

## Ülevaade 2024. aastal toimunud statsioonarsete patsientide rahulolu-uuringu tulemustest

Benita Kodu AS-is korraldatakse regulaarsusega üks kord aastas iseseisva statsionaarse õendusabi patsientide rahulolu-uuringut. Uuringu eesmärk on välja selgitada patsientide rahulolu õendushaigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega.

Uuringu tulemusel saadavad andmed ning nende alusel koostatud ülevaade on Benita Kodule väärtuslik teave oma igapäevase töö korraldamiseks selliselt, et võimaldada nii patsientidele kui ka haigla töötajatele parim keskkond ning tugevdada patsiendikeskset lähenemist.

01.11.-30.11.2024 võimaldati küsitlusele vastamine kõikidele Benita Kodu iseseisva statsionaarse õendusabi patsientidele.

Ankeetküsitlusele oli võimalik vastata kõikidel statsionaarsesse õendusabiosakonda hospitaliseeritud patsientidel ning küsitlusele vastamine oli vabatahtlik. Samal meetodil analüüsitud küsitlusankeeti on kasutatud 2014.-2023. aasta rahulolu-uuringutes, seega on andmeid võimalik võrrelda.

2024. aastal vastas küsitlusele hospitaliseerituist 53%. 2023. aastal oli sama näitaja 69%. 2024. aastal laekus andmetöötluseks 24 ankeeti (2023: 20 ankeeti). Küsitlusankeetidele vastajatest 2024. aastal olid 71% nais- ja 29% meessoost patsiendid (2023: 80% nais- ja 20% meessoost). Tasulisel tervishoiuteenusel oli 0 ja Tervisekassa poolt rahastataval teenusel 18 patsienti (2023: vastavalt 0 ja 10). 6 vastajat jätsid antud küsimusele vastamata. Laekunud ankeetidest 100% olid eestikeelsed (2023: laekunud ankeetidest olid kõik 100% eestikeelsed).

Vanus (aastat)	Vastanute arv	Vastanute protsent
31-40	0	0%
41-50	0	0%
61-70	2	8%
71-80	5	21%
81-90	14	58%
> 90	1	4%
Vigane või vastamata	2	8%

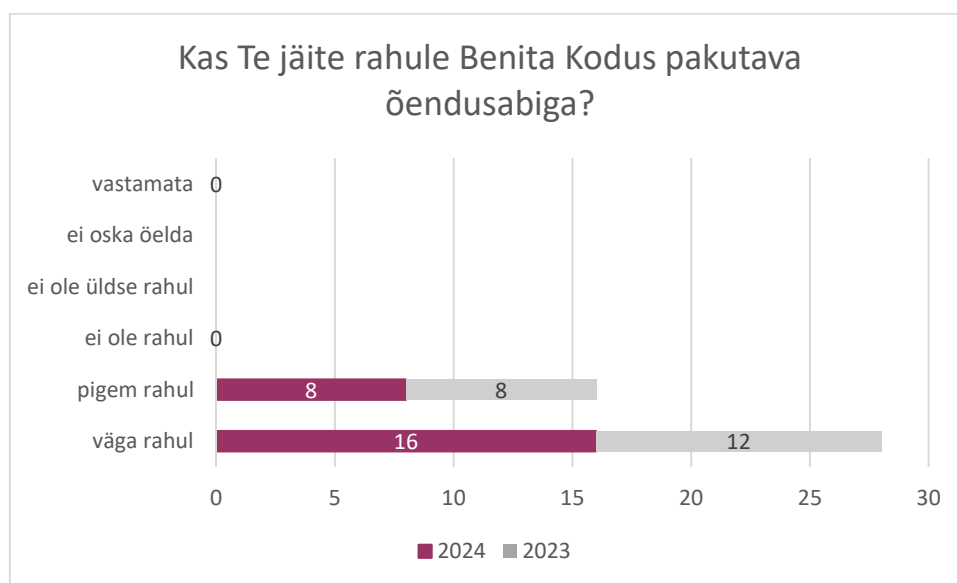
**Tabel 1.** Vastajate vanuserühmad

Võrreldes vastajaid ea osas (Tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma vastanutest patsiendid vanuses 81-90 aastat (58% laekunud ankeetidest).

