

Tähis	THA/86
Viide	03.06.2021
Versioon	1

TEAVIK

KODUÕENDUSTEENUSE 2020.a RAHULOLU- UURINGU KOKKUVÕTE

1. Sissejuhatus

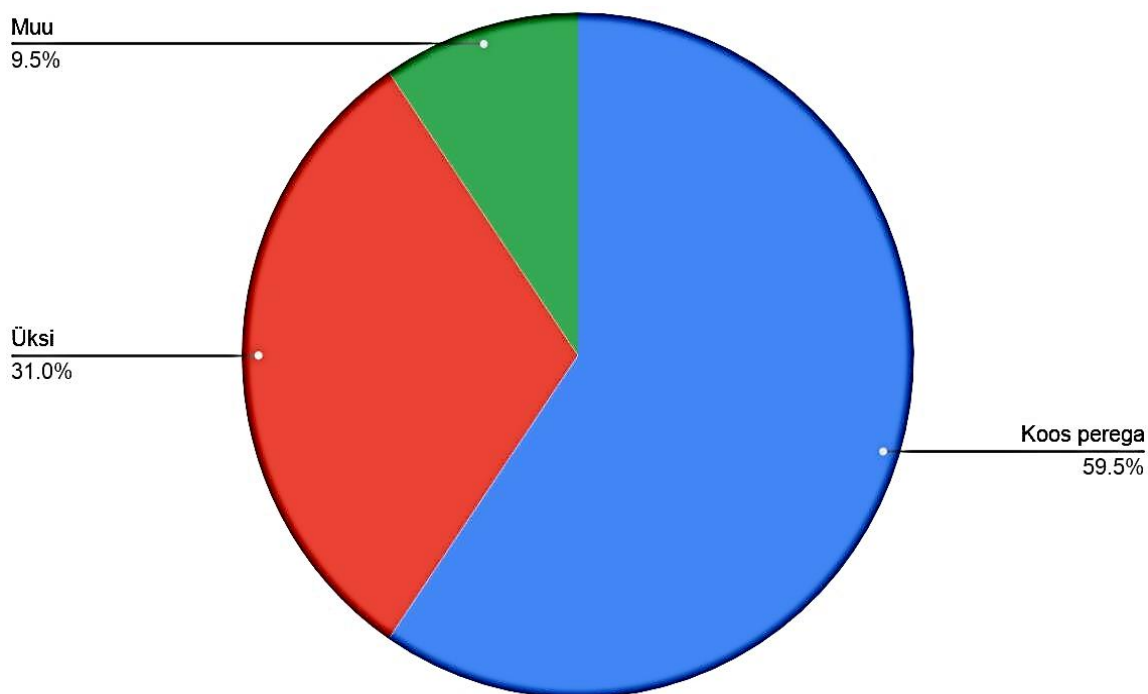
- 1.1. Käesolev rahulolu-uuringu kokkuvõte on koostatud Viljandi Gümnaasiumi õpilaste poolt haiglas läbiviidud ja koostatud koduõendusteenuse uurimustöö põhjal. Uuringu läbiviimise eesmärgiks oli teada saada, kuidas patsiendid on rahul haigla poolt pakutava koduõendusteenusega ja kuidas muuta teenus veelgi kvaliteetsemaks. Praktiline osa viidi läbi haigla poolt koostatud küsimustiku alusel. Uuring viidi läbi telefoni teel ja koosnes 14 küsimusest, millest 12 olid valikvastustega (Lisa 1).
- 1.2. Uuringu käigus koguti tagasisidet järgmiste teemade kohta:
 - Kas teenuse kvaliteet vastab nõuetele?
 - Kas õde kaasab patsienti raviplaani koostamises?
 - Kas teenusega ollakse rahul?

2. Metoodika

- 2.1. Uuringus kasutati kvantitatiivset uurimismeetodit. Küsitlus viidi läbi struktureeritud intervjuu vormis telefoni teel. Uurimuses osalesid haigla patsiendid, kes saavad koduõendusteenust. Küsimustiku, valimi ja nimekirja koostamisel ei mänginud rolli, kui kaua on patsient antud teenust saanud, välja arvatud juhul kui koduõde oli käinud ainult ühe korra. Oli ka inimesi, kes on teenust saanud mitmeid kordi. Sellisel juhul kasutati viimase koduõendusteenuse kogemuse tagasisidet. Välistamiskriteeriumiks oli puudulik aruselgus ja hooldekodus elamine, et välistada hooldekodu teenuse ja koduõendusteenuse tagasiside segamini ajamist. Koduõendusteenust saavaid patsiente, kes olid eelnevalt andnud nõusoleku neile helistamiseks, oli 67. Tegelikult vastas erinevatel põhjustel kokku 42 patsienti ehk ligikaudu 63%. Küsitluse viisid patsientidega telefoni teel läbi Viljandi Gümnaasiumi õpilased.
- 2.2. Koduõendusteenuse rahulolu küsitlus viidi läbi ajavahemikus 15.10.2020 - 15.12.2020. Uuringu aluseks oli haigla meeskonna poolt väljatöötatud eestikeelne küsimustik. Küsitlajad said oma kasutusse kabineti, kust helistati patsientidele. Helistamist alustati juhuslikus järjekorras valitud patsientidele, kes olid eelnevalt andnud oma nõusoleku küsimustikule vastamiseks.

