

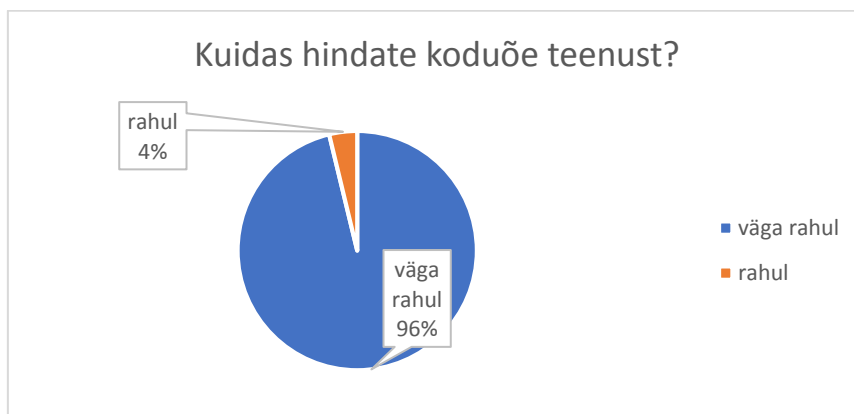
Patsientide rahulolu koduõde teenusega

Rahuloluküsitluse tulemused 2018 aasta

OÜ Koduõde tagasiside saamiseks viidi läbi patsiendi tagasisideküsitlus märts/aprill 2018. aasta. Oma hinnangu koduõendusteenuse kohta andis 159 patsienti, mis moodustab 32% kõikidest hetkel koduõendusteenust kasutavatest patsientidest. Küsitluse kokkuvõttes on välja toodud tähtsamad tulemused patsientide hinnangutest.

Patsiendi rahulolu mõõdeti 5-pallisel skaalal, kus 1=üldse ei ole rahul ja 5=väga rahul. Mida kõrgem on analüüsi tulemusel saadud näitaja, seda suurem on rahulolu.

Rahulolu koduõendusteenusega tervikuna on väga kõrge



Koduõendusteenusega tervikuna on enamik patsientidest rahul, 96% vastanutest andis positiivse hinnangu koduõendusteenusele. Seda kinnitasid ka mitme patsiendi kommentarid vabatekstina:

„Väga meeldiv teenindus“

„Väga tore ja abivalmis koduõde“

„Täiesti üle ootuse. Suur tänu naeratuste eest, parim ravi, lisaks on julgustavad sõnad, toetav, osavõtlik suhtumine“.

„Koduõe teenusega ole väga rahul, selgitas kõike, mida küsisin temal ravimite võtmise kohta.“

„Väga meeldiv personal“

„Minu koduõde töötab väga kohusetundlikult ja kvaliteetselt. Tänan minu koduõde tubli töö eest“

„Olen meeldivalt üllatunud“.

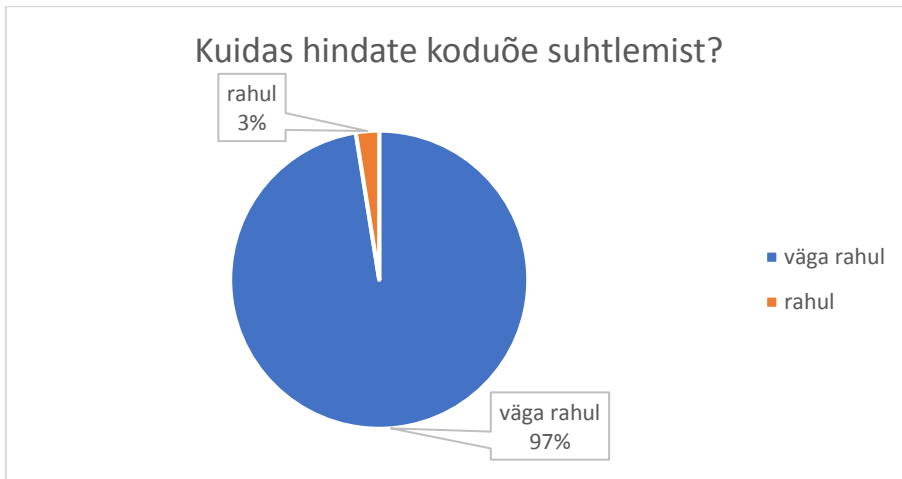
Hinnang õendusprotseduuridele ja õdede tööle on väga positiivne

