SA TALLINNA LASTEHAIGLA

RAHULOLU STATSIONAARSE RAVITEENUSEGA TALLINNA LASTEHAIGLAS 2026

Uuringu taust

Tallinna Lastehaigla uuris 6. aprillist 3. maini 2026 haiglaravil viibinud laste ja lastevanemate rahulolu statsionaarse raviteenusega. Eesmärk oli hinnata rahulolu haiglaravi eri valdkondadega ja saada tagasisidet parendusvaldkondade kohta.

Uuring põhines Eesti Haiglate Liidu kvaliteeditöörühma ühiselt koostatud anonüümsel küsimustikul, millele sai vastata eesti, vene ja inglise keeles. Küsimustiku sai täita elektrooniliselt (QR-koodiga) või paberil. Uuringusse kaasati kõik statsionaarsed osakonnad, sh EMO statsionaar ja intensiivravi. Päevaravi ja ambulatoorsed üksused uuringus ei osalenud. Küsimustik paluti täita viimasel haiglaravi päeval. Kui laps oli võimeline, eelistati tema enda vastust.

Küsimustikule vastas 120 last või lapsevanemat. See on 11% samal perioodil haiglaravilt lahkunud patsientidest (1091). Elektrooniliselt vastas 60% ja paberil 40% osalejatest. Vastajate jaotus oli järgmine:

- küsimustiku keel: eesti 77%, vene 19% ja inglise 4%;
- lapse vanus: 0–17 aastat, keskmiselt 5,4 aastat;
- lapse sugu: poisid 50%, tüdrukud 48%, ei soovinud vastata või vastamata 2%;
- haiglasse saabumine: erakorraliselt 65%, planeeritult 35%.

Tulemused

Haiglaraviga jäi rahule 97,5% vastanutest: 62,2% oli väga rahul ja 35,3% üldiselt rahul. Vajaduse korral tuleks Lastehaiglasse tagasi 96,7% vastanutest, neist 80,0% kindlasti. Haiglaravi kogemust tervikuna hinnati skaalal 0–10 keskmiselt 8,3 punktiga (mediaan 9). Hinnangu 9–10 punkti andis 60,5% vastanutest.

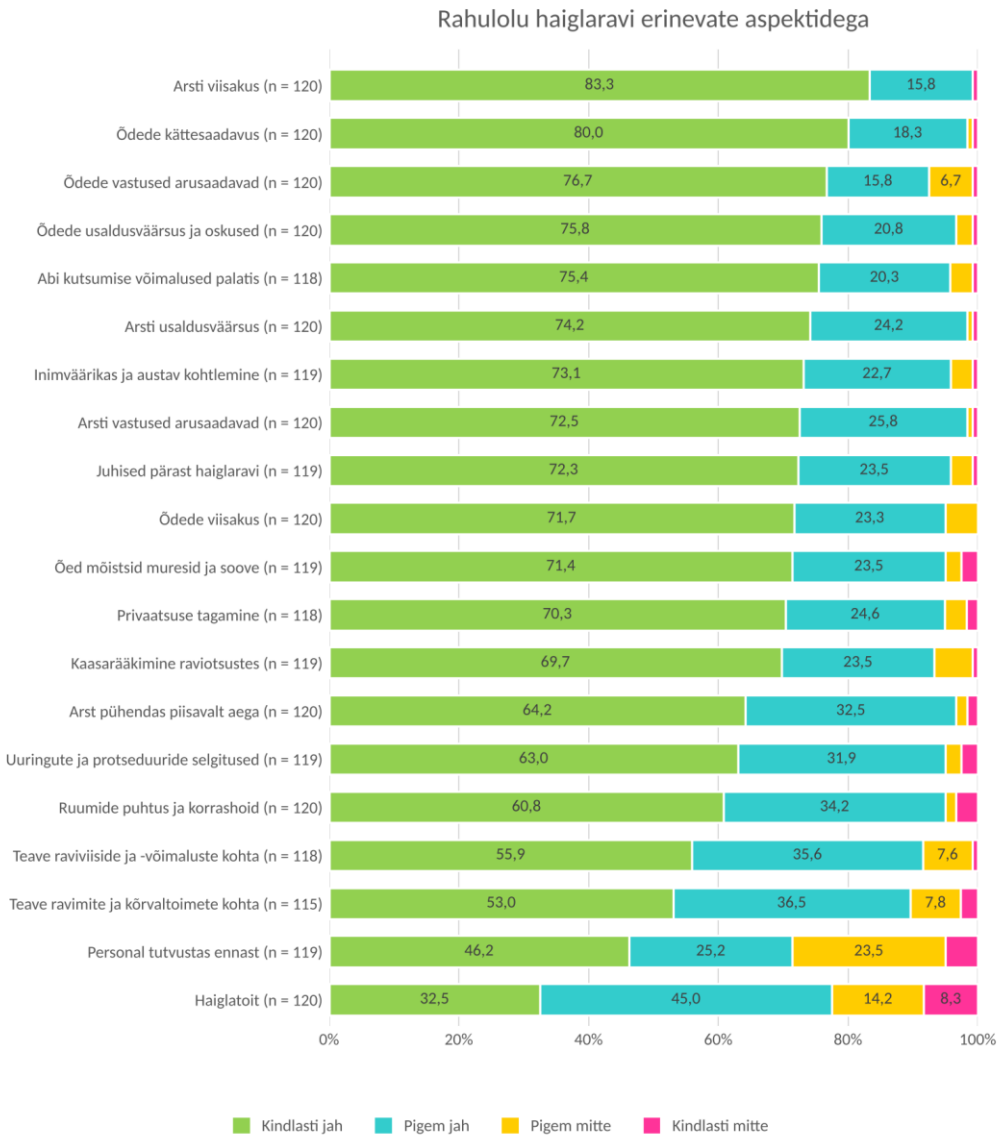
Haiglasse saabumisega oli rahul enamik vastanutest. Asjaajamise selgust vastuvõtul hindas positiivselt 91,7% ja eelinfot haiglasse tulemise kohta 91,3% vastanutest.

