

Ülevaade 2023. aastal toimunud statsioonarsete patsientide rahulolu-uuringu tulemustest

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

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

01.11.-30.11.2023 võimaldati küsitlusele vastamine kõikidele Benita Kodu 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.-2022. aasta rahulolu-uuringutes, seega on andmeid võimalik võrrelda.

2023. aastal vastas küsitlusele hospitaliseerituist 69%. 2022. aastal oli sama näitaja 56%. 2023. aastal laekus andmetöötluseks 20 ankeeti (2022: 20 ankeeti). Küsitlusankeetidele vastajatest 2023. aastal olid 80% nais- ja 20% meessoost patsiendid (2022: 75% nais- ja 25% meessoost). Tasulisel tervishoiuteenusel oli 0 ja Tervisekassa poolt rahastataval teenusel 10 patsienti (2022: vastavalt 5 ja 12). 10 vastajat jätsid antud küsimusele vastamata. Laekunud ankeetidest 100% olid eestikeelsed (2022: laekunud ankeetidest olid 80% eestikeelsed ja 25%).

Vanus (aastat)	Vastanute arv	Vastanute protsent
31-40	0	0%
41-50	1	5%
61-70	2	10%
71-80	3	15%
81-90	11	55%
> 90	2	10%
vigane või vastamata	1	5%

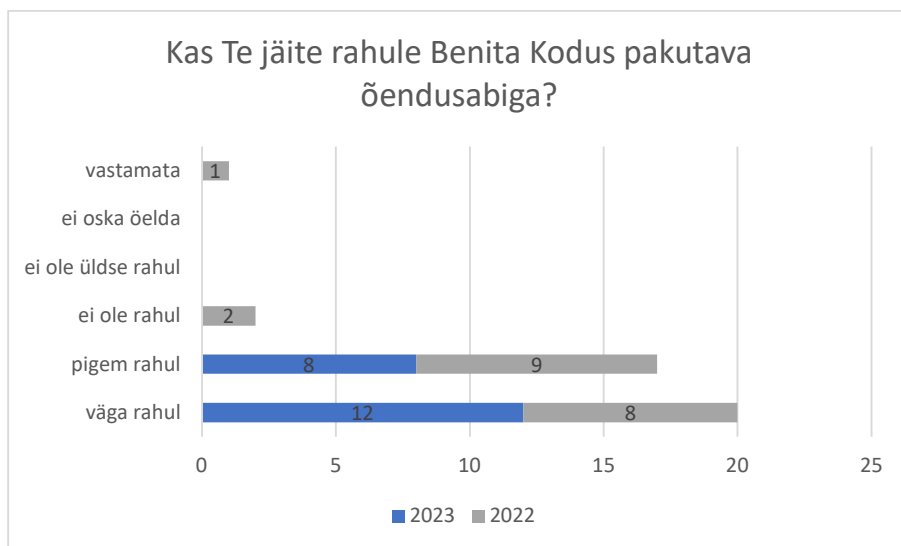
Tabel 1. Vastajate vanuserühmad

Võrreldes vastajaid ea osas (Tabel 1), moodustasid kõige suurema rühma vastanustest patsiendid vanuses 81-90 aastat (55% laekunud ankeetidest).

Vastanute elukoht	Vastanute arv	Vastanute protsent
Tallinn, Harjumaa	17	85%
Tartu maakond	1	5%
Põlva maakond	1	5%
Lääne-Viru maakond	1	5%