3. Tulemused

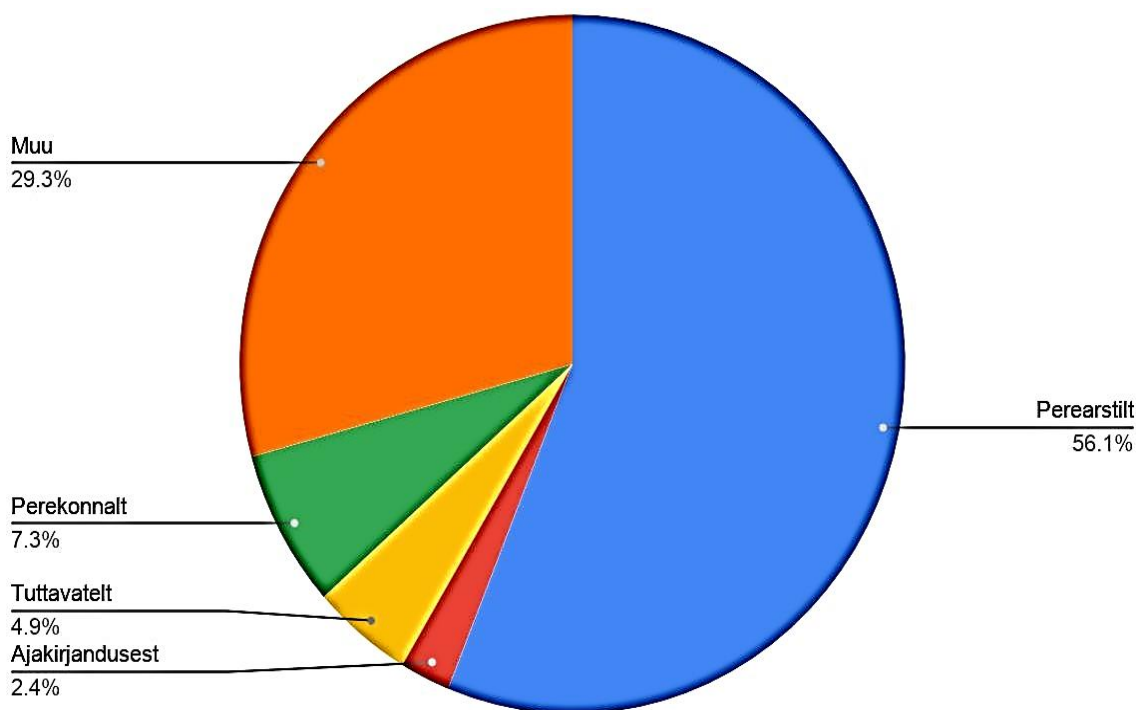
3.1 Allpool on toodud sektordiagramm (Joonis 1), mis iseloomustab patsientide elamise korraldust.



Joonis 1. Patsientide elamise korraldus

Küsimusele, „Kas Te elate oma kodus: üksi, koos perega või muu?“, vastas kõige rohkem patsiente „elab koos perega“ ehk 59,5% vastajatest. Ligi 31% patsientidest „elab üksi“ ning kõige väiksema osakaaluga, 9,5% patsientidest valisid vastusevariandi „muu“.

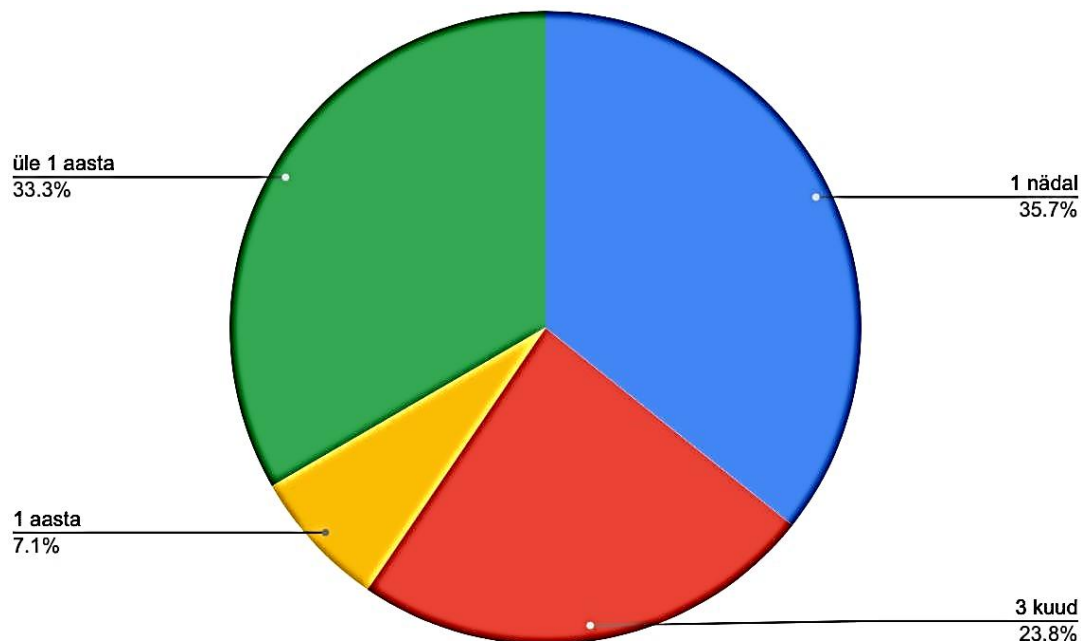
3.2. Järgnevalt on sektordiagrammi (Joonis 2) peal välja toodud, kust said patsiendid koduõendusteenusest teada.



