

SA Narva Haigla patsientide toitlustamisega rahulolu küsitlus 2025: võrdlus 2024. aasta tulemustega

Statsionaarsete patsientide toitlustamise korraldamine on oluline osa terviklikust raviprotsessist, mõjutades patsientide taastumist, heaolu ning haiglas viibimise kogemust. Tasakaalustatud ja kvaliteetne toit toetab paranemist, aitab ennetada tüsistusi ning parandab patsientide üldist elukvaliteeti, eriti nende puhul, kes vajavad eridieete.

Käesolev ülevaade annab analüüsi statsionaarsete patsientide rahulolust toitlustamise korraldusega, keskendudes toitlustuse kvaliteedile, portsjonite sobivusele, serveerimisele ning tehnilistele aspektidele. Samuti tuuakse välja peamised probleemkohad ja esitatakse ettepanekud teenuse parendamiseks.

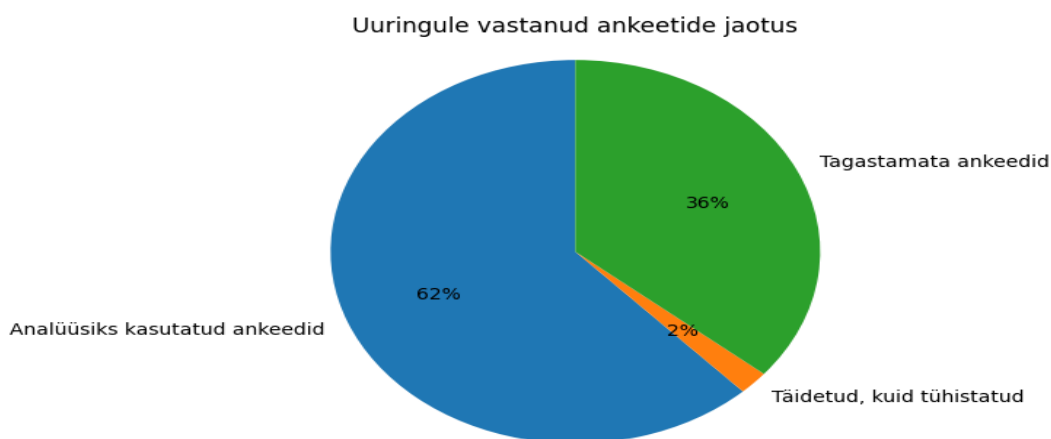
Uuringu eesmärk on hinnata patsientide rahulolu toitlustamisteenusega, tuvastada kitsaskohad ning pakkuda välja parendusmeetmeid statsionaarse toitlustamise kvaliteedi tõstmiseks.

Statsionaarsete patsientide rahulolu hindamiseks viidi läbi anonüümne ja vabatahtlik küsitlus neljas kliinilises üksuses: sisehaiguste kliinikus, kirurgiakliinikus, naistekliinikus ja õendusabi osakonnas. Küsitlus toimus samadel alustel nagu varasem uuring .

Andmete töötlemiseks kasutati programmi Microsoft Excel.

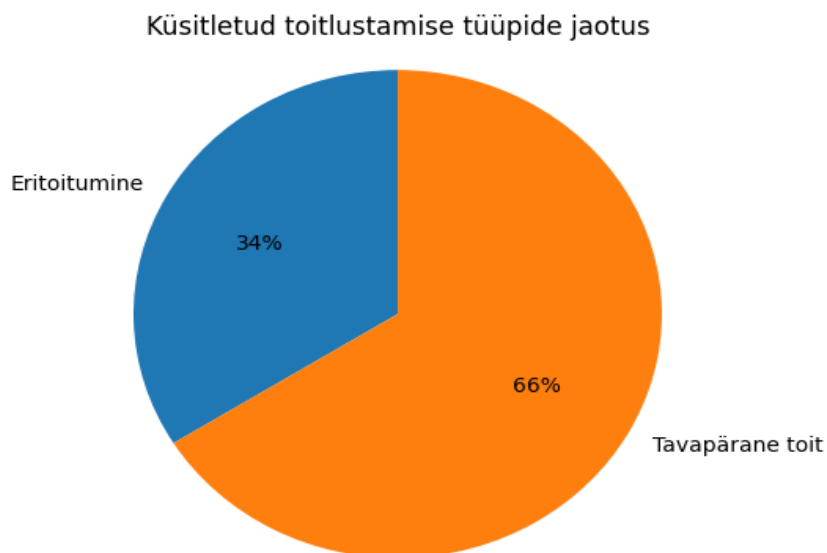
Küsitletutest olid osad eritoitumisel ning ülejäänud said tavapärast haiglatoitu. Vastajate seas olid esindatud nii nais- kui meespatsiendid ning erinevad raviprofiilid, mis võimaldab käsitleda tulemusi üldistava ülevaatenähtena statsionaarse toitlustamise kohta.

