

Iseseisval statsionaarsel õendusabiteenusel viibivate patsientide rahulolu teenusega oleme varasemalt küsinud ja hinnanud üks kord aastas, vastavalt Sotsiaalministri määrusele nr 128 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded“. Alates 01.11.2024 kehtima hakanud Terviseministri määruse nr 43 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi ja patsiendiohutuse tagamise nõuded“ kohaselt kogume ja hindame patsiendi tagasisidet tervishoiu kvaliteedi ja rahulolu kohta, mille keskmeks on patsientide kogemused ja arvamused tervishoiuteenuste kohta.

Sellest tulenevalt jagatakse patsientidele küsitlusankeedid. Küsitlustulemuste hindamise ja analüüsimise järel koostatakse kokkuvõtte, mis avalikustatakse haigla veebilehel [www.elora.ee](http://www.elora.ee).

Elora Maardu Haigla AS patsiendi rahulolu uuring 2024 viidi läbi perioodil september-november.

Ankeetküsitlusele vastamine on vabatahtlik. Võimalust pakuti kõikidele patsientidele, kes tervislikust seisundist tulenevalt said aru küsitust ning olid võimelised vastuseid andma. Ankeedid jagas välja ja korjas kokku õendusjuht. Tagastatud täidetud ankeete oli 9.

#### Küsitluse tulemused:

Vastajaid vanuse järgi: kuni 50/1 51-60/ 1 61-70/ 3 71-80/ 2 81+ / 2

Vastajaid soo järgi: naisi 1/ 1% mehi 4/ 99%

<b>1. PRIVAATSUS</b>	Jah	Pigem jah	Ei	Pigem ei	Ei oska vastata
Kas haiglasse vastuvõtul käituti Teiega viisakalt ja privaatsetl?	9	0	0	0	0
Kas lähedasi lubatakse Teie juurde ja saate olla nendega omaette?	8	1	0	0	0
Kas hoolduse ja protseduuride ajal austatakse Teie privaatset?	6	2	0	0	0
Kas Teil on võimalus olla üksinda, kui seda soovite?	8	1	0	0	0

<b>2. VIISAKUS</b>	Jah	Pigem jah	Ei	Pigem ei	Ei oska vastata
Kas töötajad pööravad Teile piisavalt tähelepanu?	6	2	1	0	0
Kas Te saate arvamust avaldada ja ei pea kartma tagajärgi?	6	2	0	0	1
Kas töötajad kohtlevad Teid lugupidavalt ja inimväärselt?	9	0	0	0	0
Kas töötajad arvestavad Teie eripärade ja harjumustega?	6	2	0	0	1

<b>3. TURVALISUS</b>	Jah	Pigem jah	Ei	Pigem ei	Ei oska vastata
Kas Te tunnete end turvaliselt kui olete palatis üksinda?	9	0	0	0	0
Kas Te saate kasutada vajadusel abikutsenuppu?	9	0	0	0	0
Kas Te tunnete end öisel ajal turvaliselt?	8	1	0	0	0
Kas Teie küsimustele vastatakse arusaadavalt?	6	1	1	0	1

## PATSIENDI RAHULOLU UURINGU KOKKUVÕTE 2024a

<b>4. HEAOLU</b>	Jah	Pigem jah	Ei	Pigem ei	Ei oska vastata
Kas haiglas olles suhtutakse Teisse heatahtlikult?	8	1	0	0	0
Kas hooldus ja ravi haiglas aitavad Teil paremini edaspidi hakkama saada?	5	4	0	0	0
Kas Te olete rahul palati puhtusega?	9	0	0	0	0
Kas Teile on võimaldatud ajaviitetegevused nt raamatud, TV jms?	8	0	1	0	0

<b>5. TOITLUSTAMINE</b>	Jah	Pigem jah	Ei	Pigem ei	Ei oska vastata
Kas Te olete rahul pakutava haiglatoiduga?	7	2	0	0	0
Kas soe toit ja jook serveeritakse Teile soojana?	7	2	0	0	0
Kas Teile sobilikud söögiriistad (kahvel, nuga, lusikas) on olemas?	9	0	0	0	0
Kas toidu kogused on Teile piisavad?	9	0	0	0	0

<b>6. SUHTLEMINE PATSIENDIGA</b>	Jah	Pigem jah	Ei	Pigem ei	Ei oska vastata
Kas personal leiab aega vestelda Teiega ka Teie elust?	1	3	4	0	1
Kas õde/hooldaja selgitab Teile enne toimingu läbiviimist tegevuse sisu?	3	4	1	1	0
Kas Te saate personalilt vastuseid oma küsimustele?	6	3	0	0	0
Kas personal suhtleb Teiega sõbralikult ja Te saate neid usaldada?	9	0	0	0	0

<b>7. ÜLDINE RAHULOLU</b>	Jah	Pigem jah	Ei	Pigem ei	Ei oska vastata
Kas vajadusel tuleksite uuesti Elora haiglasse ja soovitaksite seda ka teisele abivajajale?	7	2	0	0	0
Kas olete rahul õendusabi teenusega üldiselt?	8	1	0	0	0

Iseseisval statsionaarsel õendusabiteenusel viibivate patsientide rahulolu teenusega oleme varasemalt küsinud ja hinnanud üks kord aastas, vastavalt Sotsiaalministri määrusele nr 128 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded“. Alates 01.11.2024 kehtima hakanud Terviseministri määruse nr 43 „Tervishoiuteenuste kvaliteedi ja patsiendihutuse tagamise nõuded“ kohaselt kogume ja hindame patsiendi tagasisidet tervishoiu kvaliteedi ja rahulolu kohta, mille keskmeks on patsientide kogemused ja arvamused tervishoiuteenuste kohta.

Alates 01.05.23 toimus üleminek Elora kaubamärgi alla, mis ühendab kolme haigla tervishoiu- ja hoolekandeteenuste kompetentsid ja kogemused – Elora Keila Haigla AS, Elora Hiiu Haigla AS, Elora Maardu Haigla AS. Protsesside parendamise ja ruumide renoveerimisega tegeletakse järjepidevalt.

Ühine põhimõte on hoolitseda teenuse saaja tervise eest terviklikult. Anda läbi pakutavate teenuste meelerahu patsientidele, nende lähedastele ja ettevõtte töötajatele.

## PATSIENDI RAHULOLU UURINGU KOKKUVÕTE 2024a



Muudatuste periood on kulgenud positiivses suunas, enim ollakse rahul sõbraliku suhtlemise ja toitlustamisega. Harjumist on vaja haigla poolt pakutava privaatsusega ning personal peaks leidma rohkem aega patsientidega suhtlemiseks.