

SA Keila Haigla iseseisva statsionaarse õendusabi patsientide rahulolu uuring 2020

Kokkuvõte

Patsientide rahulolu uuring viiakse läbi üks kord aastas eesmärgiga selgitada välja statsionaarsel õendusabiteenusel viibivate patsientide rahulolu teenusega. Hinnatakse rahulolu õendusabi teenusega ja õendusabi vajaduse tekkel haigla valikut. Hinnatavad teemagrupid on: privaatsus, toit, turvalisus, mugavus ja heaolu, lugupidamine ja austus, personali reageerimine ning personali-patsiendi sidusus.

Uuringu läbiviimise aeg: oktoober 2020

Eestikeelsele ankeetküsitlusele vastamine oli vabatahtlik ja seda võimalust pakuti kõikidele patsientidele, kes tervislikust seisundist tulenevalt said aru küsitust ning olid võimelised vastuseid andma viieastmelisel Likerti skaalal. Ankeedid jagati välja ja korjati kokku osakondade õendusjuhtide poolt.

Tagastatud täidetud ankeete: 14

Vanuseline kooslus: kuni 50/2 51-60/0 61-70/1 71-80/6 81+ /5

Sooline kooslus: naisi 8/57% mehi 6/43%

Elukoht: Tallinn/Harjumaa 13/93% Muu 1/7%

Ankeetküsitluse arvilised tulemused:

1) Kas jäite rahule õendusabi teenusega?

1.väga rahul 7

2.pigem rahul 7

3.ei ole rahul 0

4. ei ole üldse rahul 0

5.ei oska öelda 0

100% vastanutest jäi õendusabi teenusega väga või pigem rahule.

2) Kas valiksite taas meie haigla, kui tekib vajadus õendusabi järele?

1.kindlasti ei tuleks 0

2.ei tuleks 0

3.pigem tuleksin 5

4.kindlasti tuleksin 9

100% vastanutest valiks pigem või kindlasti meie haigla kui tekib vajadus õendusabi järele.

A PRIVAATSUS	1.mitte kunagi	2.harva	3.mõnikord	4.enamasti	5.alati
1.Ma saan üksinda olla kui seda soovin.	0	0	1	8	5
2. Saan oma külalistega olla omavahel.	1	1	1	6	5
3.Hoolduse ja protseduuride ajal austatakse minu privaatsust.	0	0	0	5	9
4. Minu isiklikud andmed on hoitud nii, et need ei ole kõrvalistele kättesaadavad.	0	0	0	4	10

B TOIT	1.mitte kunagi	2.harva	3.mõnikord	4.enamasti	5.alati
1.Mulle meeldib siin pakutav toit.	0	0	1	9	4
2.Ma naudin söögiaegasid.	0	0	3	7	4
3.Ma saan siin oma lemmiktoitu.	0	1	9	2	2
4.Ma saan süüa siis kui ma tahan.	2	0	2	5	5
5.Minu menüü on piisavalt vaheldusrikas.	0	0	2	8	4

C TURVALISUS	1.mitte kunagi	2.harva	3.mõnikord	4.enamasti	5.alati
1.Tunnen end turvaliselt, kui olen üksinda.	1	1	0	5	7
2.Tunnen end turvaliselt, kui hooldajad mind abistavad ja hooldavad.	0	0	1	1	12
3.Kui vajan kiiresti abi, saan seda.	0	0	0	2	12

<u>D MUGAVUS. HEAOLU</u>	1.mitte kunagi	2.harva	3.mõnikord	4.enamasti	5.alati
1.Ma soovitaksin seda hooldusasutust ka teistele.	0	0	0	6	8
2.Mind segab siin müra.	5	7	2	0	0
3.See koht tundub mulle hubasena.	0	0	2	6	6

<u>E LUGUPIDAMINE. AUSTUS</u>	1. mitte kunagi	2.harva	3.mõnikord	4.enamasti	5.alati
1.Personal pöörab mulle piisavalt tähelepanu.	0	0	1	6	7
2.Ma võin oma arvamust väljendada, ilma, et peaksin kartma tagajärgi.	0	0	0	3	11
3.Inimesed, kes minu eest hoolt kannavad ja abistavad, kohtlevad mind austusega.	0	0	0	4	10
4.Personal austab seda, mis mulle meeldib ja mis mitte.	0	0	0	10	4

<u>F PERSONALI REAGEERIMINE</u>	1.mitte kunagi	2.harva	3.mõnikord	4.enamasti	5.alati
1.Kui ma abi palun, siis personal reageerib küllalt kiiresti.	0	0	0	4	10
2.Kui teen mingi ettepaneku, siis personal reageerib sellele.	0	0	3	9	2
3.Hooldus ja abi aitavad mul elada sellisel viisil, kui ma seda soovin.	0	0	1	8	5

<u>G PERSONALI-PATSIENDI SIDUSUS</u>	1.mitte kunagi	2.harva	3.mõnikord	4.enamasti	5.alati
1.Keegi personali hulgast teab minu elulugu.	0	4	4	2	4
2.Personal leiab aega, et minuga sõbralikult vestelda.	0	0	1	8	5
3.Pean mõnda personali liiget oma sõbraks.	0	0	5	4	5
4.Personal on minuga aus ja austab mind.	0	0	0	6	8
5.Töötajad räägivad mulle, kuidas mind abistatakse ja minu vajadused rahuldatakse.	0	0	1	4	9

Rahulolu uuringutes on positiivse poole pealt eraldi välja toodud personali ärakuulamise ja abistamise oskus. Samuti tunnustavad patsiendid dr. Inge Talviku hoolivat ja põhjalikku suhtumist nii patsienti kui ka tema haigustesse.