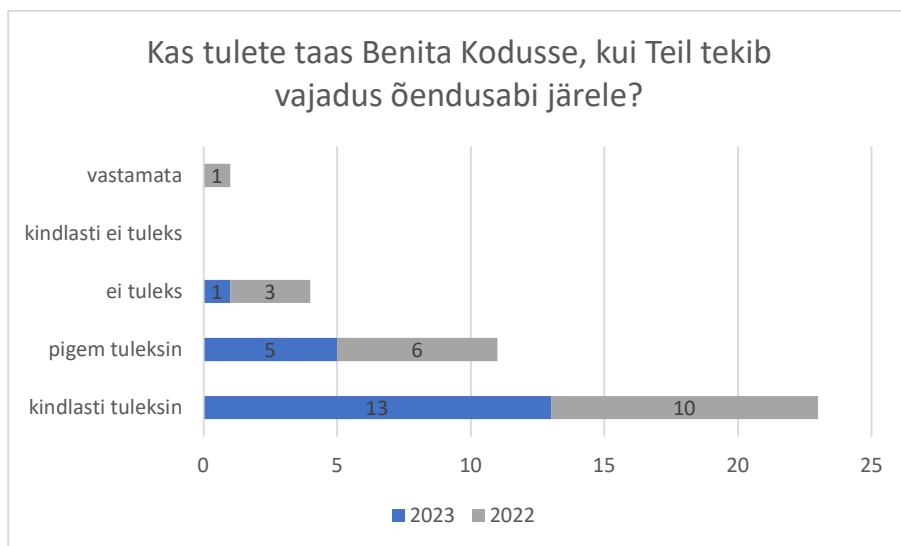
Tabel 2. Vastajate elukoht (maakond)

Kõige suurem osa ankeedile vastanud patsientidest olid pärit Harjumaalt (hõlmab ka Tallinna), kokku 85% laekunud ankeetidest (Tabel 2). 2023. aasta patsientide rahulolu-uuringu ajal oli haiglasse saamise ooteaja keskmine pikkus 35 päeva (2022: 27 päeva).



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

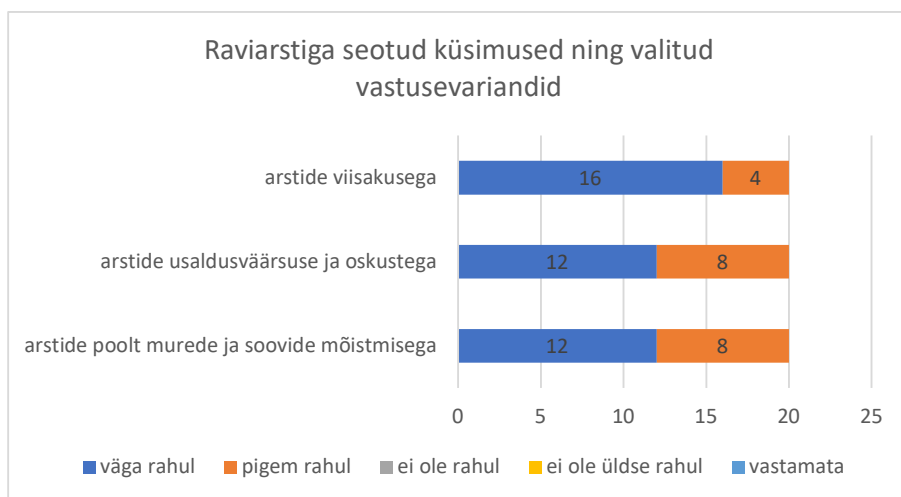
Küsimusele vastanutest (n=20) olid õendusabiga „väga rahul” 60% vastanuist (2022: 40%), „pigem rahul“ vastasid 40% vastanuist (2022: 45%). 2022. aastal vastas „ei ole rahul“ 2 inimest ehk 10% vastanutest, sel aastal ei andnud sellist vastust keegi. Vastuseid „ei ole üldse rahul“ või „ei oska öelda“ sel eelmisel aastal ei olnud.



