

## Ülevaade 2018. aastal toimunud statsioonarsete patsientide rahulolu-uuringu tulemustest

Benita Kodu AS-is korraldatakse regulaarselt üks kord aastas statsioonarsete patsientide rahulolu-uuringuid. Uuringute 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.-30.11.2018 võimaldati küsitlusele vastamine kõikidele Benita Kodu AS statsioonarse õendusabi patsientidele.

Ankeetküsitlusele oli võimalik vastata kõikidel stationaarsesse õendusabiosakonda hospitaliseeritud patsientidel ning küsitlusele vastamine oli vabatahtlik. Samal meetodil analüüsitud küsitlusankeeti on kasutatud 2014-2017. aasta rahulolu-uuringus; seega on andmeid võimalik võrrelda.

2018. aastal oli vastanute protsent hospitaliseerituist 36% ning 2017. aastal oli sama näitaja 32%. 2018. aastal laekus andmetöötluseks 6 kõlbulikku ankeeti (2017: 10 ankeeti). Küsitlusankeetidele vastajatest 2018. aastal olid 50% nais- ja 50% meessoost patsiendid (2017: 60% nais- ja 40% meessoost). Tasulisel tervishoiuteenusel olid 0 ja haigekassa poolt rahastataval teenusel 6 patsienti (2017: tasulisel tervishoiuteenusel olid 2 ja haigekassa poolt rahastataval teenusel 8 patsienti). Laekunud ankeetidest 100% olid eestikeelsed.

vanus (aastat)	vastanute arv	vastanute protsent
51-60	1	17%
71-80	2	33%
81-90	3	50%

**Tabel 1** Vastajate vanuserühmad

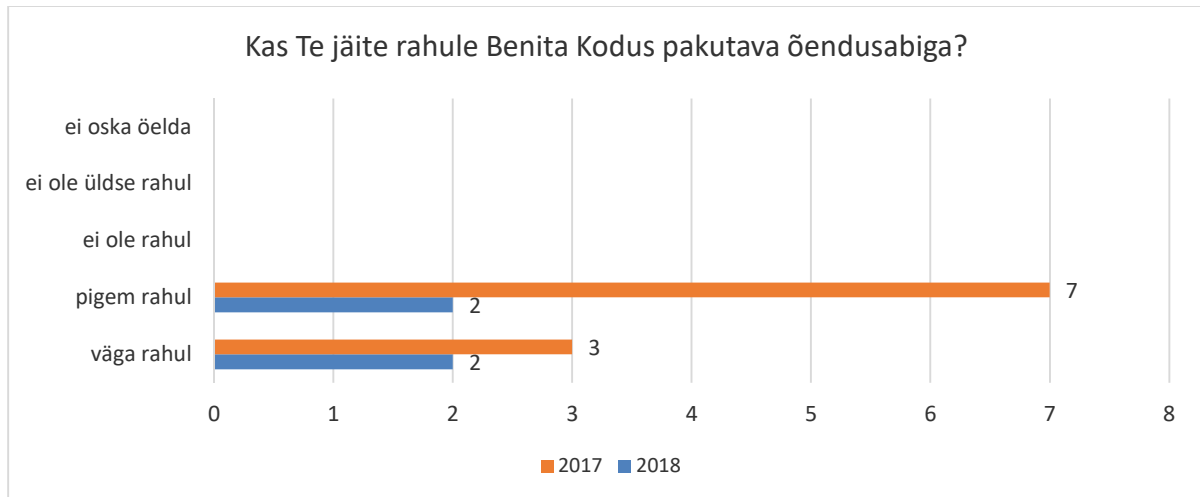
Võrreldes vastajaid ea osas (tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma vastanutest patsiendid vanuses 81-90 aastat (50% laekunud ankeetidest).