Joonis 2. Kuidas kuulsid patsiendid koduõendusteenusest

Kõige suurem hulk vastajatest, 56,1%, said koduõendusest teada perearstilt. 29,3% patsientidest said teenusest teada mujalt. Perekonnalt said teenuse kohta teada 7,3% patsientidest ja 4,9% patsientidest kuulsid koduõendus teenusest tuttavatelt. Kõige vähem saadi teada teenuse kohta ajakirjandusest, neid oli ainult 2,4%.

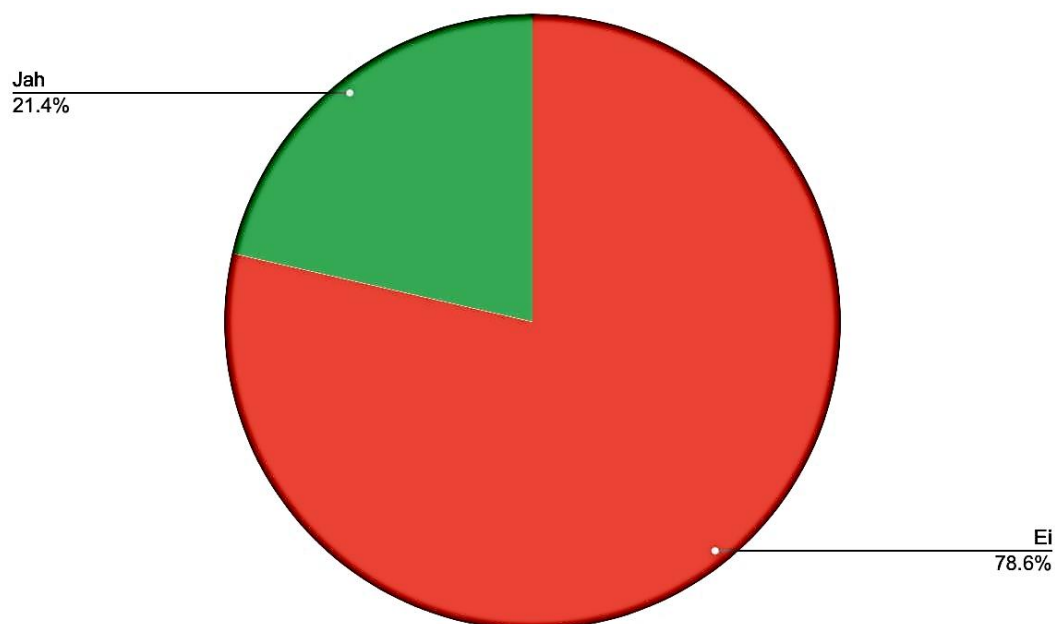
- 3.3. Allpool on toodud sektordiagramm (Joonis 3), mis iseloomustab patsientide koduõendusteenuse kestvust.



Joonis 3. Kui kaua on patsientide jaoks koduõendusteenus kestnud

Kolmandaks küsiti patsientide käest, kui kaua on koduõendusteenus nende jaoks kestnud. Enamikel patsientidel oli teenus kestnud üks nädal, 35,7%. Peaaegu sama paljudel oli teenus kestnud üle ühe aasta, 33,3%. 23,8% patsientidest oli koduõendusteenus kestnud kolm kuud ning vähestel, vaid 7,1% patsientidest üks aasta.

- 3.4. Järgneval sektordiagrammil (Joonis 4) on välja tood patsientide arvamus selle kohta, kas koduõendusteenus on aastatega muutunud.



Joonis 4. Kas pikaajalistel patsientidel on teenus aastatega muutunud

Patsientidelt, kes eelmisele küsimusele vastasid „üle ühe aasta“, uuriti lisaks, kas teenus on aastatega kuidagi muutunud. Suurem osa, 78,6%, vastasid “ei” ning 21,4% vastasid “jah”. Jaatava vastuse korral paluti ka oma vastust selgitada. Üks patsient vastas, et kui alguses vahetusid koduõded, siis nüüd on tal ainult üks kindel koduõde. Kaks patsienti ütlesid, et nad on teenusega väga rahul ja see muutub kogu aeg paremaks. Paar teist patsienti sõnasid, et teenus on muutunud aastatega paremaks. Üks patsient lausus, et aastatega pole teenuse kvaliteet muutunud, muutunud on tema tervislik seisund ja sellega kaasnesid muutused raviplaanis.

