

Ülevaade 2021. aastal toimunud statsioonarsete patsientide rahulolu-uuringu tulemustest

Benita Kodu AS-is korraldatakse regulaarsuselt üks kord aastas iseseisva statsioonarsete õendusabi patsientide rahulolu-uuringut. Uuringu eesmärk on 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.-30.11.2021 võimaldati küsitlusele vastamine kõikidele Benita Kodu AS iseseisva statsioonarsete õendusabi patsientidele.

Ankeetküsitlusele oli võimalik vastata kõikidel stationaarsesse õendusabiosakonda hospitaliseeritud patsientidel ning küsitlusele vastamine oli vabatahtlik. Samal meetodil analüüsitud küsitlusankeeti on kasutatud 2014-2020. aasta rahulolu-uuringus, seega on andmeid võimalik võrrelda.

2021. aastal oli vastanute protsent hospitaliseerituist 74%. 2020 aastal oli sama näitaja 46%. 2021. aastal laekus andmetöötluseks 23 ankeeti (2020: 18 ankeeti). Küsitlusankeetidele vastajatest 2021. aastal olid 61% nais- ja 39% meessoost patsiendid (2020: 50% nais- ja 50% meessoost). Tasulisel tervishoiuteenusel oli 0 ja haigekassa poolt rahastataval teenusel 20 patsienti (2020: tasulisel tervishoiuteenusel olid 0 ja haigekassa poolt rahastataval teenusel 9 patsienti). 3 vastajat jätsid antud küsimusele vastamata. Laekunud ankeetidest 100% olid eestikeelsed (2020: laekunud ankeetidest olid 64% eestikeelsed ja 6% venekeelsed).

Vanus (aastat)	Vastanute arv	Vastanute protsent
61-70	3	13%
71-80	2	9%
81-90	11	48%
> 90	5	22%
vigane või vastamata	2	9%

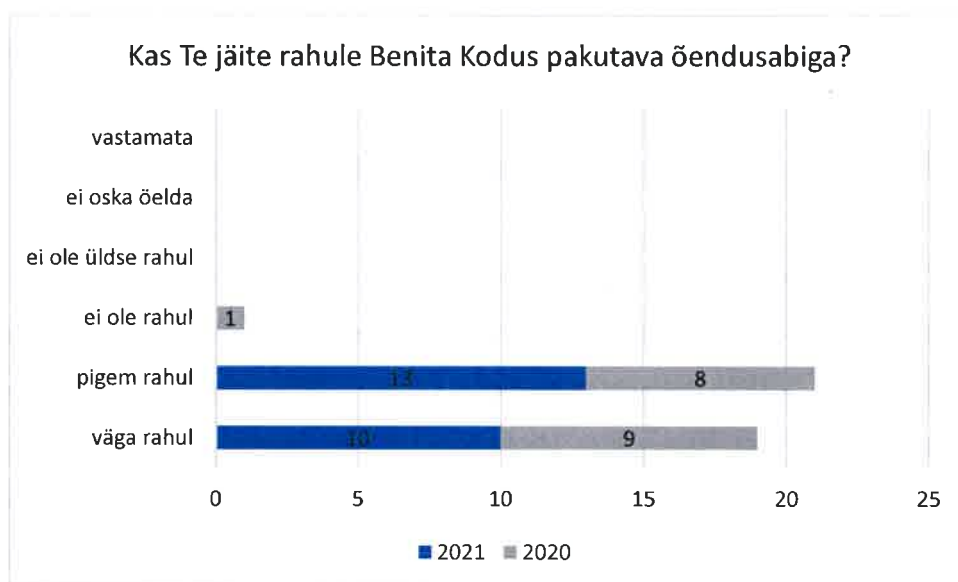
Tabel 1. Vastajate vanuserühmad.

Võrreldes vastajaid ea osas (tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma vastanutest patsiendid vanuses 81-90 aastat (48% laekunud ankeetidest).

