



PATSIENTIDE RAHULOLU HAIGLARAVIGA

2026

Tartu Ülikooli Kliinikumis toimus 2026. aasta kevadel haiglaravil viibinud patsientide rahulolu-uuring. Uuringu eesmärk oli kaardistada patsientide kogemused haiglaravil ning planeerida sellest lähtuvaid parendustegevusi järgmisteks aastateks. Uuring viidi läbi kõikides Kliinikumi statsionaarsetes üksustes (v.a statsionaarne õendusabi).

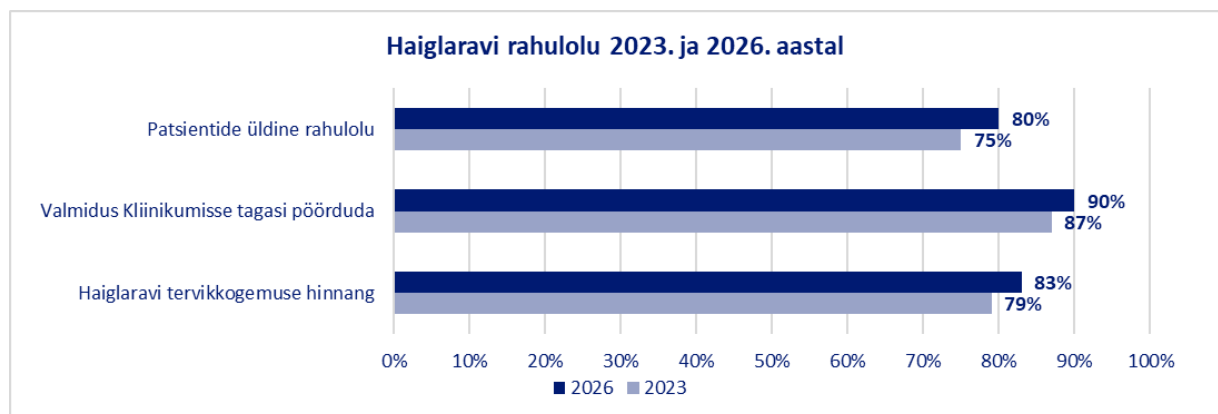
Lisaks Kliinikumile viidi sama rahuloluküsitlus läbi ka teistes Eesti haiglates. Kokku osales uuringus 15 haiglat.

Kokkuvõte

2026. aasta rahulolu-uuring näitas, et Tartu Ülikooli Kliinikumi patsientide üldine rahulolu haiglaraviga on võrreldes eelmise uuringuga kasvanud, kuid esineb ka valdkondi, kus on arenguvõimalusi. Uuringus osales 1604 patsienti, kellest 80% jäid haiglaraviga väga rahule ning 90% pöördusid vajadusel uuesti Kliinikumisse tagasi. Samuti hindas 83% patsientidest oma haiglas viibimise kogemust tervikuna väga heaks (9-10 punkti 10-pallisel skaalal).

Kõige kõrgemalt hinnati arstide ja õdede professionaalsust, sõbralikku suhtumist, usaldusväärsust ning ravi kvaliteeti. Suurimate parenduskohtadena tõid patsiendid välja haiglatoidu, personali enese tutvustamise ning info jagamise ravimite ja nende võimalike kõrvaltoimete kohta. Vabateksti tagasisides tunnustati enim Kliinikumi töötajaid, kelle pühendumust ja hoolivat suhtumist peeti üheks haiglaravi peamiseks tugevuseks.

Kliinikumis jätkub uuringutulemuste analüüs üksuste tasandil kliinikutes.



Järgnevalt on esitatud uuringu tulemuste detailne ülevaade.

