



Rahulolu statsionaarsete teenustega
Põhja-Eesti Taastusravikeskuses

Koostanud Liis Lohur

märts 2018

Sisukord

Lühikokkuvõte.....	3
1. Materjal ja metoodika	4
2. Tulemused	4
2.1 Rahulolu raviteenusega üldiselt	4
2.2. Taaskülastatavus	5
3. Rahulolu haiglaravi erinevate valdkondadega	6
3.1. Personali suhtlemisoskus, sõbralikkus ja tähelepanelikkus	6
3.2. Teile pühendatud aeg.....	7
3.3. Selgitused abivahendite kasutamise ja vajaduse kohta	7
3.4. Palatisse abi kutsumise võimalused	7
3.5. Raviarsti töö.....	7
3.6. Õdede töö.....	8
3.7. Hooldajate töö.....	8
3.8. Ruumid ja olme.....	8
3.9. Toitlustamine.....	9
3.10. Füsioteraapia	9
3.11. Tegevusteraapia	10
3.12. Logopeed	10
3.13. Pshühholoog.....	10
3.14. Massaaž	10
3.15. Sotsiaaltöötaja.....	10
4. Info edastamine.....	10
5. Teadlikkus tasuliste teenuste võimalustest.....	10
6. Ettepanekud, arvamused, kommentaarid.....	11
6.1. Põhjalikumad tänuavaldused	11
6.2. Ettepanekud seoses personaliga	11
6.5. Ettepanekud seoses korraldusega.....	11
7. Järeldused ja arutelu	11

Lühikokkuvõte

Uuringu tulemused kirjeldavad Põhja-Eesti Taastusravikeskuses statsionaarsel ravil viibinud patsientide rahuolu raviteenusega ja haiglaravi erinevate valdkondadega 2017 aastal. Hinnati rahuolu raviarsti, õdede, hooldajate ja teiste spetsialistide tööga ning toitlustuse ja olmega. Klientidel oli võimalik anda tagasiside informatsiooni kättesaadavuse ja kvaliteeti kohta. Uuriti klientide teadmisi tasuliste teenuste osas ja oodati nendepoolseid ettepanekuid, arvamusi ja kommentaare.

Käesolevasse uuringusse kaasati 83 ankeeti, millest 67 olid eestikeelsed ja 16 venekeelsed. Uuringu küsimustele vastajatest veidi üle poole olid naised (59%), valdava osa valimist moodustasid pensionärid (76,6%). Küsimustikule vastajate keskmine vanus oli 69,6 aastat (28-93).

Kolm neljandikku vastajatest olid raviteenusega väga rahul ja tuleksid kindlasti veel ravile kui selleks vajadus peaks tekkima. Ka ülejäänud veerand olid nende küsimuste osas meelestatud pigem jaatavalt. Kõige enam oldi rahul personali, palatisse abi kutsumise võimaluste ja selgitustega abivahendite kasutamise kohta. Kõige vähem oldi rahul ruumide- ja olme olukorraga ning toitlustusega. Spetsialistide tööga oldi enamasti väga rahul, olulisi erinevusi hinnangus ei esinenud. Mõnevõrra madalam oli rahulolu hooldajate tööga, samuti pöörati negatiivset tähelepanu koristajate töö kvaliteedile.

Suurem osa patsientidest (87%) olid arusaadavalt ja piisavalt saanud infot oma haigusest, ravist, abivahenditest ning edaspidisest elukorraldusest. Vastajatest 67,8% olid teadlikud tasuliste teenuste (massaaž, pediküür, ravipäevade jätkamine) võimalustest, samas viiendik mitte. Ettepanekutes, arvamustes ja kommentaarides pöörati enamasti tähelepanu toidu ja olmega seotud asjaoludele.

Uuringu tulemuste põhjal on kliendid valdavalt haiglaravi teenusega rahul. Ollakse tänulikud abivalmi ja heatahtliku personali eest. Enim rahulolematust esineb toidu ja olme osas, millele tuleks edaspidi rohkem tähelepanu pöörata.

