegelikult mitte	kindlasti mitte	pole kindel	ei vasta
16. Kas pärast haiglast lahkumist saite kogu vajaliku teabe selle kohta, milliste sümptomite või terviseprobleemide korral peaksite olema pärast haiglaravi eriti tähelepanelik?	2024	72%	21%	2%	0	5%	0
Kas saite enne haiglast lahkumist kogu vajaliku teabe selle kohta, milliseid sümptomeid või terviseprobleeme pärast haiglast lahkumist jälgida?	2023	52%	41%	3%	2%	2%	
17. Kas Teile oli selge, kuidas Teie hooldus või ravi jätkub pärast haiglast lahkumist?	2024	73%	23%	0		2%	
Kas enne haiglast lahkumist oli Teile selge, kuidas Teie hooldus või ravi pärast haiglast viibimist jätkub?	2023	69%	21%	0	5%	3%	
18. Kas haigla personal selgitas Teile lihtsalt ja arusaadavalt, kuidas võtta kõiki Teile määratud ravimeid, sealhulgas neid, mida Te juba enne haiglaravi võtsite (nt ravimi võtmise aeg, kõrvaltoimed, mille osas jälgida)?	2024	68%	23%	0	2%	2%	2%
Kas haigla töötaja selgitas Teile enne haiglast lahkumist arusaadavalt, kuidas võtta kõiki Teile määratud ravimeid, sealhulgas neid, mida võtsite enne haiglas viibimist?	2023	52%	21%	3%	6%	15%	0

5. Kokkuvõte

- Patsientide rahulolu võrreldes eelmise küsitlusega 2022.a on märkimisväärselt tõusnud.
- Küsitluses osalesid patsiendid vanuses 16-90 aastat, kellest 77% olid naised ja 23% mehed. Kõige enam oli küsitletute hulgas sisehaiguste patsiente, kokku 12 vastanut ehk 28%, naistekliiniku (günekoloogia ja sünnitusabi) patsiente oli kokku 11 ehk 25% ning kõige vähem psühhiaatria profiili patsiente 3, ehk 7%.

5.1. Suhtlemine ja infovahetus

Patsientide kogemus suhtlemise ja infovahetusega, ka töötajate omavahelise infovahetusega oli valdavalt positiivne, 84% olid teadlikud, kuhu ja kelle poole oma murede ja probleemidega pöörduda. 68% patsientide hinnangul oli neil alati võimalus haigla töötajatega oma ravi ja hooldusega seotud olulistest asjadest rääkida ning väitsid, et neid kuulati ja mõisteti, kui nad oma murede ja probleemidega haigla töötajate poole pöördusid. Eelmise küsitluse vastav näitaja oli 54%, millest järeldeb, et haiglatöötajate infovahetus on olulisel määral paranenud.

5.2. Patsiendi informeerimine haiglast lahkudes.

80% küsitletutest tundsid haiglas viibides end oma ravi ja hoolduse ohutuse osas täiesti kindlalt ning 14% olid selles osaliselt kindlad. Ka siin on näha patsientide rahulolu tõusu, eelmisel perioodil tundis 75% vastajatest ennast haiglast kindlalt ja 13% olid selles osaliselt kindlad. Kahe patsiendi hinnangul tuli ette ka olukordi, mis võisid mõjutada nende ohutust või heaolu, kuid mõlemal juhul jäid patsiendid juhtumi lahendamisega tahule. Mõlemal juhul oli tegemist naistega, kes kuulusid nooremasse, kuni 44 aastaste vanuserühma. Eelmise perioodiga võrreldes on see näitaja jäänud samale tasemele.

Kahe patsiendi hinnangul esines olukordi, mis neid häirisid, need olid patsiendi kontrollimine ravimi võtmise osas ja viivitus pesu vahetusega. Eelmisel uuringuperioodil esines patsienti häirivaid olukordi kolmel korral.

5.3. Patsiendi informeerimine haiglast lahkudes.

72% patsientidest said haiglast lahkudes piisavalt arusaadavat ja selget infot nii haigla järgse hoolduse ja ravi kohta kui ka selle kohta, milliste sümptomite ja terviseprobleemide osas tuleks pärast haiglast lahkumist olla tähelepanelik. Eelmise küsitluse vastav näitaja oli 52%, ehk patsientide rahulolu on märgatavalt tõusnud. Rahulolu tõus on märkimisväärselt tõusnud ka ravimite võtmise kohta saadud info osas, 68% vastanutest väitsid kindlalt, et neile selgitati lihtsalt ja arusaadavalt, kuidas ravimeid võtta. Eelmisel küsitlusel oli vastav näitaja 52%.