Kokku jaotati osakondadesse 100 ankeeti, millest 64 tagastati täidetuna. 2 ankeedi tühistati, kuna patsiendid ei mõistnud küsimuste sisu. Seega kasutati edasiseks analüüsiks 62 ankeeti, mis moodustab **62% kõigist jagatud ankeetidest (joonis 1).**



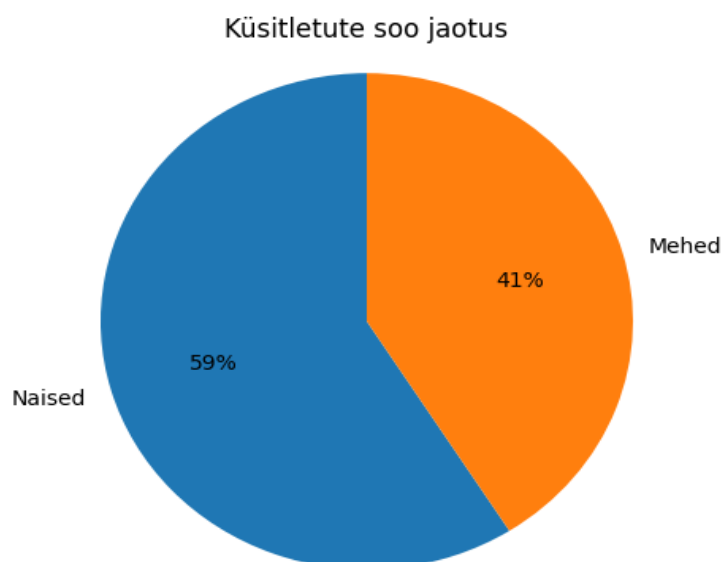
Joonis 1. Uuringule vastajate osakaal

Küsitletutest oli eritoitumisel 21 vastajat (34%) ja ülejäänud 41 patsienti (66%) sõid tavapärast toitu (joonis 2).



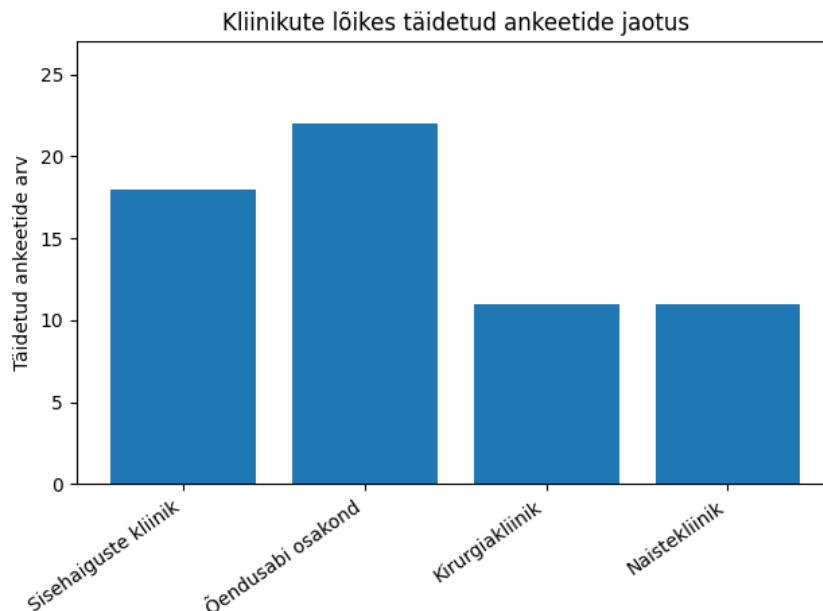
Joonis 2. Küsitletud toitlustamise tüüpide jaotus.

59% küsitletutest olid naised ja 41% mehed (joonis 3).



Joonis 3. Küsitletute soo jaotus.

