

Kokkuvõte SA Nõo Hooldekodu klientide rahulolu-uuringust 2017

SA Nõo Hooldekodu klientidelt koguti kirjalikku tagasisidet klientide rahulolu küsitluse kaudu. Lisaks saadi tagasisidet kliendikoosolekutel ja teenuselt koju lahkunud klientidelt.

Klientide rahulolu-uuringu eesmärgiks oli hinnata klientide rahulolu osutatava teenusega.

Uuringu läbiviimiseks kasutati paber kandjal ankeeti, mis koosnes 5 teemablokist – rahulolu osutatava hooldusteenusega ja hoolduspersonali tööga, toitlustamine, kliendi privaatsus ja väärkuse austamine, turvalisus ja tegevusvõimalused.

Rahulolu-uuringus osalejatel oli võimalus teha omapoolseid ettepanekuid, mida asutus võiks paremini või teisiti korraldada.

Küsitlus viidi läbi ajavahemikul 15. detsember 2017 kuni 29. detsember 2017.

Ankeedile vastamine oli anonüümne.

Küsimustikule vastas 30 klienti (65% klientidest). Kolme ankeeti ei saanud arvestada kuna osadele küsimustele ei olnud vastatud.

Vastanutest 15 (56%) olid naised, 12 (44%) olid mehed.

6.2.1 Uuringu tulemused

Rahulolu osutatava hooldusteenusega

Meie poolt pakutava hooldusteenuse ja hooldamisega oli rahul ja väitis, et see on hea 41% vastanutest. 15% vastanutest hindas hooldust rahuldavaks.

Hoolduspersonali tööga oli väga rahul 26%, 70% vastanutest oli sellega rahul, 4% ei olnud rahul.

Ruumide puhtus ja hubasus

Tubade puhtust ja hubasust hindasid 63% vastanutest heaks, 7% suurepäraseks. 9% vastanute hinnangul on tubade puhtus rahuldav. 21% ei osanud öelda kuidas nad tubade puhtusega rahule jäid. Pesemis- ja tualettruumide puhtust hindas heaks 70%, rahuldavaks 30%.

Toitlustamine

Pakutavaid toite pidas heaks 70% vastanutest. 4% hinnangul on pakutavad toidud suurepäraseid. Rahuldavaks hindas toite 26% vastanutest.

Pakutava menüü vaheldusrikkuse hindas 11% vastanutest suurepäraseks, 70% vastanutest hindasid seda heaks. 15% vastanute hinnangul on menüü vaheldusrikkus rahuldav ja 4% hinnangul on menüü valik kesine ja pidas seda halvaks.

Kõige rohkem ettepanekuid esitasid ja oma soove avaldasid kliendid toitlustamisega seoses.

Vastajad olid välja toonud järgmist:

- rohkem sooviks lihatoite, kala, tatraputru, piima, kommi
- rohkem rasvaseid toite
- putrusid võiks vähem olla, eriti kaerahelbeputru
- õhtune toit võiks toitvam olla
- rohkem võiks olla salatit, muna, erinevaid võileivakatteid, kanasuppe ja -kastmeid
- supid on väga maitavad
- menüü võiks olla vaheldusrikkam
- putrusid võiks rohkem olla
- tatart ei taha nii tihti
- leiba võiks rohkem olla
- kartulit on palju

Klientide poolt esitatud ettepanekutega arvestab asutus edaspidi pakutavate menüüde koostamisel.

Õigus privaatsusele ja väärkuse austamine

67% vastanutest tunneb, et nende privaatsust ja väärkust austatakse alati. 11% arvates austatakse nende privaatsuse ja väärkusega mõnikord. 22% ei oska öelda kas nende väärkust ja privaatsust austatakse.

Hooldatava vajaduste ja soovidega arvestamine

56% vastanute arvates arvestatakse nende vajaduste ja soovidega alati. 30% hinnangul arvestatakse nende vajaduste ja soovidega mõnikord, 3% arvates tehakse seda harva, 3% hinnangul ei arvestata inimese vajadusi ja soove mitte kunagi. 7% ei oska öelda kas nende vajaduste ja soovidega arvestatakse või mitte.

Rahulolu meditsiinilise teenindamisega (õe tegevus, perearstide visiidid, erialaarstide vastuvõttudel käimine)

11% vastanustest on meditsiinilise teenindamisega väga rahul, 70% on rahul. 18% ei ole meditsiinilise teenindamisega rahul. Rahuolematuse põhjustena toodi välja:

- hooldekodus ei ole arsti
- hooldekodus ei ole igal tööpäeval õde
- perearstid peaksid tihedamini patsiente vaatamas käima
- järjekorrad eriarstide vastuvõtule on väga pikad ja tuleb kaua oodata

Rahulolu päevategevustega

Pakutavate päevategevustega on väga rahul 22% vastajatest. 68% arvates on nad päevategevustega rahul. 10% vastanutest ei ole pakutavate päevategevustega rahul.

Päevategevuste osas märgiti puudustena:

- liiga palju lihtsalt niisama jutustamist, millel pole mitte mingit mõtet
- rohkem võiks olla erinevaid esinejaid ja külalisi

Kliendi õigused ja kaasamine

48% vastajatest on teadlikud kliendi õigustest ja kohustustest. 52% hinnangul ei ole nad kliendi õigustest ja kohustustest teadlikud.

Võimalusest esitada ettepanekuid, kaebusi ja tänuavaldusi nii suuliselt kui kirjalikult on teadlikud 62% vastanutest. 38% vastajatest ei ole teadlikud, et neil on võimalus esitada ettepanekuid ja kaebusi.

Klientide rahulolu-uuringu kokkuvõtteks võib öelda, et 70% vastanute hinnangul on nad osutatud teenusega rahul ja hindavad seda heaks. 19% vastanute hinnangul on nende teenusega rahulolu rahuldav. 11% vastanutest peavad osutatavat teenust halvaks.