vastanute elukoht	vastanute arv	vastanute protsent
Tallinn, Harjumaa	6	100%

**Tabel 2** Vastajate elukoht (maakond)

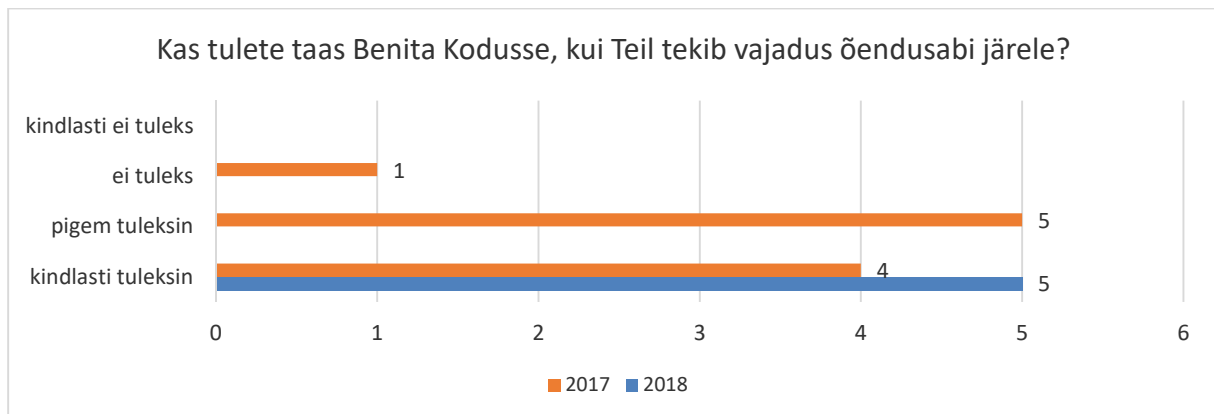
Kõige suurem osa ankeedile vastanud patsientidest olid pärit Harjumaalt (hõlmab ka Tallinna), kokku 100% laekunud ankeetidest (tabel 2).

2018. aasta patsientide rahulolu-uuringu ajal oli haiglasse saamise ooteaja keskmine pikkus 34 päeva (2017: 38 päeva).



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

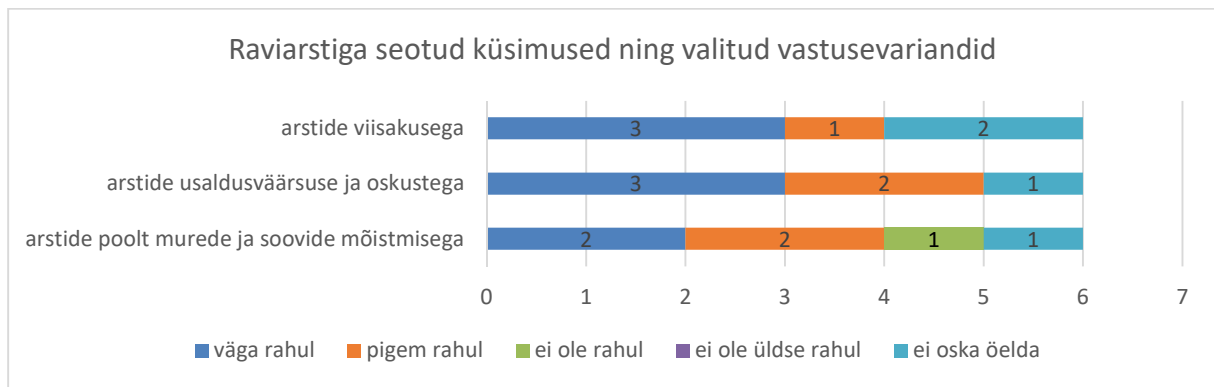
Kõigile küsimusele vastanutest (n=6) jäid õendusabiga „väga rahul“ 33% vastanuist (2017: 30%), „pigem rahul“ vastasid 33% vastanuist (2017: 70%). 2018. aastal „ei ole rahul“, „ei ole üldse rahul“ või „ei oska öelda“ vastuseid ei antud nagu ka 2017. aastal. 2 vastajat olid jätnud küsimusele vastamata.



