

Ülevaade 2025. aastal toimunud statsioonarsete patsientide rahulolu-uuringu tulemustest

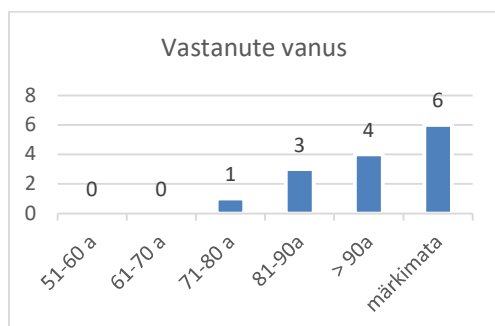
Benita Kodu AS-is korraldatakse regulaarsusega üks kord aastas iseseisva statsionaarse õendusabi patsientide rahulolu-uuringut. Uuringu eesmärk on välja selgitada patsientide rahulolu õendushaigla poolt pakutavate tervishoiuteenustega.

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.

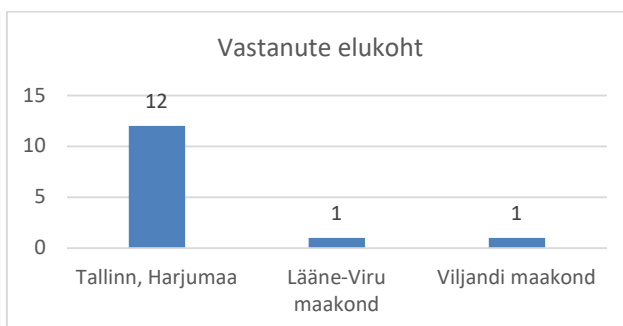
03.11.-17.11.2025 võimaldati küsitlusele vastamine Benita Kodu iseseisva statsionaarse õendusabi patsientidele.

Ankeetküsitlusele oli võimalik vastata statsionaarsesse õendusabiosakonda hospitaliseeritud patsientidel ning küsitlusele vastamine oli vabatahtlik. Samal meetodil analüüsitud küsitlusankeeti on kasutatud 2014.-2024. aasta rahulolu-uuringutes, seega on andmeid võimalik võrrelda.

2025. aastal vastas küsitlusele hospitaliseerituist 39%. 2024. aastal oli sama näitaja 53%. 2025. aastal laekus andmetöötluseks 14 ankeeti (2024: 24 ankeeti). Küsitlusankeetidele vastajatest 2025. aastal olid 64% nais- ja 36% meessoost patsiendid (2024: 71% nais- ja 29% meessoost). Tasulisel tervishoiuteenusel oli 0 ja Tervisekassa poolt rahastataval teenusel 14 patsienti (2024: vastavalt 0 ja 18 ning lisaks 6 vastamata). Laekunud ankeetidest 100% olid eestikeelsed (2024: 100% eestikeelsed).



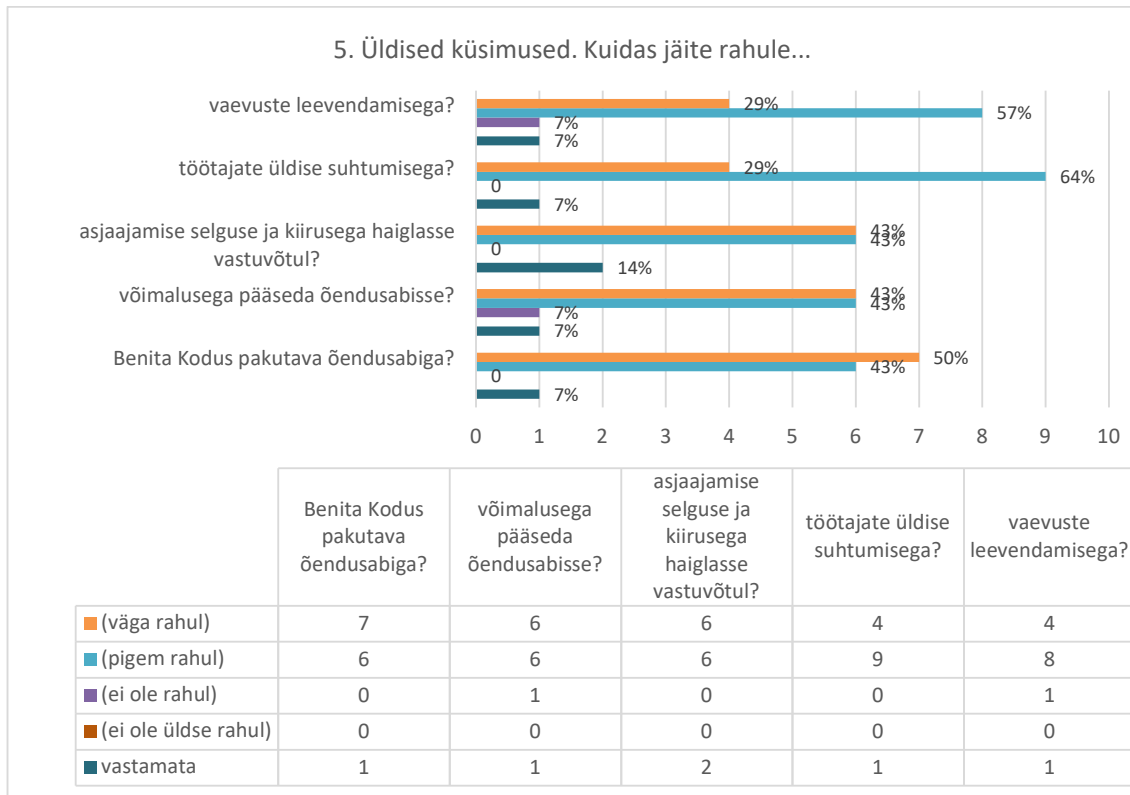
Tabel 1. Vastanute vanuserühmad.



