

Ülevaade 2019. 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.-30.11.2019 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 2014-2018. aasta rahulolu-uuringus; seega on andmeid võimalik võrrelda.

2019. aastal oli vastanute protsent hospitaliseerituist 12% ning 2018. aastal oli sama näitaja 36%. 2019. aastal laekus andmetöötluseks 14 kõlbulikku ankeeti (2018: 6 ankeeti). Küsitlusankeetidele vastajatest 2019. aastal olid 57% nais- ja 43% meessoost patsiendid (2018: 50% nais- ja 50% meessoost). Tasulisel tervishoiuteenusel olid 0 ja haigekassa poolt rahastataval teenusel 14 patsienti (2018: tasulisel tervishoiuteenusel olid 0 ja haigekassa poolt rahastataval teenusel 6 patsienti). Laekunud ankeetidest 100% olid eestikeelsed.

vanus (aastat)	vastanute arv	vastanute protsent
31-40	1	7%
51-60	1	7%
61-70	2	14%
71-80	1	7%
81-90	9	64%

Tabel 1 Vastajate vanuserühmad

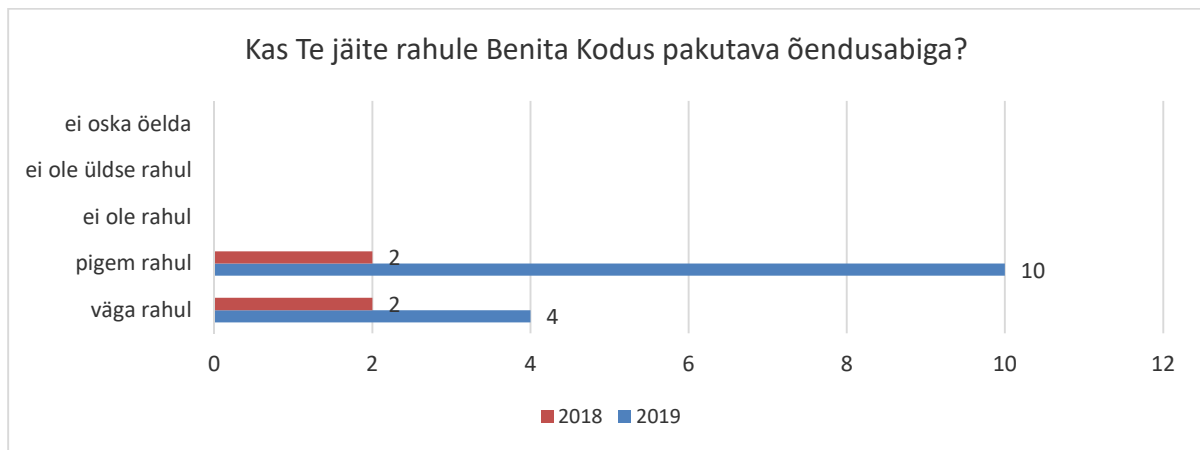
Võrreldes vastajaid ea osas (tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma vastanutest patsiendid vanuses 81-90 aastat (64% laekunud ankeetidest).

vastanute elukoht	vastanute arv	vastanute protsent
Tallinn, Harjumaa	13	93%
Lääne-Viru maakond	1	7%

Tabel 2 Vastajate elukoht (maakond)

