

Taastusravikliinik koduteenuste osakond

## TEAVIK

### Koduõendusteenuse rahulolu-uuringu kokkuvõte 28.03-19.04.2023

#### 1. Uuringu läbiviimise metoodika

1.1 Koduõendusteenuse patsientide rahulolu-uuring viidi läbi 28.03-19.04.2023. Uuringu läbiviimise eesmärgiks oli teada saada, kuidas patsiendid on rahul haigla poolt pakutava koduõendusteenusega ja kuidas parandada Viljandi haigla koduõendusteenuse ravi- ja teeninduskvaliteeti. Uuringu aluseks oli haigla koduõenduse osakonna töötajate poolt välja töötatud eestikeelne küsimustik, mis koosnes 14 küsimusest, millest 12 olid valikvastustega ( Lisa 1).

1.2 Küsitleti patsiente, kes said koduõendusteenust 2023. a 1. kvartalis. Valimi ja nimekirja koostamisel ei mänginud rolli, kui kaua ja mitu korda on patsient antud teenust saanud. Välistamiskriteeriumiks oli puudulik aruselgus ja hooldekodus elamine, et välistada hooldekodu teenuse ja koduõendusteenuse tagasiside segamini ajamist. Koduõendusteenust saanud patsiente oli sel perioodil 51, tegelikkuses vastas tagasiside küsitlusele 29 patsienti. Küsitlus patsientidega viidi läbi telefoni teel nende koduteenuste osakonna töötajate poolt, kes ei osuta koduõenduse teenust.

1.3 Uuringu käigus koguti tagasisidet järgmiste teemade kohta:

- Kas teenuse kvaliteet vastab nõuetele?
- Kas õde kaasab patsienti raviplaani koostamises?
- Kas teenusega ollakse rahul?

#### 2. Andmete analüüsi metoodika

2.1 Andmeid analüüsiti rahulolu-uuringute programmi PaperSurvey abil. Andmete kirjeldamiseks kasutati tunnuste sagedusjaotust. Järjestustunnustel on esitatud suhteline sagedus koos vastajate arvuga. Patsiendi rahulolu mõõdeti 4-pallisel hinnanguskaalal (1 = jah, väga, 2 = jah, üldiselt küll, 3 = ei, üldiselt mitte, 4 = ei, üldse mitte). Tulemused esitatakse diagrammidel protsentides vastavalt vastanute poolt antud hinnangu osakaalule.

#### 3. Soovitusindeks

3.1 Soovitusindeks toetub 11 punktile skaalal 0 kuni 10.

Vastused vahemikus 0-6 tähistavad mittesoovitajaid, 7-8 on passiivne grupp ning 9-10 tähistavad soovitajaid.

Ankeedi küsimusele nr. 5 „Kas selle kogemuse põhjal soovitaksite Viljandi haigla teenuseid oma sõbrale/kolleegile?“ vastas kokku **29** inimest, kellest hinde:

- 9-10 punkti andis 25 inimesest, ehk 86,21% vastanutest
- 7-8 punkti andis 2 inimest, ehk 6,89% vastanutest
- 0-6 punkti andis 2 inimest, ehk 6,89% vastanutest

Soovitusindeksi arvutus:  $86,21\% - 6,89\% = 79,32$  ümardatud täisarvuks **79**.

Koduõeteenus	patsientide arv uuringu perioodil	küsimustikule vastanute arv	vastanute %	soovitusindeks
2020.a	67	42	63%	49
2023.a	51	29	57%	79

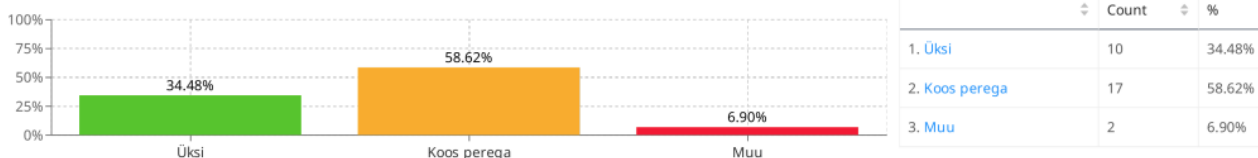
Joonis 1. Koduõendusteenuse soovitusindeksite võrdlusandmed

3.2 Võrreldes eelmise perioodiga on rahulolu teenuse kvaliteediga olulisel määral paranenud. Soovitusindeks tõusis 49 punktilt 79 punktile.