Kliinikute lõikes täidetud ankeetide jaotus: sisehaiguste kliinikus - 18 ankeeti, õendusabiosakonnas - 22 ankeeti, kirurgiakliinikus - 11 ankeeti ja naistekliinikus - 11 ankeeti (joonis 3).



Joonis 3. Kliinikute lõikes täidetud ankeetide jaotus

1.KÜSITLUSE STRUKTUUR:

Analüüsitud andmed hõlmavad patsientide hinnanguid toitlustamise erinevate aspektide kohta haiglas. Küsitluses esitati mitmeid küsimusi, mis jagunesid järgmistesse kategooriatesse:

1.1 Personal

- Kas olete rahul patsiendi toitlustamise eest vastutava personali suhtumisega?
- Kas olete rahul töötajate väljanägemisega (puhtus, korrektsus), kes toitu pakub?

1.2 Toitlustus

- Kas olete rahul roogade serveerimise ja esitamisega?
- Kas olete rahul pakutavate roogade temperatuuriga?
- Kas olete rahul pakutavate roogade maitsega?
- Kas olete rahul pakutavate roogade mitmekesisusega?
- Kas olete rahul pakutavate roogade portsjoni suurusega?
- Kas olete rahul pakutavate roogade kvaliteediga?

1.3 Tehnilised aspektid

- Kas olete rahul sööginõude ja söögiriistadega varustamisega?
- Kas olete rahul Teile söögikorraks eraldatud ajaga?

2. RAHULOLU KÜSITLUSE TULEMUSED:

2.1 Kõrgeim rahulolu

Kõige kõrgem rahulolu ilmnes järgmistes valdkondades:

Portsjoni suurus

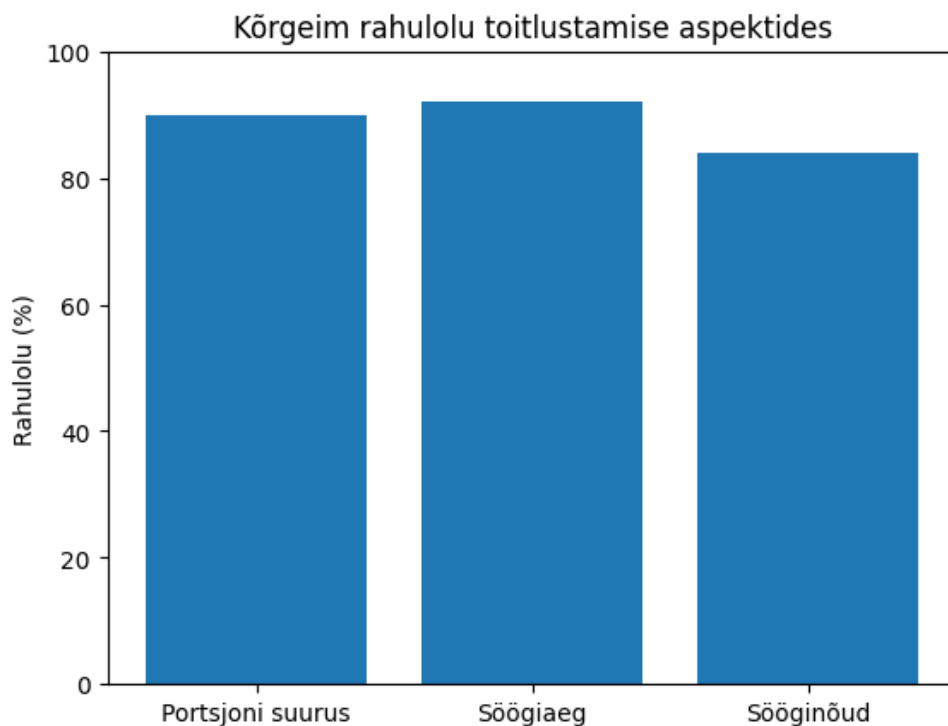
- „Olen rahul“ – 58%
- „Olen rahul täielikult“ – 32%
- Kokku rahulolu: **90%**