Õendusprotseduurid, mida osutasid koduõded patsientidele, jagunesid:

Protseduur	%
Sidumine	15,4
Naha hooldus	16,7
Ravimite manustamine	10,9
Tervisealane nõustamine	26,9
Vererõhu kontroll	15,2
Veresuhkru kontroll	7,6
Kateetri hooldus	4,3
INR määramine	1,6
Operatsioonijärgne abi	0,3
Stoomide vahetus ja hooldus	1,1

Küsimusele „Kuidas hindate koduõe poolt osutatud õendusabi toiminguid?“ andis 96% vastanutest hinnangu „Väga hea“ ja 4% - „Hea“.

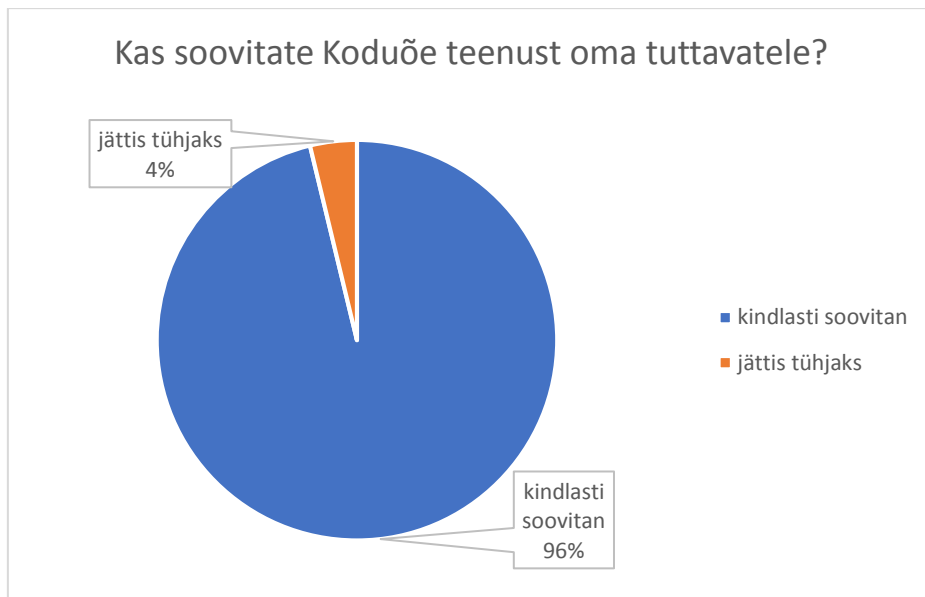
Patsientidelt küsiti, kuidas nad hindavad Koduõe töötajate suhtlemisoskust. 97% vastanutest hindas suhtlemist väga heaks, 3% - heaks. Negatiivseid vastuseid ei olnud.



Väga suur hulk patsiente (kokku 95%) hindas, et õendustöötajad selgitasid neile piisavalt, kuidas ise kodus paremini toime tulla.



Küsimusele „Kas koduõendusteenus vastas Teie ootustele?“ vastasid patsiendid, et vastas ootustele ja paari vastaja puhul oli kommentaar, et isegi ületas ootusi. 96% vastanutest soovitasid kindlasti OÜ Koduõde teenust ka oma tuttavatele, ülejäänud vastajad (6 patsienti) olid sellele küsimusele jätnud vastamata.