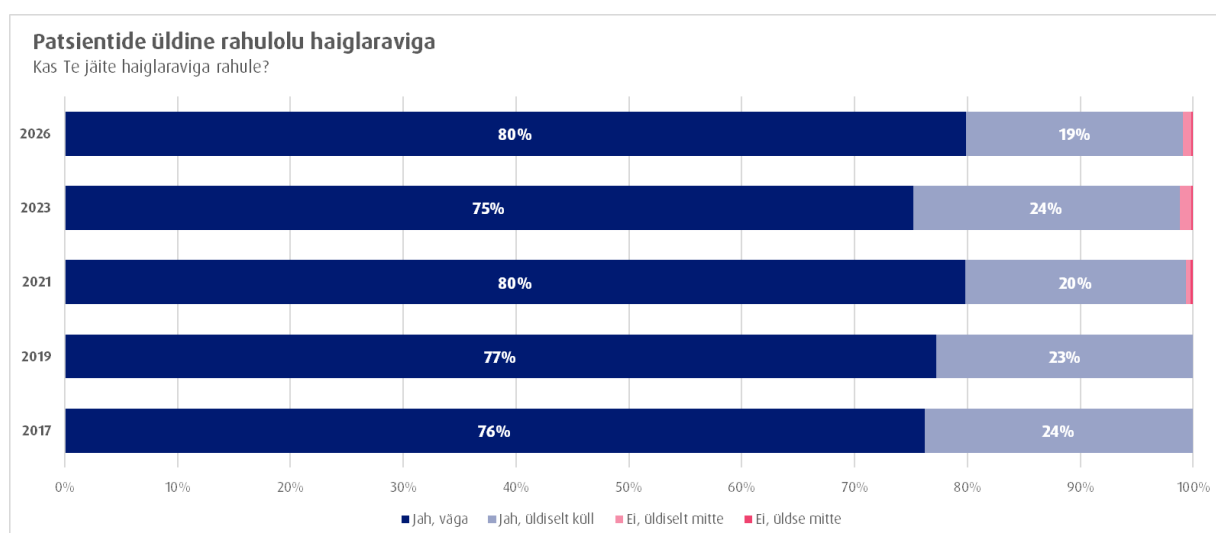
Uuringu tulemuste ülevaade

Küsitlus toimus kokku lepitud ankeedi alusel, mis oli välja töötatud Eesti haiglate poolt. Ankeedi küsimustik käsitles erinevaid kogemuse aspekte kogu haiglas viibimise jooksul (üldine rahulolu, haiglasse saabumine, ravi protsess arstide ja õdedega seotud kogemused, haigla keskkond ja teenindus). Patsientidel oli võimalik valida, kas nad soovivad vastata kas paberankeedil või veebiküsimustikuga ning küsimustik oli eesti, vene ja inglise keeles.

Uuringus osales 1604 (55%) Kliinikumi statsionaarse ravi lõpetanud patsienti (2023. aastal 57%, 2021. aastal 43%). 64% vastustest laekus paberankeedi teel ning 36% läbi veebiküsitluse. Kombineeritud vastamisviisi on ka varasemalt kasutatud ning paberankeedil vastajaid on seni enamuses olnud, kuigi veebiküsitlusele vastajate hulk on järjest kasvanud (2023. aastal 25% ja 2021. aastal 6%).

Uuringus vastajatest 55% olid naised ja 44% mehed ning vastanud patsientide keskmine vanus oli 48 aastat. Vanuse järgi jaotuses oli alla 15-aastaseid 12%, 15-44 aasta vanuseid 24%, 45-64 aasta vanuseid 29% ja 65-aastaseid või vanemaid 29%. Enamus patsientidest (44%) elab Tartu maakonnas, teistest maakondadest oli rohkem patsiente Ida-Virumaalt (8%) ja Viljandimaalt (8%). Küsitluses osalenutest 71% oli haiglaravi planeeritud ja 29% tuli ravile erakorraliselt (kiirabi ja EMO kaudu). Uuringule vastajate profiil on sarnane varasemate rahulolu-uuringutega.

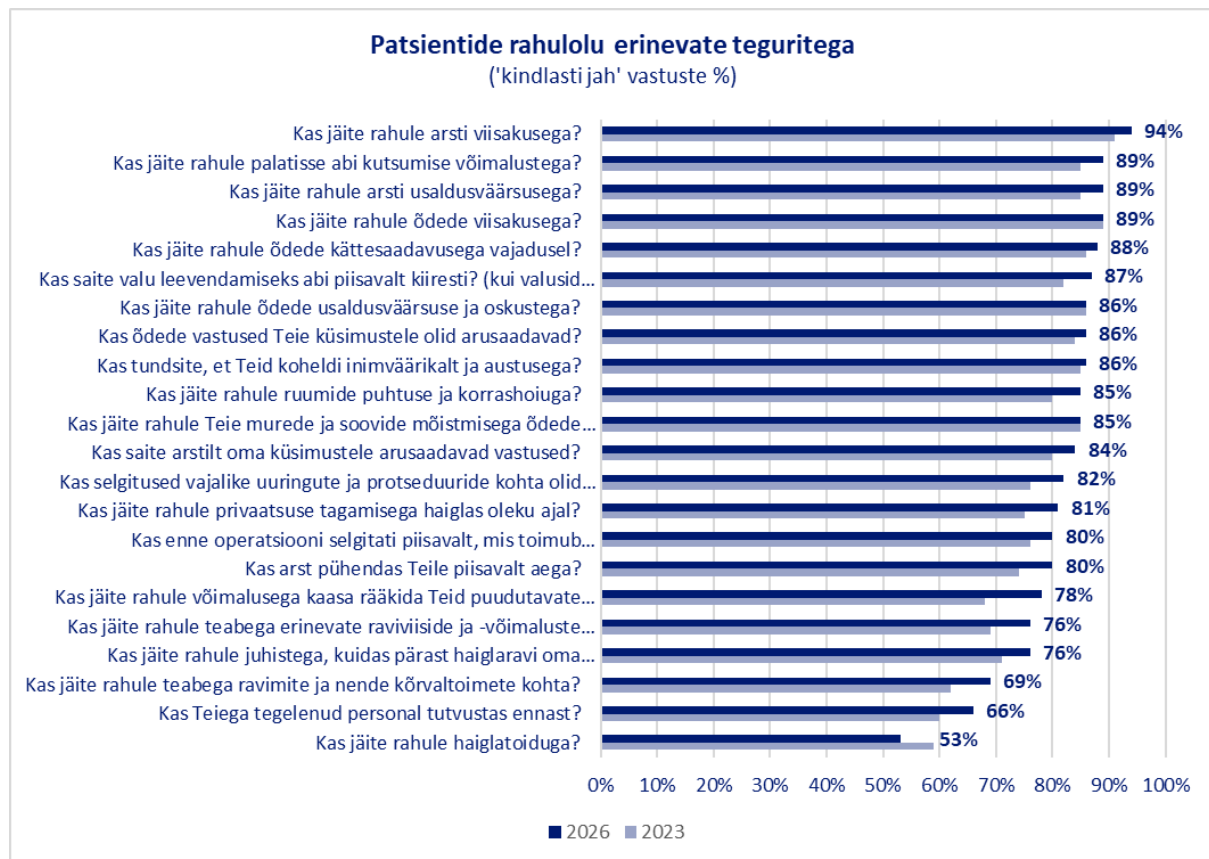
Üldine rahulolu on võrreldes eelmise rahulolu-uuringuga tõusnud. 80% vastajatest jäid haiglaraviga väga rahule (2023. aastal 75%, 2021. aastal 80%) ning 90% patsientidest tuleks kindlasti Kliinikumi tagasi, kui neil tekiks vajadus haiglaravi järele (2023. aastal 87%, 2021. aastal 88%).