## 4. Tulemused

4.1 Patsientidelt küsiti nende elamise korralduse kohta.

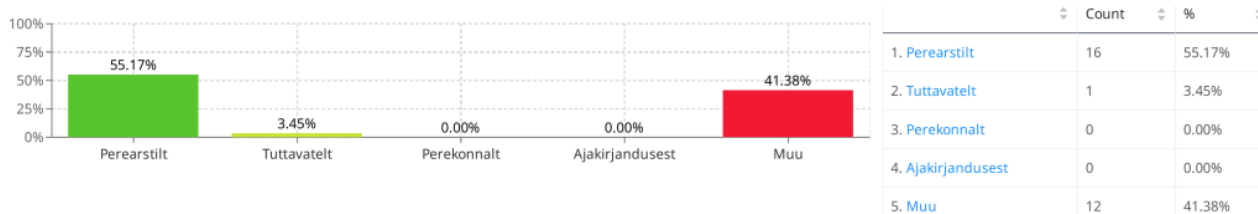
- 17 vastanutest elab koos perega
- 10 vastanutest elab üksi
- 2 vastajat valisid variandi „muu“



Joonis 2. Kas Te elate omas kodus?

4.2 Kust said patsiendid koduõeteenusest teada.

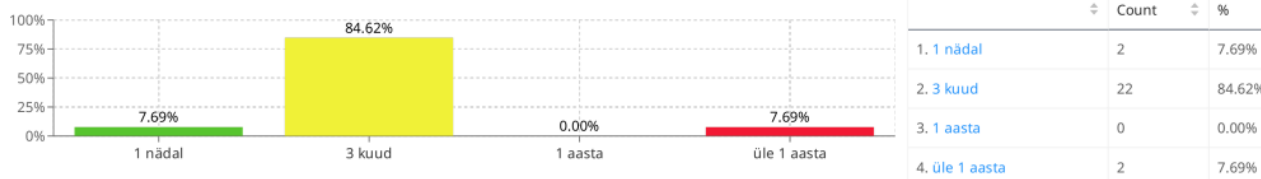
- 16 vastajat kuulis teenusest perearstilt
- 12 vastajat valisid variandi „muu“
- 1 vastanutest kuulis teenusest tuttavalt



Joonis 3. Kuidas Te kuulsite koduõeteenusest?

4.3 Koduõeteenuse kestvuse kohta vastati järgmiselt:

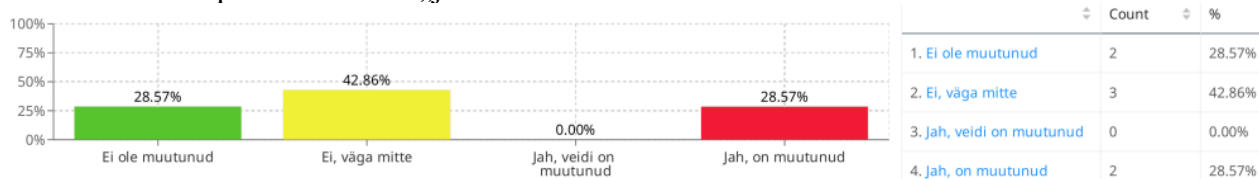
- 22 vastajat said teenust 3 kuud
- 2 vastajat olid teenusel üle 1 aasta
- 2 vastajat olid teenusel 1 nädala



Joonis 4. Kui kaua koduõeteenus Teie jaoks kestnud on?