Vastanute elukoht	Vastanute arv	Vastanute protsent
Tallinn, Harjumaa	19	79%
Tartu maakond	2	8%
Lääne-Viru maakond	2	8%
Vigane või vastamata	1	4%

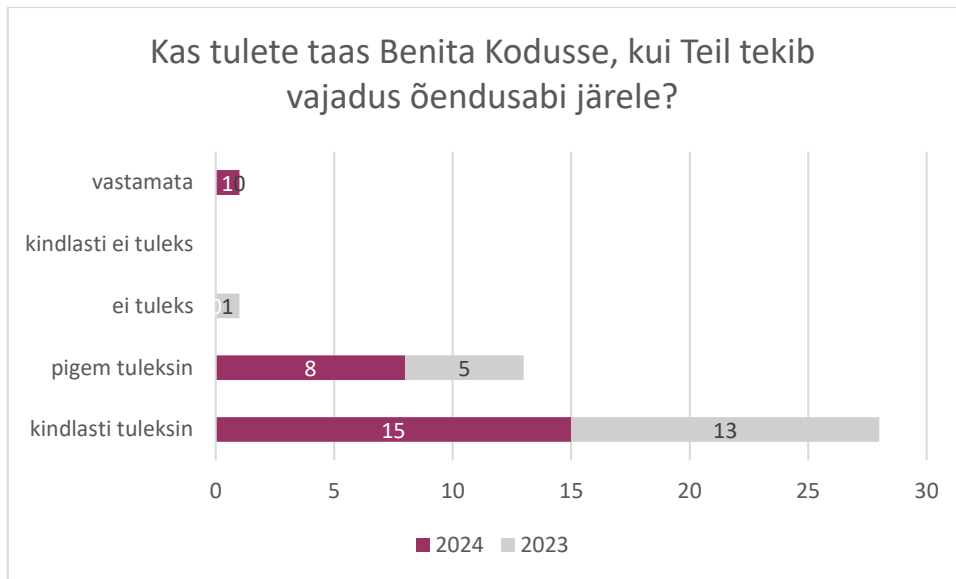
**Tabel 2.** Vastajate elukoht (maakond)

Kõige suurem osa ankeedile vastanud patsientidest olid pärit Harjumaaalt (hõlmab ka Tallinna), kokku 79% laekunud ankeetidest (Tabel 2). 2024. aasta patsientide rahulolu-uuringu ajal oli haiglasse saamise ooteaja keskmine pikkus 32 päeva (2023: 35 päeva).



**Joonis 1.** Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimusele, kas Te jäite õendusabiga rahule?

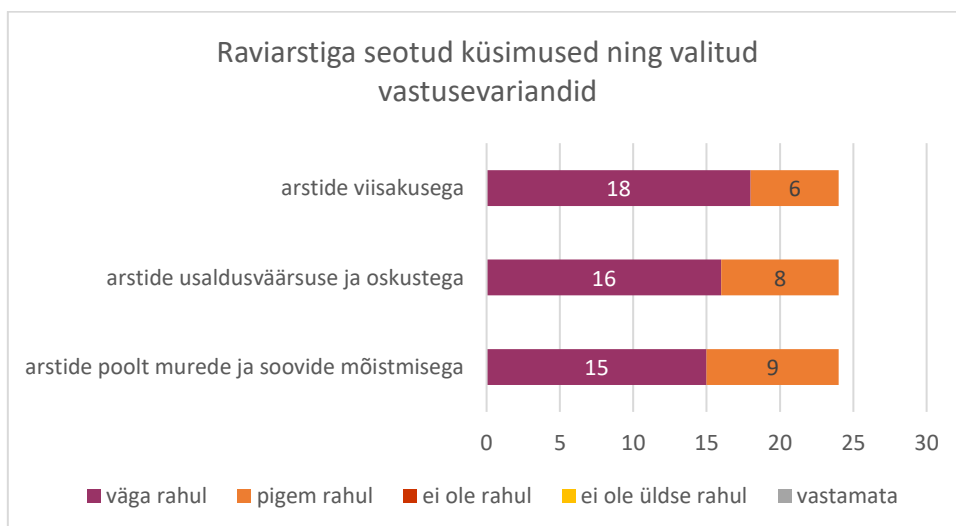
Küsimusele vastanutest (n=24) olid õendusabiga „väga rahul” 67% vastanuist (2023: 60%), „pigem rahul“ vastasid 33% vastanuist (2023: 40%). Vastuseid „ei ole rahul“, „ei ole üldse rahul“ või „ei oska öelda“ sel eelmisel aastal ei olnud.



**Joonis 2.** Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid küsimusele, kas tulete taas Benita Kodusse, kui Teil tekib vajadus õendusabi järele?