5.4. Patsientide hinnangud taustatunnuste kaupa

Enamasti olulisi erinevusi ei ilmnunud, mille üheks põhjuseks võib olla väike küsitletute arv. Mõningaid erinevusi võis täheldada meeste ja naiste hinnangutes, näiteks said naised enda hinnangul meestega võrreldes oluliselt sagedamini vajadusel töötajatega rääkida ning naised olid ka haiglast lahkudes paremini informeeritud.

5.5. Patsientide avatus kommentaarideks

Umbes neljandik küsitletutest olid kasutanud ka võimalust lisada vabas vormis kommentaare, milles kirjeldati nii kogetud probleeme kui väljendati ka rahulolu haiglas saadud ravi ja hooldusega. Ühelt patsiendilt tuli ettepanek abivahendite kasutamise osas, mis hõlbustaks patsiendi iseseisvust haiglaravil olles.

Lugupeetud patsient!

Meie haigla soovib tagada Teie ohutuse ning pakkuda Teile parimat võimalikku arsti- ja õendusabi ning hooldust. Oleme huvitatud Teie kogemusest praeguse haiglaravi ajal, et paremini mõista Teie vajadusi ja soove. Teie tagasiside on meile äärmiselt oluline ning aitab meil pakkuda kvaliteetset ja ohutut ravi ning hooldust. Palume Teil vastata alljärgnevatele küsimustele. Küsimustele vastamine on vabatahtlik ning kõik antud vastused on konfidentsiaalsed.

11. Kas arstid, õed, hooldajad ja muu haiglapersonal jagasid omavahel piisavalt infot Teie ravi ja hoolduse kohta, kui Te haiglas viibisite?

Alati ☐	Enamasti ☐	Mõnikord ☐	Harva või mitte kunagi ☐	Ei ole kindel ☐	Ei soovi vastata ☐
-----------------------------------	--------------------------------------	--------------------------------------	--	---	--

12. Kas Teile öeldi, kuhu ja kelle poole pöörduda, kui Teil tekkis haiglaravi ajal muresid või küsimusi oma ravi või hoolduse osas?

Jah ☐	Ei ☐	Ei mäleta ☐	Ei soovi vastata ☐
---------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--

13. Kas tundsite, et võisite haiglas olles vajadusel rääkida haigla töötajatega oma ravi ja hooldusega seotud olulistest asjadest?

Jah, kindlasti ☐	Jah, mingil määral ☐	Ei, tegelikult mitte ☐	Ei, kindlasti mitte ☐	Ei ole kindel ☐	Ei soovi vastata ☐
--	--	--	---	---	--

14. Kui Te pidite rääkima haigla töötajatega oma ravi ja hooldusega seotud olulistest asjadest, kas tundsite, et Teid kuulati ja mõisteti?

Jah, kindlasti ☐	Jah, mingil määral ☐	Ei, tegelikult mitte ☐	Ei, kindlasti mitte ☐	Ei tea/ Pole kindel ☐	Ei olnud millestki rääkida ☐	Ei soovi vastata ☐
--	--	--	---	---	--	--

15. Kas tundsite end haiglas viibides kindlalt oma ravi ja hoolduse ohutuse osas?

Jah, kindlasti ☐	Jah, osaliselt ☐	Ei, tegelikult mitte ☐	Ei, kindlasti mitte ☐	Ei ole kindel ☐	Ei soovi vastata ☐
--	--	--	---	---	--

Haiglaravil viibides võib esineda erinevaid olukordi, mis võivad mõjutada Teie ohutust ja heaolu. Soovime uurida, kas Teie kogesite haiglas olles situatsioone, mis võisid põhjustada Teile kahju või ohustada Teie heaolu. Patsiendiohutusjuhtumiteks loetakse tervishoiuteenuse osutamisega seotud soovimatuid olukordi, mis võivad tekitada või oleksid võinud tekitada patsiendile kahju. Oleme huvitatud Teie kogemustest ja tagasisidest selle osas.

16. Kas Teie haiglas viibides juhtus mõni olukord, mis võis mõjutada Teie ohutust või heaolu?

Jah ☐	Ei ☐	Ei tea ☐	Ei mäleta ☐	Ei soovi vastata ☐
Jätkake palun 7. küsimusega	Kui valisite ühe neist vastusevariantidest, jätkake 13. küsimusega			

17. Palun kirjeldage, mis juhtus, kui vastasite eelnevale küsimusele "jah".

18. Kuidas Te mõistsite, et see, mis juhtus, oli seotud Teie ohutusega?

Märkasin seda ise ☐	Mulle ütles mu pere ☐	Mulle ütles keegi teine ☐	Haigla töötaja ütles mulle ☐	Ei mäleta ☐	Ei soovi vastata ☐
Jätkake palun 9. küsimusega			Kui valisite ühe neist vastusevariantidest, jätkake 10. küsimusega		