#### 4.4 Pikaajalistelt klientidelt küsiti arvamust, kas koduõteenus on aastatega muutunud.

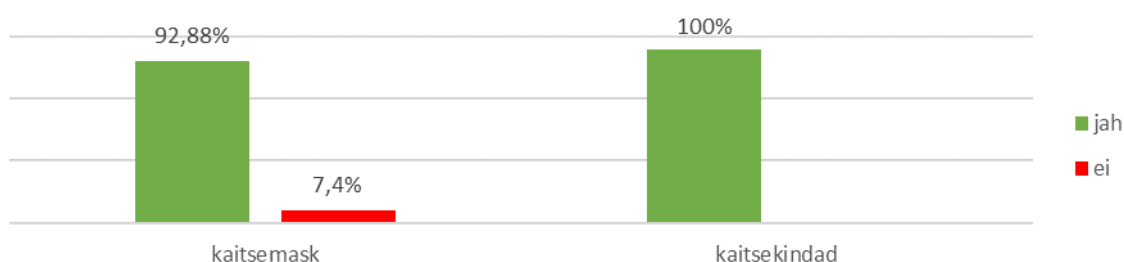
- 2 patsienti vastas „ei ole muutunud“
- 3 patsienti vastas „ei, mitte väga“
- 2 patsienti vastas „jah on muutunud“



Joonis 5. Kui olete pikaajaline klient, kas koduõteenus on Teie jaoks aastatega muutunud?

#### 4.5 Küsiti koduõde kaitsemaski ja kaitsekinnaste kandmist visiidil.

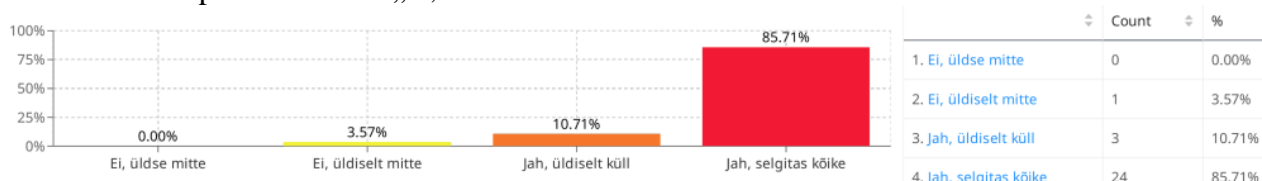
- 26 patsienti vastas „jah“, kandis kaitsemaski
- 2 patsienti vastas „ei“ kandnud kaitsemaski
- 28 patsienti vastas „jah“, koduõde kandis kaitsekinnaid



Joonis 6. Kas koduõde kandis Teie juures viibides kaitsevahendeid (nt kaitsemask ja -kinnad)?

#### 4.6 Küsiti, kas koduõde selgitas kõike, mida ta tegema hakkas.

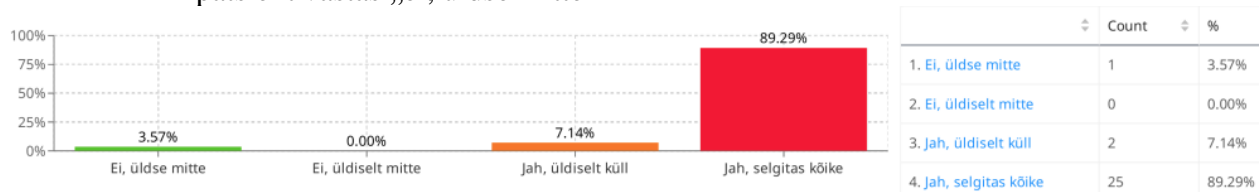
- 24 patsienti vastas „jah, selgitas kõike“
- 3 patsienti vastas „jah, üldiselt küll“
- 1 patsient vastas „ei, üldse mitte“



Joonis 7. Kas koduõde selgitas Teile, mida ta tegema hakkab?

#### 4.7 Kas patsient sai koduõelt piisavalt juhtnõure, kuidas iseseisvalt haigusega toime tulla.

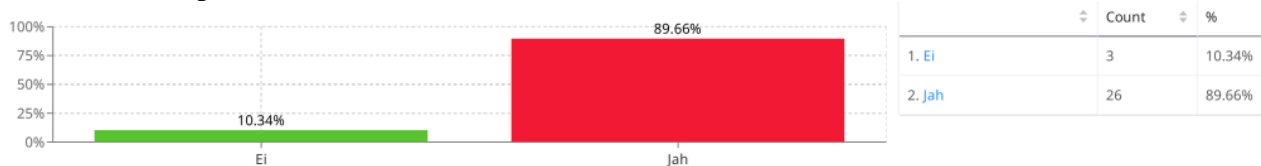
- 25 patsienti vastas „jah, selgitas kõike“
- 2 patsienti vastas „jah, üldiselt küll“
- 1 patsient vastas „ei, üldse mitte“



Joonis 8. Kas koduõde andis Teile piisavalt nõu ja juhtnõure, kuidas iseseisvalt oma haigusega toime tulla?