1. Materjal ja meetoodika

Ankeetide kogumise periood oli 2017. aasta. Ankeedile vastamine oli vabatahtlik ja anonüümne. Ankeedid olid kättesaadavad nii eesti kui vene keeles keskuse statsionaarse osakonna seinal, õdede posti kõrval. Täidetud ankeedid oli võimalik jätta ankeetide kõrval asuvasse postkasti.

Enamikule küsimustest oli võimalik vastata nelja punkti skaalal skaalal (4-väga rahul; 3-pigem rahul; 2-pigem ei ole rahul; 1-ei ole üldse rahul). Antud hinnangut oli võimalik kõrval asuvas lahtis kommenteerida. Andmeid analüüsiti programmiga Microsoft Excel. Valdavalt tugineti kirjeldavale statistikale. Rühmade vaheliste erinevuste testimiseks kasutati hii-ruut testi.

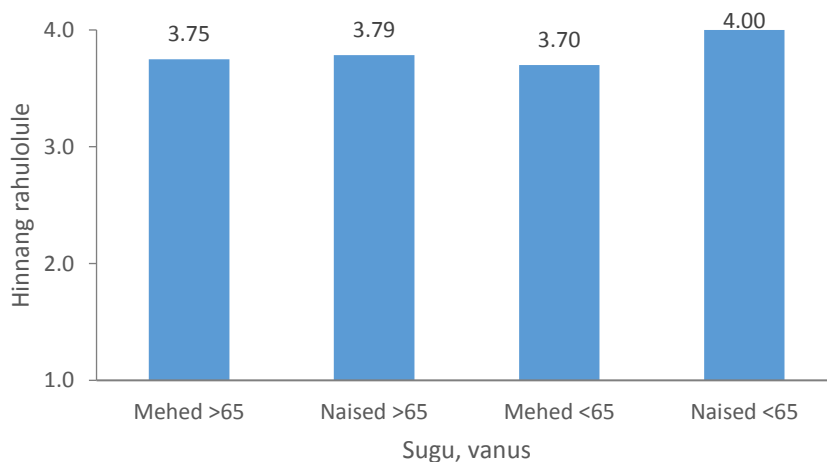
2. Tulemused

Käesolevasse uuringusse kaasati 83 ankeeti, millest 67 olid eestikeelsed ja 16 venekeelsed. Uuringu küsimustele vastajatest enamik olid naised (59%). Kolm neljandikku olid pensionärid (76,6%), ülejäänud õppivad/töötavad (16,6%) või mittetöötavad (6,5%). Küsimustikule vastajate keskmine vanus oli 69,6 aastat (28-93).

2.1 Rahulolu raviteenusega üldiselt

Rahulolu haiglaravi teenusega oli võimalik hinnata nelja punkti skaalal (4-väga rahul; 3-pigem rahul; 2-pigem ei ole rahul; 1-ei ole üldse rahul).

Küsimusele vastasid 79 inimest, neist 75,9% olid teenusega väga rahul ja 24,1% pigem rahul. Keskmine hinne rahuolule raviteenusega oli 3,76. Rahulolematust raviteenusega ei ilmnenud. Olulisi erinevusi rahuolu hinnangus sõltuvalt soost ega rahvusest ei esinenud. Vanus mõjutas osaliselt raviteenusega rahulolu. Võrreldes üle 65-aastaste meeste ja naiste ning alla 65-aastaste meestega, oli alla 65-aastaste naiste rahuolu raviteenusega mõnevõrra kõrgem.

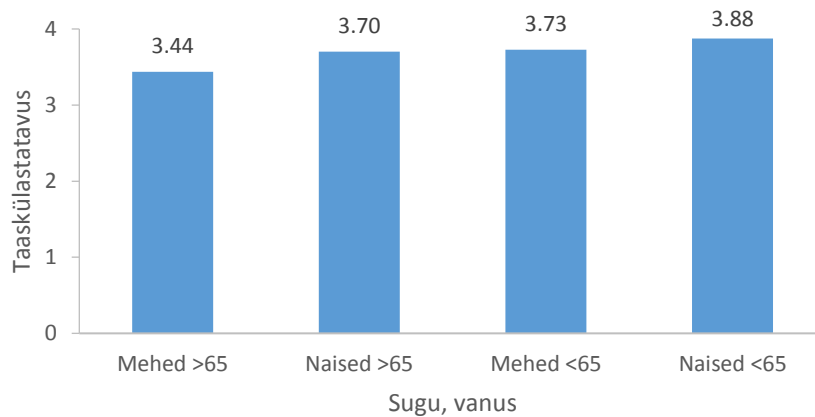


Joonis 1. Hinnang rahuolule statsionaarse raviteenusega Põhja-Eesti Taastusravikeskuses soo ja vanuselises võrdluses, 2017