Vastanute elukoht	Vastanute arv	Vastanute protsent
Tallinn, Harjumaa	18	78%
Tartu maakond	2	9%
Lääne maakond	1	4%
Võru maakond	1	4%
Vastamata	1	4%

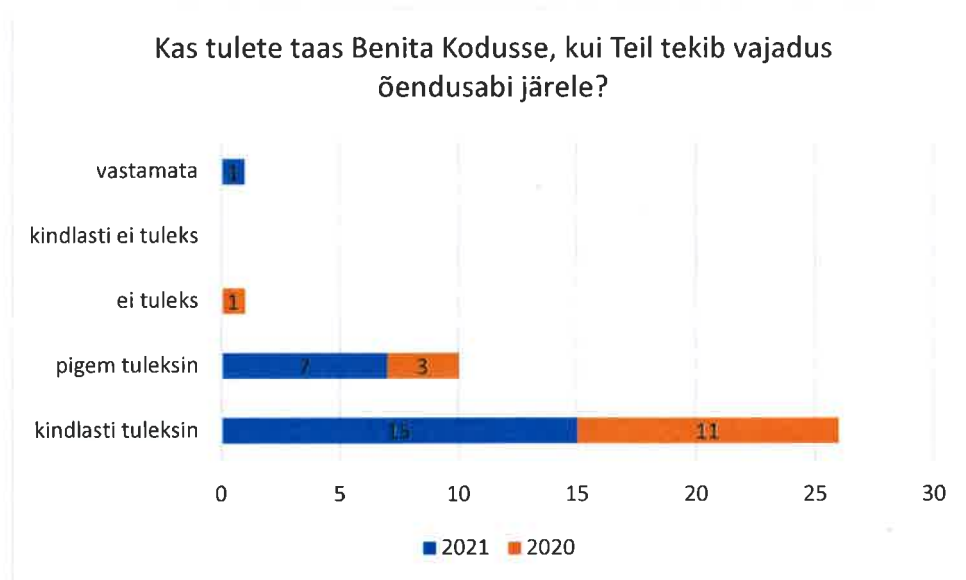
Tabel 2. Vastajate elukoht (maakond)

Kõige suurem osa ankeedile vastanud patsientidest olid pärit Harjumaalt (hõlmab ka Tallinna), kokku 78% laekunud ankeetidest (tabel 2). 2021. aasta patsientide rahulolu-uuringu ajal oli haiglasse saamise ooteaja keskmine pikkus 34 päeva (2020: 29 päeva).



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

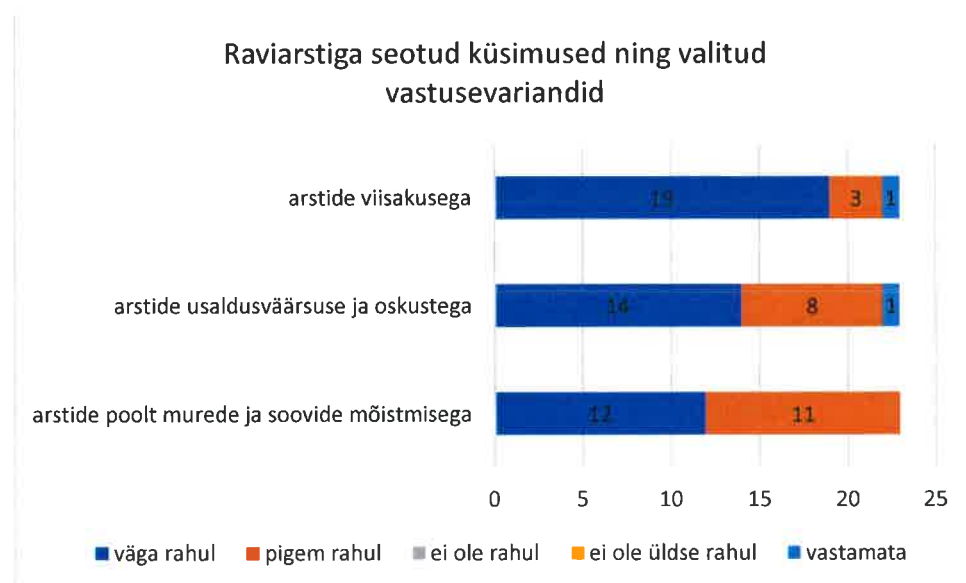
Kõigile küsimusele vastanutest (n=23) jäid õendusabiga „väga rahul” 43% vastanuist (2020: 50%), „pigem rahul“ vastasid 57% vastanuist (2020: 44%). 2020 aastal vastas „ei ole rahul“ 1 inimene ehk 6% vastanutest, sel aastal ei andnud sellist vastust keegi nagu ka vastuseid „ei ole üldse rahul“ või „ei oska öelda“.