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

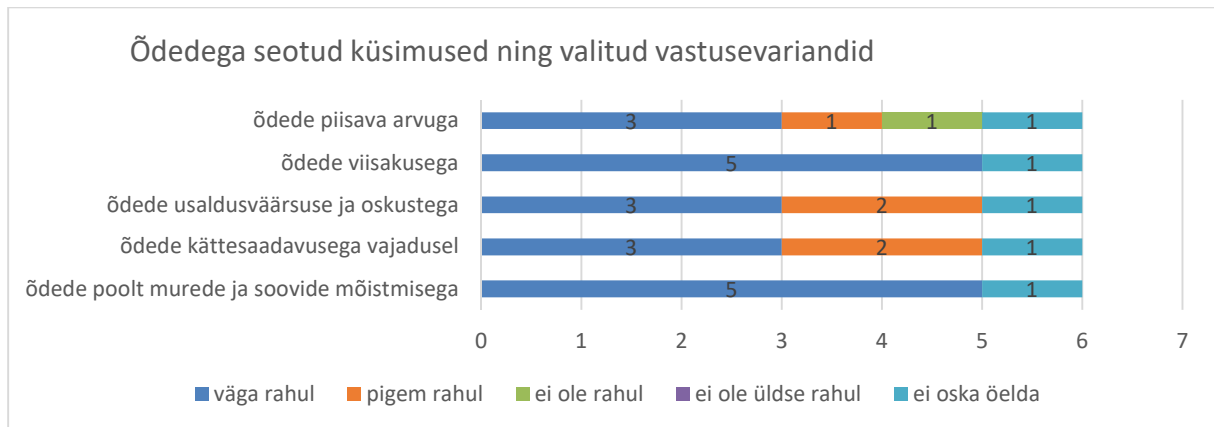
Valmisolek vajadusel tulla Benita Kodusse uuesti õendusabiteenusele (joonis 2) oli hea (n=6). 84% (5) vastanutest vastas „kindlasti tuleksin“ (2017: 40%), vastusevariandi „pigem tuleksin“ ei valinud ükski vastanu (2017: 50%), vastusevariandi „ei tuleks“ ei valinud samuti ükski vastanuist (2017: 10%). 2018. aastal nagu 2017. aastal „kindlasti ei tuleks“ vastuseid ei antud. 1 vastaja olid jätnud küsimusele vastamata.

Raviarstiga seonduvate küsimuste osas (joonis 3) jäid vastajad väga rahule arsti viisakuse, usaldusväarsuse ja oskustega. Rahul ja pigem rahul oldi ka arsti usaldusväarsuse ja oskustega ning arstide poolt murede ja soovide mõistmisega. Üks vastaja ei olnud arstide poolt murede ja soovide mõistmisega, samas oli eraldi märkinud, et ta on arstiga väga rahul.



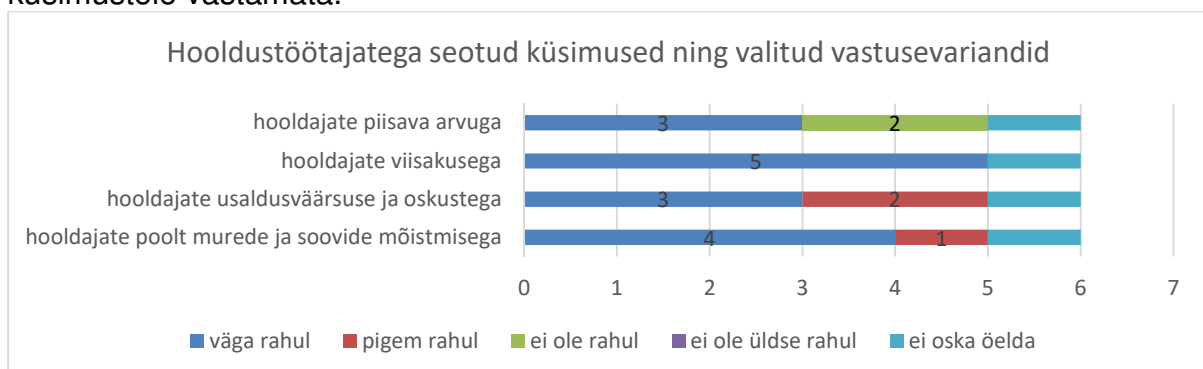
**Joonis 3** Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid raviarstiga seonduvatele küsimustele.

