

SA HIIU RAVIKESKUS

ÕENDUSABI PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2016

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 november 2016 aastal.

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

Küsitluse metoodika ja tulemused

Kokku jagati välja 52 ankeeti, täidetuna tagastasid ankeedi 24 patsienti.

VASTAJATE ÜLDANDMED

Vastanutest olid 17 naised ja 7 mehed. Vastajatest noorima vanuseks oli märgitud 58 aastat, vanim vastaja oli 99 aastane. Enamik vastajatest (21) 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). 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

2016

Rahulolu uuringu tulemused 2016

Lahtritesse on koondatud patsientide hinnangud arvuliselt

	Kindlasti tullen	Pigem tullen	Pigem ei tule	Kindlasti ei tule
Kas tulete taas Hiiu Ravikeskusesse, kui Teil tekib vajadus õendusabi järele?	10	12	2	0
Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?	Jah 4	Ei 20		
Kas saite ise valida haigla, kuhu õendusabiteenusele tulla?	6	18		
Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?	19	5		

Küsimused üldise rahulolu kohta

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Kas jäite õendusabiteenusega rahule	8	12	4	0

Küsimused õdede kohta

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?	8	13	3	0
Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?	12	7	5	0
Kas jäite õdede usaldusväärsuse ja oskustega rahule?	13	9	2	0
Kas õed selgitasid piisavalt kuidas kodus toime tulla?	3	16	5	0
Kas jäite rahule õdede viisakusega?	12	8	4	0
Kas Teie hinnangul oli õdesid piisavalt?	11	9	4	0

Küsimused hooldajate kohta

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega hooldajate poolt?	13	7	4	0
Kas jäite rahule hooldajate kättesaadavusega vajadusel?	9	10	5	0
Kas jäite rahule hooldajate viisakusega?	9	9	6	0
Kas Teie hinnangul oli hooldajaid piisavalt?	6	16	2	0

Üldised küsimused

	Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
Kas jäite rahule haigla toiduga?	16	8	0	0
Kas jäite rahule ruumide puhtusega?	20	4	0	0
Kas jäite rahule WC ja pesemisruumide puhtusega	16	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.

Nagu ka eelnevatel aastatel, said eraldi tunnust kommentaarides füsioterapeutide ja tegevusterapeutide töö.

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 peame jälgima, et ei langeks teenuste tase, mis on patsientide jaoks tähtsad ning antud küsimustikus hinnatud kõrgemalt. Kolmandana tuleks tegeleda nende asjaoludega, 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 asjaolud vähem olulised,

omavad nad siiski piisavat tähendust patsiendi jaoks.