2.2. Taaskülastatavus

Küsimusele, kas vajadusel tuleksite veel Põhja-Eesti Taastusravikeskusesse raviteenusele, kui selleks tekib vajadus, oli võimalik vastata nelja punkti skaalal (4-kindlasti tulen; 3-pigem tulen; 2-pigem ei tule; 1-kindlasti ei tule).

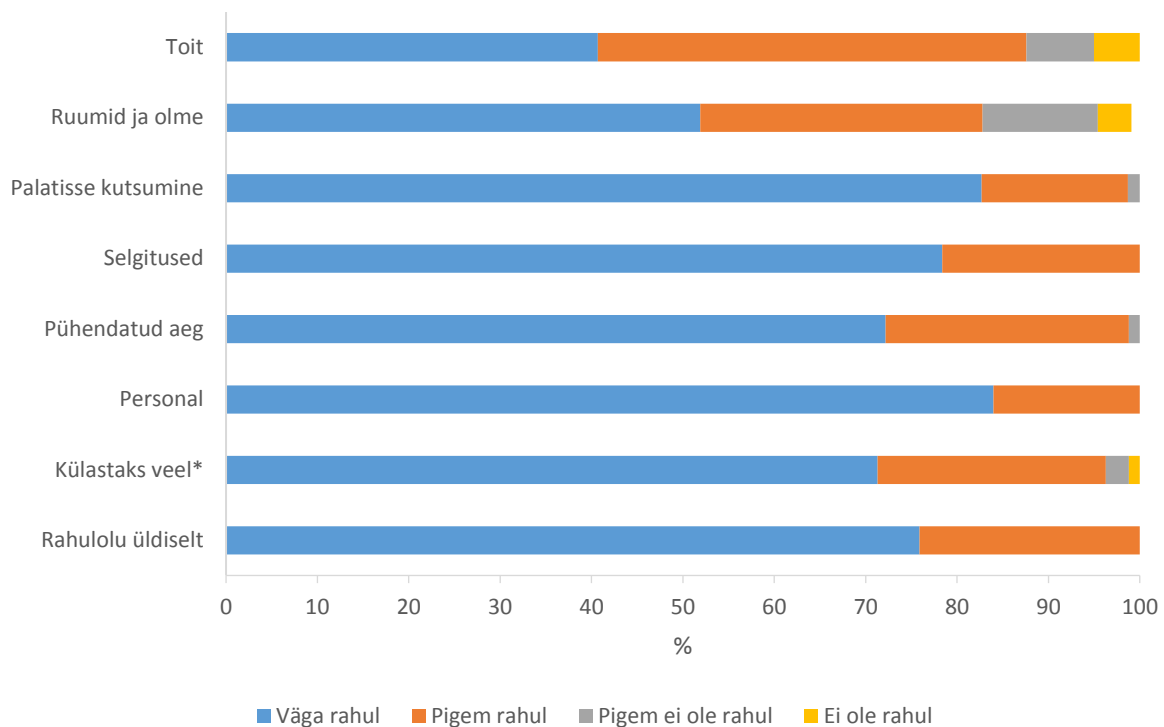
Küsimusele vastasid 80 inimest, neist enamik arvasid, et tuleks kindlasti (71,3%) või pigem jah (25%). Üksikud vastajad arvasid, et pigem ei tuleks (2,5%) või ei tuleks kindlasti (1,25%). Naiste hinnang taaskülastatavusele oli vähesel määral kõrgem kui eesti- ja vene rahvusest meestel. Üle 65-aastased mehed olid mõnevõrra vähem motiveeritud ravile naasma võrreldes üle 65-aastaste naiste- ning alla 65-aastaste naiste- ja meestega.