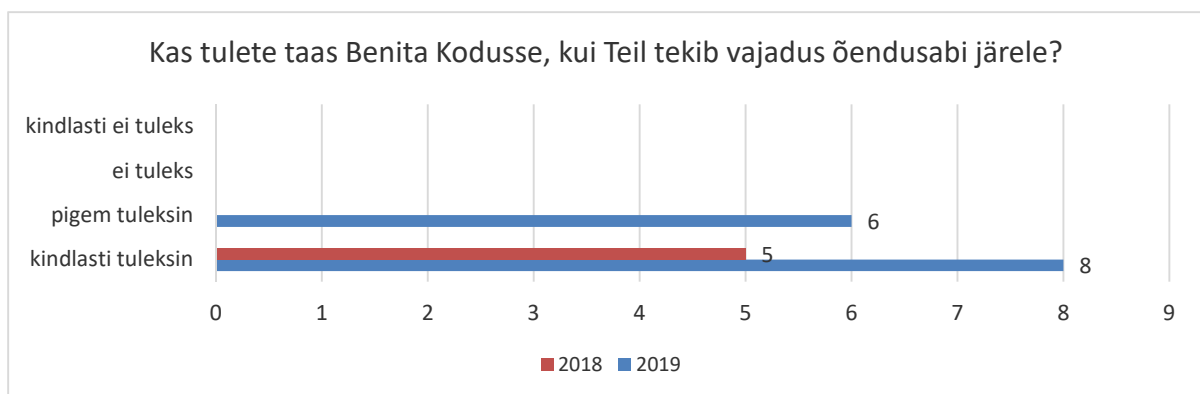
Kõige suurem osa ankeedile vastanud patsientidest olid pärit Harjumaalt (hõlmab ka Tallinna), kokku 93% laekunud ankeetidest (tabel 2).

2019. aasta patsientide rahulolu-uuringu ajal oli haiglasse saamise ooteaja keskmine pikkus 37 päeva (2018: 34 päeva).



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

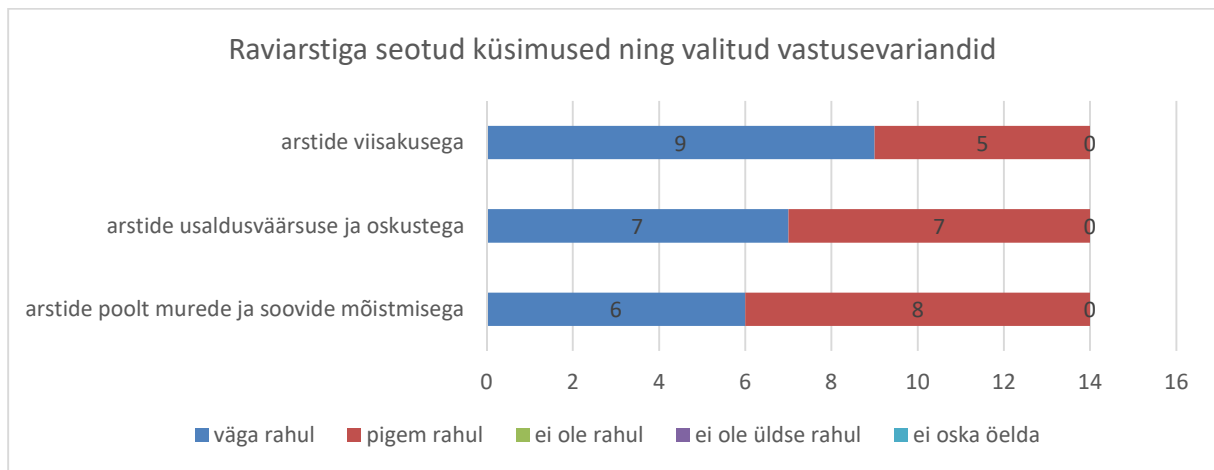
Kõigile küsimusele vastanutest (n=14) jäid õendusabiga „väga rahul“ 29% vastanuist (2018: 33%), „pigem rahul“ vastasid 71% vastanuist (2018: 33%). 2018. aastal „ei ole rahul“, „ei ole üldse rahul“ või „ei oska öelda“ vastuseid ei antud nagu ka 2018. aastal. 2018 aastal oli 2 vastajat olid jätnud küsimusele vastamata.