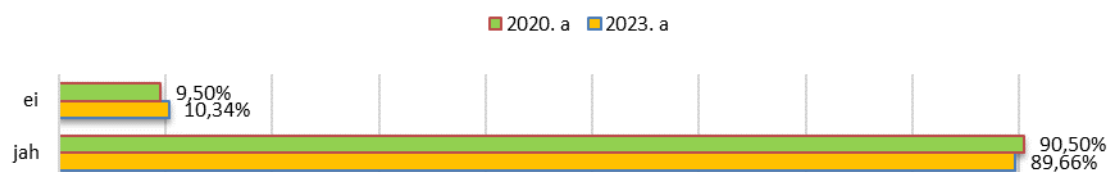
4.8 Patsientidelt küsiti, kas koduõde küsis tervise eesmärkide kohta, ehk mida patsient ise soovis.

- 26 patsienti vastas jaatavalt
- 3 patsienti vastas eitavalt



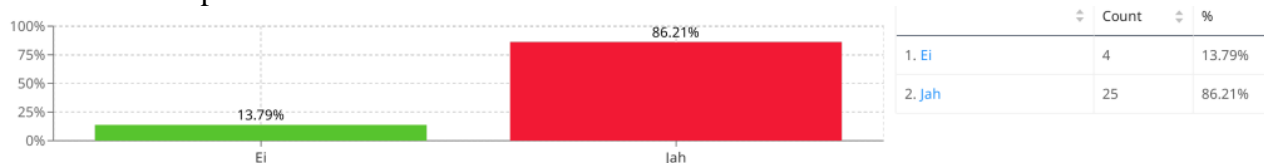
Joonis 9. Kas koduõde küsis Teie enda tervise eesmärkide kohta, ehk mida Te ise soovite?

4.8.1. Võrreldes eelmise perioodi koduõendusteenuse rahulolu-uuringu tulemusega 2020.a tunnevad patsiendid ennast sama kaasatuna eesmärkide seadmisel



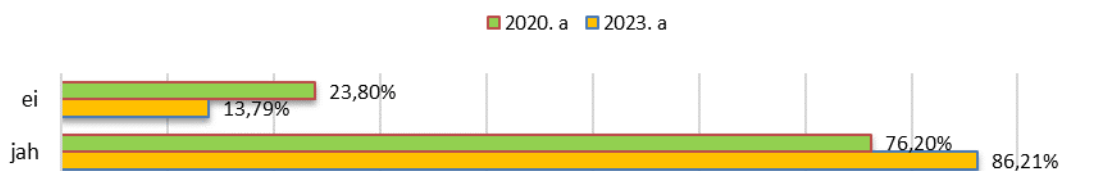
4.9 Küsiti, kas raviplaani koostades küsis koduõde patsiendi arvamust.

- 25 patsienti vastas jaatavalt
- 4 patsienti vastas eitavalt



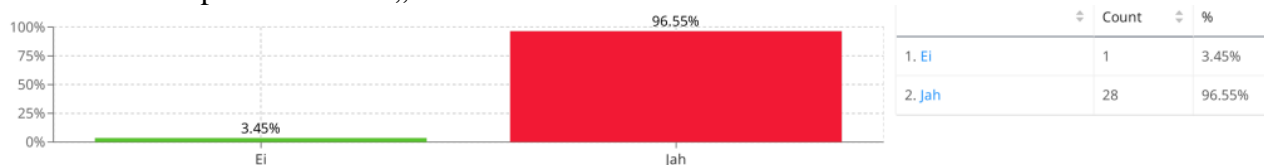
Joonis 10. Kas raviplaani koostades küsis koduõde Teie arvamust (kuidas Teie teeksite/mida Teie kasutaksite/millal tahaksite minna nt arsti visiidile vms)?