Patsiendid selgitasid oma vastust veel järgmiselt:

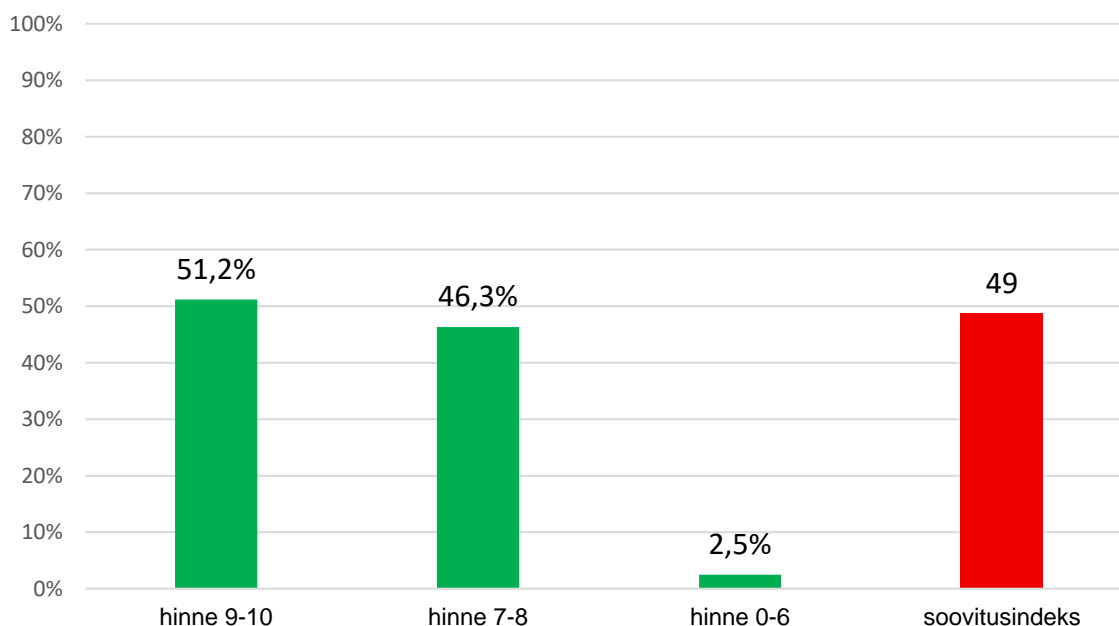
- halvemaks ega paremaks ei ole läinud;
- nii hea õde, et kõik on kogu aeg hästi olnud;
- paremaks muutunud;
- paremuse poole on teenus läinud.

3.5. Järgnev tulpdiaagramm (Joonis 5) kajastab andmeid koduõendusteenuse soovitajate ja mittesoovitajate kohta protsendiliselt ning soovitusindeksit koduõendusteenusele.

Soovitusindeks toetub 11 punktile skaalal 0 kuni 10. Vastused vahemikus 0-6 tähistavad mittesoovitajaid, 7-8 on passiivne grupp ning 9-10 tähistavad soovitajaid. Soovitusindeksi arvilise näitaja saamiseks arvutatakse lahutades soovitajate osakaalust (%) mittesoovitajate osakaal (%). Soovitusindeks võib olla vahemikus -100 kuni 100. Lõpparv on ümardatud täisarvuks.

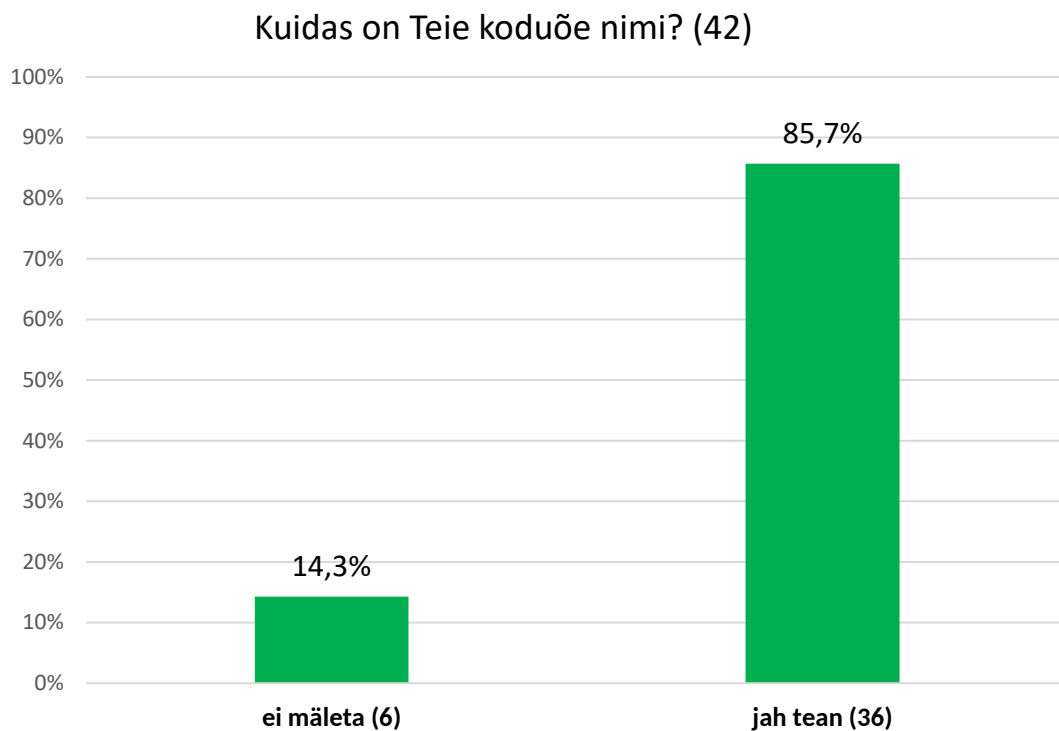
Kokku vastas küsimusele “Kas selle kogemuse põhjal Te soovitaksite Viljandi haigla koduõendusteenust oma sõbrale/kolleegile?” 41 inimest, kellest: hinde 9-10 andis 21 inimest ehk 51,2% vastanutest; hinde 7-8 andis 19 inimest ehk 46,3 % vastanutest; hinde 0-6 andis 1 inimene ehk 2,5 % vastanutest. Soovitusindeksi arvutus: $51,2\% - 2,4\% = 48,8$, ümardatud täisarvuks 49.