Söögikorraks eraldatud aeg

- „Olen rahul“ – 53%
- „Olen rahul täielikult“ – 39%
- Kokku rahulolu: **92%**

Sööginõude ja söögiriistade varustatus

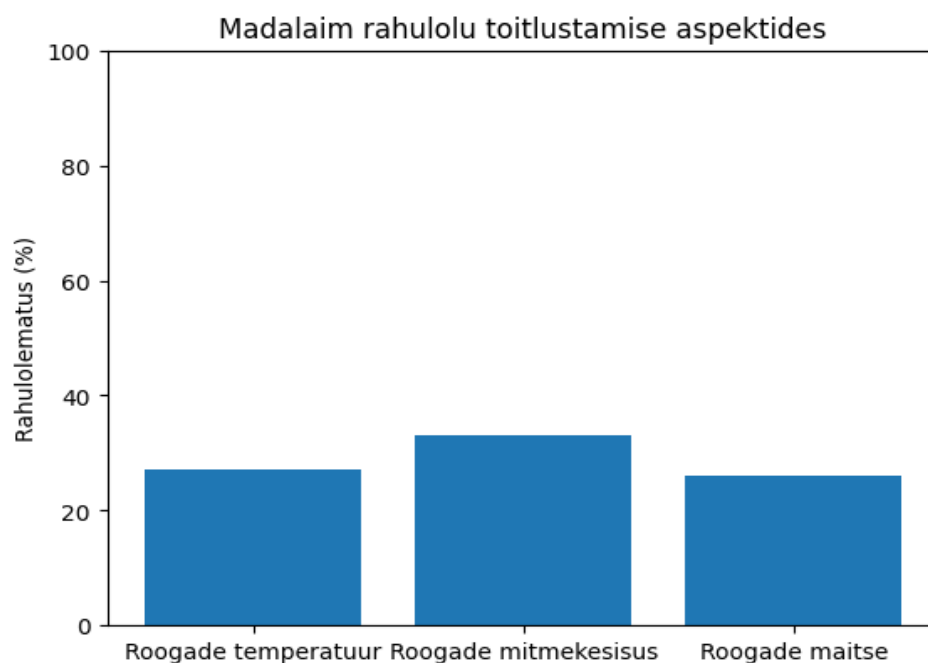
- „Olen rahul“ – 57%
- „Olen rahul täielikult“ – 27%
- Kokku rahulolu: **84%**



2.2 Madalaim rahulolu

Kategooriad, kus negatiivsed vastused ("Ei ole rahul üldse" ja "Ei ole rahul") olid kõrgeimad:

- **Roogade temperatuur:**
 - "Ei ole rahul üldse": 3%
 - "Ei ole rahul": 24%
 - Kokku rahulolematus: **27%**
- **Roogade mitmekesisus:**
 - "Ei ole rahul üldse": 4%
 - "Ei ole rahul": 29%
 - Kokku rahulolematus: **33%**
- **Roogade maitse:**
 - "Ei ole rahul üldse": 4%
 - "Ei ole rahul": 22%
 - Kokku rahulolematus: **26%**



3. Parandamist vajavad Valdkonnad

Analüüs näitas, et järgnevad valdkonnad vajavad tähelepanu ja parendamist:

- Roogade temperatuur
- Roogade mitmekesisus
- Roogade maitse

4. PARANDUSETTEPANEKUD:

4.1 Roogade temperatuur

Soovitatav on täiustada toidu transporti ja säilitamist, kasutades tõhusamaid termokonteinereid ning rakendades regulaarset temperatuurikontrolli kogu serveerimisahela ulatuses.

4.2 Roogade mitmekesisus

Menüüde vaheldusrikkust saab parandada hooajaliste toorainete, erinevate valmistusviiside ning rahvusköökidest inspireeritud roogade kasutamisega.

4.3 Roogade maitse

Soovitatav on pöörata suuremat tähelepanu roogade maitsestamisele, tagades, et toit oleks mahe, kuid samas piisavalt maitsekas. Tuleks eelistada naturaalseid maitseaineid ja ürte (nt till, petersell, küüslauk, sibul, sidrunimahla), mis parandavad maitset ilma liigse soola või rasva lisamiseta.

4.4 Üldised parendusmeetmed

- süsteemse tagasiside kogumine
- regulaarne kvaliteedikontroll
- suurem rõhk toidu visuaalsele atraktiivsusele

5. KOKKUVÕTE

Uuringu tulemused näitavad, et enamik statsionaarseid patsiente on toitlustamisteenusega üldiselt rahul, eriti portsjonite suuruse, söögikorraks eraldatud aja ning sööginõude varustatuse osas. Samas ilmneb mõõdukas rahulolematuse roogade temperatuuri, mitmekesisuse ja maitsega. Nende valdkondade süsteemne parandamine aitaks tõsta patsientide üldist rahulolu ning toetada ravi kvaliteeti.

