

# SA HIIU RAVIKESKUS

## ÕENDUSABI PATSIENTIDE RAHULOLU UURING 2017

### 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 oktoober 2017 aastal.

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

##### *Küsitluse metoodika ja tulemused*

Kokku jagati välja 70 ankeeti, täidetuna tagastasid ankeedi 34 patsienti.

#### VASTAJATE ÜLDANDMED

Vastanutest olid 26 naised ja 8 mehed. Vastajatest noorima vanuseks oli märgitud 64 aastat, vanim vastaja oli 91 aastane. Enamik vastajatest (28) 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

2017

Rahulolu uuringu tulemused 2017

Lahtritesse on koondatud patsientide hinnangud arvuliselt

Kas tulete taas Hiiu Ravikeskusesse, kui Teil tekib vajadus õendusabi järele?

Kindlasti tulen	Pigem tulen	Pigem ei tule	Kindlasti ei tule
14	16	2	2

Kas Teie haiglasse tulek oli varem planeeritud?

Jah	Ei
5	29

Kas saite ise valida haigla, kuhu õendusabiteenusele tulla?

Kas Te jäite rahule ooteaja pikkusega?

Väga rahul	Pigem rahul	Pigem ei ole rahul	Ei ole üldse rahul
11	13	4	6

#### Küsimused üldise rahulolu kohta?

Kas jäite õendusabiteenusega rahule

#### Küsimused õdede kohta

Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega õdede poolt?

Kindlasti tulen	Pigem tulen	Pigem ei tule	Kindlasti ei tule
18	8	5	3
17	9	6	2
21	9	2	2
14	12	5	3
18	11	4	1
25	7	2	0

Kas jäite rahule õdede kättesaadavusega vajadusel?

Kas jäite õdede usaldusväärsuse ja oskustega rahule?

Kas õed selgitasid piisavalt kuidas kodus toime tulla?

Kas jäite rahule õdede viisakusega?

Kas Teie hinnangul oli õdesid piisavalt?

#### Küsimused hooldajate kohta

Kas jäite rahule Teie murede ja soovide mõistmisega hooldajate poolt?

Kindlasti tulen	Pigem tulen	Pigem ei tule	Kindlasti ei tule
17	9	6	2
14	12	5	3
10	14	8	2
11	16	5	2

Kas jäite rahule hooldajate kättesaadavusega vajadusel?

Kas jäite rahule hooldajate viisakusega?

Kas Teie hinnangul oli hooldajaid piisavalt?

#### Üldised küsimused

Kas jäite rahule haigla toiduga?

Kindlasti tulen	Pigem tulen	Pigem ei tule	Kindlasti ei tule
21	9	2	0
32	2	0	0
32	2	0	0

Kas jäite rahule ruumide puhtusega?

Kas jäite rahule WC ja pesemisruumide puhtusega

## KOKKUVÕTE

Sarnaselt eelmistele aastatatele võib öelda, et patsiendid jäid Hiiu Ravikeskuse poolt pakutavate teenustega rahule.

Hinnangud erinevatele aspektidele on 4-pallisel hinnanguskaalal keskmisest näitajast kõrgemad. Järjekordselt said palju kiidusõnu meie köögi tubli kollektiiv. Veel hinnati kõrgelt ruumide puhtust ning tunnustati hooldajate ja õdede orienteeritust patsiendile.

Nagu ka eelnevatel aastatel, märgiti ka sellel korral kommentaarides füsioterapeutide ja tegevusterapeutide tänuväärset tööd.