Valmisolek vajadusel tulla taas Benita Kodu õendusabiteenusele (Joonis 2) oli hea (n=24). 63% (15) vastanutest vastas „kindlasti tuleksin“ (2023: 65%), „pigem tuleksin“ 33% (8) (2023: 25%), „ei tuleks“ 0% (2023: 5%). Antud küsimusele jättis vastamata üks patsient, eelmisel aastal ei jätnud vastamata üksi patsient.

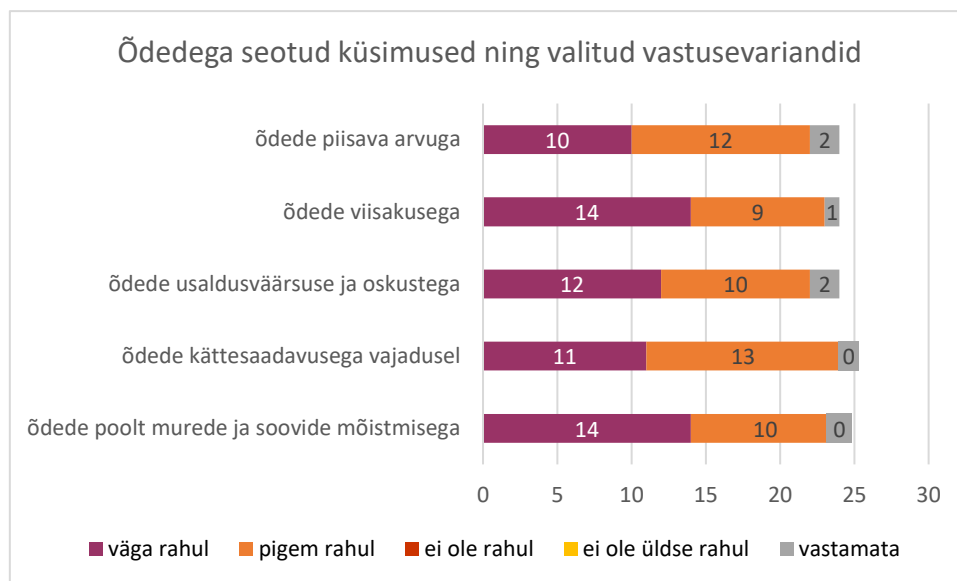
Raviarstiga seonduvate küsimuste osas (Joonis 3) jäid vastajad „väga rahule“ just arsti viisakusega, nii nagu ka eelmistel aastal. Raviarsti usaldusväarsuse ja oskustega ning murede ja soovide mõistmisega jäädi samuti „väga rahule“ või „pigem rahule“.



**Joonis 3.** Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid raviarstiga seonduvatele küsimustele

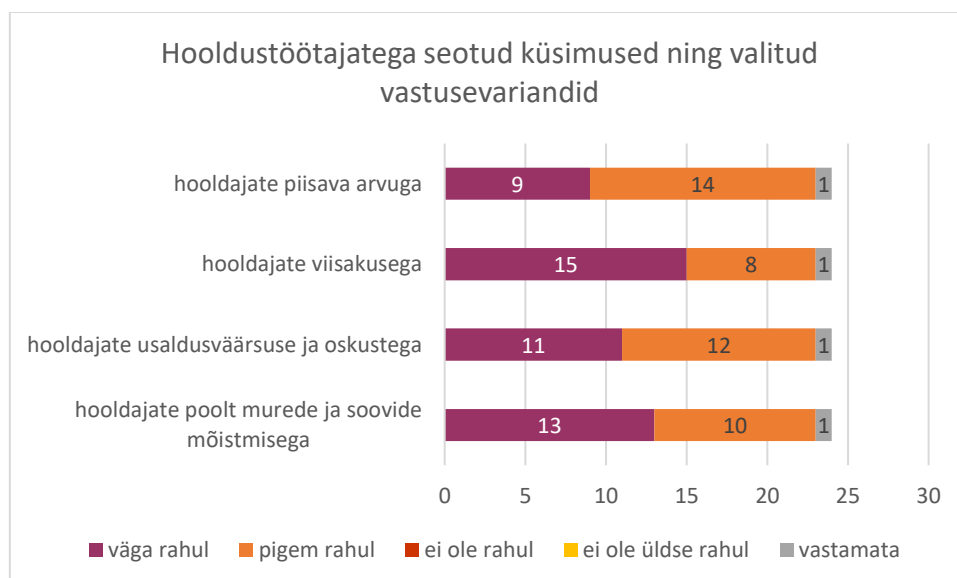
Õdedega seotud küsimuste osas (Joonis 4) jäädi sel aastal sarnaselt eelmise aastaga kõigea pigem väga rahule.