Tabel 2. Vastanute elukoht maakonniti.

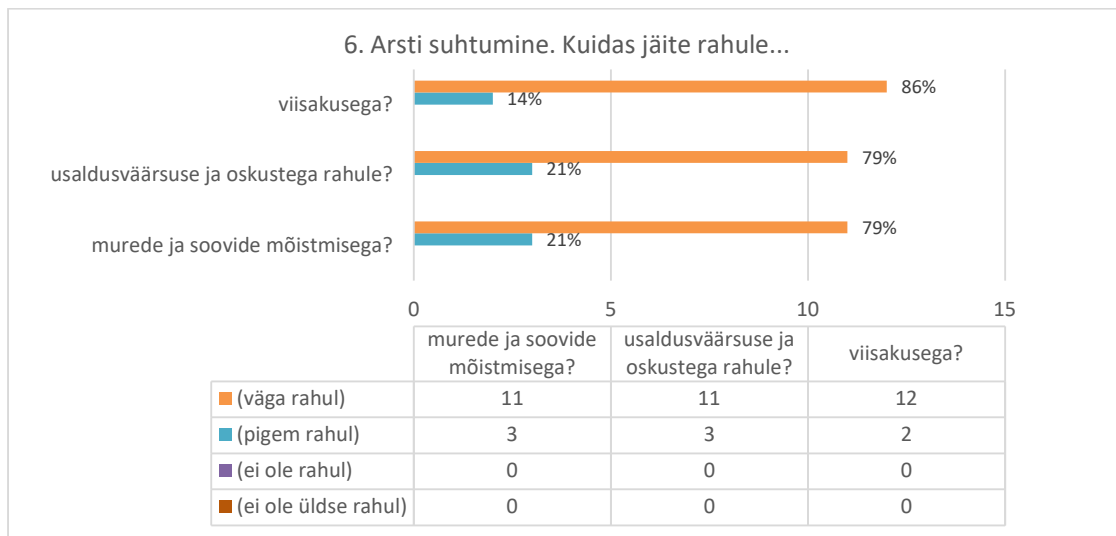
Võrreldes vastajaid vanuse osas (Tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma vastanutest patsiendid, kes oma vanust ei märkinud. Vanuse märkinutest suurima vanuserühma moodustasid patsiendid vanuses 90 ja vanemad.

Kõige suurem osa ankeedile vastanud patsientidest olid pärit Harjumaalt (hõlmab ka Tallinna), kokku 86% laekunud ankeetidest (Tabel 2). 2025. aasta patsientide rahulolu-uuringu ajal oli haiglasse saamise ooteaja keskmine pikkus 24 päeva (2024: 32 päeva).



Joonis 1. Rahulolu õendusabiga.

