



MEDITA KLIINIKU PATSIENTIDE RAHULOLU UURING

Veebruar 2018

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. Küsitluse käigus uuriti ka patsientide üldist meelsust kliiniku töökorralduse osas ning paluti anda tagasisidet kliiniku tegevusele.

Küsitlus viidi läbi 2018. aasta veebruaris. Küsitlus oli anonüümne ning vabatahtlik. Küsimustik paluti patsientidel täita paber kandjal peale visiidil või protseduuril käimist. Kokku vastas küsitusele 140 patsienti, kellest 60% olid naised ja 40% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 45, noorim oli 17- ning vanim 70-aastane.

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

PATSIENTIDE RAHULOLU MEDITA KLIINIKU POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA

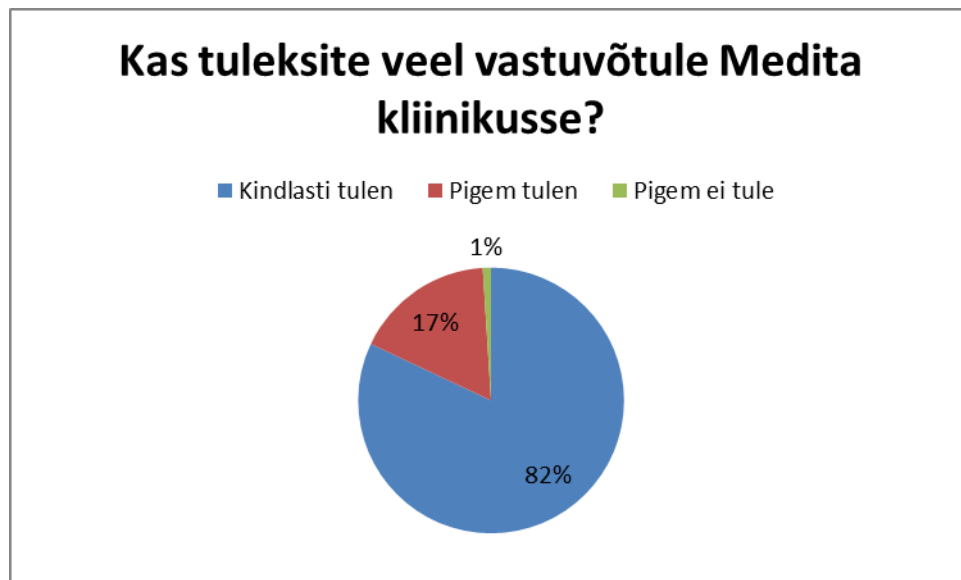
ÜLDINE RAHULOLU RAVITEENUSTEGA

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 88% panid kirja, et soovitaksid kindlalt Medita kliinikut ka teistele võimalikele patsientidele.

2016. aasta rahulolu uuringus vastati küsimusele „Kas tuleksite veel vastuvõtule Medita kliinikusse?“ järgmiselt: „Kindlasti tulen“ - 75%, „Pigem tulen“ – 23% ja „Pigem ei tule“ – 2%.

2017. aasta rahulolu uuringus vastati küsimusele „Kas tuleksite veel vastuvõtule Medita kliinikusse?“ järgmiselt: „Kindlasti tulen“ - 80%, „Pigem tulen“ – 18% ja „Pigem ei tule“ – 2%.

Võrreldes 2017. aastaga on 2 protsendipunkti võrra vähenenud patsientide valmisolek soovitada Medita kliinikut teistele võimalikele patsientidele.

Eelpool väljatoodud tulemuste põhjal võib väita, et aastate jooksul on patsientide rahulolu pakutavate teenuste kvaliteediga tõusnud, mis väljendub ennekõike patsientide valmisolekus taaskord vajadusel kliiniku teenuseid.