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

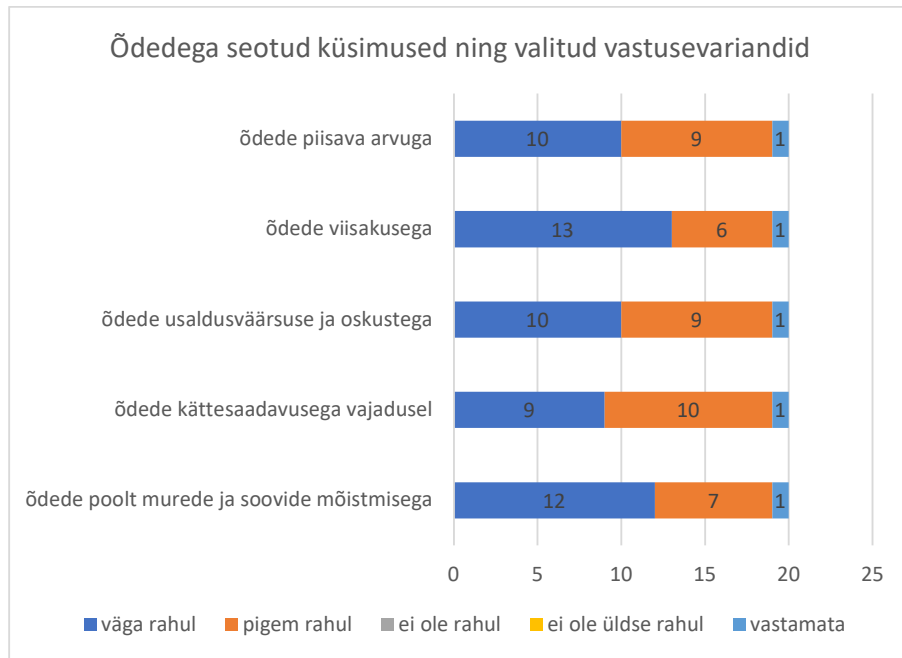
Valmisolek vajadusel tulla taas Benita Kodu õendusabiteenusele (Joonis 2) oli hea (n=20). 65% (13) vastanutest vastas „kindlasti tuleksin“ (2022: 50%), „pigem tuleksin“ 25% (5) (2022: 30%), „ei tuleks“ 5% (1). Antud küsimusele ei jätnud vastamata mitte ükski patsient, eelmisel aastal jättis 1.

Raviarstiga seonduvate küsimuste osas (Joonis 3) jäid vastajad „väga rahule“ just arsti viisakusega, nii nagu ka eelmisel aastal. Raviarsti usaldusväarsuse ja oskustega ning murede ja soovide mõistmisega jäädigi samuti „väga rahule“ või „pigem rahule“.



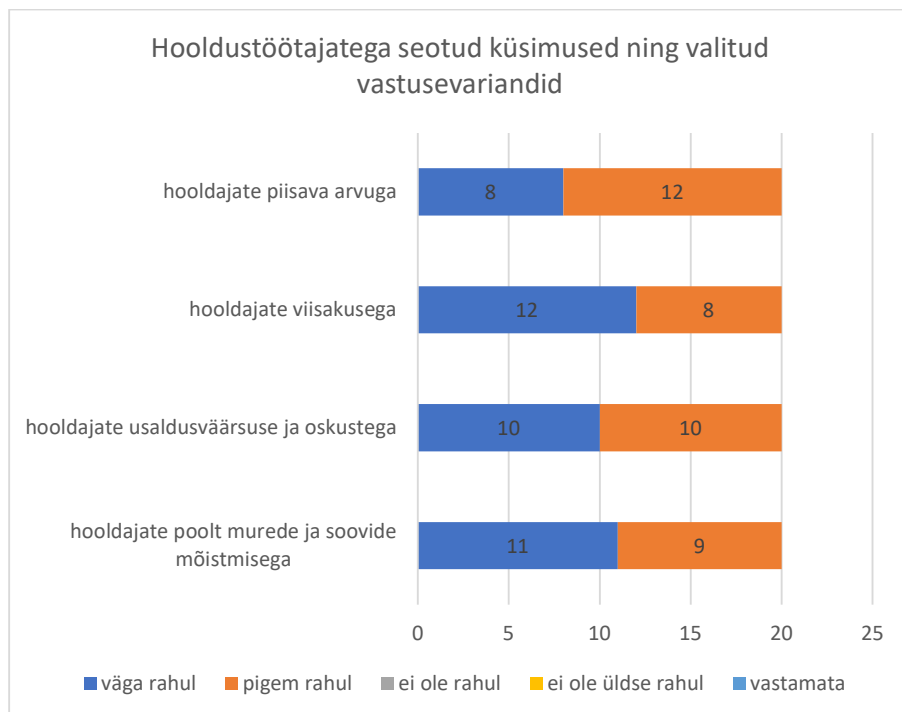
Joonis 3. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid raviarstiga seonduvatele küsimustele

Õdedega seotud küsimuste osas (Joonis 4) jäädigi sel aastal kõigega pigem väga rahule. Ühtegi „ei ole rahul“ või „ei ole üldse rahul“ vastust sel aastal ei antud.