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=23). 65% (15) vastanutest vastas „kindlasti tuleksin“ (2020: 73%), „pigem tuleksin“ 30% (3) (2020: 20%). 2020. aastal vastas 7% (1) vastuse „ei tuleks“, 2021. aastal sellist vastus ei antud. Antud küsimusele jättis üks vastanutest vastamata.

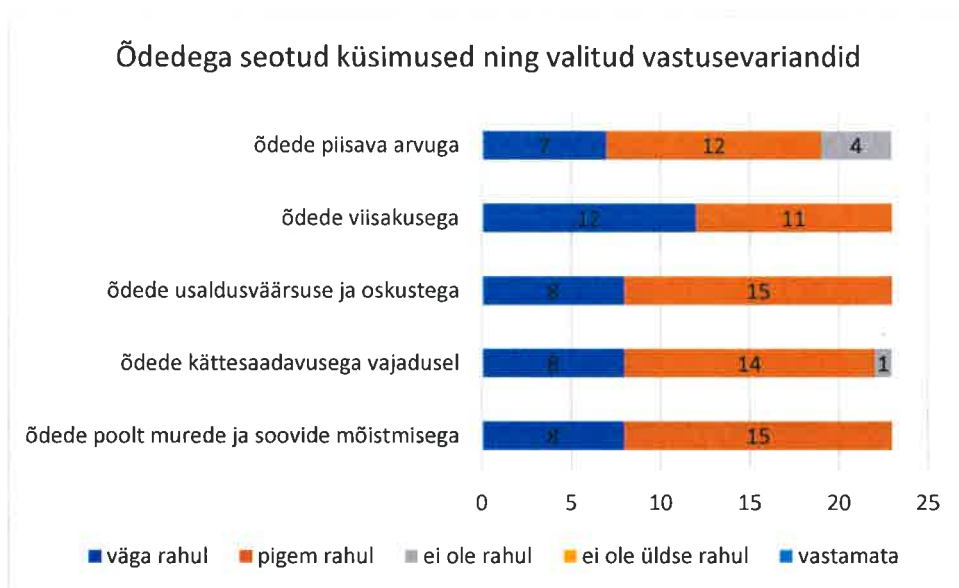
Raviarstiga seonduvate küsimuste osas (joonis 3) jäid vastajad väga rahule arsti viisakuse, usaldusvääruse ja oskustega ning murede ja soovide mõistmisega. Küsimusele seoses arsti usaldusvääruse, oskuste ning viisakusega jättis 2 vastajat vastamata.



Joonis 3 Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid raviarstiga seonduvatele küsimustele.

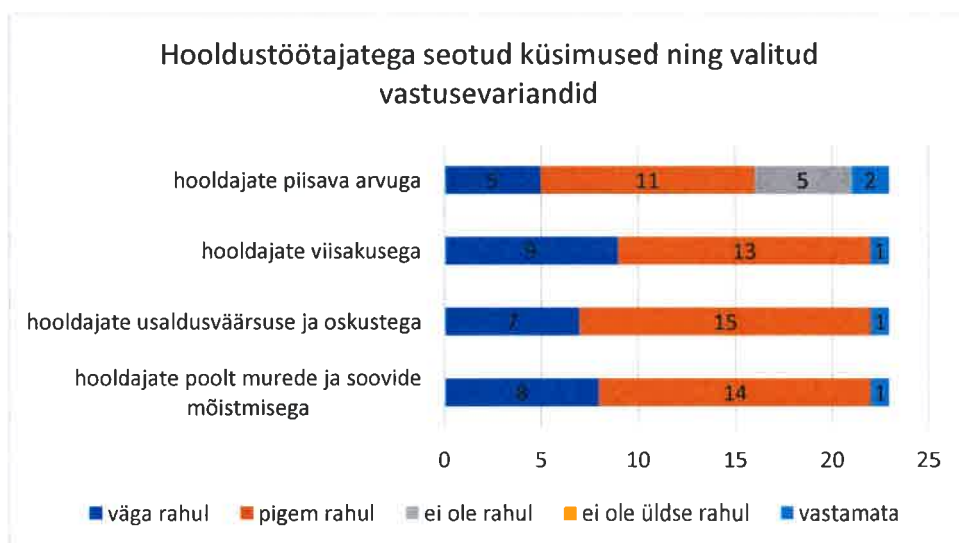
Õdedega seotud küsimuste osas (joonis 4) oli vastanute rahulolu kõrgem õdede viisakusega.