Joonis 2. Valmidus taaskülastada Põhja-Eesti Taastusravikeskust soo ja vanuselises võrdluses (4 – tulen kindlasti), 2017

3. Rahulolu haiglaravi erinevate valdkondadega

Rahulolu haiglaravi erinevate valdkondadega oli võimalik hinnata nelja punkti skaalal (4-väga hea; 3-pigem hea; 2-pigem halb; 1-väga halb). Kõige enam oldi rahul personali, palatisse abi kutsumise võimaluste ja selgitustega abivahendite kasutamise kohta (joonis 3 ja 4). Kõige vähem oldi rahul ruumide- ja olme olukorraga ning toitlustusega.



*Küllastaks veel – kindlasti/pigem jah/pigem ei/kindlasti ei

Joonis 3. Patsientide rahulolu haiglaravi erinevate valdkondadega Põhja-Eesti Taastusravikeskuses, 2017 (%)

3.1. Personali suhtlemisoskus, sõbralikkus ja tähelepanelikkus

Küsimusele vastasid 81 inimest. Vastajatest 84% hindasid personali väga heaks, 16% pigem heaks. Rahulolematust ei ilmnud. Keskmine hinnang rahulolule personaliga oli 3,84. Kommentaaridena toodi välja:

Kogu suhtlemine personali poolt on väga inimsõbralik ja inimväärikas, rahulikud, nõudlikud ja kannatlikud (M ?).

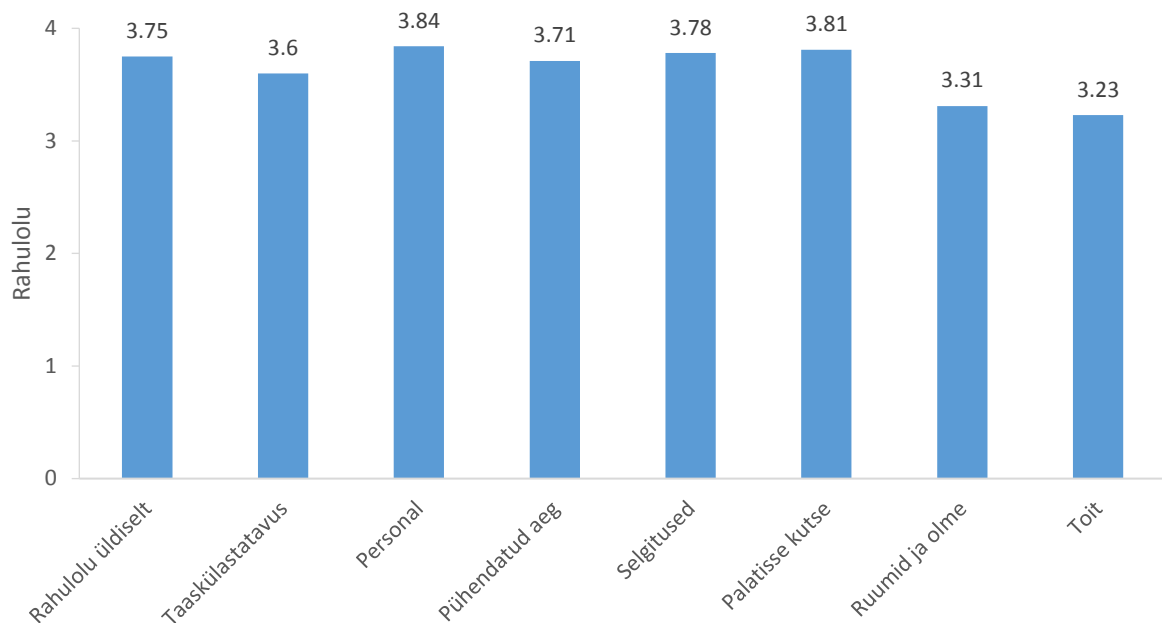
Väga tähelepanelikult aidati laudade taha enne sööki (M 57).

Imestasin personali heatahtlikkust ja tähelepanelikkust nii raskete haigete hooldamisel (N 79).

Rõõmsameelsed ja tähelepanelikud (N 75).

Paremat ei saa enam olla (N 86).

Suhtumine patsientidesse alates arstist kuni hooldajateni 5+ (N 79).



