



MEDITA KLIINIKU PATSIENTIDE RAHULOLU UURING

Mai 2024

Sissejuhatus

Tervishoiuasutuse edukaks arenguks, funktsioneerimiseks ja olemasoleva olukorra muutmiseks on olulisel kohal patsientide tagasiside.

Käesoleva uuringu käigus uuriti patsientide rahulolu Medita kliiniku poolt pakutavate (tervishoiu)teenustega Tartus ja Tallinnas.

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

Küsitlus viidi läbi 2024. aasta aprillis eraldi Medita kliiniku Tartu ja Tallinna keskustes. Küsitlus oli anonüümne ning vabatahtlik. Küsimustik paluti patsientidel täita paber kandjal peale visiidil või protseduuril käimist.

Kokku vastas küsitlusele 934 patsienti (Tartus 553, Tallinnas 384), kellest 60% olid naised ja 40% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 50, noorim oli 16- ning vanim 85-aastane.

Küsitluse läbiviimist koordineeris AS Medita Baltics juhatuse liige Siim Ausmees, kes koostas ka uuringu kokkuvõtte.

Medita kliinikus on patsientide rahulolu-uuringuid korraldatud alates 2016. aastast. Varasemad uuringud on leitavad Medita kliiniku koduleheküljelt www.medita.ee/patsiendile/rahulolu-uuringud.

Medita kliiniku üldisele teeninduskultuurile on antud 2024. aastal tagasisidet ka sõltumatu uuringufirma poolt. Nimelt viis Kantor Emor veebruaris-aprillis 2024 läbi teenindusettevõtete soovitusindeksi NPS uuringu, mille kohaselt hindavad Eesti elanikud erameditsiiniettevõtetest kõrgeimalt just Medita kliinikut.

NPS soovitusindeksi uuring kaardistab, kuivõrd soovitaksid inimesed erinevaid ettevõtteid, mille teenindusega nad on viimasel ajal kokku puutunud, oma sõpradele ja tuttavatele. Uuringus osales 2116 Eesti elanikku vanuses 15–74 eluaastat ja seal mõõdeti 68 ettevõtet kokku 13 valdkonnast.

Lisaks iga-aastasele rahulolu-uuringule, saab Medita kliinik patsientidelt igapäevaselt tagasisidet läbi erinevate e-kanalite, olgu selleks e-kiri, kommentaar Google lehel või facebook.com Medita kliiniku lehel. Jooksva tagasisidega tegeletakse operatiivselt ning see annab võimaluse kiireteks muudatusteks klienditeeninduses laiemalt.

Patsientide rahulolu Medita kliiniku poolt pakutavate teenustega

Üldine rahulolu raviteenustega

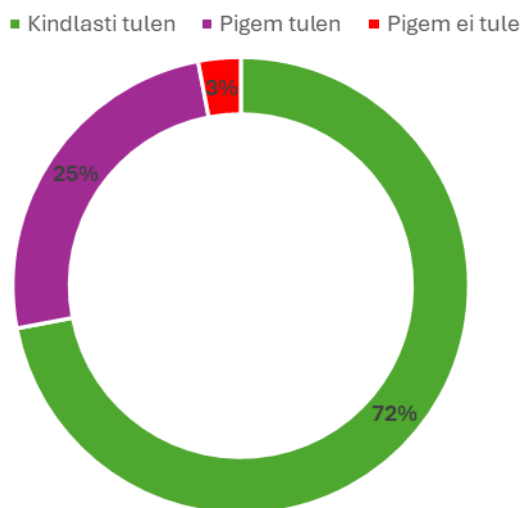
Esmalt paluti patsientidel hinnata üldist rahulolu Medita kliiniku poolt osutatud (ravi)teenusega.

Vastusevariantidena olid küsitluses välja toodud „jah, olen väga rahul“, „jah, olen üldiselt rahul“, „ei, üldiselt ei ole rahul“, „ei, üldse ei ole rahul“.

Küsimusele vastasid kõik küsitluses osalejad ning 50% vastanutest andis vastuseks „jah, olen väga rahul“, 48% vastas „jah, olen üldiselt rahul“ ning 2% vastanutest vastas „ei, üldiselt ei ole rahul“.

