

Ülevaade 2020. aastal toimunud stационаarsete patsientide rahulolu-uuringu tulemustest

Benita Kodu AS-is korraldatakse regulaarselt üks kord aastas iseseisva stationaarsete 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.-30.11.2020 võimaldati küsitlusele vastamine kõikidele Benita Kodu AS iseseisva stationaarse õendusabi patsientidele.

Ankeetküsitlusele oli võimalik vastata kõikidel stationaarsesse õendusabiosakonda hospitaliseeritud patsientidel ning küsitlusele vastamine oli vabatahtlik. Samal meetodil analüüsitud küsitlusankeeti on kasutatud 2014-2019. aasta rahulolu-uuringus, seega on andmeid võimalik võrrelda.

2020. aastal oli vastanute protsent hospitaliseerituist 46%, 2019. aastal oli sama näitaja 12%. 2020. aastal laekus andmetöötluseks 18 ankeeti (2019: 14 ankeeti). Küsitlusankeetidele vastajatest 2020. aastal olid 50% nais- ja 50% meessoost patsiendid (2019: 57% nais- ja 43% meessoost). Tasulisel tervishoiuteenusel oli 0 ja haigekassa poolt rahastataval teenusel 9 patsienti (2019: tasulisel tervishoiuteenusel olid 0 ja haigekassa poolt rahastataval teenusel 14 patsienti). 8 vastajat jätsid antud küsimusele vastamata, 1 vastus oli ebakorrekne. Laekunud ankeetidest 94% olid eestikeelsed ja 6% venekeelsed (2019: laekunud ankeetidest olid 100% eestikeelsed).

Vanus (aastat)	Vastanute arv	Vastanute protsent
41-50	2	11%
51-60	1	6%
61-70	1	6%
71-80	4	22%
81-90	7	39%
> 90	3	17%

Tabel 1 Vastajate vanuserühmad

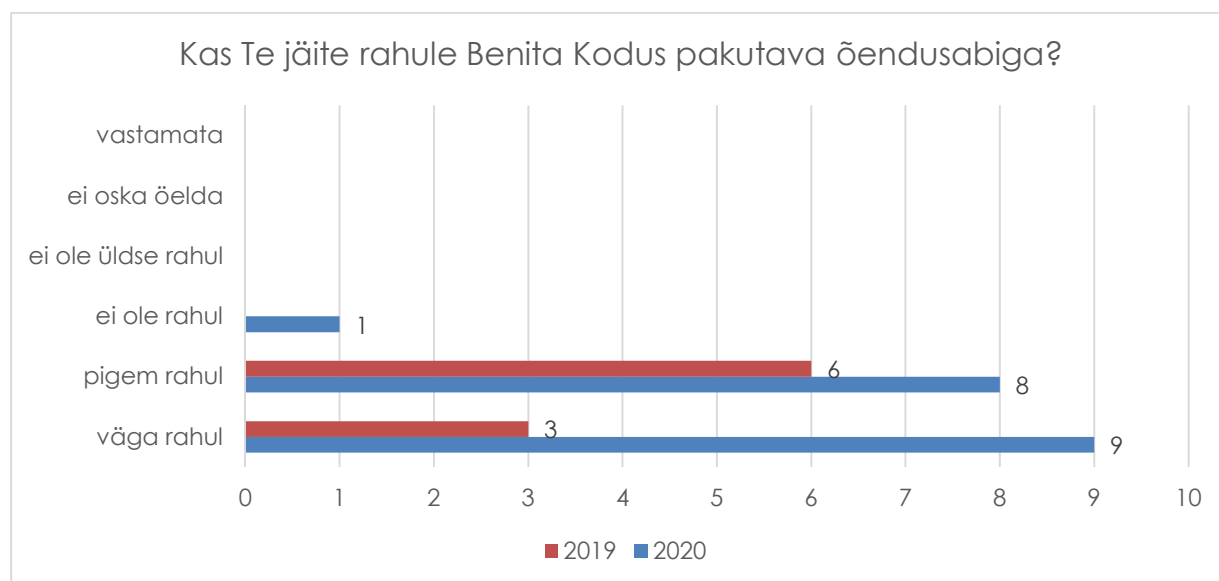
Võrreldes vastajaid ea osas (tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma vastanutest patsiendid vanuses 81-90 aastat (64% laekunud ankeetidest).