PATSIENTIDE SAABUMINE KLIINIKUSSE JA RAHULOLU SELLE PROTSESSIGA

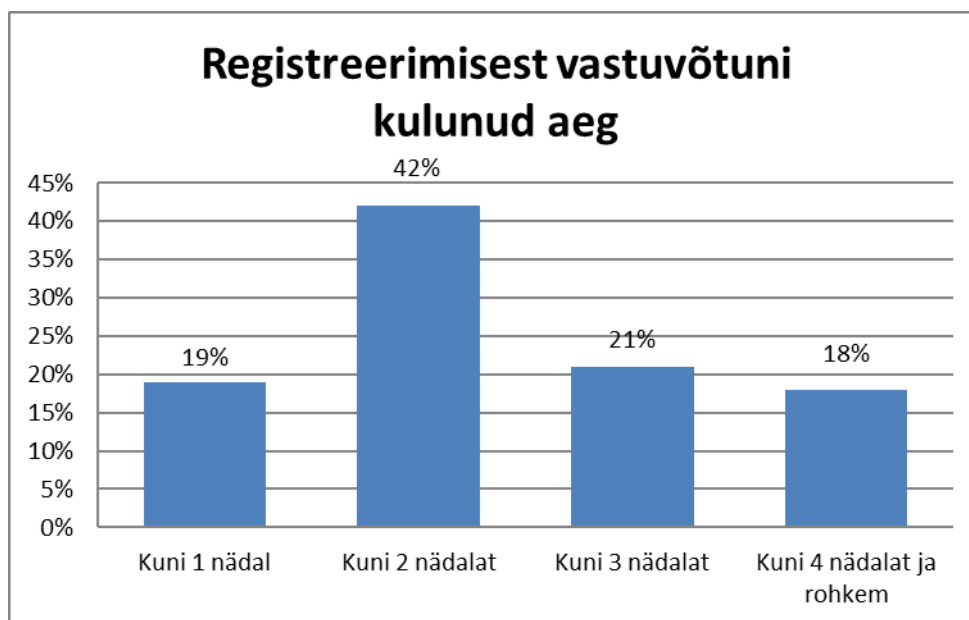
Vastanutest 50% registreeris ennast vastuvõtule www.veebiregistratuur.ee vahendusel, 35% registreerus vastuvõtule telefoni teel, 5% tegi registreeringu Medita kliiniku kodulehel www.medita.ee oleva infovormi kaudu Medita kliiniku töötaja võttis nendega telefoni teel ühendust ja pakkus välja võimalikke visiidiaegu. Samuti vastas 10% vastanutest, et suunav perearst on kasutanud e-registreerimise võimalust läbi vastavate programmide.

2016. aastal registreeris vastanutest 75% telefoni teel ning 25% tegi registreeringu läbi kodulehekülje. 2017. aastal oli telefoni teel registreerujate protsent samuti 75%, 20% registreerus läbi Medita kliiniku kodulehel oleva infovormi ja 5% vastanutest aitas visiidiaega planeerida perearst läbi vastava Medisofti Perearst2 programmi.

Medita kliinik võttis 2018. aasta alguses kasutusele AS Medisoft poolt rakendatava veebiregistratuuri (leitav aadressilt www.veebiregistratuur.ee), mis võimaldab patsientidel vaadata eriarstide vabasid vastuvõtuaegasid Medita kliinikus, teha ning hallata broneeringuid. Veebiregistratuuri kasutamiseks on vajalik ID-kaardi või mobiil-ID olemasolu.

2018. aasta küsitlusest selgus, et Medita kliiniku patsiendid on aktiivselt kasutusele võtnud veebiregistratuuri ning suurenenud on ka Perearst2 programmi vahendusel registreeritud patsientide arv. Oluliselt on vähenenud Medita kliiniku kodulehel oleva päringuvormi kasutamine ning telefoni teel registreerujate hulk.

Registreerimisest vastuvõtuni kulus küsitluses osalenud patsientidel:



2016. aasta küsitluses olid vastavad tulemused järgmised: 2016. aasta küsitluses olid vastavad tulemused järgmised: „Kuni 1 nädal“ – 20%, „Kuni 2 nädalat“ – 35%, „Kuni 3 nädalat“ – 20% ja „Kuni 4 nädalat“ – 25%.

2017. aasta küsitluses olid vastavad tulemused järgmised: „Kuni 1 nädal“ – 20%, „Kuni 2 nädalat“ – 40%, „Kuni 3 nädalat“ – 20% ja „Kuni 4 nädalat“ – 20%.

Küsimusele „Kuidas jäite rahule registratuuri töötaja suhtlemisega“, andis 97% vastanutest positiivset tagasisidet (2016. aastal 98%, 2017. aastal 97%).

Kui 2017. aastal oli küsitluses muuhulgas märgitud, et administraatoriga oli telefoni teel raske kontakteeruda, kuna telefon andis pikalt kinnist tooni, siis käesolevas uuringus sellist tagasisidet ei antud. Medita kliinik võttis 2018. aasta jaanuaris kasutusele AS Telia poolt pakutava kõnekeskuse teenuse, mis muuhulgas suunab kõik helistajad automaatselt ootejärjekorda ning teavitab helistajaid ka ootejärjekorras olemisest.