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

Joonis 1. Küsimusele „Kas tuleksite veel vajadusel vastuvõtule Medita kliinikusse?“ vastamine



Tabel 1. Küsimusele „Kas tuleksite veel vajadusel vastuvõtule Medita kliinikusse?“ vastamine aastatel 2016-2024

Aasta	Kindlasti tulen	Pigem tulen	Pigem ei tule
2024	72%	25%	3%
2023	76%	23%	1%
2022	76%	22%	2%
2021	81%	18%	1%
2020	84%	15%	1%
2019	85%	14%	1%
2018	82%	17%	1%
2017	80%	18%	2%
2016	75%	23%	2%

Medita kliiniku rahulolu uuringut on läbi viidud alates 2016. aastast ning aastate lõikes on 72%-85% vahemikus varieerunud nende vastajate hulk, kes kindlasti tuleksid ka edaspidi vastuvõtule Medita kliinikusse. Alates 2019. aastast on suurenenud nende vastajate hulk, kes pigem tuleksid ka edaspidi Medita kliinikusse. „Pigem ei tule“ vastajate hulk oli 2024. aasta uuringus läbi aegade kõige suurem, tavapäraselt on see näitaja jäänud 1-2% juurde.

Vastuvõtuoja broneerimine ja rahulolu broneerimisprotsessiga

Järgmiseks paluti patsientidel anda teada, millist võimalust kasutati vastuvõtuoja broneerimiseks Medita kliinikusse.

Alates 2019. aasta kevadest on Medita kliinik liidestatud üleriigilise digiregistratuuriga (kuni 2023. aasta detsembrini www.digilugu.ee ja sealt edasi www.terviseportaal.ee).

Samuti on patsientidel võimalik kasutada Medita kliinikusse vastuvõtuojaegade leidmiseks ja broneerimiseks AS Medisoft poolt arendatud keskkonda www.veebiregistratuur.ee.

Lisaks saavad patsiendid aegsid broneerida telefonil 17101, e-posti aadressil medita@medita.ee või Medita kliiniku koduleheküljel www.medita.ee.

Tabel 2. Vastuvõtuoja broneerimise viisid aastatel 2016-2022

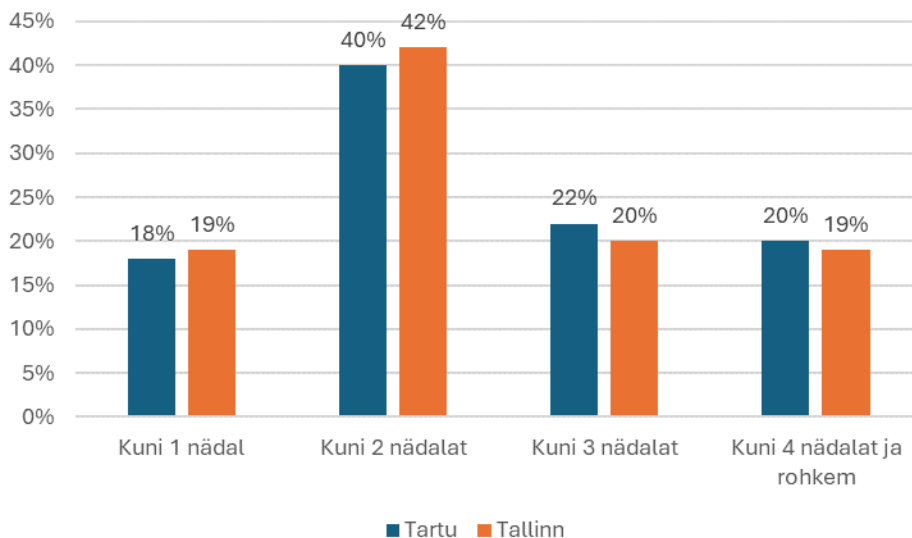
Aasta	Veebi-registratuur	digilugu.ee või terviseportaal.ee	Perearst2 programm	www.medita.ee päringuvorm	Medita kliiniku kõnekeskus
2024	1%	59%	-	1%	40%
2023	1%	56%	-	3%	40%
2022	26%	37%	-	2%	35%
2021	32%	35%	1%	2%	30%
2020	35%	35%	1%	2%	27%
2019	67%		1%	2%	30%
2018	63%		-	4%	33%
2017	-		5%	20%	75%
2016	-		-	25%	75%

Ka 2024. aastal eelistavad patsiendid jätkuvalt vastuvõtuojaegsid broneerida läbi Interneti, telefoni teel Medita kliinikuga suhtlejate osakaal on viimasel kahel aastal jäänud samale tasemele. Medita kliinik soovib kasutada aegade broneerimiseks jne digikanaleid. Telefonisuhtluse jätkuvat aktiivsust saab seletada ka vanemaealiste patsientide jätkuva suure hulga, kes soovivad suhtluseks kasutada tavapäraseid kanaleid.