4.9.1. Võrreldes eelmise perioodi koduõendusteenuse rahulolu-uuringu tulemusega 2020.a tunnevad patsiendid ennast rohkem kaasatuna raviplaani koostamisel



4.10 Patsiendilt küsiti, kas ta teab alati, millal on järgmine koduõde visiit.

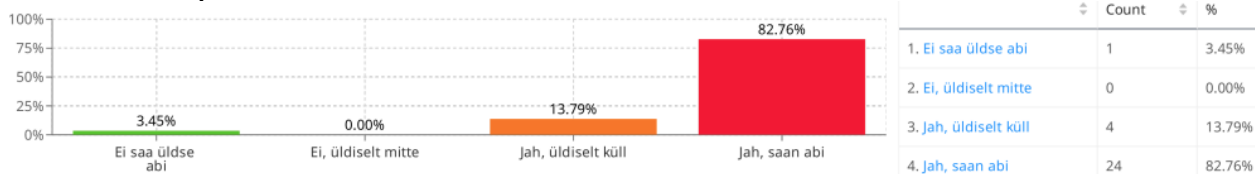
- 28 patsienti vastas „jah“
- 1 patsient vastas „ei“



Joonis 11. Kas Te teate alati, millal järgmine koduõde visiit Teie juurde toimub?

#### 4.11 Patsiendilt küsiti, kas ta sai koduõeteenuse osutamise käigus oma murele abi

- 24 patsienti vastas jaatavalt
- 4 patsienti vastas „jah, üldiselt küll“
- 1 patsient vastas „ei saa üldse abi“



Joonis 12. Kas tunnete, et saate koduõeteenuse osutamise käigus oma murele abi?

#### 4.12 Vastused küsimusele: „On Teil selle kogemuse põhjal Viljandi haiglale ettepanekuid?“

Teenusel olnute vastused:

- Väga vajalik teenus ja hoolivad koduõed, koostöö super.
- Teenus vajalik, oleks tahtnud, et kestaks kauem.
- Vajalik teenus.
- Väga soovitan kõigile abivajajatele seda teenust.
- Viljandi haigla aitab teda väga palju.
- Kõik väga hästi, väga hea teenus.
- Sooviks rohkem paindlikust visiitide suhtes, raske oli kellaaegu klappida.
- Väga rahul teenusega.
- Kõik toimus suurepäraselt väga hea teenus, patsient oli teenusel 1 kuu
- Vesteldi patsiendi emaga (patsient laps). Märkuse kohaks tuli välja, koduõel ei olnud sidumisvahendeid nii suures ulatuses, kui vaja. See tähendab seda, et koduõele oleks suureks abiks täpsemini kirjeldatud probleem saatekirjal. Terve teenus, aga üldiselt väga suureks abiks ja koduõde väga asjalik.
- Väga hästi organiseeritud, teenusega jäädi väga rahule.
- Jätkake samas vaimus, patsient oli teenusel 1 kuu.
- Väga vajalik teenus, sain kindlust, et keegi aitab mind.
- Sooviks seda teenust rohkem.
- Peab kinni pidama kokkulepetest, lubas tulla ja ei tulnud enam.

## 5. Kokkuvõte

- Võrreldes eelmise perioodi koduõendusteenuse patsientide rahulolu-uuringuga 2020.a on patsientide üldine rahulolu märkimisväärselt tõusnud. Soovitusindeks tõusis 49 punktilt 79 punktile.
- Koduõendusteenuse patsientide üldine rahulolu teenusele oli väga hea. 96,55% vastanutest, ehk 28 patsienti hindasid teenust neile vajalikuks, nad tundsid, et said koduõeteenuse osutamise käigus oma murele abi. Vaid üks patsient oli rahulolematu koduõeteenuse osutamisega ja andis kõikidele küsimustele negatiivse hinnangu.
- Patsientide üldist rahulolu mõjutavad koduõe poolt patsiendile selgituste jagamine ja nõu ja juhtnõoride andmine, kuidas iseseisvalt oma tervisemurega toime tulla. Mitu patsienti tõid eraldi välja, et koduõde on oma tegevuses väga pädev.
- Uuringu tulemustest selgus, et üksi elavate patsientide osalus küsitluses oli 34,48% ja nende hinnang teenusele oli kõrgem perega koos elavate patsientide hinnangust.

