

SA HIIU RAVIKESKUS

ÕENDUSABI PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2014

KOKKUVÕTE

ÜLEVAADE UURINGU TEOSTAMISEST

Küsitluse eesmärk

Küsitluse eesmärgiks oli selgitada patsientide rahulolu Hiiu Ravikeskuse (HRK) poolt pakutava iseseisva statsionaarse õendusabi teenusega. 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 aprillist augustini 2014 aastal.

Vastamise võimalus oli kõikidel SA Hiiu Ravikeskuses viibivatel patsientidel. Ankeete jagas HRK tegevusjuhendaja.

Küsitluse metoodika ja tulemused

Kokku jagati välja 42 ankeeti ja täidetuna tagastasid ankeedi 26 patsienti.

VASTAJATE ÜLDANDMED

Vastanutest olid 72% naised ja 28% mehed. Vastajatest noorima vanuseks oli märgitud 62 aastat, vanim vastaja oli 96 aastane.

PATSIENTIDE RAHULOLU HIIU RAVIKESKUSE POOLT PAKUTAVA TEENUSEGA

Patsientide üldist rahulolu mõõdeti 4-pallisel hinnanguskaalal (4-väga rahul, 3-pigem rahul, 2-pigem ei ole rahul, 1-ei ole üldse rahul). Keskmine näitaja antud skaalal on 3.20. Mida kõrgem on analüüsi tulemusel saadud näitaja, seda suurem on rahulolu. Ülevaatlikkuse eesmärgil ja andmete paremaks analüüsimiseks on patsientide poolt hinnatud erinevad teenuse osutamise aspektid jagatud järgmisteks teemablokkideks:

- 1) Saabumine haiglasse: kas haiglasse tulek oli planeeritud, kas patsient sai ise valida haigla, kuhu õendusabiteenusele tulla, kas patsient jäi rahule teenusele pääsemise 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

2014

Rahulolu uuringu tulemused 2014

Lahtritesse on koondatud patsientide hinnangud arvuliselt

	Kindlasti tullen	Pigem tullen	Pigem ei tule	Kindlasti ei
Kas tulete taas Hiiu Ravikeskusesse, kui Teil tekib vajadus õendusabi järele?	14	12		
	Jah	Ei		
Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?	12	14		
Kas saite ise valida haigla, kuhu õendusabiteenusele tulla?	19	7		
Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?	23	3		
	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Küsimused üldise rahulolu kohta				
Kas jäite õendusabi teenusega rahule	10	16		
Küsimused õdede kohta				
Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	8	15	3	
Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	10	14	2	
Kas jäite õdede usaldusväärsuse ja oskustega rahule?	9	16	1	
Kas õed selgitasid piisavalt kuidas kodus toime tulla?	13	10	3	
Kas jäite rahule õdede viisakusega?	7	19		
Kas Teie hinnangul oli õdesid piisavalt?	9	16	1	
Küsimused hooldajate kohta				
Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega hooldajate poolt?	20	5	1	
Kas jäite rahule hooldajate kättesaadavusega vajadusel?	22	4		
Kas jäite rahule hooldajate viisakusega?	16	9	1	
Kas Teie hinnangul oli hooldajaid piisavalt?	24	2		
Üldised küsimused				
Kas jäite rahule haigla toiduga?	25	1		
Kas jäite rahule ruumide puhtusega?	22	4		
Kas jäite rahule WC ja pesemisruumide puhtusega	25	1		

KOKKUVÕTE

Uuringu tulemustest selgus, et patsiendid on rahul Hiiu Ravikeskuse poolt pakutava teenusega.

Vastajate hinnangud erinevatele aspektidele on 4-pallisel hinnanguskaalal keskmisest näitajast

kõrgemad. Patsientide kõige kõrgemad rahulolu hinnangu punktid pälvisid Hiiu Ravikeskuse toitlustus ja ruumide puhtus.

Lähtudes küsitluse tulemustest tuleks Hiiu Ravikeskuse patsientide rahulolu tõstmiseks eelkõige tegeleda nende iseseisva õendusabi teenuse aspektidega, millega rahulolu on madalam, kuid mis on patsiendi jaoks olulisemad. Kindlasti tuleks jälgida, et ei langeks aspektide tase, millised on patsientide poolt juba kõrgelt hinnatud. Kolmandana tuleks tegeleda nende teenuste osutamise, mis ei ole patsiendi jaoks esmatähtsad ja millega rahulolu on samuti madalam. Selle kategooria aspekte leidub ka kommentaaridena ankeetidel. Kuid ka sellised vähemolulised asjaolud omavad patsiendi rahulolu seisukohalt piisavalt tähendust.

Kokkuvõtteks hindame patsientide rahulolu Hiiu Ravikeskuse poolt pakutava statsionaarse õendusabi teenusega heaks.