Kas selle kogemuse põhjal Te soovitaksite Viljandi haigla koduõeteenust oma sõbrale/kolleegile?



Joonis 5. Koduõendusteenuse soovitusindeks

- 3.6. Järgnev tulpdiagramm (joonis 6) toob välja, kui paljud patsiendid teadsid oma koduõe nime. Põhjus, miks osad patsiendid vastata ei suutnud oli, et ei tule meelde. Positiivne oli, et suurem osa patsiente teadis oma koduõe nime.



Joonis 6. Kas patsient teadis oma koduõe nime

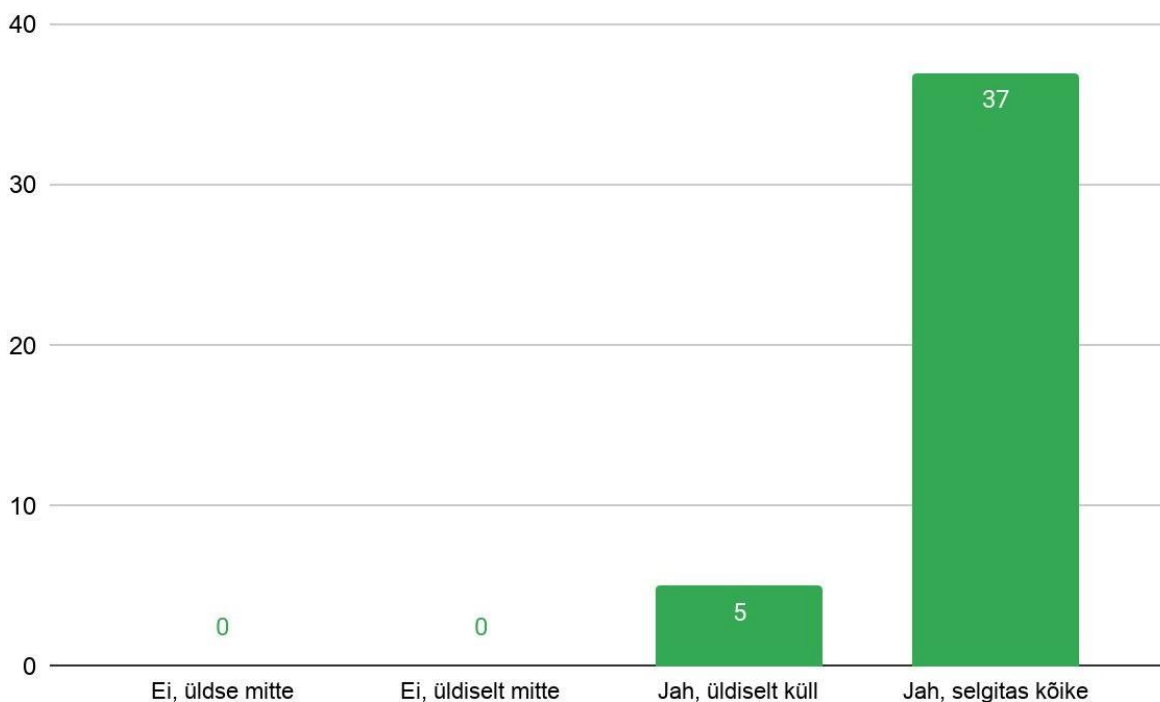
- 3.7. Järgnev tulpdiagramm (Joonis 7) iseloomustab koduõdede kaitsemaskide ja kaitsekinnaste kandmist visiidil.



Joonis 7. Kaitsemaski ja kinnaste kandmine teenuse osutamisel

41 patsienti vastasid, et koduõde kandis visiidil kindaid, ning 40, et kandis ka kaitsemaski. 2 patsienti ütlesid, et õel puudus kaitsemask ning 1 nendest ka, et tal puudusid kindad.

