

Õendushaigla patsientide rahulolu uuring 2022

ÜLEVAADE UURIMUSE TEOSTAMISEST

Küsitluse eesmärk

Küsitluse eesmärgiks oli välja 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, kvaliteedi säilitamiseks või tõstmiseks ning juhtimisotsuste langetamiseks.

Küsitluse läbiviimise aeg

Ankeetküsitlus viidi läbi 2022. aasta oktoobris. Samuti oli patsientidel ja nende lähedastel aastaringelt võimalus kasutada tagasiside andmiseks ankeete osakonnas.

Küsitluse meetodika, valim ja tulemused

Kokku jagati välja 40 ankeeti, millest täidetud ja uurimuses kasutatud oli 16 ankeeti. Vastanutest olid 11 naised ja 5 mehed. Vastajatest noorima vanuseks oli märgitud 70 aastat, vanim vastaja oli 92-aastane.

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 ooteaja 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 olme küsimused: rahulolu toiduga, ruumide puhtusega.

SA Hiiu Ravikeskus

Patsientide rahulolu uuringu tulemused 2022

Küsitluse tulemused on aluseks meie töö parandamisel. Küsitlus on anonüümne, s.t üksikvastajate arvamusi välja ei tooda ning lahtritesse on koondatud patsientide hinnangud arvuliselt.

	Kindlasti tullen	Pigem tullen	Pigem ei tule	Kindlasti ei tullen
1 Kas tulete taas Hiiu Ravikeskusesse, kui Teil tekib vajadus õendusabi järele?	3	11	2	
2 Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?	Jah	Ei		
3 Kas saite ise valida haigla, kuhu õendusabiteenusele tulla?	7	9		
4 Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?	3	13		
	9	7		
	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Küsimused üldise rahulolu kohta?				
5 Kas jäite õendusabiteenusega rahule?	6	8	2	
Küsimused õdede kohta				
6 Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	5	8	1	2
7 Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	6	7	3	
8 Kas jäite õdede usaldusväärsuse ja oskustega rahule?	9	4	2	1
9 Kas õed selgitasid piisavalt kuidas kodus toime tulla?	3	8	4	1
10 Kas jäite rahule õdede viisakusega?	8	5	2	1
11 Kas Teie hinnangul oli õdesid piisavalt?	4	4	5	3
Küsimused hooldajate kohta				
12 Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega hooldajate poolt?	5	9	2	1
13 Kas jäite rahule hooldajate kättesaadavusega vajadusel?	4	11	1	
14 Kas jäite rahule hooldajate viisakusega?	5	8	3	
15 Kas Teie hinnangul oli hooldajaid piisavalt?	4	8	3	1
Üldised küsimused				
16 Kas jäite rahule haigla toiduga?	11	5		
17 Kas jäite rahule ruumide puhtusega?	10	6		
18 Kas jäite rahule WC ja pesemisruumide puhtusega?	4	5		

KOKKUVÕTE

Patsientide arvamused pakutavate teenuste osas varieeruvad, kuid üldjoontes ollakse pigem rahulolevad. Keskmised hinnangud erinevatele teemablokkidele on 4-pallisel hinnanguskaalal keskmisest näitajast kõrgemad. Jätkuvalt oli parimate punktide saajaks meie ravikeskuse köök.

Lähtudes küsitluse tulemuste põhjal tehtud analüüsisist on parendustegevusteks vajalik edaspidi keskenduda rohkem patsientidele individuaalsele lähenemisele, personali eesti keele oskuse parandamisele ning õdede ja lisa arst-konsultandi leidmisele.

Arvestades, et meie patsiendid saavad valdavalt aktiivravist ja nende ootused kiirele paranemisele on kõrged, siis uuringu tulemused näitavad, et personali tööga ollakse rahul.

Võrreldes eelmiste aastate uuringuga on rahulolu suurenenud, mis on seotud ka COVID-19 puhangute vaibumisega, kuid patsiente häiris siiski kõige enam COVID-19 leviku tõttu kehtestatud karantiin ja liikumispõrangud nii patsientidele kui ka nende lähedastele. Sagenenud mäluhäirete ja dementsusega patsientide arvu tõusuga, toodi välja ka probleemi lärmaka palatikaaslasega.