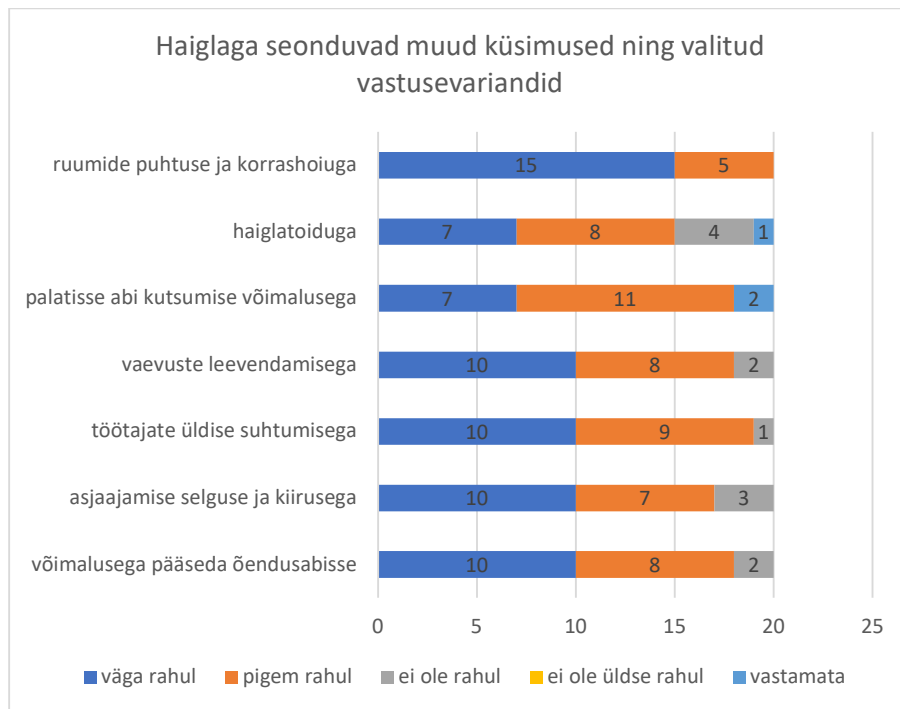
Joonis 4. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid õdedega seonduvatele küsimustele

Hooldustöötajatega seotud küsimuste osas (Joonis 5) jääd samuti kõigega „pigem rahule“ või „väga rahule“. Ühtegi „ei ole rahul“ või „ei ole üldse rahul“ vastust sel aastal ei antud. Eelmisel aastal vastas 4 patsienti, et nad ei olnud rahul hooldajate piisava arvuga.



Joonis 5. Küsimustikule vastanute poolt valitud vastusevariandid hooldustöötajatega seonduvatele küsimustele

Patsientidelt küsiti, kas nendesse on teenusel viibimise jooksul suhtunud lugupidavalt ja arvestatud nende õigustega. Kõik 20 vastanut vastasid antud küsimusele „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 vastas 4 inimest, et nad ei ole haiglatoiduga rahul. Välja toodi ainult 1 kommentaar, et söök võiks olla parema kvaliteediga, pudrud on toored ja kastmed maitsetud.

Ühel korral toodi välja, et töötajate keeleoskus võiks olla parem.

Üldiselt jäadi kõige rohkem rahule ruumide puhtuse ja korrashoiuga nii nagu ka eelmisel aastal. Personali kiideti üldiselt, kui ka erialadena – õed, hooldustöötajad ja terapeudid. Vastajate poolt toodi välja mitmeid nimelisi kiitusi.

Läbiviijad:

Ingrid Seeman, päevategevuste ja hooldustöö koordinaator; Päärn Lekko, hooldustöö koordinaator; Lisette Vinter, õendusjuhi assistent.

Koostaja:

Rebecca Martin, teenuste juht.

Detsember 2023