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

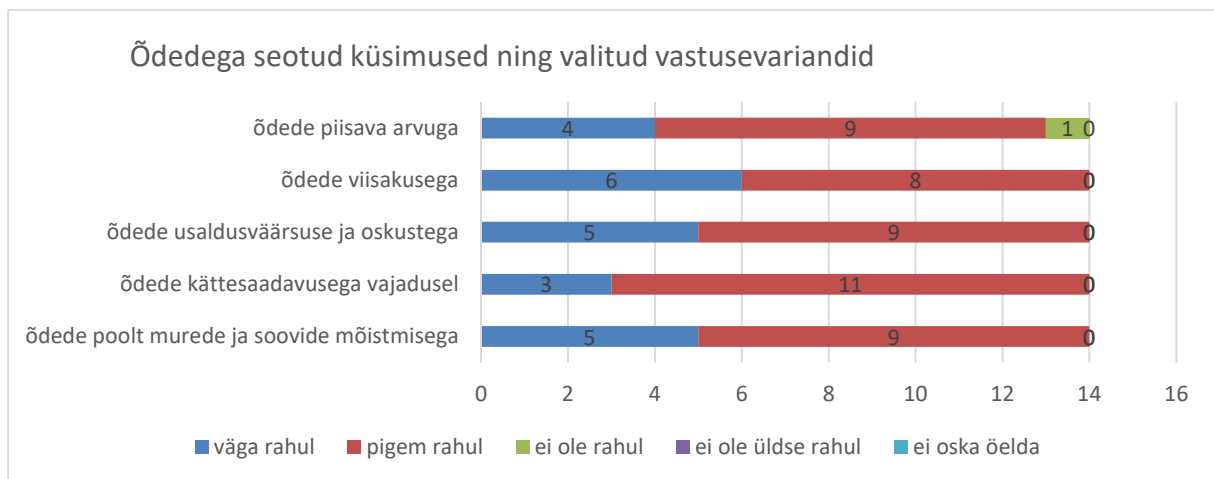
Valmisolek vajadusel tulla Benita Kodusse uuesti õendusabiteenusele (joonis 2) oli hea (n=14). 57% (8) vastanutest vastas „kindlasti tuleksin“ (2018: 84%), „pigem tuleksin“ 43% (6) (2018: 0%), vastusevariante „ei tuleks“ või „kindlasti ei tuleks“ ei olnud nagu ka 2018 aastal.

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.



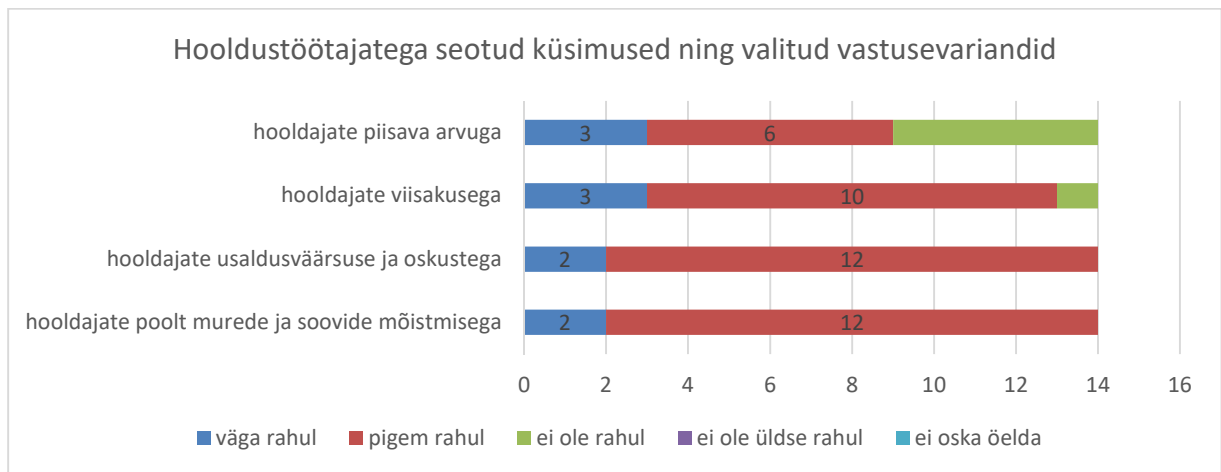
Joonis 3 Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid raviarstiga seonduvatele küsimustele.

