

## Ülevaade 2022. aastal toimunud statsioonarsete patsientide rahulolu-uuringu tulemustest

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

Uuringu tulemustel saadavad andmed ning nende alusel koostatud ülevaade on haiglale väärtuslik teave oma igapäevase töö korraldamiseks selliselt, et võimaldada nii patsientidele kui ka haigla töötajatele parim keskkond.

01.11.-30.11.2022 võimaldati küsitlusele vastamine kõikidele Benita Kodu AS 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.-2021. aasta rahulolu-uuringus, seega on andmeid võimalik võrrelda.

2022. aastal vastas küsitlusele hospitaliseerituist 56%. 2021. aastal oli sama näitaja 74%. 2022. aastal laekus andmetöötluseks 20 ankeeti (2021: 23 ankeeti). Küsitlusankeetidele vastajatest 2022. aastal olid 75% nais- ja 25% meessoost patsiendid (2021: 61% nais- ja 39% meessoost). Tasulisel tervishoiuteenusel oli 5 ja Haigekassa poolt rahastataval teenusel 12 patsienti (2021: vastavalt 0 ja 20). 3 vastajat jätsid antud küsimusele vastamata, sama arv patsiente jättis vastamata ka eelmisel aastal. Laekunud ankeetidest 80% olid eestikeelsed ja 20% venekeelsed (2021: laekunud ankeetidest olid 100% eestikeelsed).

<b>Vanus (aastat)</b>	<b>Vastanute arv</b>	<b>Vastanute protsent</b>
31-40	1	5%
41-50	1	5%
61-70	1	5%
71-80	4	20%
81-90	10	50%
> 90	2	10%
vigane või vastamata	1	5%

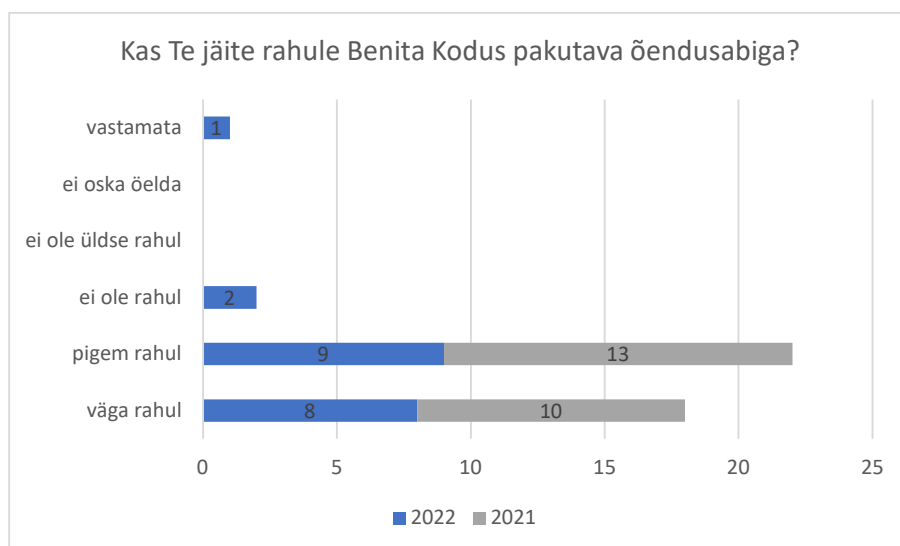
**Tabel 1.** Vastajate vanuserühmad

Võrreldes vastajaid ea osas (Tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma vastanutest patsiendid vanuses 81-90 aastat (50% laekunud ankeetidest).