Joonis 4. Patsientide keskmine hinne rahulolule erinevate valdkondadega Põhja-Eesti Taastusravikeskuses (4-väga hea), 2017

3.2. Teile pühendatud aeg

Küsimusele vastasid 79 inimest. Vastajatest 72,2% hindasid neile pühendatud aega väga heaks, 26,6% pigem heaks. Üks vastaja hindas temale pühendatud aega pigem halvaks (1,3%). Keskmine hinnang pühendatud ajale oli 3,71. Kommentaaridena toodi välja:

Olen väga rahul, suhtlemine on sõbralik ja tähelepanelik (N 77).

Väga hea logopeedi ja terapeutide poolt (N 73).

10 päeva jooksul sain kõik, mida taastusravis vajasin (N 79).

3.3. Selgitused abivahendite kasutamise ja vajaduse kohta

Küsimusele vastasid 74 inimest, neist 78,4% hindasid selgitusi väga heaks ning 21,6% pigem heaks. Keskmine hinnang selgitustele abivahendite kohta oli 3,78. Kommentaaridena toodi välja:

Seletasite hästi abivahendite vajalikkust ja otstarvet (N ?).

Kõik selgitatud inimesele arusaamise tasemel (N 79).

3.4. Palatisse abi kutsumise võimalused

Küsimusele vastasid 75 inimest. Enamik vastajatest pidasid palatisse kutsumise võimalusi väga heaks (82,7%) või pigem heaks (16%). Üks vastaja pidas palatisse abi kutsumise võimalusi pigem halvaks (1,3%). Keskmine hinnang oli 3,81. Kommentaaridena toodi välja:

Üle vaadata palatisse kutsumise süsteem, kuna praegune heli on liiga vali (N ?).

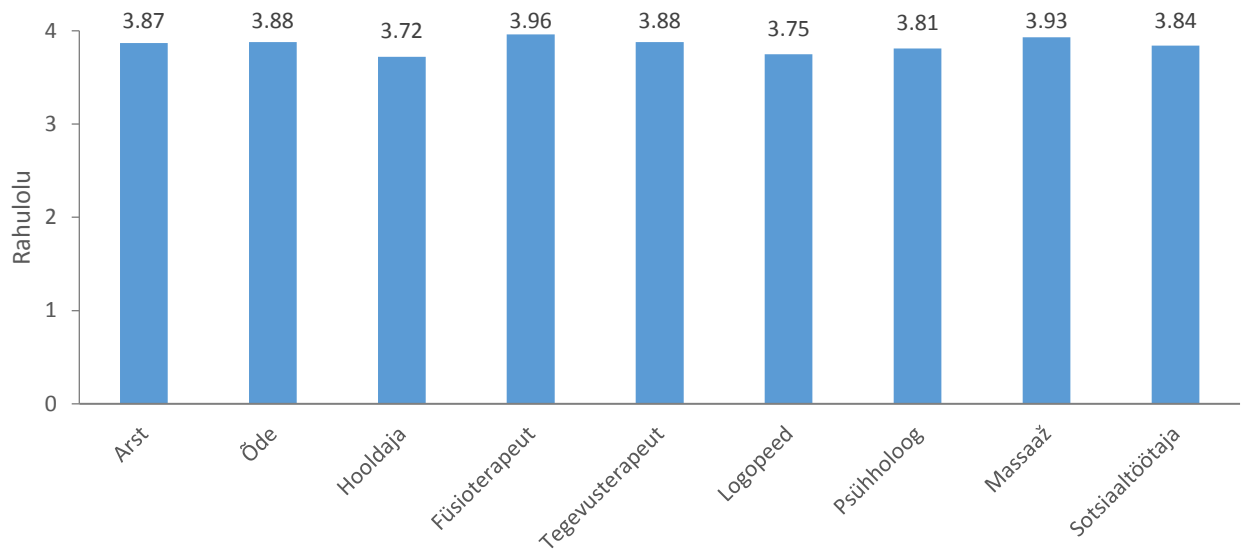
3.5. Raviarsti töö

Küsimusele vastasid 81 inimest. Vastajad olid raviarsti tööga väga rahul (87,7%) või pigem rahul (12,3%). Rahulolematust ei ilmnenu. Keskmine hinnang raviarsti tööle oli 3,88 (joonis 5). Kommentaaridena toodi välja:

Väga konkreetne ja oskuslik (N 77).