Ettepanekud

27 patsienti (17% kõikidest vastajatest) andis soovitusi koduõendusteenuse parandamiseks:

„Väärikum töötasu koduõdedele“

„Koduõde võiks käia apteegis ja poes“

„Tasuta tarvikud protseduuride tegemiseks“

„Tööriided koduõdedele“

„Korralikud kotid“

„Ametiauto“

„Rohkem tutvustada koduõe teenust“

„Tunnustada koduõe tööd“

„Kahju, et hooldusteenused on tasulised“

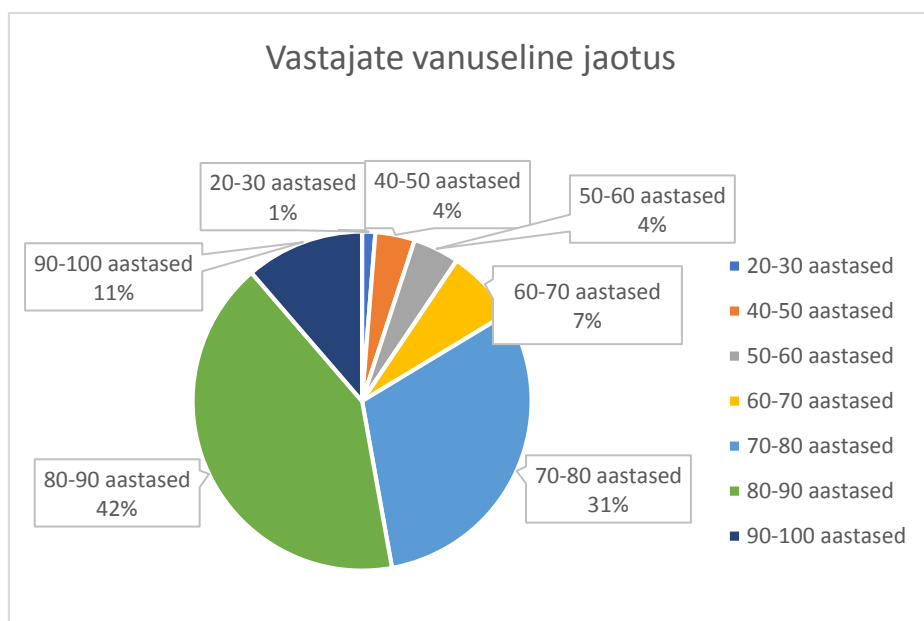
„Toitmine, pesemine, pampersite vahetamine vajadusel“

Küsitluse üldinfo

OÜ Koduõde patsientide rahuloluküsitlus viidi läbi 2018. aasta märtsis-aprillis. Küsitluse läbiviimiseks jagati patsientidele paber kandjal ankeedid. Kokku vastas küsitlusele 159 patsienti (32% kõikidest patsientidest). Nendest 95 (59,7%) olid naised ja 64 (40,3%) oli mehed. Seega on küsitluses esindatud vähem meeste arvamus.

Enim oli vastanuid vanusegrupis 80-90 aastat (66 vastajat), kõige vähem oli 20-30 aastaseid (2 patsienti).

Kõikidest vastajatest 69 patsienti (43,4%) elavad üksi. Nendest 31 patsienti (44,9%) vajavad ka sotsiaalabi.



Patsientide rahuloluküsitlus koosnes 12 küsimusest, millest 2 olid vabavastusega täpsustusvõimalused. Küsimustik kattis erinevaid teemasid: õendusabiteenuste kvaliteet; õendusprotseduuride profiil, õenduspersonali suhlemisoskus, selgituste arusaadavus ja piisavus.

Patsientide rahuloluküsitluse eesmärk on parandada koduõde ja patsiendi vahelist kommunikatsiooni ning anda personalile ülevaade tagasisidest; tuua välja positiivne ning samuti juhtida tähelepanu arendamist vajavatele aspektidele töökorralduses.