Vastanute elukoht	Vastanute arv	Vastanute protsent
Tallinn, Harjumaa	15	75%
Pärnu maakond	2	10%
Ida-Viru maakond	2	10%
Viljandi maakond	1	5%

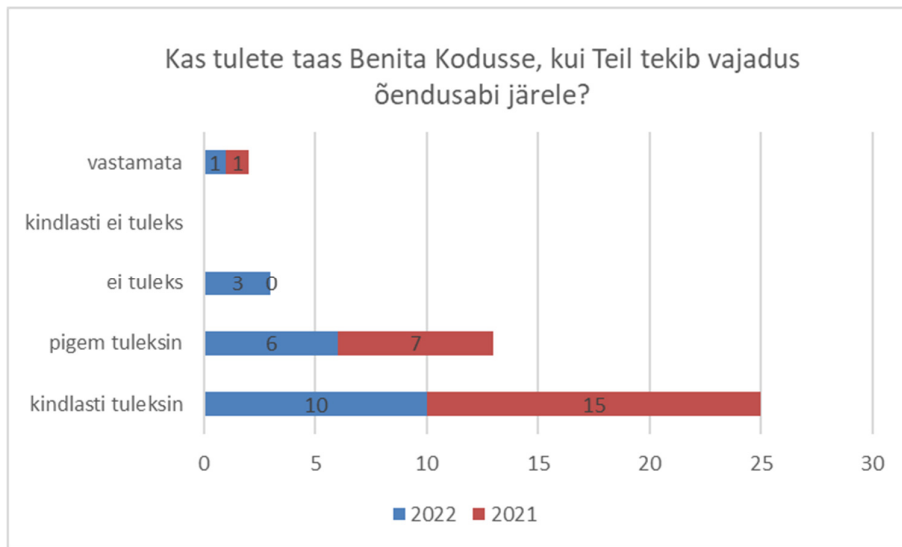
**Tabel 2.** Vastajate elukoht (maakond)

Kõige suurem osa ankeedile vastanud patsientidest olid pärit Harjumaalt (hõlmab ka Tallinna), kokku 75% laekunud ankeetidest (Tabel 2). 2022. aasta patsientide rahulolu-uuringu ajal oli haiglasse saamise ooteaja keskmine pikkus 27 päeva (2021: 34 päeva).



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

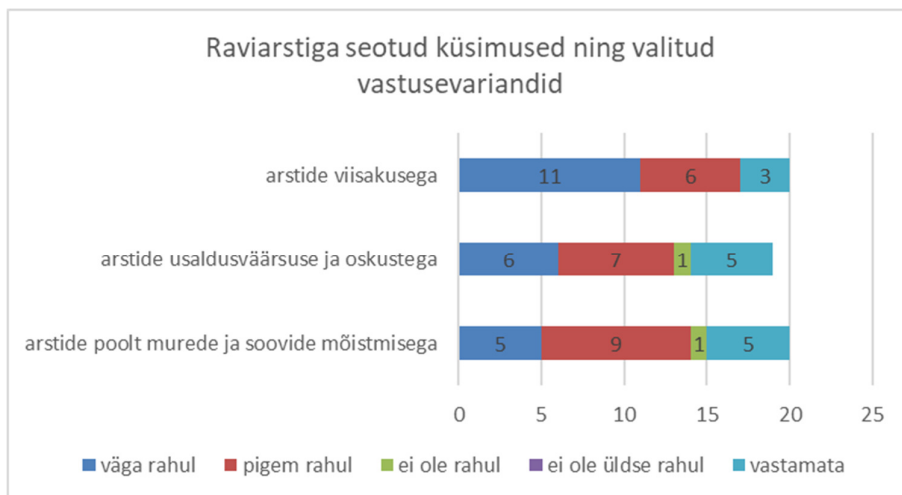
Kõigile küsimusele vastanutest (n=20) olid õendusabiga „väga rahul” 40% vastanuist (2021: 43%), „pigem rahul“ vastasid 45% vastanuist (2021: 57%). 2022. aastal vastas „ei ole rahul“ 2 inimest ehk 10% vastanutest, 2021. aastal ei andnud sellist vastust keegi. Vastuseid „ei ole üldse rahul“ või „ei oska öelda“ sel ega 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 Benita Kodusse uuesti õendusabiteenusele (Joonis 2) oli hea (n=20). 50% (10) vastanutest vastas „kindlasti tuleksin“ (2021: 65%), „pigem tuleksin“ 30% (6) (2021: 30%), „ei tuleks“ 15 (3) ning antud küsimusele vastamata jättis 1 patsient. 2021. aastal „ei tuleks“ vastust ei antud.

