



**MEDITA KLIINIKU
PATSIENTIDE RAHULOLU
UURING**

Jaanuar 2016

ÜLDINFO

Tervishoiuasutuse edukaks arenguks ja funtsioneerimiseks on oluline patsientide/klientide rahulolu teeninduse ja pakutavate teenustega.

Käesoleva uuringu eesmärgiks oli selgitada välja patsientide rahuolu Tartus tegutseva Medita kliiniku poolt pakutavate tervishoiuteenustega.

Samuti uuriti küsitluse käigus patsientide üldist meelsust kliiniku töökorralduse osas ning paluti anda tagasisidet kliiniku tegevusele.

Küsitlus viidi läbi 2016. aasta jaanuaris. Küsitlus oli anonüümne ning vabatahtlik. Küsimustik paluti patsientidel täita paber kandjal peale visiidil või protseduuril käimist.

Kokku vastas küsitusele 2016. aasta jaanuaris 110 patsienti, kellest 48% olid naised ja 52% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 45, noorim oli 19- ning vanim 70-aastane.

Küsitluse läbiviimist koordineeris Medita kliiniku kommunikatsioonijuht Siim Ausmees, kes koostas ka uuringu lühikokkuvõtte.

PATSIENTIDE RAHULOLU MEDITA KLIINIKU POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA

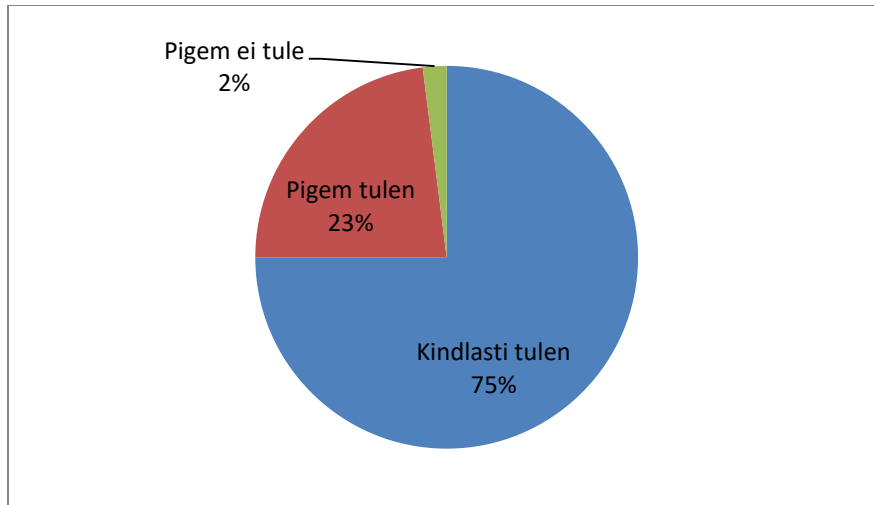
ÜLDINE RAHULOLU RAVITEENUSTEGA

Patsientidel paluti hinnata raviteenuse üldist osutamist Medita kliinikus ning rahuolu osutatud teenusega.

Vastusevariantideks olid: „jah, väga“, „jah, üldiselt küll“, „ei, üldiselt mitte“, „ei, üldse mitte“.

Küsimusele vastasid kõik küsitluses osalejad ning kõik vastajad andsid vastuseks „jah, väga“ või „jah, üldiselt küll“.

Küsimusele „Kas tuleksite veel vajadusel vastuvõtule Medita kliinikusse“, vastati järgmiselt:

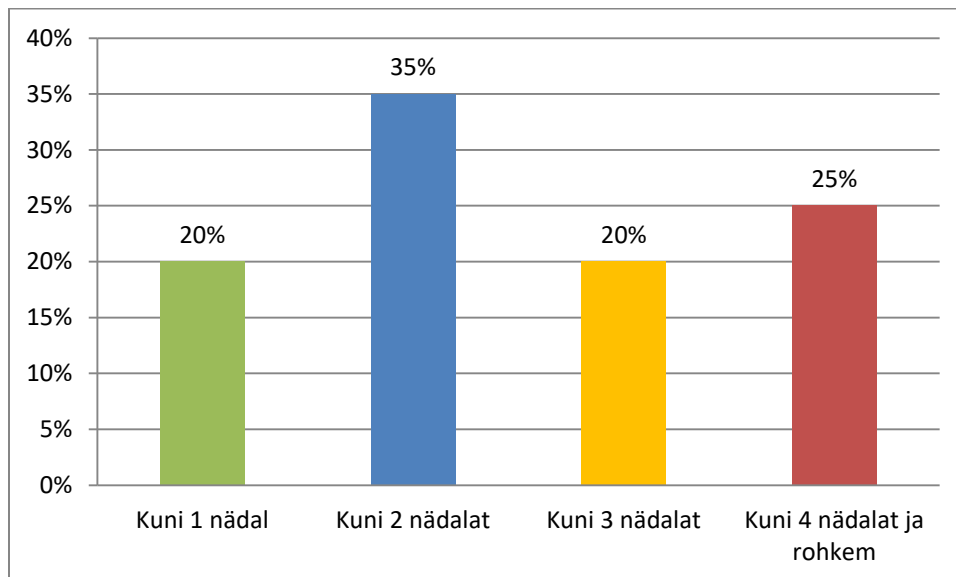


Lisaks uuriti vastanute meelsust, kas nad oleksid valmis Medita kliinikut soovitama ka teistele võimalikele patsientidele. Vastanutest 80% panid kirja, et soovitaksid kindlalt Medita kliinikut ka teistele võimalikele patsientidele.

