

Koduõendusteenuse rahulolu-uuringu kokkuvõte 2023

Viljandi haigla viis 28.03-19.04.2023 koduõendusteenusel viibivate patsientide hulgas läbi rahulolu-uuringu. Uuringu eesmärk oli teada saada, kuidas patsiendid on rahul haigla poolt pakutava koduõendusteenusega ja kuidas parandada Viljandi haigla koduõendusteenuse kvaliteeti.

Ankeedi ja valimi kirjeldus

Uuringu aluseks oli haigla koduteenuste osakonna töötajate poolt välja töötatud eestikeelne küsimustik, mis koosnes 14 küsimusest, millest 12 olid valikvastustega. Küsimuste abil koguti tagasisidet teenuse kvaliteedi nõuetele vastamise, patsiendi raviplaani koostamisse kaasamise ja teenusega rahulolu kohta. Samuti küsiti patsientidelt nende elamise korralduse ning koduõendusteenuse kestvuse kohta.

Uuringusse kaasati 2023. aasta 1. kvartalis koduõendusteenust saanud patsiendid, kellega viidi küsitlus läbi telefoni teel. Välistamiskriteeriumiks oli puudulik aruselgus ja hooldekodus elamine, et välistada hooldekodu teenuse ja koduõendusteenuse tagasiside segamini ajamist. Koduõendusteenust saanud patsiente oli sel perioodil 51, tagasiside küsitlusele vastas neist 29.

Küsitletutest 17 ehk 58,62% elab koos perega, 10 ehk 34,48% elab üksi ning 2 vastajat ehk 6,9% valis variandi „muu“. 22 vastajat ehk 84,62% küsitletutest said koduõendusteenust 3 kuud. 2 vastajat ehk 7,69% küsitletutest olid teenused 1 nädala ning sama paljud oli teenusel üle 1 aasta.

Üldine rahulolu teenusega

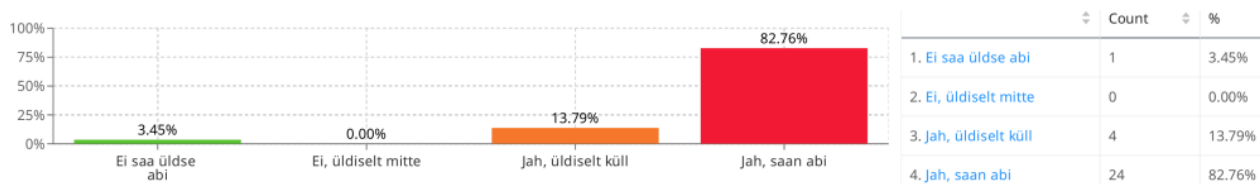
Küsimusega „Kas selle kogemuse põhjal soovitaksite Viljandi haigla teenuseid oma sõbrale/kolleegile?“ soovis haigla teada saada soovitusindeksit ehk patsientide üldist rahulolu teenuse kvaliteediga. Soovitusindeks toetub 11 punktile skaalal 0 kuni 10. Vastused vahemikus 0-6 tähistavad mittesoovitajaid, 7-8 on passiivne grupp ning 9-10 tähistavad soovitajaid. Küsimusele 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 ning 0-6 punkti andis samuti 2 inimest. Vastuste põhjal oli **soovitusindeks 79,32, ümardatud täisarvuks 79.**

Võrreldes 2020. aastal läbi viidud koduõendusteenuse rahulolu-uuringu tulemustega on rahulolu

teenuse kvaliteediga märkimisväärselt paranenud. Nimelt tõusis soovitusindeks 49 punktilt 79 punktile.

Pikaajalistelt klientidelt küsiti ka arvamust selle kohta, kas koduõendusteenus on aastatega muutunud. 2 patsiendi (28,57%) hinnangul ei ole teenus muutunud, 3 patsienti (42,86%) vastas „ei, mitte väga“ ning 2 patsienti vastas, et teenus on aastatega muutunud.

82,76% vastajatest tundsid, et said koduõendusteenuse osutamise käigus oma murele abi. Nimelt vastas jaatavalt 24 patsienti, 4 patsienti vastas „jah üldiselt küll“ ning üks patsient vastas „ei saa üldse abi.“.



Joonis 1. Kas tunnete, et saate koduõendusteenuse osutamise käigus oma murele abi?