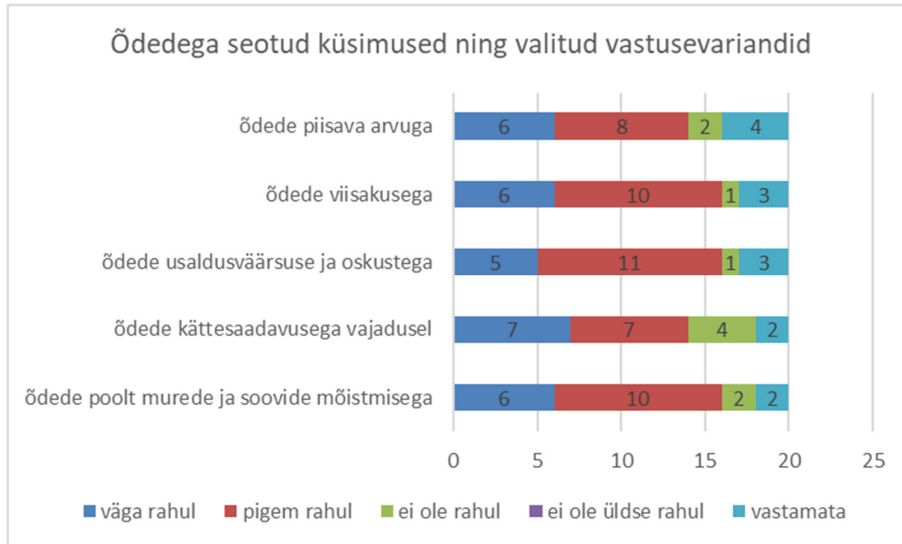
Raviarstiga seonduvate küsimuste osas (Joonis 3) jäid vastajad väga rahule just arsti viisakusega. Raviarsti usaldusväarsuse ja oskustega ning murede ja soovide mõistmisega jäädi pigem rahule. Sel aastal jäädi arstiga seonduvatele küsimustele mitmel korral vastamata, tuues põhjenduseks, et arsti on liiga vähe näha.



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

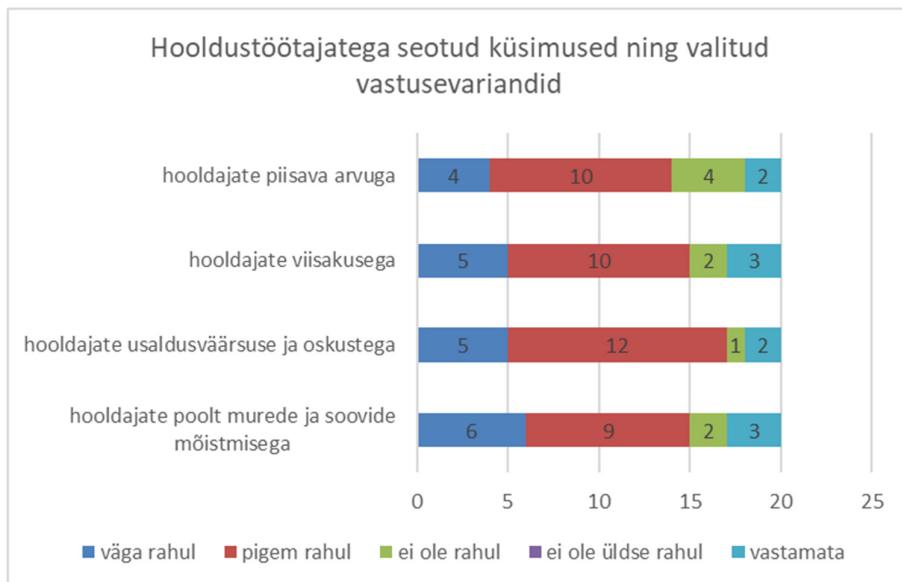
Õdedega seotud küsimuste osas (Joonis 4) jäädi sel aastal kõigega pigem rahule.