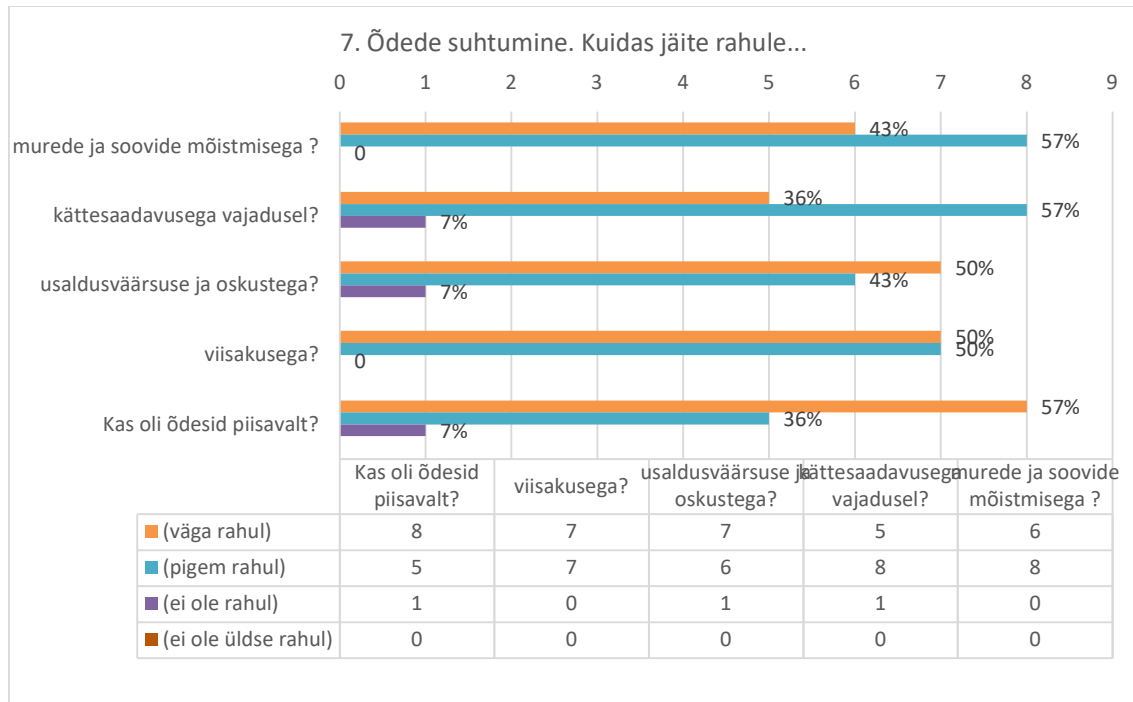
Üldiste küsimustega (Joonis 1) selgitati välja rahulolu õendusabiteenuse osutamisel. Kui küsimustele vastajatest (n=14) jäid nii võimaluse pääseda õendusabisse (43%), asjaajamise selguse ja kiirusega teenusele vastuvõtul (43%), töötajate üldise suhtumise (64%) ja vaevuste leevendamisega (57%) „pigem rahul“, siis pakutava õendusabi teenusega oli „väga rahul“ 50% vastanuist (2024: 67%) ja „pigem rahul“ 43% vastanuist (2024: 33%). Vastuseid „ei ole rahul“ esines sel aastal õendusabisse pääsemise võimalusele (1 vastanu) ja vaevuste leevendamise rahulolule vastates (1 vastanu).



Joonis 2. Rahulolu arsti tööga.

Arsti tööga seonduvate küsimuste osas (Joonis 2) jäid vastajad „väga rahule“ just arsti viisakusega, nii nagu ka eelmistel aastal. Raviarsti usaldusvääruse ja oskustega ning murede ja soovide mõistmisega

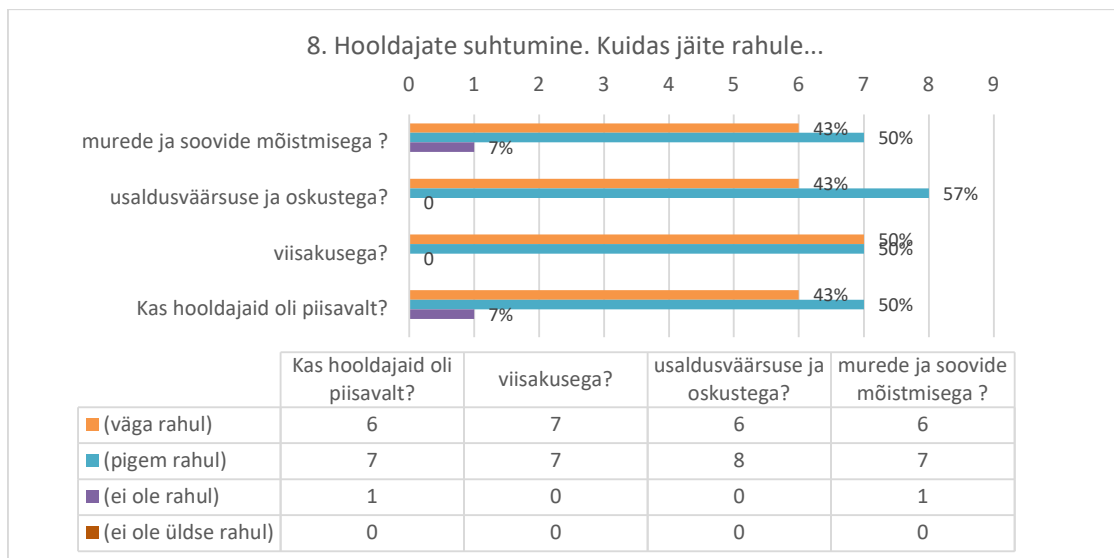
jäädi valdavas enamuses samuti „väga rahule“. Lisakommentaarina kirjutati, et „kõik on toredad“, mis viitab selgelt, et patsiendid ei tee vahet arstil ja õdedel.