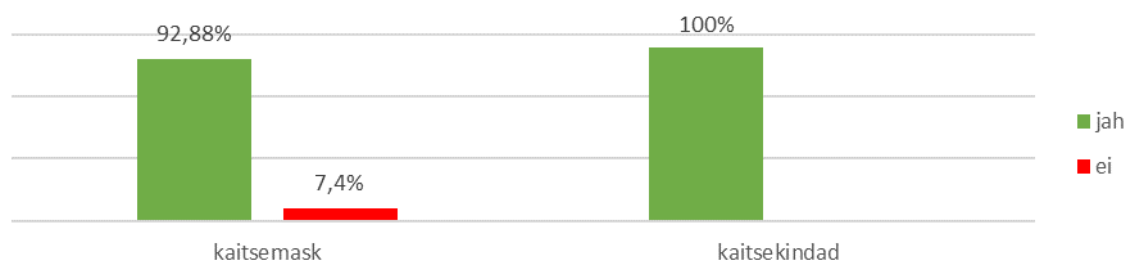
Uuringu tulemustest selgus ka, et üksi elavate patsientide (34,48%) hinnang teenusele oli kõrgem perega koos elavate patsientide hinnangust.

Tulemuste põhjal saab järeldada ka, et infot koduõendusteenuse kohta on vähe. Üle poolte, 16 vastajat ehk 55,17% küsitletutest, kuulis koduõendusteenusest perearstilt, 41,38% ehk 12 vastajat valis variandi „muu“ ning 3,45% kuulis teenusest tuttavatelt. Seetõttu on mõttekohaks info levitamine koduõendusteenuse kohta. Kuidas viia teenus sihtgrupini, eriti üksi elavate inimesteni, kes seda teenust tõenäoliselt palju vajavad, et kodus iseseisvalt toime tulla ja kellele on see eluliselt vajalik.

Teenuse kvaliteet

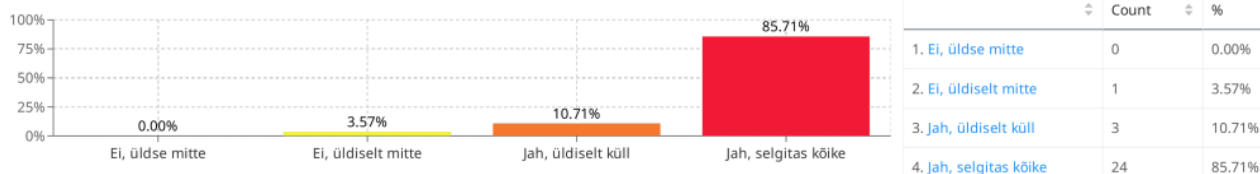
Kõigis teenuse kvaliteeti puudutavates aspektides olid patsientide hinnangud väga head.

Patsientidelt küsiti koduõenduse kaitsemaski ja kaitsekinnaste kandmist visiidil. Vastuste põhjal kandsid külastusel kaitsemaski 89% ja kaitsekinnasteid 100% koduõendusteenusest.



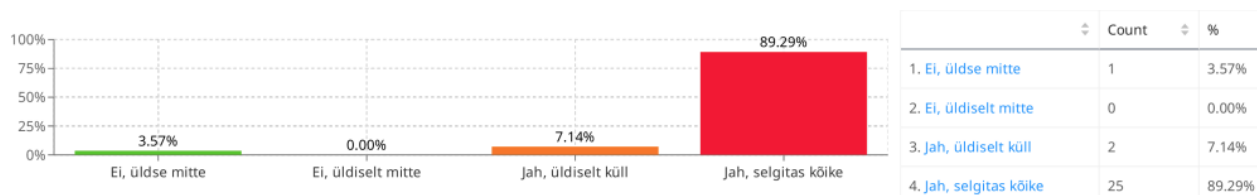
Joonis 2. Kas koduõendusteenuse kaitsevahendeid (nt kaitsemask ja -kinnad)?

Samuti selgitas 93% koduõdedest patsiendile, mida ta tegema hakkas. Nimelt vastas sellel küsimusele 24 patsienti „jah, selgitas kõike“, 3 patsienti „jah, üldiselt küll“ ning 1 patsient vastas „ei, üldse mitte.“



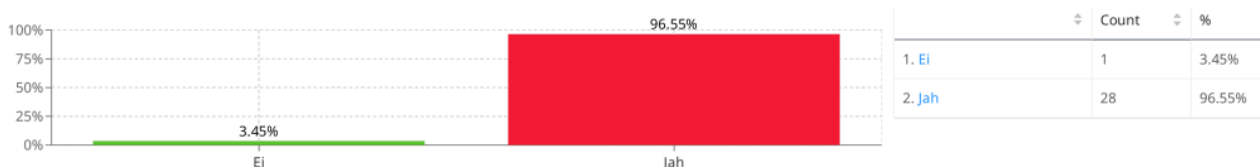
Joonis 3. Kas koduõde selgitas Teile, mida ta tegema hakkab?