- Kõigis teenuse kvaliteeti puudutavates aspektides olid patsientide hinnangud väga head.
  - patsiendi külastusel kandsid kaitsemaski 89% ja 100% kaitsekindaid koduõdedest.
  - 93% koduõdedest selgitas patsiendile, mida ta tegema hakkab.
  - 86% juhtudel teadsid patsiendid ette, millal toimub koduõe järgmine visiit.
  
- Muudest tagasiside aspektidest võib veel välja tuua, et teenus on väga hästi organiseeritud. Positiivsena tõid mitmed patsiendid välja, et oleksid soovinud teenusel olla kauem.
  
- Ühel juhul märkis patsient, et koduõel ei olnud sidumisvahendeid piisavalt kaasas.
  
- Üks patsient oleks soovinud rohkem paindlikkust visiitide suhtes, raske oli kellaegasid sobitada.
  
- Patsientide rahulolu seos kaasavates tegevustes oli hinnangute osas hea, kuid küsitluse tulemustest selgus, et tervise eesmärkide ja raviplaani koostamisel võiks koduõde patsiendi arvamust rohkem küsida.
  
- Patsientide üldise rahulolu tõstmiseks tuleb esmajärjekorras tegeleda nende rahulolu-teguritega, millede seos üldise rahuloluga on tugev ja samal ajal patsientide rahulolu nendega on madal (strateegilised parendusvaldkonnad):
  - raviplaani koostamisel patsiendi arvamuse küsimine
  - tervise eesmärkide seadmine
  - teave koduõendusteenusest
  
- Uuringu tulemustest selgus, et infot koduõendusteenuse kohta on vähe. Üle poolte, 55,17% küsitletutest, kuulis koduõeteenusest perearstilt, ülejäänud patsiendid kuulsid teenusest tuttavatel ja muudest allikatest. Mõttekohaks on info levitamine koduõeteenuse kohta, viia teenus sihtgrupini, eriti üksi elavate inimesteni, kes seda teenust kõige rohkem vajavad ja kellele on see eluliselt vajalik.

## Koduõendusteenuse rahulolu-uuringu küsimustik

Lugupeetud patsient!

Viime läbi patsientide rahulolu küsitlust, mille raames soovime saada tagasisidet viimasel aastal toimunud koduõe visiitide kohta. Teie tagasiside on meile väga oluline selleks, et parandada Viljandi haigla ravi- kui ka teeninduskvaliteeti.

Vastamine on anonüümne ja vabatahtlik.

Täname tagasiside eest!

---

1. Kas Te elate oma kodus:

- Üksi
- Koos perega
- Muu

---

2. Kuidas Te kuulsite koduõeteenusest?

- Perekonnalt
- Tuttavatelt
- Perekonnalt
- Ajakirjandusest
- Muu

---

3. Kui kaua koduõetenus Teie jaoks kestnud on?

- 1 nädal
- 3 kuud
- 1 aasta
- üle 1 aasta

---

4. Kui olete pikaajaline klient, kas koduõetenus on Teie jaoks aastatega muutunud?

- Ei ole muutunud
- Ei, väga mitte
- Jah, veidi on muutunud
- Jah, on muutunud

---

Soovi korral selgitage vastust:

---

5. Kas selle kogemuse põhjal (mis te saite) soovitaksite oma sõbrale või kolleegile Viljandi haigla koduõeteenust, kui tal peaks koduõeteenust vaja minema?