Jätkuvalt on kõige populaarsemaks broneerimiskanaliks www.terviseportaal.ee (endine patsiendiportaal www.digilugu.ee), mis võimaldab leida sobilikku vastuvõtuojaega paralleelselt mitmetest tervishoiuasutustest. Medita kliiniku veebiregistratuur www.veebiregistratuur.ee/all/25 võimaldab küll broneerida aega tasulisele vastuvõtule, kuid Tervisekassapõhise vastuvõtu puhul peab patsient ennast täiendavalt sisse logima www.digilugu.ee portaali.

Küsitluse käigus uuriti muuhulgas ka seda, kui pikalt on patsientidel kulunud aega alates vastuvõtule registreerimisest kuni vastuvõtuojaani.

Joonis 2. Broneeringu teostamisest vastuvõtuni kulunud aeg 2024. aastal



Enamikel erialadel töötab Medita kliinikus rohkem kui üks arst, mistõttu ei ole ootejärjekorrad kliinikus väga pikad, kuid see võib erineda nende erialade puhul, kus vastuvõtte teostab ainult üks spetsialist.

Medita kliinik on läbi üleriigilise digiregistratuuri lahenduse liitunud ka Tervisekassa Ajaleidja projektiga, mis võimaldab patsientidel lisada ennast erinevatel erialadel ootejärjekorda.

Medita kliinikus on vastuvõtuajad avatud mitu kuud ette, mistõttu võib patsient endale broneerida aja mitte esimesel võimalusel, vaid siis, kui talle endale see ajaliselt sobib. Tulemuseks on see, et ootejärjekorra pikkus suureneb, kuigi sisuliselt oli tegemist patsiendi enda valiku ja otsusega, millal arsti vastuvõtule tulla.

Küsimusele „Kuidas jäite rahule registratuuri töötajate suhtlusega“, andis 90% Tallinnas vastanutest ja 90% Tartus vastanutest positiivset tagasisidet.

Rahulolu uuringus osalenud patsientide arvamus registratuuri töötajate suhtlusoskuse kohta on jäänud aastate võrdluses enamjaolt samaks.

Küsimusele „Kui kaua Tuli teil oodata keskses vastuvõttu?“, andis 80% Tallinna keskses vastanutest teada, et vastuvõtuaeg algas planeeritud ajal; 10% vastanutest pidi ootama kuni 10 minutit, 8% kuni 15 minutit ja 2% vastanutest märkis ooteaja pikkuseks rohkem kui 15 minutit.

Tartu keskses algas 81% vastanule visiidiaeg õigel ajal, 11% pidi ootama kuni 10 minutit, 6% kuni 15 minutit ja 2% vastanutest ootas rohkem kui 15 minutit.

Medita kliiniku tegevus ei piirdu ainult Tartus või Tallinnas elavate patsientide teenindamisega, mistõttu võib 15 minutiline või pikem ooteaeg olla seotud ka patsientide varajase saabumisega (näiteks ühistranspordi tõttu), samuti võib ooteaeg pikeneda näiteks arsti hilinemisega (mh näiteks päevaravi protseduuride ajakava muutumisega) või spetsialistil läheb eelmise patsiendiga tegelemiseks planeeritust kauem.

Küsitluses uuriti patsientide üldist arvamust Medita kliiniku ooteruumide ja seal pakutava kohta.

Traditsiooniliselt on nii Medita kliiniku Tartu kui Tallinna keskuste ooteruumide puhul positiivsena märgitud taustamuusika ja veeautomaatide olemasolu.

Tartu keskuse puhul on eraldi veel välja toodud lastenurga olemasolu ning märgatud on ka Medita reklaamekraane, kuhu kuvatakse informatsiooni Medita kliiniku poolt pakutavate teenuste kohta.

Medita kliiniku Tallinna keskuse ooteruumi puhul on traditsiooniliseks negatiivsena välja toodud ruumi väiksus ehk suurematel vastuvõtupäevadel võib olla ooteruumis tavapärasest rohkem patsiente, mis võib aga olla mõnede patsientide jaoks ebamugav.

Patsientide rahulolu vastuvõtuga

Medita kliiniku patsientide rahulolu uuringus paluti vastajatel hinnata ka nende rahulolu arsti/õe tööga.