Ühtegi „ei ole rahul“ või „ei ole üldse rahul“ vastust sel aastal ei antud.



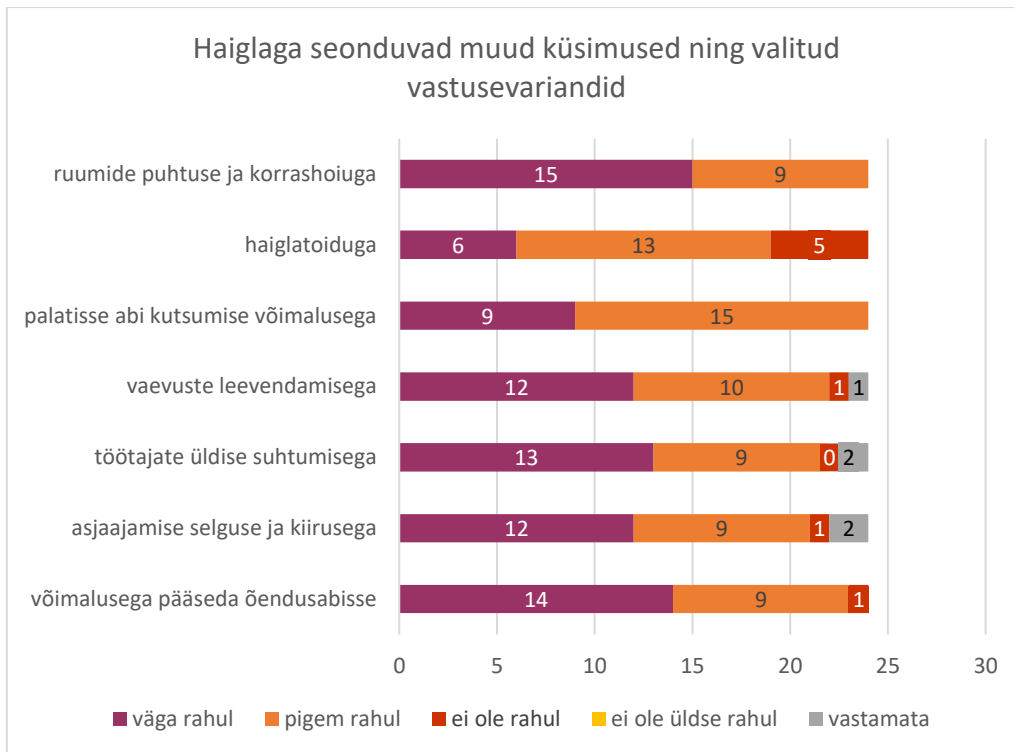
**Joonis 4.** Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid õdedega seonduvatele küsimustele

Hooldustöötajatega seotud küsimuste osas (Joonis 5) jäadi samuti kõigega „pigem rahule“ või „väga rahule“. See aasta ega ka eelmine aasta ühtegi „ei ole rahul“ või „ei ole üldse rahul“ vastust ei antud.



**Joonis 5.** Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid hooldustöötajatega seonduvatele küsimustele

Patsientidelt küsiti, kas nendesse on teenusel viibimise jooksul suhtunud lugupidavalt ja arvestatud nende õigustega. Kõik 24 vastanut vastasid antud küsimusele „jah“.



**Joonis 6.** Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid haiglaga seonduvatele küsimustele

Patsientidel oli võimalus kirjutada ka omapoolne kommentaar seoses ravil viibimisega, mis häiris ja mis eriti meeldis. Toitlustusega seoses vastas 5 inimest, et nad ei ole haiglatoiduga rahul. Välja toodi mõned kommentaarid seoses toidu kvaliteediga nii maitsete kui temperatuuri osas.

Sarnaselt eelmise aastaga toodi sel aastal kahel korral välja, et töötajate keeleoskus võiks olla parem.

Üldiselt jäadi kõige rohkem rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga nii nagu ka eelmisel aastal. Personali kiideti üldiselt, kui ka erialadena – õed, hooldustöötajad ja terapeutid. Toodi välja, et personal on sõbralik, abivalmis ja professionaalne.

**Läbiviijad:**

Päärn Lekko, *hooldustöö koordinaator*; Lisette Vinter, *õendusjuhi assistent*.

**Koostaja:**

Rebecca Martin, *teenuste juht*.