Pigem jäädi rahule õdede usaldusväarsuse ja oskustega, õdede poolt murede ja soovide mõistmisega ning vajadusel õdede kättesaadavusega. 4 vastajat ei olnud rahul õdedepiisava arvuga ning 1 vastaja ei olnud rahul õdede kättesaadavusega.



Joonis 4 Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid õdedega seonduvatele küsimustele.

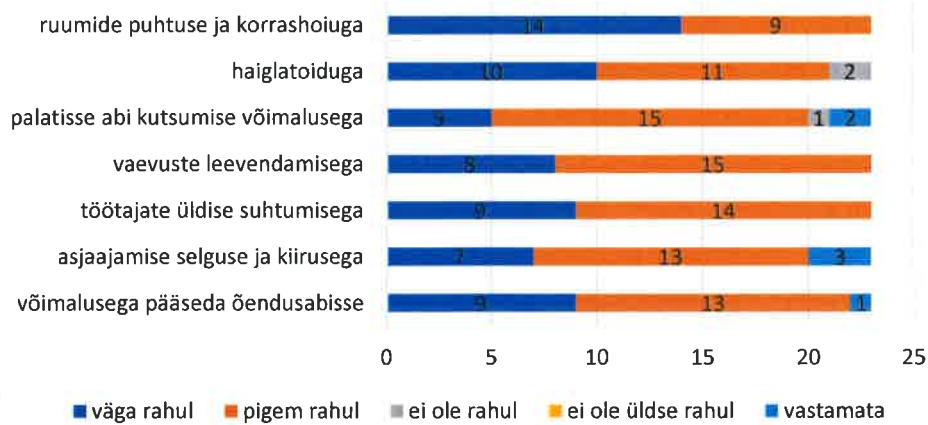
Hooldustöötajatega seotud küsimuste osas (joonis 5) oli vastanute rahulolu kõrgem hooldustöötajate viisakusega. Vastajad olid pigem rahul hooldajate usaldusväarsuse ja oskustega, murede ja soovide mõistmisega. 5 vastajat ei olnud rahul hooldajate piisava arvuga.



Joonis 5 Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid hooldustöötajatega seonduvatele küsimustele.

Patsientidelt küsiti, kas nendes on teenusel viibimise jooksul lugupidavalt suhtunud ja arvestatud nende õigustega. Kõik küsitlusele (n=23) vastanud vastasid „jah“.

Haiglaga seonduvad muud küsimused ning valitud vastusevariandid



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 toodi välja ainult seda, et toidud võiksid olla paremini maitsestatud (1).

Mitmel korral toodi välja, et terapeute ja hooldajaid on liiga vähe. Kolmel korral toodi välja ka see, et õdedel ja hooldajatel on liiga suur koormus, kuid kiideti mitmel korral, et teevad oma tööd siiski hästi. 7 korral kirjutati vastustesse, et ei teata töötajate nimesid.

Üldiselt jäadi rahule ka töötajate isikuomaduste ning kollektiivi suhtumisega patsienti, kiideti personali üldiselt, kui ka erialadena – arst, õed, hooldustöötajad. Vastajate poolt oli toodud ka nimelisi kiitusi.