Hea ja südamlik (N 73).

Raviarst vahetus ravil olemise ajal (M 77).



Joonis 5. Hinnang spetsialistide tööga rahulolule Põhja-Eesti Taastusravikeskuses (4-väga hea), 2017

3.6. Õdede töö

Küsimusele vastasid 83 inimest. Vastajad olid õdede tööga väga rahul (88%) või pigem rahul (12%). Keskmine hinnang õdede tööle oli 3,88. Kommentaaridena toodi välja:

Õigeaegselt õige doos (M 57).

Hoolivad ja abivalmis (M 87).

Õed tähelepanelikult jälgisid patsiente ja vajadusel sai tähelepanu (N 79).

3.7. Hooldajate töö

Küsimusele vastasid 79 inimest. Vastajatest kolm neljandikku olid hooldajate tööga väga rahul (76%) või pigem rahul (20,2%). Üksikud vastajad pidasid hooldajate tööd pigem halvaks (3,8%). Keskmine hinnang hooldajate tööle oli 3,72. Kommentaaridena toodi välja:

Vastutulelikud (M 57)!

Kõik ei soi sellisele tööle, oleks vaja ka meessost hooldajaid (N 69).

Hooldaja Ludmilla – väga tubli ja abivalmis (N 72).

Väga hea, kiire ja korralik (N 86).

3.8. Ruumid ja olme

Küsimusele vastasid 81 inimest. Vastajatest pooled (52%) pidasid ruumide ja olme olukorda väga heaks. Kolmandik (30,9%) arvasid, et olukord on pigem hea. Vastajatest 13,6% pidasid ruumide ja olme olukorda pigem halvaks ning väiksem osa inimestet väga halvaks (3,7%). Keskmine hinne oli 3,31. Ruumide ja olme olukorda kommenteeriti järgmiselt:

Teler võiks olla igas toas (M 50).

Sooviks parandada pesemistingimusi (N 79).

Koristaja töö vajas tegemist (N 59).

Puhas, ilusad maalid (N 75).

Puhtad ja õhurikkad (N 86).

3.9. Toitlustamine

Küsimusele vastasid 81 inimest. Vastajatest vähem kui pooled (40,7%) hindasid toitlustust väga heaks. Enam arvati, et toitlustus on pigem hea (46,9%). Vastajatest 7,4% hindasid toitlustust pigem halvaks ning väiksem osa inimestet väga halvaks (4,9%). Keskmine hinne toitlustusele oli 3,23. Toitlustust kommenteeriti järgnevalt:

Lähtudes patsientide vajadustest ja soovitudest (N 77).

Soovitavalt paremini (N 69)!

Tahaks värsket salatit (M 57).

Toit võiks olla parem (N 70).

Pisut kesine ja üksluine (N 55).

Normaalne, vastavalt ettenähtud normile (N 79).

Toit väga maitsev. Portsjonid väiksed (M 66).

Tore, et saab võimaldada dieet-toitlustamist (N 58).