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 kättesaadavuse ning usaldusväarsuse ja oskustega. 1 vastaja ei olnud rahul õdede piisava arvuga.



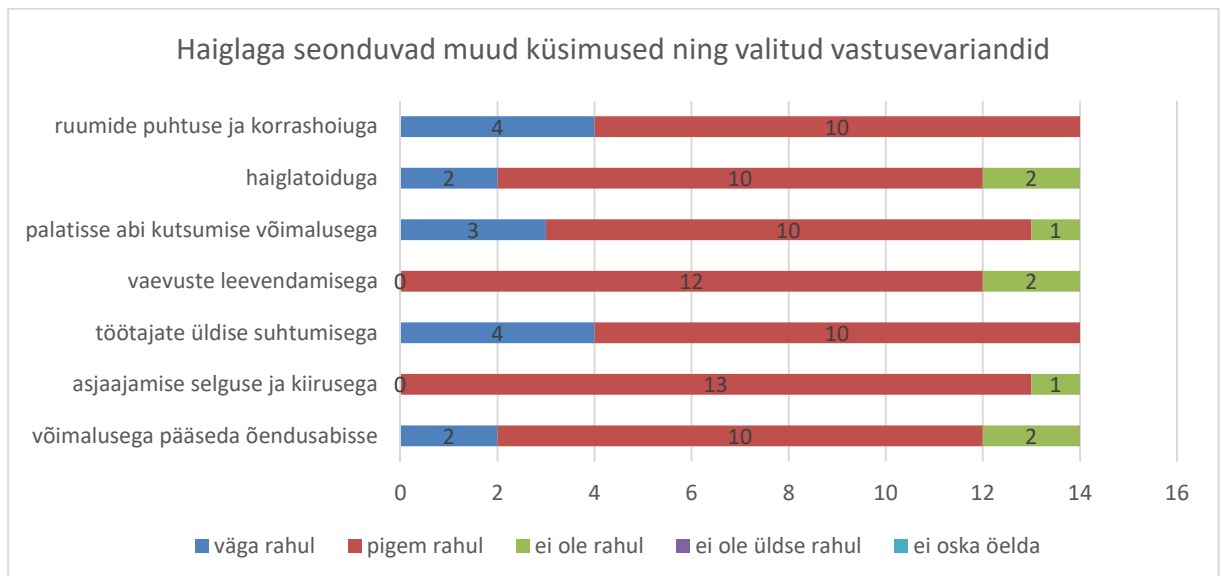
Joonis 4 Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid õdedega seonduvatele küsimustele.

Hooldustöötajatega seotud küsimuste osas (joonis 5) oli vastanute rahulolu kõrgem hooldustöötajate viisakusega. Samuti olid vastajad rahul hooldajate poolt murede ja soovide mõistmisega ning hooldajate usaldusväarsuse ja oskustega. Üks vastaja jättis kõikidele hooldustöötajaid puudutavatele küsimustele vastamata. Rahul ei olnud hooldajate piisava arvuga (5-l juhul) ja ühel juhul hooldaja viisakusega.



Joonis 5 Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid hooldustöötajatega seonduvatele küsimustele.

Patsientidelt küsiti, kas nendes on teenusel viibimise jooksul lugupidavalt suhtutud ja arvestatud nende õigustega. Kõik küsitlusele (n=14) vastanud vastasid „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. Kaks patsienti tõid välja, toidlustamisega seotu: üks, et toiduportsjonid jäävad meesterahvale väikeseks ning teine vastaja soovis rohkem salatit ja puuvilja. Ühel vastanul olid probleemid abikutsungi süsteemiga, hooldajad ei vasta ja levi majas on halb. Ettepanekuna toodi, et võiks korraldada loenguid vanainimeste haiguste teemadel.

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=14).