Kindlasti mitte 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Kindlasti soovitan

---

6. Kuidas on Teie koduõe nimi?

---

7. Kas koduõde kandis Teie juures viibides kaitsevahendeid (nt kaitsemask ja -kindad)?

*Kaitsemask:*

- Jah

Ei

---

*Kindad:*

Jah

Ei

---

Soovi korral selgitage vastust:

---

8. Kas koduõde selgitas Teile, mida ta tegema hakkab?

Ei, üldse mitte

Ei, üldiselt mitte

Jah, üldiselt küll

Jah, selgitas kõike

---

Soovi korral selgitage vastust:

---

9. Kas koduõde andis Teile piisavalt nõu ja juhtnööre, kuidas iseseisvalt oma haiguse/ tervisemurega toime tulla?

Ei, üldse mitte

Ei, üldiselt mitte

Jah, üldiselt küll

Jah, täiesti piisavalt

---

Soovi korral selgitage vastust:

---

10. Kas koduõde küsis Teie enda tervise eesmärkide kohta, ehk mida Te ise soovite?

Ei

Jah

---

11. Kas raviplaani koostades küsis koduõde Teie arvamust (kuidas Teie teeksite/mida Teie kasutate/millal tahaksite minna nt arsti visiidile vms)?

Ei

Jah

---

12. Kas Te teate alati, millal järgmine koduõde visiit Teie juurde toimub?

Ei

Jah

---

13. Kas tunnete, et saate koduõde teenuse osutamise käigus oma murele abi?

Ei saa üldse abi

Ei, üldiselt mitte

Jah, üldiselt küll

Jah, saan abi

---

Soovi korral selgitage vastust:

---

14. On Teil selle kogemuse põhjal Viljandi haiglale ettepanekuid?



## SPIKKER TAGASISIDE KÜSIMISEKS

Tutvusta ennast:

**Tere! Mina olen (Nimi). Helistan Teile Viljandi Haiglast ja soovin küsida tagasisidet koduõe teenuse kohta. Kas Teil on praegu sobiv hetk rääkimiseks ja kas Te olete nõus mõnele küsimusele vastama?**

Kui vastab, et on siis täpsusta: **Viljandi Haiglas viiakse praegu läbi patsientide rahuloluküsitlust, mistõttu soovime Teie tagasisidet koduõe teenuse kohta. Vastamine on täiesti anonüümne!**

**Esimesed küsimused on jää sulatamiseks.**

**Küsimus 1:** koos perega tähendab, kas elukaaslasega, lastega, sugulastega.

**Küsimus 2:** teeb lihtsalt valiku

**Küsimus 3:** teeb lihtsalt valiku, vali vastustest võimalikult täpne

**Küsimus 4:** Küsime, kui patsient on olnud teenusel üle 1 aasta. Kui vastab, et on muutunud, paluge seda selgitada.

**Küsimus 5:** Soovitusindeksi küsimus: selgitage, et skaala on nullist kümneni, kus null tähendab, et kindlasti ei soovita kellelgi seda teenust ja 10 tähendab, et kindlasti soovitab.

**Küsimus 6:** Kui teab nime, siis piisab eesnimest. Kui ei tea, kirjutage "ei tea".

**Küsimus 7:** Siin saate selgitustesse kirjutada, juhul kui patsient lisab siin miskit täiendavat infot, nt et kogu aeg ei kandnud.

**Küsimus 8:** Selle küsimusega soovime teada saada, kas koduõe selgitused visiidi käigus, mida ta teeb, miks ta teeb jne olid patsiendile subjektiivselt piisavad.

**Küsimus 9:** Selle küsimusega soovime teada, kas koduõde jagas õpetusi ja infot, kuidas ise ennast kodus aidata, kas need olid patsiendi meelest piisavad.

**Küsimus 10:** Siin soovime teada, kas koduõde küsis, mis on patsiendi enda eesmärk ..., mille nimel ta ise paraneda soovib? Kui patsiendil on oma eesmärk, siis tal on suurem motivatsioon ravisoovitusi järgida.

**Küsimus 11:** See küsimus näitab, kui palju patsient on kaasatud parima võimaliku raviplaani koostamises. Jällegi, kui patsient on kaasatud ja saab otsustes kaasa rääkida, siis ta on motiveeritum.

**Küsimus 12:** teeb lihtsalt valiku

**Küsimus 13:** siin väljendab patsient puhtalt oma tunnet/ emotsiooni. Patsient ei pea ilmingimata terveks saama, aga kui tema tervis ei lähe ka halvemaks, siis ta on juba abi saanud. Ta peab vastama, kuidas ta sisemiselt tunneb.

**Küsimus 14:** Igasugused ettepanekud, ka kriitika, on teretulnud. Eesmärk on koduõeteenust arendada ja parandada.