

SA HIIU RAVIKESKUS

ÕENDUSABI PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2015

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 oktoobris 2015 aastal.

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

Küsitluse meetodika ja tulemused

Kokku jagati välja 48 ankeeti, täidetuna tagastasid ankeedi 20 patsienti.

VASTAJATE ÜLDANDMED

Vastanutest olid 13 naised ja 7 mehed. Vastajatest noorima vanuseks oli märgitud 55 aastat, vanim vastaja oli 104 aastane. Enamik vastajatest (17) olid Tallinna elanikud ning ülejäänud Harjumaalt.

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), keskmine näitaja antud skaalal on 3.20. 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

2015

Rahulolu uuringu tulemused 2015

Lahtritesse on koondatud patsientide hinnangud arvuliselt

	Kindlasti tullen	Pigem tullen	Pigem ei tule	Kindlasti ei tule
1 Kas tulete taas Hiiu Ravikeskusesse, kui Teil tekib vajadus õendusabi järele?	10	10	0	0
2 Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?	Jah 4	Ei 16		
3 Kas saite ise valida haigla, kuhu õendusabi teenusele tulla?	6	14		
4 Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?	20	0		
Küsimused üldise rahulolu kohta?				
5 Kas jäite õendusabi teenusega rahule	Väga rahul 5	Pigem rahul 15	Pigem ei ole rahul 0	Ei ole üldse rahul 0
Küsimused õdede kohta				
6 Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	6	14	0	0
7 Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	8	7	5	0
8 Kas jäite õdede usaldusvärsuse ja oskustega rahule?	9	9	2	0
9 Kas õed selgitasid piisavalt kuidas kodus toime tulla?	3	12	5	0
10 Kas jäite rahule õdede viisakusega?	12	6	2	0
11 Kas Teie hinnangul oli õdesid piisavalt?	9	8	3	0
Küsimused hooldajate kohta				
12 Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega hooldajate poolt?	13	7	0	0
13 Kas jäite rahule hooldajate kättesaadavusega vajadusel?	9	8	3	0
14 Kas jäite rahule hooldajate viisakusega?	9	8	3	
15 Kas Teie hinnangul oli hooldajaid piisavalt?	6	14	0	0
Üldised küsimused				
16 Kas jäite rahule haigla toiduga?	13	7	0	0
17 Kas jäite rahule ruumide puhtusega?	18	2	0	0
18 Kas jäite rahule WC ja pesemisruumide puhtusega	12	8	0	0

KOKKUVÕTE

Kokkuvõttes võib öelda, et ka sellel aastal hindasid patsiendid kõrgelt Hiiu Ravikeskuse poolt pakutavaid teenuseid.

Hinnangud erinevatele aspektidele on 4-pallisel hinnanguskaalal keskmisest näitajast

kõrgemad. Patsientide kõrgeima hinnangu pälvisid toitlustus, ruumide puhtus ja hooldajate töö.

Eraldi kiideti kommentaarides füsioterapeutide tööd.

Lähtudes küsitluse tulemustest tuleks Hiiu Ravikeskuse patsientide rahulolu tõstmiseks eelkõige tegeleda nende aspektidega, mis on patsiendi jaoks rohkem olulised, kuid millega rahulolu on madalam. Kindlasti tuleks jälgida, et ei langeks teenuste tase, mis on patsientide jaoks olulised ning rahulolu on kõrgem. Kolmandana tuleks tegeleda nende asjadega, mis on patsiendi jaoks vähem olulised ja millega rahulolu on madalam. Selle kategooria aspekte leidub ka kommentaaridena ankeetidel.

Seega võib järeldada, et kuigi keskmist tulemust arvestades on need aspektid vähem olulised, omavad nad siiski piisavat tähendust patsiendi jaoks.