Joonis 3. Rahulolu õdede tööga.

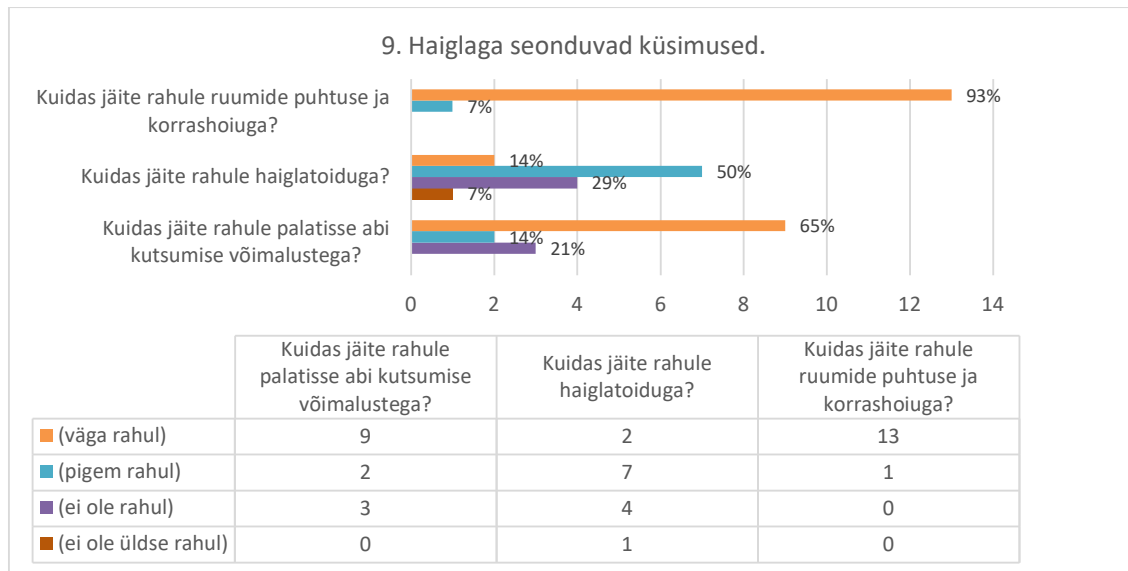
Õdedega seotud küsimuste osas (Joonis 3) jäadi sel aastal sarnaselt eelmise aastaga kõige pigem väga rahule. Pooled vastanutest jäid „väga rahule“ õdede usaldusväärse, oskuste ja viisakusega ning 57% vastanutest leidis, et õdesid on piisavalt. Vastukaaluks „ei olnud rahul“ õdede kättesaadavusega 1 vastanu, õdede usaldusväärse ja oskustega 1 vastanu ning õdede piisava arvuga 1 vastanu.

Lisakommentaari andmise võimalust kasutati sel aastal, et kiita nimeliselt kahte meesõde: õde Aivot 2 korda ja õde Marekit. Samas esitati kommentaar/küsimus, et „Kes on õed?. Samuti mainiti, et „kõik on tublid“ või, et „kõik on noored ja toredad“.