Ravi ja teabega seotud küsimustes oli rahulolu samuti kõrge. Opereeritud patsientidest pidas operatsioonieelseid selgitusi piisavaks 95,0%. Valu esinemisel sai abi enda hinnangul piisavalt kiiresti 97,2%. Juhistega pärast haiglaravi oli rahul 95,8% ja uuringute ning protseduuride selgitustega 95,0%. Madalam oli rahulolu teabega raviviiside (91,5%) ning ravimite ja nende kõrvaltoimete kohta (89,6%).

Arstide ja õdede tööd hinnati väga kõrgelt. Arstidega oli rahul 93–99% vastanutest. Kõige kõrgemalt hinnati arsti viisakust (99,2%), usaldusväärsust ja selgitusi (98,3%). Õdedega oli rahul 92–98% vastanutest. Kõige kõrgemalt hinnati õdede kättesaadavust (98,3%) ning usaldusväärsust ja oskusi (96,7%).

Haiglakeskkonnas hinnati kõige kõrgemalt inimväärikat ja austavat kohtlemist ning abi kutsumise võimalusi palatis (mõlemad 95,8%) ja ruumide puhtust (95,0%). Kõige madalamad olid hinnangud haiglatoidule (rahul 77,5%) ja personali enesetutvustamisele (rahul 71,4%). Üle veerandi vastanutest (28,6%) leidis, et nendega tegelenud personal ei tutvustanud end piisavalt.

Joonisel 1 on kõigi ravi, arstide, õdede ja haiglakeskkonna küsimuste vastused koondatud ühele joonisele.



Joonis 1. Patsientide rahulolu haiglaravi erinevate aspektidega (n – küsimusele vastanute arv).

Ettepanekuid ja kommentaare kirjutas 55 vastajat. Neist 22 kommentaaris avaldati tänu ja tunnustust, 34 sisaldasid parendusettepanekuid ja 7 olid neutraalsed. Üks kommentaar võis sisaldada mitut teemat. Tugevustena toodi kommentaarides esile arstide ja õdede

professionaalsust, hoolivust ja sõbralikkust ning head ravi ja piisavaid selgitusi. Parendusettepanekud puudutasid peamiselt järgmisi teemasid:

- selgitused ja info ravi ning ravimite kohta;
- arusaadav suhtlus, sh suhtluskeel;
- empaatiline ja viisakas suhtumine;
- meeskonnaliikmete ühtne info ja töökorraldus;
- lapsega palatis viibimise mugavus;
- toidu mitmekesisus ja laste vajadustega arvestamine;
- palatite koristus ja öörahu.

Kokkuvõte

Lapsed ja lapsevanemad hindasid haiglaravi kogemust valdavalt väga positiivselt. Haiglaraviga jäi rahule 97,5% ja tagasi tuleks 96,7% vastanutest. Kõige kõrgemalt hinnati arstide ja õdede viisakust, usaldusväärsust ja kättesaadavust. Tulemuste ja kommentaaride põhjal on peamised parendusvaldkonnad:

- personali enesetutvustamine lapsele ja vanematele;
- toitlustus ja laste (eri)vajadustega arvestamine;
- selgitused ravi, ravimite ja raviviiside kohta;
- asjaajamise selgus ja eelinfo haiglasse saabumisel;
- arusaadav ja viisakas suhtlus, sh eesti keele oskus;
- ruumide koristus ja rahulik öökeskkond.

Tallinna Lastehaigla tänab kõiki lapsi ja lapsevanemaid, kes uuringus osalesid ning haiglale tagasisidet andsid. Teie hinnangud ja kogemused on olulised sisendid haigla järgmise perioodi arengukava ning iga-aastaste tegevuste planeerimisel.