3.8. Allpool toodud tulpdiaagramm (Joonis 8) iseloomustab seda, kas koduõde selgitas patsiendile oma tegevusi.



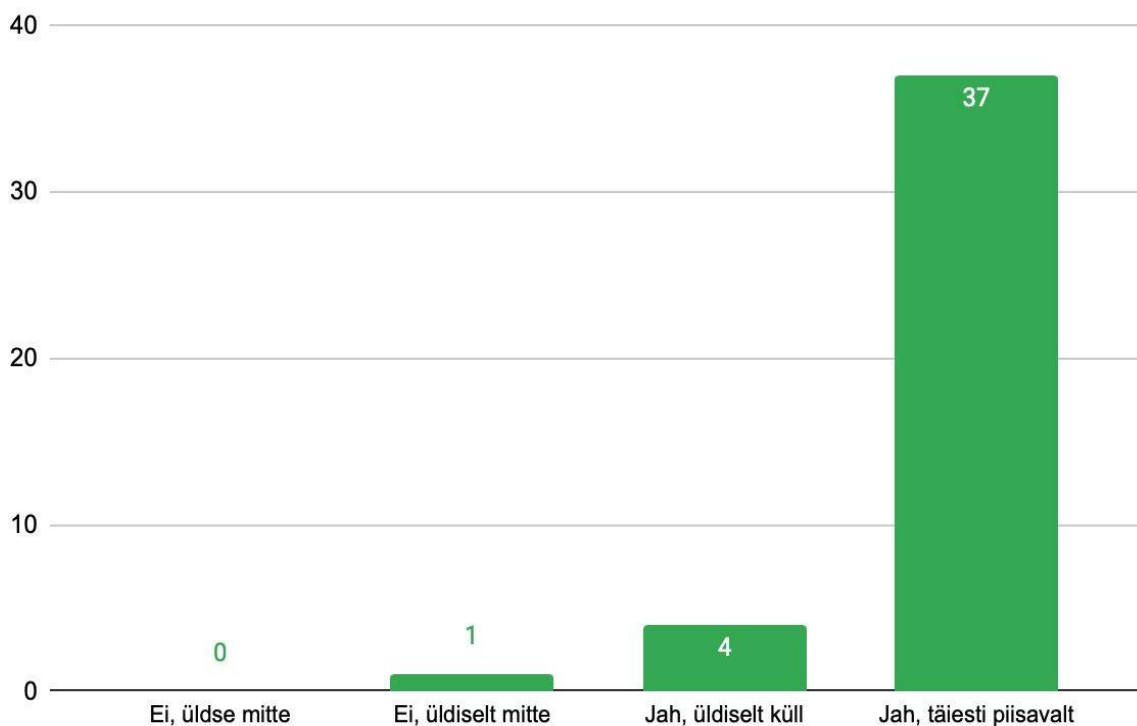
Joonis 8. Koduõde tegevuste selgitamine patsiendile

Ligi 90% ehk 37 patsienti vastas, et koduõde selgitas kõike, mida tegema hakkas ning ülejäänud 5 vastasid, et koduõde selgitas üldiselt küll kõike, aga midagi oleks võinud rohkem selgitada. Vastuseid “ei, üldse mitte” ja “ei, üldiselt mitte” ei valinud ükski vastaja.

Patsientide selgitused oma vastusele:

- alati selgitab;
- üldjuhul patsient teab ise, mida koduõde teeb;
- koduõde käis ka varem 7 kuud, ei olnud teisel korral vaja enam nii palju selgitada;
- nii kaua käinud, et enam ei ole vaja selgitada.

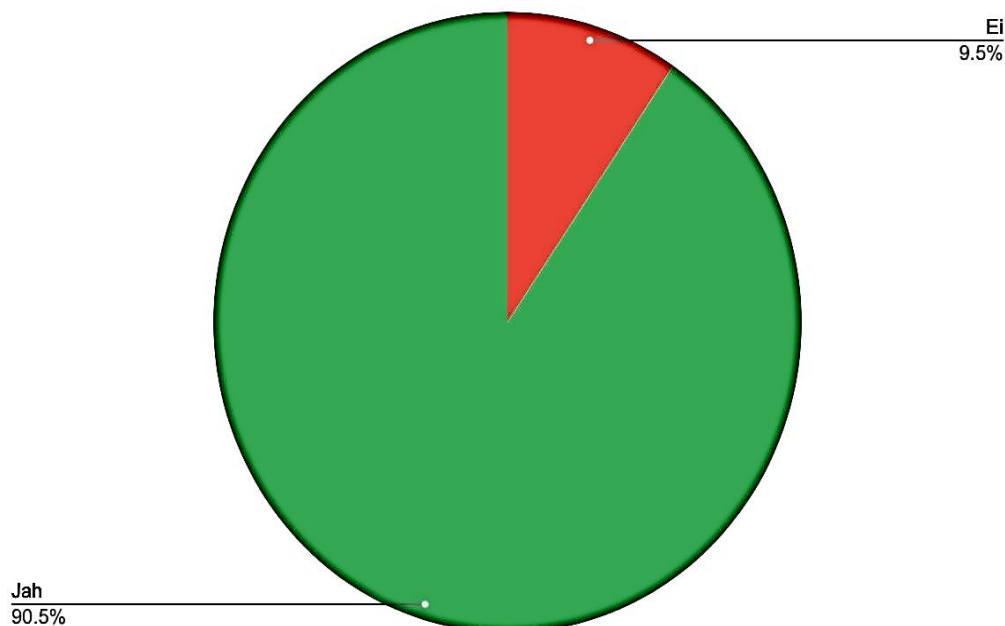
3.9. Järgnevalt toodud tulpdiagramm (Joonis 9) iseloomustab, kas patsient sai koduõelt piisavalt juhtnõore ja nõu.



Joonis 9. Juhtnõõride ja nõu saamine koduõelt

37 vastanut tunneb, et koduõde andis täiesti piisavalt nõu, kuidas iseseisvalt oma tervisemurega toime tulla. 4 patsienti vastas “jah, üldiselt küll” saab piisavalt nõu ehk tunneb, et midagi jääb veel selgitustes puudu. Ainult üks vastaja tunneb, et õde juhtnõore üldiselt ei anna ning “ei, üldse mitte” ei anna nõu ei valinud ükski patsient.

3.10. Allpool välja toodud sektordiagramm (Joonis 10) iseloomustab, kas koduõde küsis patsiendi tervise eesmärkide kohta.