3.10. Füsioteraapia

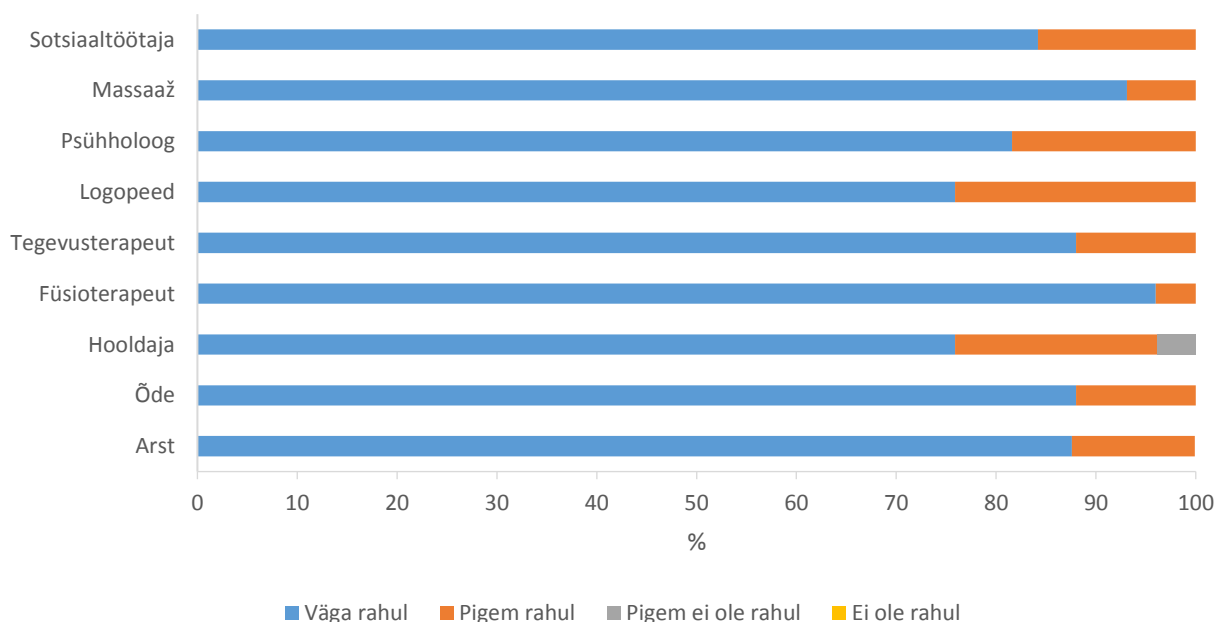
Küsimusele vastasid 75 inimest. Vastajad hindasid füsioteraapia teenust väga heaks (96%) või pigem heaks (4%). Keskmine hinne teenusele oli 3,96 (joonis 6). Teenust kommenteeriti järgnevalt:

Terapeudid töötavad ja panevad tähele iga patsiendi kõik kaebused ja tegutsevad vastavalt (N 79).

Töötavad täieliku pingega, väga sõbralikud (N 86)!

Terapeut Raili on mind palju aidanud käimise tagasi saamisel (N 78).

Kristiina teeb oma tänuväärsed tööd suure pühendumusega (M 74).



Joonis 6. Patsientide rahulolu erinevate spetsialistide tööga Põhja-Eesti Taastusravikeskuses, 2017 (%)

3.11. Tegevusteraapia

Küsimusele vastasid 67 inimest. Vastajad hindasid tegevusteraapia teenust väga heaks (88,1%) või pigem heaks (11,9%). Keskmine hinne teenusele oli 3,88. Tegevusteraapia teenust kommenteeriti:

Tegevusterapeut jälgib ja hindab tähelepanelikult ja oskuslikult tegutsemisvõimet (N 79).

Nõudlik oma töös (N 86).

Väga sõbralik ja meeldiv (M 28).

3.12. Logopeed

Küsimusele vastasid 29 inimest. Vastajad hindasid logopeedi teenust väga heaks (75,9%) või pigem heaks (24,1%). Keskmine hinne teenusele oli 3,76. Kommentaare ei olnud.

3.13. Pshühholoog

Küsimusele vastasid 38 inimest. Vastajad hindasid pshühholoogi teenust väga heaks (81,6%) või pigem heaks (18,4%). Keskmine hinne teenusele oli 3,82. Psühholoogide tööle tehti järgnevaid kommentaare:

Väga südamlik, sõbralik suhtlemisel, tahad vastata ausalt küsimustele (N 79).

Loogilise mõtlemise õppetund (M 74).

Põhjalik teenus (N 86).

3.14. Massaaž

Küsimusele vastasid 29 inimest. Vastajad hindasid massaaži teenust väga heaks (93,1%) või pigem heaks (6,9%). Keskmine hinne teenusele oli 3,93. Kommentaare ei olnud.

3.15. Sotsiaaltöötaja

Küsimusele vastasid 19 inimest. Vastajad hindasid sotsiaaltöötaja teenust väga heaks (84,2%) või pigem heaks (15,8%). Keskmine hinne teenusele oli 3,84.

Õigeaegne ja vastutulelik (M 74).

4. Info edastamine

Küsimusele kas teile on arusaadavalt ja piisavalt edastatud infot teie haigusest, ravist, abivahenditest ning edaspidisest elukorraldusest, oli võimalik vastata vabas vormis. Küsimusele vastasid 61 inimest. Neist 87% vastasid küsimusele jaatavalt, 4,8% rahuldvalt ning 8,2% eitavalt. Sisukamaid kommentaare ei tehtud, oldi teadlikud kust vajadusel informatsiooni leida.