Küsimusele „Kaua tuli Teil oodata registratuuris vastuvõttu?“, andis 90% vastanutest teada, et kuni 10 minutit (2016. aastal 90%, 2017. aastal 95%), 10% vastas 11-15 minutit (2016.aastal 7%, 2017. aastal 5%). 90% vastanutest pani kirja, et visiidiaeg algas õigel ajal, 10% vastanutest algas visiidiaeg kuni 10 minutit hiljem (2016. aastal vastavalt 90% ja 10%; 2017. aastal vastavalt 89% ja 11%).

Küsitluses uuriti taaskord patsientide üldist arvamust Medita kliiniku ooteruumi ja seal pakutava kohta. Jätkuvalt on tagasisides välja toodud, et ooteruumis on piisavalt vaba ruumi, samuti märgiti ära televiisorite, lugemismaterjalide ja lastenurga olemasolu. Negatiivse tagasisidena toodi kaks korda välja, et ooteruumis olid määrdunud pörandad – probleem tulenes tõenäoliselt halvadest ilmastikuoludest. Kitsaskoha lahendamiseks teostatakse tööpäeva jooksul täiendavat ooteruumide pörandate puhastamist.

PATSIENTIDE RAHULOLU VASTUVÕTUGA

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

2018. aasta küsitluse tulemused:

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti/õe pühendumine patsiendile (n=132)	110	20	1	1
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele (n=139)	120	15	2	2
Arsti/õe usaldusväärsus ja Oskused (n=129)	100	25	2	2
Selgitused ravivõimalustele (n=100)	80	20	-	-
Kaasamine raviotsuse tegemisse (n=120)	113	7	-	-
Arsti/õe viisakus (n=140)	120	20	-	-

2017. aasta küsitluse tulemused:

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti/õe pühendumine patsiendile (n=102)	90	10	1	1
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele (n=90)	83	7	-	-
Arsti/õe usaldusväärsus ja Oskused (n=115)	100	112	3	-
Selgitused ravivõimalustele (n=95)	80	14	-	1
Kaasamine raviotsuse tegemisse (n=120)	115	5	-	-
Arsti/õe viisakus (n=110)	100	10	-	-

2016. aasta küsitluse tulemused:

	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 kasutati 2017. aastaga võrreldes rohkemal määral ning kokku kasutas võimalust 140 vastanust 40.

30 juhul märgiti positiivselt ära uute teenuste lisandumine Medita kliiniku teenuste loetelusse, näidetena toodi ilukliiniku ja füsioterapeudi teenuste olemasolu.

25 juhul märgiti positiivselt ära veebiregistratuuri kasutuselevõtmine, mis võimaldab patsientidel mugavalt ja kiiresti leida endale sobiliku eriarsti vastuvõtuoja.

35 juhul märgiti positiivselt ära Medita kliiniku laienemine, mille tulemusel on juurde tekkinud täiendav avar ooteruum.

Negatiivse tagasisidena tood 7 juhul välja, et veebiregistratuur peaks võimaldama registreerimist ka tasulistele vastuvõttudele (hetkel ainult haigekassa visiidid).

Veebiregistratuuri süsteem on arendamisjärgus ja eeldatavasti 2018. aasta kesksaigaks saab süsteemi kaudu registreeruda ka Medita kliiniku tasulistele vastuvõttudele.

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

Sarnaselt 2017. aasta küsitlusele toodi kommentaarides välja, et erakliinikus võiksid ootejärjekorrad olla lühemad ning visiidi ajaline kestvus oleks võinud olla pikem.

KOKKUVÕTE JA TULEMUSTE ANALÜÜS

Medita kliinik on patsientide rahulolu uuringuid korraldanud alates 2016. aastast.

Esimesel aastal vastas küsitlusele 110 patsienti. 2017. aastal oli vastanute koguhulgaks 120 ning 2018. aastal 140 inimest.

Kui 2016. aasta rahulolu uuringus vastati küsimusele „Kas tuleksite veel vastuvõtule Medita kliinikusse?“ 75% juhtudest „kindlasti tulen“ ja 23% juhtudest „pigem tulen“, siis 2017. aasta küsitluses olid vastavad tulemused 80% ja 18% ning 2018. aasta küsitluses 82% ja 17%.