19. Kas Te teavitasite haigla töötajaid sellest, mis juhtus?

Jah ☐	Ei ☐	Ei mäleta ☐	Ei soovi vastata ☐
---------------------------------	--------------------------------	---------------------------------------	--

20. Kas selle juhtumi või nende juhtumitega tegeldi nii, nagu oleksite soovinud?

Jah ☐	Ei ☐	Ei mäleta ☐	Ei soovi vastata ☐
Jätkake palun 11. küsimusega	Minge edasi 12. küsimuse juurde	Kui valisite ühe neist vastusevariantidest, jätkake 13. küsimusega	

21. Palun valige kõik variandid, kuidas selle juhtumi või nende juhtumitega tegeldi:

☐	Haigla töötajad andsid juhtumi(te) kohta selgituse
☐	Haigla töötajad vabandasid
☐	Haigla töötajad pakkusid tuge
☐	Sain võimaluse oma loo ära rääkida
☐	Mind kutsuti analüüsima juhtumi põhjustanud asjaolusid
☐	Muud põhjused [täpsustage]
☐	Ma ei mäleta
☐	Ma ei soovi vastata

22. Palun valige kõik variandid, kuidas selle/nende juhtumi(te)ga ei tegeletud:

☐	Haigla töötajad ei andnud juhtumi(te) kohta selgitust
☐	Haigla töötajad ei palunud vabandust
☐	Haigla töötajad ei pakkunud mingit tuge
☐	Mul ei õnnestunud oma lugu ära rääkida
☐	Mind ei kutsutud analüüsima juhtumi põhjustanud asjaolusid
☐	Muud põhjused [täpsustage]
☐	Ma ei mäleta
☐	Ma ei soovi vastata

23. Kas Teie haiglas viibides oli olukordi, kus Te tundsite end häirituna sellest, kuidas haigla töötajad Teiega käitusid või Teid ravisid?

Jah ☐ Jätkake 14. küsimusega	Ei ☐ Kui valisite ühe neist vastusevariantidest, jätkake 16. küsimusega	Ei mäleta ☐	Ei soovi vastata ☐
---	--	---------------------------------------	--

24. Kui vastasite eelnevale küsimusele jaatavalt, siis palun kirjeldage neid olukordi või juhtumeid.

25. Kas rääkisite sellest, mis juhtus, mõne haigla töötajaga?

Jah ☐	Ei, kuna ma ei teadnud, kellega rääkida ☐	Ei rääkinud muudel põhjustel ☐	Ma ei mäleta ☐	Ei soovi vastata ☐
---------------------------------	---	--	--	--

26. Kas pärast haiglast lahkumist saite kogu vajaliku teabe selle kohta, milliste sümptomite või terviseprobleemide korral peaksite olema pärast haiglaravi eriti tähelepanelik?

Jah, kindlasti ☐	Jah, osaliselt ☐	Ei, tegelikult mitte ☐	Ei, kindlasti mitte ☐	Ei ole kindel ☐	Ei soovi vastata ☐
--	--	--	---	---	--

27. Kas Teile oli selge, kuidas Teie hooldus või ravi jätkub pärast haiglast lahkumist?

Jah, kindlasti ☐	Jah, mingil määral ☐	Ei, tegelikult mitte ☐	Ei, kindlasti mitte ☐	Pole kindel ☐	Ei saa vastata, kuna ma ei vaja järelravi ega hooldust ☐	Ei soovi vastata ☐
--	--	--	---	---	--	--

28. Kas haigla personal selgitas Teile lihtsalt ja arusaadavalt, kuidas võtta kõiki Teile määratud ravimeid, sealhulgas neid, mida Te juba enne haiglaravi võtsite (nt ravimi võtmise aeg, kõrvaltoimed, mille osas jälgida)?

Jah, kindlasti ☐	Jah, osaliselt ☐	Ei, tegelikult mitte ☐	Ei, kindlasti mitte ☐	Ei ole kindel ☐	Ei saa vastata, kuna mulle ei kirjutatud välja ühtegi ravimit ☐	Ei soovi vastata ☐
---	---	--	---	--	---	---

29. Palun jagage julgelt oma mõtteid ja kommentaare selle kohta, kuidas haigla saaks Teile tagada turvalise arsti- ja õendusabi ning hoolduse.

Palun vastake ka mõnele küsimusele Teie enda kohta (*lapsevanem vastab ka haiglaravil viibiva lapse vanuse kohta*):

30. Teie vanus _____ aastat/ **lapse vanus** _____ aastat/ _____ kuud (alla 1 aasta vanuse lapse puhul)

31. Teie sugu ☐ mees ☐ naine

Suur tänu vastamise eest!