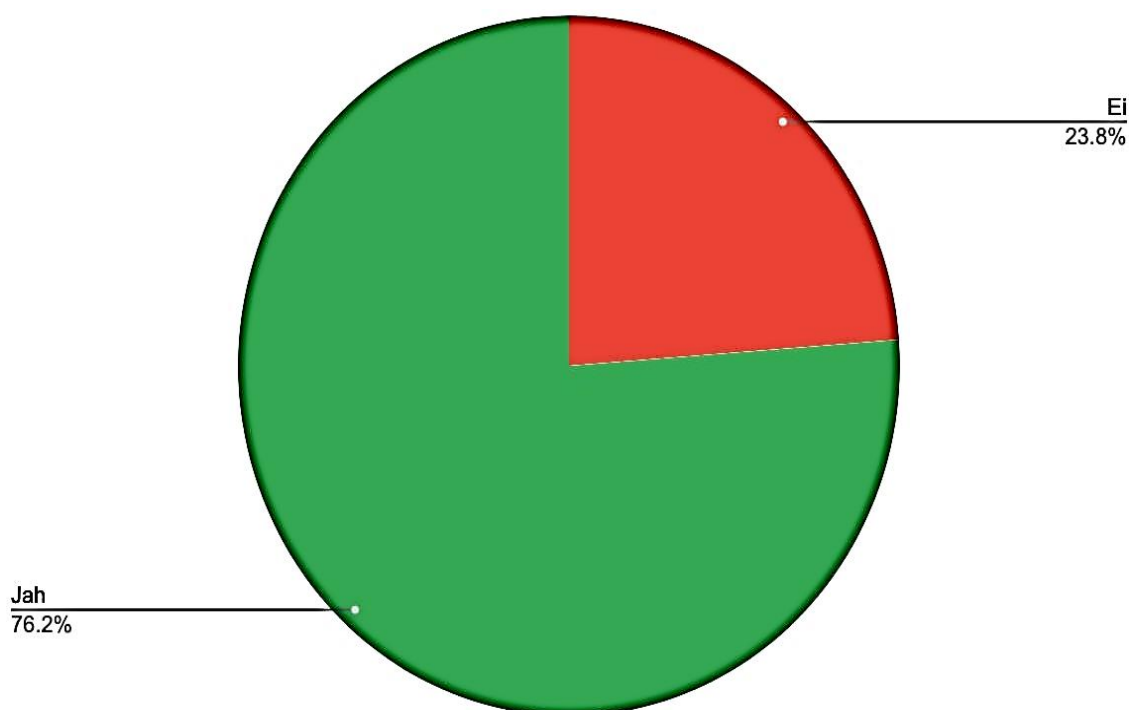


Joonis 10. Kas koduõde küsis patsiendi eesmärkide kohta

Koduõde küsis tervise eesmärkide kohta 38 vastanult ehk ligikaudu 91%. Ülejäänud 84

patsienti vastasid, et koduõde ei küsinud nende tervise eesmärkide kohta.

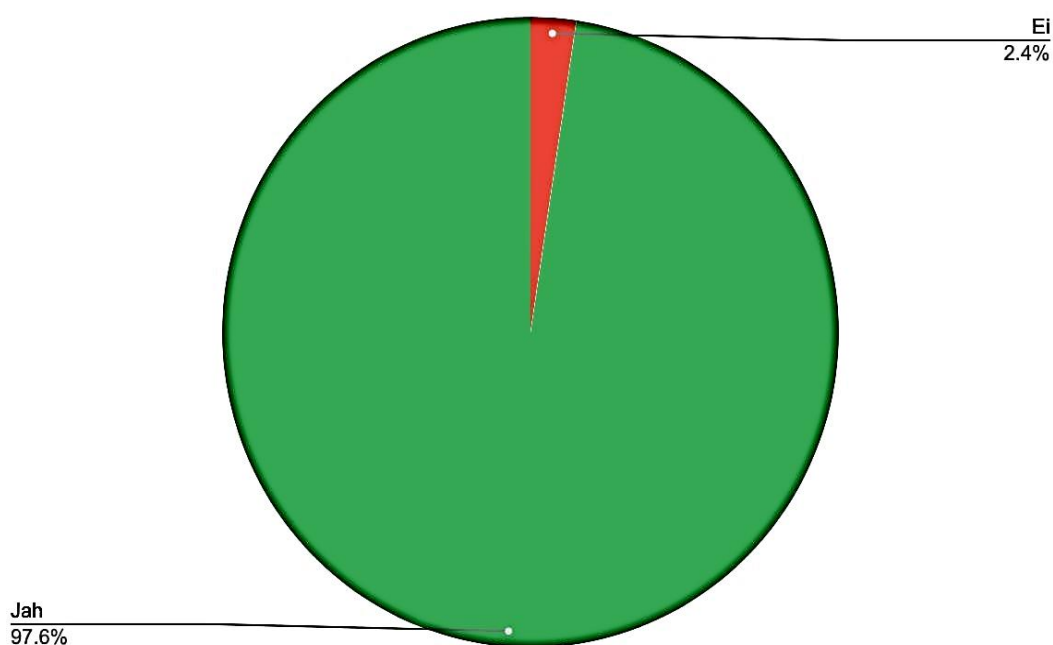
3.11. Järgnev sektordiagramm (Joonis 11) iseloomustab, kas koduõde küsis raviplaani koostamisel patsiendi arvamust.