5. Teadlikkus tasuliste teenuste võimalustest

Küsimusele kas olete teadlik tasuliste teenuste võimalustest (massaaž, pediküür, ravipäevade jätkamine) oli võimalik vastata vabas vormis. Küsimusele vastasid 59 inimest. Neist 67,8% vastasid küsimusele jaatavalt, 20,3% eitavalt. Ülejäänud vastajad kommenteerisid küsimust muul moel.

Olen huvitatud pediküüri võimalustest (N 81).

Olen teadlik, kuid hinnad kahjuks järjest tõusevad. Kuni hinnad on veel vähegi taskukohased, kasutan ikka (N 66).

Juuksurit ei ole – miks (M 68)?

Massaažiga olen rahul (N 68).

6. Ettepanekud, arvamused, kommentaarid

Küsimusele vastasid 35 inimest. Neist kolmandik kasutasid lahtrit lühikeseks tänu avaldamiseks või kinnitamaks, et haiglas viibimise ajal oli kõik korras.

6.1. Põhjalikumad tänuavaldused

Tänan südamest inimliku suhtumise, oskuliku hoolitsuse ja abi eest, eriti dr Seppot, õde Ave ja füsioterapeut Railit õpetuste eest, mis meid vigastatud ja haigeid uuesti aitavad võimaluste piires jalule ja tavaellu. Soovin kõigile tervist edu ja õnnestumisi teie raskes töös ja palju rõõmu elus! Veel kord - palju tänu (N 93).

Sarnaseid eeskujulikke asutusi võiks olla rohkem. Kõik on korras! Suur-suur tänu kõigile, te olete inimesed (M 86)!

Armsakesed! Tänumeel on suur. Olge hoitud ja kantud te kõik kõiketaluvas ja kõikeandestavas armastuses. Päike ei jäta sind maha... (N ?).

6.2. Ettepanekud seoses personaliga

Tööjõudu võiks rohkem olla. Töö on raske (M 85).

Tundsin puudust suhtlemisest (N 73).

Lamamisasendit võiks tihedaini muuta (N 59).

Kui ma oleks rikas ehitaksin sellele personalile uue, kõige uuema sisustusega taastusravikeskuse, kus nad võiksid töötada ja olla sama head kui nad praegu on (N 79).

Alati saab teha paremini, kuid mul puudub selles pädevus. Mulle ei jäänud silma midagi mida peaks tegema teisiti. Personal püüab enda poolt anda maksimumi, et patsiendid väljuksid raviasutusest tervemana. Jõudu ja edu teile ja suur tänu minule osutatud ravi eest (M 80).

6.5. Ettepanekud seoses korraldusega

Küllastusaeg võiks pikem olla, nt kuni 20:00 (M 28).

Tagada hingeteenuste võimalus (N 69).

7. Järeldused ja arutelu

Uuringu tulemuste põhjal olid kliendid valdavalt haiglaravi teenusega rahul ja sooviksid seda vajadusel taas külastada. Väljendati tänulikkust abivalmi ja heatahtliku personali eest. Arstide, õdede ja spetsialistide tööga oldi väga rahul ja nende suunas ei tehtud negatiivse sisuga märkusi. Enim rahulolematust esines toidu ja ruumide, millele tuleks edaspidi rohkem tähelepanu pöörata. Samas olid ka need valdkonnad üldiselt positiivse hinnanguga.

Saadud tulemuste usaldusväärsust mõjutab vastajate hulk võrreldes taastusravikeskuse tegeliku küllastajate arvuga, mis võiks suurem olla. Edaspidi võiks tagasiside ankeetide kogumist efektiivsemini korraldada. Samuti võiks ühtlustada eesti- ja venekeelsete ankeetide küsimuste järjekorra ning kasutada 4-punkti asemel 5-punkti skaalat, mis on lihtsamini mõistetav nii täitjale kui ka tulemuste tõlgendajale. Uuringu tulemusi on tutvustatud ka ettevõtte töötajatele ja juhtkonnale.