89,29% ehk 25 vastajat leidis ka, et ta sai koduõelt piisavalt juhtnõore, kuidas iseseisvalt haigusega toime tulla. 2 patsienti vastas „jah, üldiselt küll“ ning 1 patsient „ei, üldse mitte“.



Joonis 4. Kas koduõde andis Teile piisavalt nõu ja juhtnõore, kuidas iseseisvalt oma haigusega toime tulla?

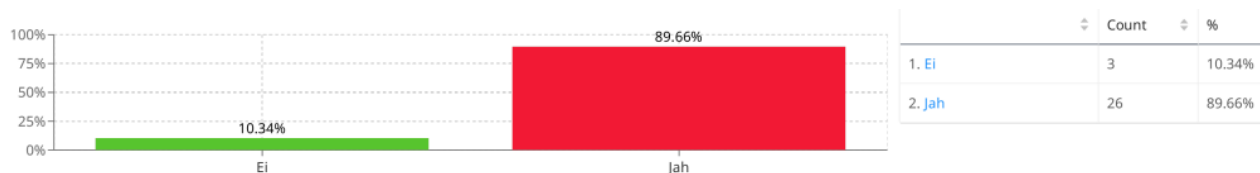
86% juhtudel teadsid patsiendid ette, millal toimub koduõde järgmine visiit. Vaid 1 patsient vastas küsimusele „ei“.



Joonis 5. Kas Te teate alati, millal järgmine koduõde visiit Teile juurde toimub?

Kaasamine raviplaani koostamisse

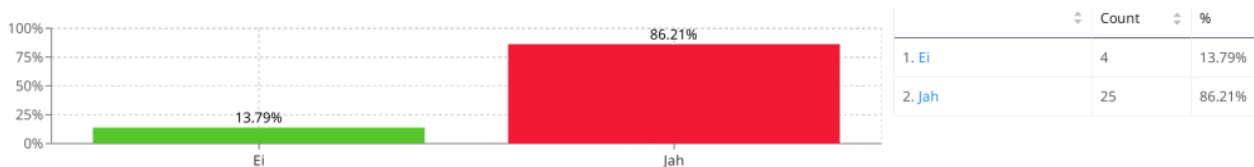
Võrreldes eelmise perioodi koduõendusteenuse rahulolu-uuringu tulemustega 2020. aastal tunnevad patsiendid ennast sama kaasatuna tervise eesmärkide seadmisel. Nimelt vastas 26 patsienti jaatavalt ning 3 patsienti eitavalt. 2020. aastal oli jaatavalt vastajate protsent 90,5, sel aastal 89,66%.



Joonis 6. Kas koduõde küsis Teie enda tervise eesmärkide kohta, ehk mida Te ise soovite?

Võrreldes eelmise perioodi tulemustega tunnevad patsiendid end aga raviplaani koostamisse rohkem kaasatuna. Nimelt on jaatavate vastuste protsent tõusnud 76,2%-lt 86,21%-ni. Seekordses küsitluses vastas 25 patsienti küsimusele „Kas raviplaani koostades küsis koduõde

Teie arvamust?“ jaatavalt, 4 patsienti vastas eitavalt.



Joonis 7. Kas raviplaani koostades küsis koduõde Teie arvamust (kuidas Teie teeksite/mida Teie kasutaksite/millal tahaksite minna nt arsti visiidile vms)?

Kuigi patsientide rahulolu kaasavate tegevuste kohta oli hinnangute osas hea, siis küsitluse tulemustest selgus, et tervise eesmärkide ja raviplaani koostamisel võiks koduõde senisest veelgi rohkem patsiendi arvamust küsida.

Lisaks küsimustikule vastamisel oli patsientidel võimalus jagada ka oma ettepanekuid Viljandi haiglale. Teenusel olnute vastused küsimusele „On Teil selle kogemuse põhjal Viljandi haiglale ettepanekuid?“:

- Väga vajalik teenus ja hoolivad koduõded, 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 kellaeguga klappida.
- Väga rahul teenusega.
- Kõik toimus suurepäraselt väga hea teenus, patsient oli teenusel 1 kuu
- Vesteldi patsiendi emaga (patsient laps). Märkuse kohaks tuli välja, koduõdel 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 jäädgi 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.

Suur tänu kõigile vastajatele!