Vastanute elukoht	Vastanute arv	Vastanute protsent
Tallinn, Harju maakond	12	67%
Tartu maakond	2	11%
Pärnu maakond	1	6%
Võru maakond	1	6%
Ida-Viru maakond	1	6%
Lääne maakond	1	6%

Tabel 2 Vastajate elukoht (maakond)

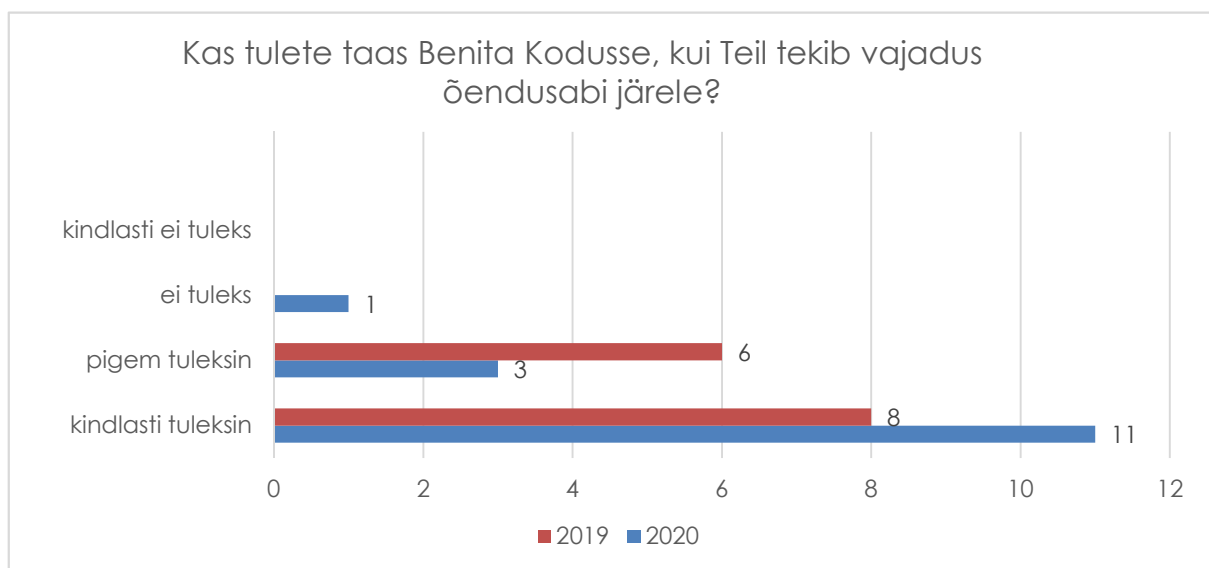
Kõige suurem osa ankeedile vastanud patsientidest olid pärit Harjumaaalt (hõlmab ka Tallinna), kokku 67% laekunud ankeetidest (tabel 2).

2020. aasta patsientide rahulolu-uuringu ajal oli haiglasse saamise ooteaja keskmine pikkus 29 päeva (2019: 37 päeva).



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

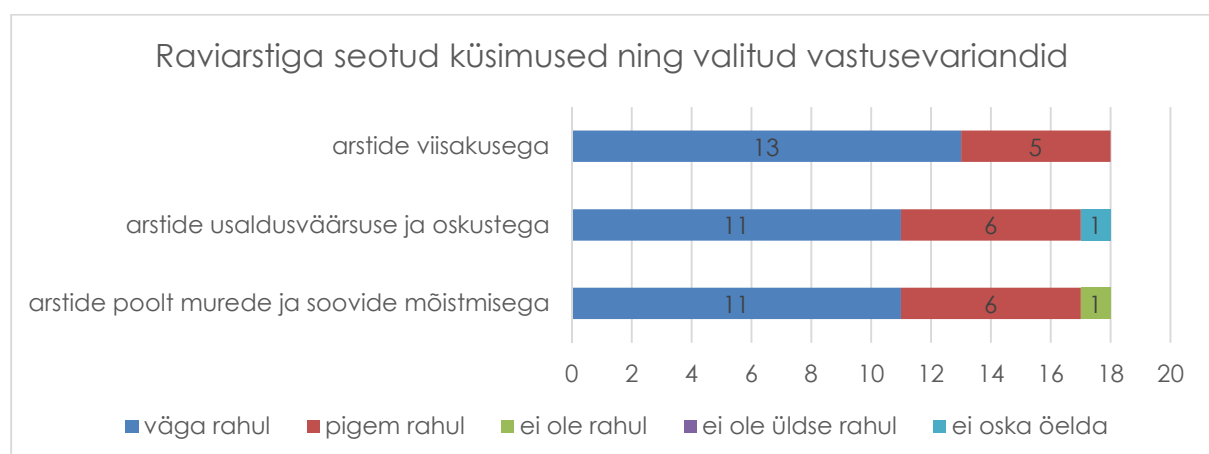
Kõigile küsimusele vastanutest (n=18) jäid õendusabiga „väga rahul” 50% vastanuist (2019: 29%), „pigem rahul“ vastasid 44% vastanuist (2019: 71%), „ei ole rahul“ vastas 1 inimene ehk 6% vastanutest. 2020. aastal „ei ole üldse rahul“ või „ei oska öelda“ vastuseid ei antud.