4 vastajat ei olnud rahul õdede kättesaadavusega vajadusel, 2 vastajat ei olnud rahul õdede piisava arvuga ning õdede poolt murede ja soovide mõistmisega, 1 vastaja ei olnud rahul õdede viisakuse ning usaldusväärse ja oskustega.



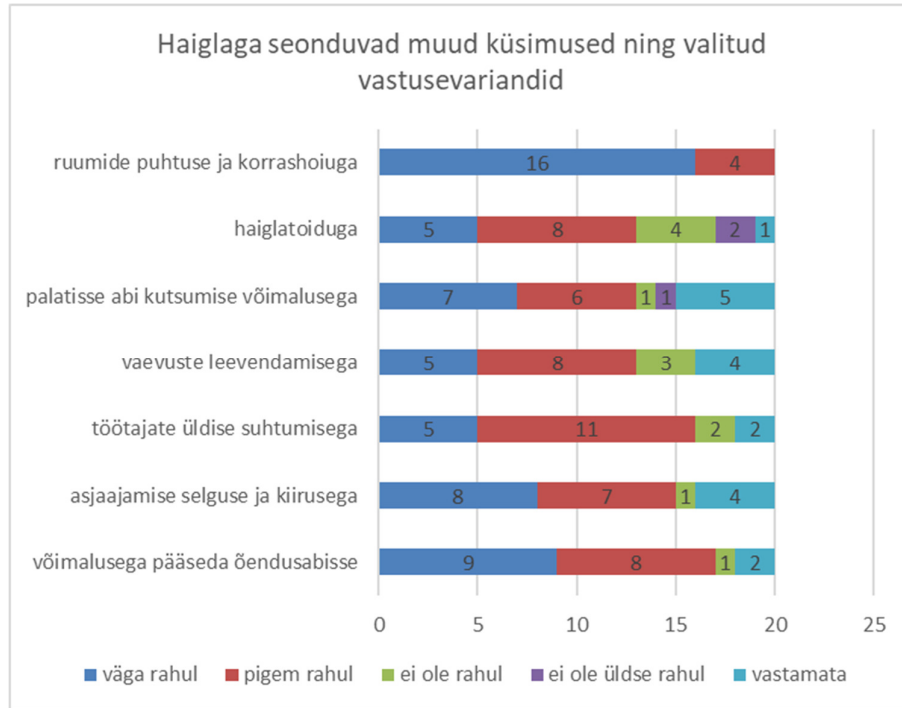
**Joonis 4.** Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid õdedega seonduvatele küsimustele

Hooldustöötajatega seotud küsimuste osas (Joonis 5) jäädigi samuti kõigeiga pigem rahule. 4 vastajat ei olnud rahul hooldajate piisava arvuga.



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

Patsientidelt küsiti, kas nendes on teenusel viibimise jooksul lugupidavalt suhtunud ja arvestatud nende õigustega. 17 vastanut vastasid antud küsimusele „jah“, 2 inimest jätsid antud küsimusele vastamata ning 1 vastaja märkis vastuseks nii „jah“ kui „ei“.



**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 2 inimest, et nad ei ole haiglatoiduga rahul. Kommentaaridena toodi välja, et nuga ja kahvel on puudu; hommikune puder võiks olla mitmekesisem.

Paaril korral toodi välja, et nooremad töötajad kiirustavad ning neil ei ole aega tegeleda. Ühel korral toodi välja, et töötajate seas on liiga palju vene rahvusest inimesi, kellest ei saada aru. Üldiselt jääd kõige rohkem rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga. Personali kiideti üldiselt, kui ka erialadena – arst, õed, hooldustöötajad. Vastajate poolt oli toodud ka mitmeid nimelisi kiitusi.

Läbiviijad:

Ingrid Seeman, päevategevuste ja hooldustöö koordinaator; Päärn Lekko, hooldustöö koordinaator

Koostaja: Rebecca Martin, teenuste juht

20.12.2022