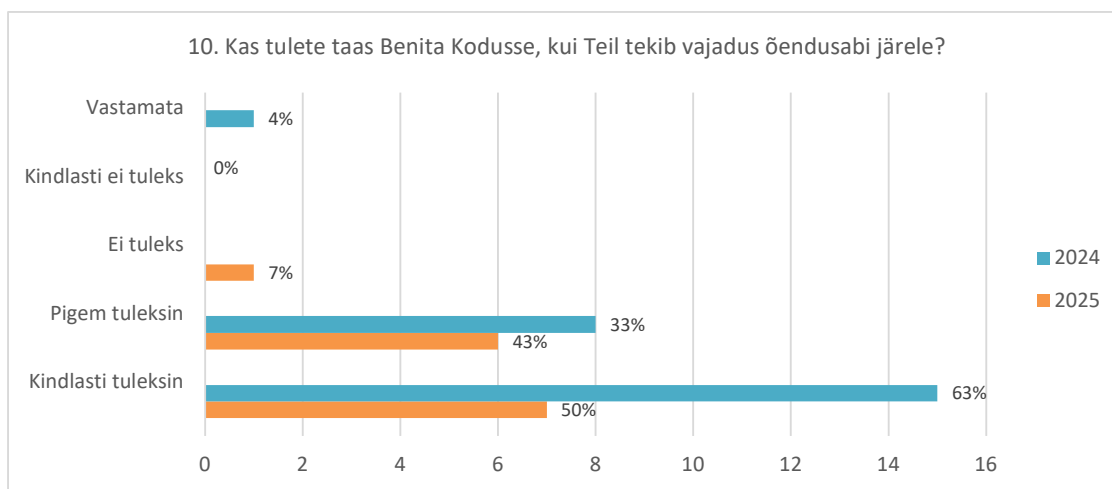
Joonis 4. Rahulolu hooldajate tööga.

Hooldustöötajatega seotud küsimuste osas (Joonis 4) jääd samuti kõigea „pigem rahule“ või „väga rahule“. Üks vastaja „ei olnud rahul“ hooldajate poolt murede ja soovide mõistmisega ning üks vastaja hooldajate piisavusega. Kommentaaridena kirjutati, et hooldajad on tublid ja toredad, hooldaja Olgat kiideti nimeliselt öeldes, et temaga on turvaline ja ta on pühendunud. Mitmel korral toodi välja, et ei teata hooldajate nimesid.



Joonis 5. Haiglaga seonduvatele küsimused.

Haiglaga seonduvaid küsimusi esitati kokku kolm (Joonis 5). Pea kõik (93%) jäid ruumide puhtusega väga rahule (2024: 63%). Vastupidine oli arvamus haigla toidu kohta: üks vastaja märkis „ei ole üldse rahul“, 29% „ei ole rahul“ ning 50% olid pigem rahul. Vaid kaks vastajat jäid pakutava toiduga väga rahule. Samuti oli keskmisest madalam hinnang palatisse abi kutsumise võimalustega: 21% ei olnud abi kutsumisega üldse rahul, 14% olid pigem rahul ja samas 65% vastajaid leidsid, et on „väga rahul“.



Joonis 6. Benita Kodus õendusabisse vajadusel tagasi tulemise tõenäosus.

Valmisolek vajadusel tulla taas Benita Kodu õendusabiteenusele (Joonis 6) oli hea. 63% (15) vastanutest vastas „kindlasti tuleksin“ (2024: 65%), „pigem tuleksin“ 33% (8) (2024: 25%), „ei tuleks“ 0% (2024: 5%). Antud küsimusele jättis vastamata üks patsient, eelmisel aastal ei jätnud vastamata ükski patsient.

Töötajatele oleks ilmselt tunnustust nimeliselt rohkem välja toodud, kuid ei teatud hooldajate ja õdede nimesid. Siiski, nimeliselt kiideti lisaks hooldustööd puudutavate küsimuste all antud kommentaaride võimalusele veel kolme hooldajat: Olga, Merike ja Jekaterina. Üldiselt jäädi personali tööga rahule ja kiideti kõiki tuues välja, et töötajad on head ja toredad.

Patsientidelt küsiti, kas nendes on teenusel viibimise jooksul suhtunud lugupidavalt ja arvestatud nende õigustega. Kõik 14 vastanut vastasid antud küsimusele „jah“. Üks vastanu kirjutas kommentaariks, et „*kõik hooldajad ei ole lugupidavad*“.

Küsimustiku lõpus oli vastajatel võimalus lisada üldistav kommentaar või ettepanek. Siin toodi välja, et soovitakse rohkem teraapiat, tähelepanu, aktiivseid tegevusi ja rohkem toast välja minna.

Läbiviijad:

Päärn Lekko, hooldustöö koordinaator

Lisette Vinter, õendusjuhi assistent

Koostaja:

Katrin Kingi, juhatuse assistent

November 2025