

# SA HIIU RAVIKESKUS

## ÕENDUSABI PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2018

### KOKKUVÕTE

#### ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST

##### *Küsitluse eesmärk*

Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu Hiiu Ravikeskuse (HRK) poolt pakutava õendusabiteenusega. Küsitluse abil sooviti saada ülevaade patsientide hinnangutest raviteenusele, sh haiglasse saabumisele, haiglas saadud abile, haigla personalilt saadud teabele, olmetingimustele. Küsitluse tulemusi kasutatakse SA Hiiu Ravikeskuses töö paremaks korraldamiseks ja juhtimisotsuste langetamiseks.

##### *Küsitluse läbiviimise aeg*

Ankeetküsitlus viidi läbi novembris ja detsembris 2018 aastal. Samuti oli patsientidel ja nende lähedastel aastaringselt võimalus kasutada tagasiside andmiseks ankeete osakonnas.

##### *Küsitluse meetodika ja tulemused*

Kokku jagati välja 50 ankeeti. Kahjuks saime sellel korral arvesse võtta ainult 17 patsiendi arvamuse

#### VASTAJATE ÜLDANDMED

Vastanutest olid 10 naised ja 7 mehed. Vastajatest noorima vanuseks oli märgitud 67 aastat, vanim vastaja oli 100 aastane.

#### PATSIENTIDE RAHULOLU HIIU RAVIKESKUSE POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA

Patsientide üldist rahulolu mõõdeti 4-pallisel hinnanguskaalal (4-väga rahul, 3-pigem rahul, 2-pigem ei ole rahul, 1-ei ole üldse rahul). Mida kõrgem on analüüsi tulemusel saadud näitaja seda suurem on rahulolu. Ülevaatlikkuse eesmärgil on andmete analüüsimiseks jagatud kõik patsientide poolt hinnatud erinevad aspektid järgmisteks teemablokkideks:

- 1) Saabumine haiglasse: kas haiglasse tulek oli planeeritud, kas patsient sai ise valida haigla, kuhu õendusabiteenusele tulla, kas patsient jäi rahule ooteja pikkusega.
- 2) Üldine rahulolu
- 3) Rahulolu õdedega: suhtlemise piisavus, piisavad arusaadavad vastused õdedelt, õdede usaldusväärsus ja oskused, õdede viisakus.
- 4) Rahulolu hooldajatega: rahulolu murede ja soovide mõistmisega hooldajate poolt, hooldajate kättesaadavus vajaduse korral, hooldajate viisakusega.
- 5) Üldised küsimused: rahulolu toiduga, ruumide puhtusega.

## Tulemused

2018

### Rahulolu uuringu tulemused 2018

Lahtritesse on koondatud patsientide hinnangud arvuliselt

	Kindlasti tulen	Pigem tulen	Pigem ei tule	Kindlasti ei tu
1 Kas tulete taas Hiiu Ravikeskusesse, kui Teil tekib vajadus õendusabi järele?	4	9	4	
2 Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?	5	12		
3 Kas saite ise valida haigla, kuhu õendusabiteenusele tulla?	1	16		
4 Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?	8	9		

#### Küsimused üldise rahulolu kohta

5 Kas jäite õendusabiteenusega rahule	9	6	2	
---------------------------------------	---	---	---	--

#### Küsimused õdede kohta

6 Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	7	6	2	2
7 Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	7	6	3	
8 Kas jäite õdede usaldusväärsuse ja oskustega rahule?	11	4	1	1
9 Kas õed selgitasid piisavalt kuidas kodus toime tulla?	4	9	3	2
10 Kas jäite rahule õdede viisakusega?	11	3	3	
11 Kas Teie hinnangul oli õdesid piisavalt?	3	9	4	1

#### Küsimused hooldajate kohta

12 Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega hooldajate poolt?	5	7	3	2
13 Kas jäite rahule hooldajate kättesaadavusega vajadusel?	3	11	2	1
14 Kas jäite rahule hooldajate viisakusega?	9	5	2	1
15 Kas Teie hinnangul oli hooldajaid piisavalt?	4	10	0	1

#### Üldised küsimused

16 Kas jäite rahule haigla toiduga?	10	7		
17 Kas jäite rahule ruumide puhtusega?	11	6		
18 Kas jäite rahule WC ja pesemisruumide puhtusega	4	3		

## KOKKUVÕTE

Kokkuvõttes võib öelda, et patsientide arvamused meie teenuste osas varieeruvad ühest äärmusest teise, kuid üldjuhul ollakse pigem positiivselt meelestatud.

Keskmiised hinnangud erinevatele aspektidele on 4-pallisel hinnanguskaalal keskmisest näitajast kõrgemad. Taaskord oli ülekaalukalt parimate punktide saajaks meie köök.

Lähtudes küsitluse tulemustest peame edaspidi keskendumise rohkem individuaalsele lähenemisele. Laiendama erinevate pakutavate teenuste spektrit.