Patsientide kommentaarid (2025)



Toidu kogused olid piisavad ja portsjonite suurus sobiv.

Söögikorraks eraldatud aeg oli piisav, ei olnud tunnet, et peaks kiirustama.



Söögikorraks eraldatud aeg oli piisav, ei olnud tunnet, et peaks kiirustama.

Üldiselt oldi toitlustamisteenusega rahul, kuid väikeste muudatustega võiks teenus olla parem.



Toit jõudis jahtununa.

Roogade maitse oli tagasihoidlik.



Menuüü oli liiga üheülbaline.

Vähe valikuid, eriti hommikusöögi ajal.



Toidu kvaliteet ei olnud ühtlane.



Toidu kvaliteet ei olnud ühtlane.

Võrdlev analüüs: patsientide toitlustamisega rahulolu 2024 ja 2025

Võrreldes 2024. ja 2025. aasta patsientide toitlustamisega rahulolu küsitluste tulemusi, on võimalik täheldada nii üldise rahulolu püsimist kui ka mõningaid muutusi üksikutes hinnatavates valdkondades.

Vastamismäär ja valimi iseloomustus

2025.aastal oli vastamismäär madalam kui 2024. aastal. Kui 2024. aastal kasutati analüüsiks 117 ankeeti (69% jagatud ankeetidest), siis 2025. aastal kasutati 62 ankeeti (62% jagatud ankeetidest). Vastajate struktuur jäi siiski võrreldavaks: mõlemal aastal osalesid patsiendid erinevatest kliinikutest ning esindatud olid nii tavatoit kui ka eritoitumine.

Eritoitumisel olevate patsientide osakaal suurenes 2025. aastal (34%) võrreldes 2024. aastaga (26%), mis võib mõjutada hinnanguid eelkõige roogade maitse ja mitmekesisuse osas.

Kõrgeima rahuloluga valdkonnad

Mõlemal aastal olid kõrgeima rahuloluga seotud portsjoni suurus, söögikorraks eraldatud aeg ning sööginõude ja -riistade varustatus.

Samas on 2025. aastal täheldatav **kerge langus rahulolu tasemes** võrreldes 2024. aastaga.

Näiteks portsjoni suuruse rahulolu vähenes 95%-lt 90%-le ning söögikorraks eraldatud aja rahulolu 96%-lt 92%-le. See viitab üldiselt stabiilsele teenuse kvaliteedile, kuid osutab vajadusele säilitada senist head taset ka muutuvates tingimustes.

Madalaima rahuloluga valdkonnad

Nii 2024. kui ka 2025. aastal jäid madalaima rahuloluga valdkondadeks roogade temperatuur, roogade mitmekesisus ja roogade maitse.

2025. aastal suurenes rahulolematuse kõigis nimetatud kategooriates võrreldes eelmise aastaga.

Eriti märgatav on roogade mitmekesisusega seotud rahulolematuse kasv (30% → 33%) ning roogade maitsega seotud rahulolematuse suurenemine (23% → 26%). See viitab sellele, et varasemalt tuvastatud probleemid ei ole veel piisaval määral lahendatud ning mõjutavad jätkuvalt patsientide üldist hinnangut toitlustamisele.

Üldine hinnang ja trendid

Üldiselt võib järeldada, et patsientide rahulolu toitlustamisteenusega on jäänud valdavalt samale tasemele, kuid 2025. aasta tulemused näitavad mõõdukat negatiivset trendi üksikutes kvaliteedinäitajates. Positiivseks võib pidada asjaolu, et tugevad küljed (portsjonite suurus, söögiaeg ja varustatus) on säilinud, samas kui probleemsed valdkonnad on selgelt ja järjepidevalt esile toodud mõlema aasta tulemustes.

Kokkuvõte

Võrdlusanalüüs näitab, et 2025. aasta küsitluse tulemused kinnitavad 2024. aastal tehtud järeldusi: toitlustamise põhilised tugevused on stabiilsed, kuid roogade temperatuur, mitmekesisus ja maitse vajavad jätkuvalt sihipäraseid parandusmeetmeid. Süsteemne tegevus nendes valdkondades on oluline, et vältida rahulolu edasist langust ning parandada patsientide ravikogemust tervikuna.