PATSIENTIDE SAABUMINE KLIINIKUSSE JA RAHULOLU SELLE PROTSESSIGA

Vastanutest 75% registreeris vastuvõtule telefoni teel, 25% tegi registreeringu Medita kliiniku koduleheküljel www.medita.ee ning Medita kliiniku töötaja võttis nendega telefoni teel ühendust ja pakkus välja võimalikke visiidiaegu. Samuti oli märgitud, et suunav perearst on kasutanud e-registreerimise võimalust läbi vastavate programmide.

Registreerimisest vastuvõtuni kulus küsitluses osalenud patsientidel:



Üldiselt jäadi ooteaja pikkusega rahule, kuigi 10% vastanutest andis ooteaja pikkusele ka negatiivse tagasiside, et ooteaeg oleks võinud olla lühem.

Küsimusele „Kuidas jäite rahule registratuuri töötaja suhtlemisega“, andis 98% vastanutest positiivset tagasisidet. 2% vastanutest olid meelestatud negatiivselt ning kommentaaridesse oli tagasisidena märgitud, et administraatoriga oli raske telefoni teel kontakteeruda ning vastuvõtuaega saada.

Küsimusele „Kaua tuli Teil oodata registratuuris vastuvõttu?“, andis 90% vastanutest teada, et kuni 10 minutit, 7% vastas 11-15 minutit ning 3% rohkem kui 15 minutit. 90% vastanutest pani kirja, et visiidiaeg algas õigel ajal, 10% vastanutest algas visiidiaeg kuni 10 minutit hiljem.

Küsitluses uuriti ka patsientide üldist arvamust Medita kliiniku ooteruumi ja seal pakutava kohta. Positiivsete asjadena märgiti televiisori ja lugemismaterjali olemasolu, mitmeid kordi oli välja toodud lastenurga olemasolu ning võimalus võtta joogivett ning kommi. Viis vastanut märkis, et ooteruumis on vähe istumisruumi – tõenäoliselt külastasid need patsiendid Medita kliinikut vastuvõtuaegade tippunnil, mil korraga võttis vastu mitu arsti ning patsiendid saabusid visiidile liialt vara. *Märkusena olgu lisatud, et Medita kliiniku poolt on ka kliiniku välisfuajeesse paigutatud mitu diivanit, et leevendada tippundidel istumiskohtade vähesust.*

PATSIENTIDE RAHULOLU VASTUVÕTUGA

Järgmiselt paluti vastajatel hinnata patsientide rahulolu arsti/õeg tööga (n= vastanute arv).

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti/õe pühendumine patsiendile (n=90)	80	8	2	-
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele (n=76)	70	7	-	-
Arsti/õe usaldusväärsus ja Oskused (n=83)	60	22	1	-
Selgitused ravivõimalustele (n=44)	40	4	-	-
Kaasamine raviotsuse tegemisse (n=90)	45	37	4	4
Arsti/õe viisakus (n=75)	53	22	-	-

PATSIENTIDE ÜLDINE TAGASISIDE MEDITA KLIINIKULE

Küsitluse lõpus oli vastajatel võimalik kirja panna ka kommentaare ning ettepanekuid Medita kliiniku üldise töökorralduse osas. Seda võimalust kasutas 110 vastajast 25 inimest.

15 korral mainiti positiivselt ära Medita kliiniku asukohta Tartus linnas ning tasuta parkimisvõimalusi.

Samuti toodi positiivse tagasidena välja, et Medita kliiniku kodulehekülj www.medita.ee on asjakohane ning sisaldab patsientide jaoks olulist informatsiooni. Viiel korral oli ka märgitud, et patsiendi perearst ehk oli rahul Medita kliiniku Internetilahendustega patsientide e-registreerimisel ning e-saatekirja saatmisel.

Ühel juhul toodi välja, et raskendatud on puuetega inimeste ligipääs kliinikusse, kuna hoones puudub lift. *Märkusena olgu öeldud, et kliiniku hoonesse on paigaldatud treppidele relsid ratastooliga liikumise hõlbustamiseks ning vajadusel aitavad kliiniku töötajad puuetega inimestel liikuda kliinikusse.*

Negatiivse poole pealt oli kommenteeritud, et erakliinikus võiksid ootejärjekorrad olla lühemad ning visiidi ajaline kestvus oleks võinud olla pikem.

Kahel juhul toodi kommentaarides välja, et soovida jätab arsti pühendumine patsiendile ning tema muredele. Samuti märgiti, et arst võiks diagnoosimisel olla põhjalikum.

Samuti on kirja pandud, et telefoni teel registreerimine ei suju alati hästi ning telefonile ei vastata. *Märkusena olgu öeldud, et Medita kliinikus töötab üks administraator, kes vastab samaaegselt telefonile ning registreerib kohapeal patsiente – esmajärjekorras teenindatakse kohapealseid patsiente.*

kahel juhul oli märgitud, et patsientidel endil võiks olla võimalus registreeruda Interneti teel vastuvõtule. *Märkusena olgu öeldud, et hetkel on Medita kliinikus kasutusel registreerimismvorm, mille alusel võetakse patsiendiga telefoni või e-posti teel ühendust ning lepatakse kokku visiidiaeg. Medita kliiniku arenguplaanides on kasutusele võtta Medisofti e-registratuur, mis võimaldaks patsientidel ID-kaardi abil ise teostada registreeringuid visiitidele.*