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=18). 73% (11) vastanutest vastas „kindlasti tuleksin“ (2019: 57%), „pigem tuleksin“ 20% (3) (2019: 43%), „ei tuleks“ 7% (1). 2019. aastal „ei tuleks“ või „kindlasti ei tuleks“ vastanuid ei olnud.

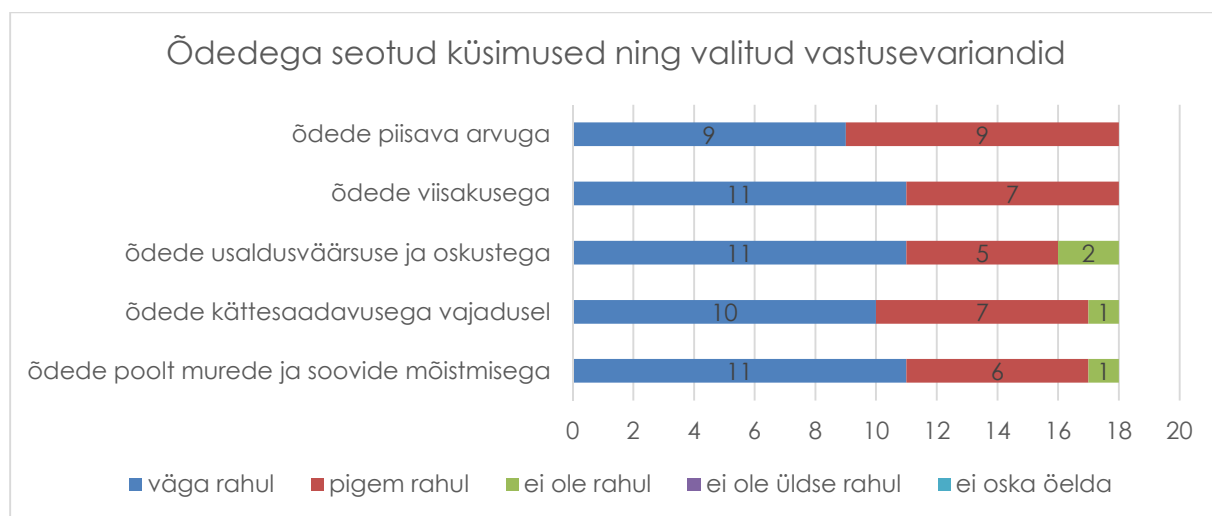
Raviarstiga seonduvate küsimuste osas (joonis 3) jäid vastajad väga rahule arsti viisakuse, usaldusvääruse ja oskustega ning murede ja soovide mõistmisega. 6% (1) vastanuist vastas „ei ole rahul“ arstide poolt murede ja soovide mõistmisega.



Joonis 3 Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid raviarstiga seonduvatele küsimustele.

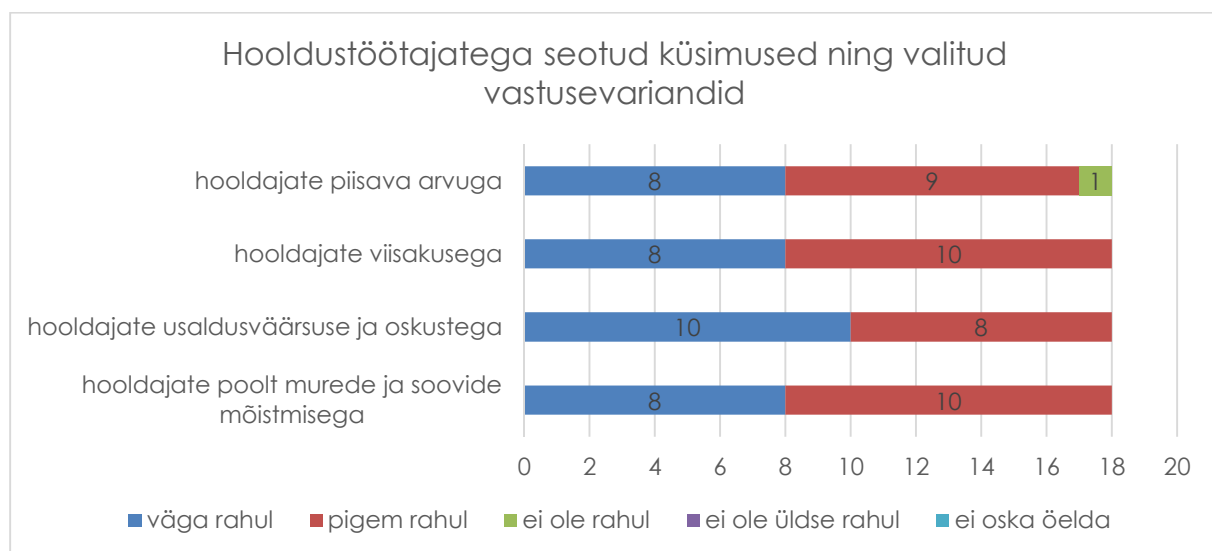
Õdedega seotud küsimuste osas (joonis 4) oli vastanute rahulolu kõrgem õdede viisakuse, usaldusvääruse ja oskustega ning õdede poolt murede ja soovide mõistmisega. Vastajad olid pigem rahul ka õdede piisava arvuga ja õdede kättesaadavusega vajadusel. 2 vastajat ei olnud