Joonis 11. Kas raviplaani koostades küsis koduõde patsiendi arvamust

Ainult 76% vastanutest vastas “jah”, et raviplaani koostades küsis koduõde nende arvamust. Ülejäänud 24% patsientidest tunneb, et koduõde ei arvestanud raviplaani koostades nende soovidega. Paljude patsientide arvates on selline lähenemine neile võõras, sest nad olid harjunud, et tavaliselt määratakse raviplaani, kas perearsti või koduõde poolt.

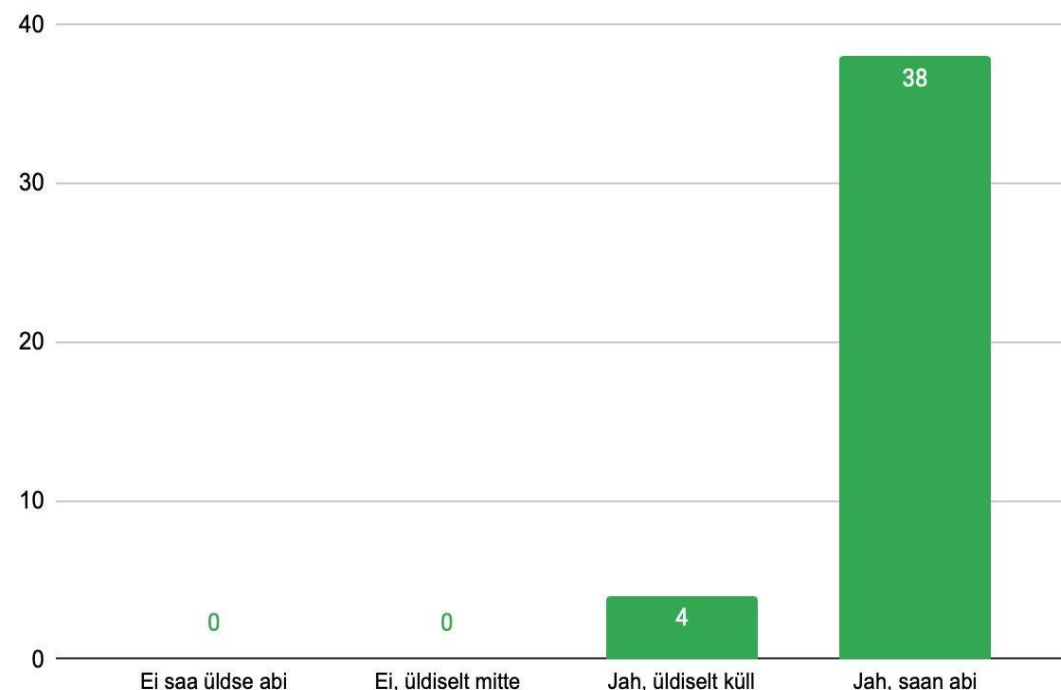
3.12. Allpool toodud sektordiagramm (Joonis 12) iseloomustab patsientide teadmist järgmisest visiidist.



Joonis 12. Kas patsient teavad, millal järgmine koduõde visiit toimub

42 patsiendist ei tea ainult 1, millal järgmine koduõde visiit tema juurde toimub. Ülejäänul 41 vastanul on alati eelnevalt ette teada, millal järgmine visiit toimub.

3.13. Järgnev tulpdiagramm (Joonis 13) iseloomustab patsientide arvamust sellest, kas nad saavad teenuse käigus oma murele abi.



Joonis 13. Kas patsient saab teenuse osutamise käigus oma murele abi

Koduõendusteenusest saavad oma murele abi 38 vastanut.

Patsientide selgitused oma vastusele:

- muidu ei tellikski, kui abi ei saaks;
- parem ja kergem tunne on kui koduõde õpetab ja on kellelegi asju rääkida.

3.14. Vastused küsimusele: „On Teil selle kogemuse põhjal Viljandi haiglale ettepanekuid?“:

- koduõendusteenus on väga hea!;
- rasked küsimused. Palju vanainimesi, kes ei julge ega tea ise abi küsida. Viljandi haigla võiks ise rohkem pakkuda ja soovitada. Viljandi haiglale ainult head kiidusõnad;
- rohkem koduõdesid, et kõik haiged saaks seda teenust kasutada;
- soovitan kõigile koduõendusteenust, kes enda murega ise hakkama ei saa;
- tore oleks kui õde saaks ka sisemiste valudega tegelda määrata valuvaigisteid vms;
- väga hea süsteem, et koduõde käib. Haigla võiks ise kogu info rääkida, et ei peaks kogu aeg uuesti perearsti juurde minema.

Uurimistöö küsitlusleht

Lugupeetud patsient!

Viime läbi patsientide rahulolu küsitlust, mille raames soovime saada tagasisidet toimunud koduõe visiidi 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?

- Perearstilt
 - Tuttavatelt
 - Perekonnalt
 - Ajakirjandusest
 - Muu
-

3. Kui kaua koduõeteenus Teie jaoks kestnud on?

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

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

- Ei
 - Jah
-

Soovi korral selgitage vastust:

5. Kas selle kogemuse põhjal soovitaksite Viljandi haigla koduõeteenust oma sõbrale/kolleegile?

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 kasutaksite/millal tahaksite minna nt arsti visiidile vms)?

- Ei
 - Jah
-

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

- Ei
 - Jah
-

13. Kas tunnete, et saate koduõendusteenuse 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?