Küsimustikule vastanud inimeste arvu kasv aastate lõikes ja antud tagasiside näitab selgelt, et Medita kliiniku poolt osutatavate teenuste kvaliteet on tõusnud ning patsientide üldine rahulolu on suurenenud ja patsiendid on valmis jätkuvalt tulema kliinikusse.

Aastate 2016-2018 lõikes on suurenenud ka Medita kliiniku patsientide rahulolu arsti/õe pühendumisega nende probleemidele ja muredele. Samamoodi on paranenud arvamus arsti/õe viisakuse kohta Medita kliinikus (suurem arv vastajaid on andnud hinnangu „jah, väga“).

Medita kliinik rakendab oma igapäevases töös aktiivselt erinevaid võimalusi, mis lihtsustaksid patsientide ja kliiniku omavahelist suhtlust. Nii on näiteks alates 2018. aasta algusest Medita kliinikus kasutusel veebiregistratuuri lahendus www.veebiregistratuur.ee, perearstidel on võimalik patsiente vastuvõtule registreerida läbi Medisofti Perearst2 programmi, Medita kliiniku kodulehel on olemas infopäringuvorm ning patsientidelt on saanud positiivset tagasisidet ka kõnekeskuse teenuse kasutuselevõtmine, mis muuhulgas võimaldab jätta helistaja ootejärjekorda ning võtta helistajaga telefoni teel ka kõne katkestamise korral ühendust.

Veebiregistratuuri kasutuselevõtmine näitab, et patsientidele meeldib läbi Interneti endale sobilik vastuvõtuaeg broneerida, helistamata selleks Medita kliinikusse. 2016. aastal registreeris 75% vastanutest ennast vastuvõtule telefoni teel ja 25% tegi registreeringu läbi kodulehekülje. 2017. aastal oli telefoni teel registreerujate protsent samuti 75%, 20% registreerus läbi Medita kliiniku kodulehel oleva infovormi ja 5% vastanutest aitas visiidiaega planeerida perearst läbi vastava Medisofti Perearst2 programmi.

2018. aasta uuringu järgi alusel kasutatakse veebiregistratuuri teenust aktiivselt, vastanutest 50% tegi registreeringu eriarsti vastuvõtule just selle kanali kaudu. 35% registreerus vastuvõtule telefoni teel, 5% tegi registreeringu Medita kliiniku kodulehel www.medita.ee oleva infovormi kaudu.

10% vastanutest teatas, et suunav perearst on kasutanud e-registreerimise võimalust läbi vastavate programmide. Tulemused näitavad, et patsientidele on meelt mööda infotehnoloogilised lahendused, mis aitavad läbi otsese suhtlusega broneerida vastuvõtuaegasid. Samuti on tänu kõnekeskuse teenuse rakendamisele paranenud telefoni teel suhtlus Medita kliiniku ja patsientide vahel.

2018. aasta küsitluses toodi positiivse tagasisidena välja uute teenuste lisandumine ning veebiregistratuuri kasutuselevõtmine. Medita kliinik jätkab ka tulevikus vastuvõttude alustamist uutel erialadel ning 2018. aastal on veebiregistratuuri lahendust plaanis arendada, et patsientidel oleks võimalik broneerida ka tasulisi vastuvõtuaegasid.

Jätkuvalt on uuringus negatiivse tagasisidena toodud välja ootejärjekordade pikkus ja arstide vastuvõtuaegade kestvus. Mõneti on tegemist vastuoluliste teemadega, kuna vastuvõtuaegade kestvuse ajaline pikenedamine tooks kaasa ootejärjekordade pikenedamise. Lühemad vastuvõtuajad annaksid küll võimaluse rohkemate patsientide teenindamiseks ja väheneksid ka ootejärjekordade pikkused, kuid see tekitaks patsientidel küsimusi vastuvõtuaja pikkuse kohta. Võimalikuks probleemi lahenduseks oleks arstide vastuvõtuaegade ülevaatamine ning täiendavate arstide kaasamine kliiniku töösse pikemate ootejärjekordadega erialadel.

Kokkuvõttes on 2018. aasta patsientide rahulolu uuringu tulemused Medita kliinikule positiivsed. Kliiniku juhtkond tegeleb jätkuvalt patsientide teenindamiskvaliteedi parandamisega, sh uute erialaarstide kaasamise ja ravijärjekordade pikkuse vähendamisega.