rahul õdede usaldusväarsuse ja oskustega, 1 vastaja ei olnud rahul õdede kättsaadavusega ning 1 murede ja soovide mõistmisega õdede poolt.



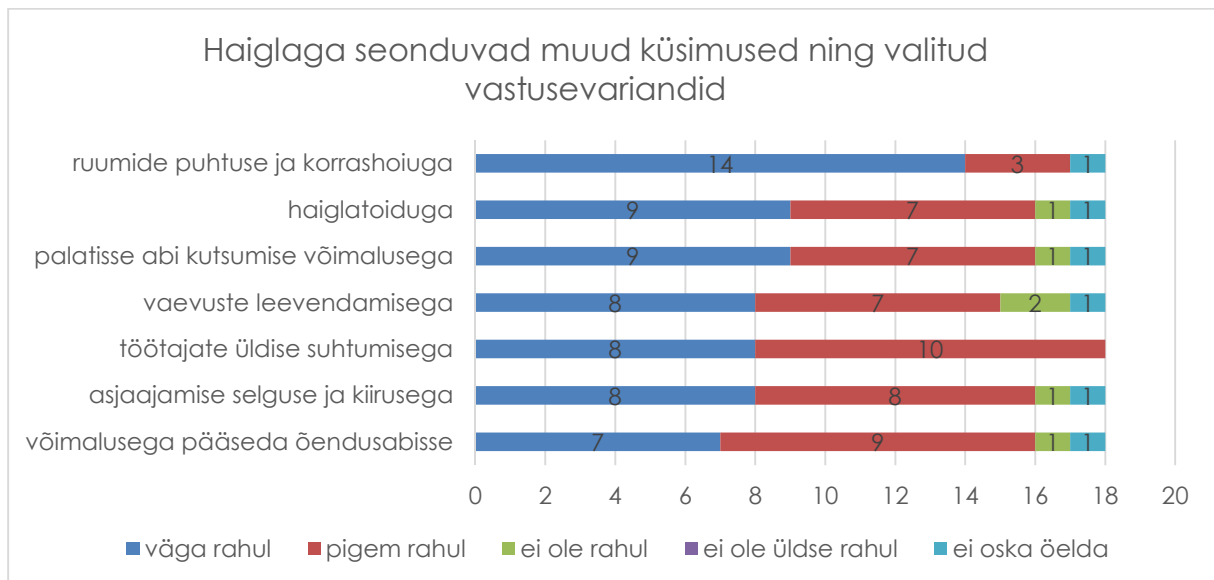
Joonis 4 Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid õdedega seonduvatele küsimustele.

Hooldustöötajatega seotud küsimuste osas (joonis 5) oli vastanute rahulolu kõrgem hooldustöötajate usaldusväarsuse ja oskustega. Samuti olid vastajad pigem rahul hooldajate poolt murede ja soovide mõistmisega ning hooldajate viisakuse ja piisava arvuga. 1 vastaja ei olnud rahul hooldajate piisava arvuga.



Joonis 5 Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid hooldustöötajatega seonduvatele küsimustele.

Patsientidelt küsiti, kas nendesse on teenusel viibimise jooksul lugupidavalt suhtunud ja arvestatud nende õigustega. Kõik küsitlusele (n=18) 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. Toitlustusega seoses toodi välja: toidud võiksid paremad olla (1 patsient), toidud võiksid olla mitmekesisemad (2), rohkem toorsalatit (2), õhtuti võiks olla kergemad toidud (nt piimasupp) (1).

2 vastanut tõid välja, et päevasel ajal on igav ning võiks olla rohkem tegevusi (nt ajalehtede ettelugemine). Ühel korral toodi välja ka see, et nädalavahetustel on olnud probleeme tubade korrashoiuga. Mitmel korral toodi välja ka seda, et õdede ja hooldajate oskused on väga erinevad, samuti ka viisakus. Kahel korral toodi välja, et öösel ei tulnud õde piisavalt kiiresti.

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.