Kõige enam olid patsiendid rahul (rahulolu üle 80%) haiglaraviga südamekliinikus (88%), kõrvakliinikus (87%), kirurgiakliinikus (84%), nahahaiguste kliinikus (84%) ning lastekliinikus (83%) ja kopsukliinikus (83%).

Üksuste üleselt jäid patsiendid enim rahule (rahulolu üle 85%) arstide ja õdede viisakusega, palatisse abi kutsumise võimalusega, arstide usaldusväärsusega, õdede kättesaadavuse, valu leevendamisega, inimväärsel ja austava kohtlemisega, õdede usaldusväärsusega ja oskustega, vastuste arusaadavusega. Samuti on enamus tegurite osas rahulolu võrreldes eelmise uuringuga tõusnud.

Vähim oldi rahul haiglatoiduga, personali enese tutvustamisega ja infoga ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta. Rahulolematust nimetatud teguritega näitasid ka 2023. aasta rahulolu-uuringu tulemused.



Rahulolu-uuringu tegurite tulemustele tehti ka korrelatsioonanalüüs, mis näitab erinevate tegurite seose tugevust üldise rahuloluga. Kuigi haiglatoidu osas oldi rahulolematud, siis analüüs näitas, et haiglatoidu rahulolu tõusul on väike mõju üldisele rahulolule. Analüüsi alusel tuleks haiglaravi üldise rahulolu tõstmiseks jagada paremini teavet ravimite ja kõrvaltoimete kohta.

Küsimustiku lõpus oli võimalik patsientidel anda kokkuvõttev hinnang ning vastata küsimusele „Kokkuvõtteks, kuidas Te hindate oma haiglaravil oleku kogemust tervikuna?“ 10 palli skaalal, kus 0 tähistab „väga halb kogemus“ ja 10 tähistab „väga hea kogemus“. Võrreldes eelmise uuringuga on ka kogemust tervikuna kõrgemalt hinnatud, sest eelmisel uuringul hindasid patsiendid kogemust väga heaks (hinnang 9 või 10) 79% vastajatest aga käesoleva uuringu raames hindas haiglaravi tervikuna väga heaks (hinnang 9 või 10) 83% vastajatest. Rahulolematust (hinnang 0-6) väljendas 3% vastajatest ja see oli sama ka eelmisel uuringul.

Patsiendid jätsid ka vabateksti kommentaare, mis annavad lisaväärtust kliinikutele parenduste planeerimisel. Kommentaarides andsid patsiendid üldist positiivset tagasisidet Kliinikumile ning toodi suureks tugevuseks välja Kliinikumi arste, õdesid ja hooldustöötajaid. Kiideti personali professionaalsust ja sõbralikku suhtumist. Paljud kommentaarid sisaldasid tänusõnu konkreetsetele töötajatele või osakonnale. Kõige rohkem parendusettepanekuid toodi välja haiglatoidu (15% kommentaaridest) ja olmetingimuste (9% kommentaaridest) kohta.

Lisaks rahulolu-uuringutele on patsientidel võimalik jooksvalt anda tagasisidet Kliinikumi tagasisidesüsteemi kaudu ning Kliinikum küsib vahetut tagasisidet pärast ambulatoorseid vastuvõtte ja haiglaravil viibimist läbi Recommy keskkonna.

Täname kõiki, kes andsid panuse uuringu läbiviimisele!

Kristel Kroon-Elmet, kvaliteedijuht
Analüüsi- ja kvaliteediteenistus