Õdedega seotud küsimuste osas (joonis 4) oli vastanute rahulolu kõrgem õdede viisakuse ja õdede poolt murede ja soovide mõistmisega. Vastajad olid pigem rahul ka õdede arvu, õdede kättesaadavuse ning usaldusväarsuse ja oskustega. 1 vastaja ei olnud rahul õdede piisava arvuga ning kirjutas ka kommentaari, et tundub, et õdesid on vahel puudu.



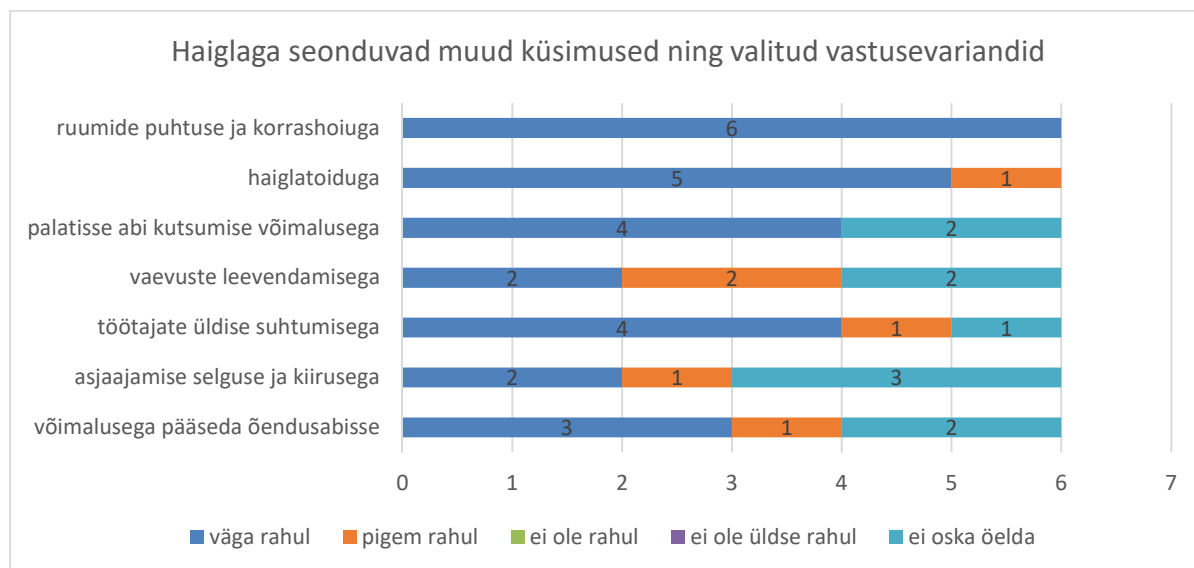
**Joonis 4** Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid õdedega seonduvatele küsimustele.

Hooldustöötajatega seotud küsimuste osas (joonis 5) oli vastanute rahulolu kõrgem hooldustöötajate viisakusega. Samuti olid vastajad rahul hooldajate poolt murede ja soovide mõistmisega. Üks vastaja jättis kõikidele hooldustöötajaid puudutavatele küsimustele vastamata.



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

Patsientidelt küsiti, kas nendes on teenusel viibimise jooksul lugupidavalt suhtunud ja arvestatud nende õigustega. 5 küsitlusele (n=6) vastanud vastasid „jah“ ja 1 vastaja jättis küsimusele vastamata.



**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. Üks patsient tõi välja, et personali veidi napib; teine patsient tõi välja, et tal ei ole isu ja liiga tihti antakse süüa. Kolmas patsient ei pidanud vajalikuks ravil viibida ja neljas ei olnud toakaaslasega rahul.

Kõige enam jäadi rahule isikuomaduste ning kollektiivi suhtumisega patsienti; kiideti personali üldiselt, kui ka erialadena – arst, õed, hooldustöötajad. Vastajate poolt oli toodud ka nimelisi kiitusi (n=5).