Tabel 3. Patsientide rahulolu arsti/õe tööga Tartu keskuses

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti/õe pühendumine patsiendile	334	205	8	6
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele	345	199	9	-
Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused	316	234	3	-
Selgitused ravivõimalustele	330	215	8	-
Kaasamine raviotsuse tegemisse	333	217	3	-
Arsti/õe viisakus	342	208	1	2

Tabel 4. Patsientide rahulolu arsti/õe tööga Tallinna keskuses

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti/õe pühendumine patsiendile	212	168	2	2
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele	209	175	-	-
Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused	241	137	5	1
Selgitused ravivõimalustele	225	153	4	2
Kaasamine raviotsuse tegemisse	255	125	2	2
Arsti/õe viisakus	243	136	5	-

Läbiviidud rahulolu uuringus ei antud tagasisidet konkreetsete Medita kliiniku tervishoiutöötajate kohta.

Aeg-ajalt saadetakse Medita kliiniku e-postile patsientide poolt tagasisidet kliiniku töötajate käitumise, tehtud/tegemata jäetud raviotsuste kohta. Sellistel juhtudel viiakse üldjuhul Medita kliiniku juhtkonna poolt läbi kliinikusisene sisekontrolliprotsess, kus antakse võimalus omapoolseteks arvamuseavalduste esitamiseks nii patsientidele kui tervishoiutöötajatele.

Patsientide üldine tagasiside Medita kliinikule

Traditsiooniliselt on küsitlusele vastajatel olnud võimalus kirja panna ka kommentaare ja ettepanekuid Medita kliiniku üldise töökorralduse osas.

Peaasjalikult on patsientide tagasiside olnud aastate lõikes sama (näiteks mõlemas keskuses liftid, parkimiskohad Tartus ja tasuta parkimise puudumine Tallinnas, hea ligipääsetavus ühistranspordiga jne).

Kui varasematel aastatel on Medita kliiniku suurimaks murekohaks olnud telefonisuhtlusega seonduv ehk kliinikusse helistajate arv on ületanud sageli kliiniku võimalusi nende teenindamiseks. Probleemi lahendamiseks on teinud Medita kliinik tööalaseid ümberkorraldusi ning panustanud mh tööjõu suurendamisse administraatorite näol, kes tegelevad igapäevaselt telefoni teel patsientide nõustamisega.

Lisaks on vastanud andnud personaalsemat tagasisidet Medita kliiniku töötajate osas.

Kokkuvõte

Medita kliinik on patsientide rahulolu uuringuid korraldanud alates 2016. aastast kokku üheksal korral.

2024. aasta uuring teostati paralleelselt Medita kliiniku Tartu ja Tallinna keskustes. Uuringu küsimustele vastas kokku 934 patsienti, kellest 553 täitsid küsimustiku Tartus ja 384 Tallinnas.

2024. aastal oli üldiselt Medita kliiniku tegevusega rahul („jah, olen väga rahul“, „jah, olen üldiselt rahul“) 98% vastanutest. 97% vastanutest tuleksid kindlasti või tuleksid pigem ka edaspidi Medita kliinikusse vastuvõtule.

Vastuvõtuoja broneerimine Interneti teel on Medita kliiniku patsientide jaoks jätkuvalt populaarne ja 61% vastanutest kasutab suhtluseks mõnda e-kanalit. 2022-2023. aasta võrdluses on samale tasemele jäänud nende patsientide hulk, kes on Medita kliinikuga ühendust võtnud telefoni teel.

Käesoleval aastal märkis küsitluses 18% Tartu patsientidest ja 19% Tallinna patsientidest, et said eriarsti vastuvõtule Medita kliinikus kuni 1 nädala jooksul. Kahe nädala jooksul on saanud vastuvõtuoja vastavalt 40% ja 42% vastanutest.

Samuti on aastate lõikes suurenenud arstide, ämmaemandate ja õdede ambulatoorsete vastuvõttude arv – kui 2019. aastal teostati kokku 25 183 vastuvõttu, siis 2023. aastal oli vastuvõttude koguarv 40 465 (2022. aastal 34 971 vastuvõttu). Samuti on viimastel aastatel oluliselt suurenenud päevaravi operatsioonide ja protseduuride arv. Vastuvõtule saamise ajaline pikenedamine on tingitud ka sellest, et Eesti meditsiinisüsteemis on üldiselt puudu erialaspetsialiste, mistõttu võivad ravijärjekorrad pikeneda. Medita kliinik osaleb ka Tervisekassa Ajaleidja projektis, et pakkuda patsientidele paremaid võimalusi vastuvõtuoja leidmiseks.

Küsimusele „Kuidas jäite rahule registratuuri töötajate suhtlusega“, andsid nii Tartu kui Tallinna keskuse patsiendid 90% juhtudel positiivset tagasisidet – need protsendid on aastate jooksul jäänud samasse suurusjärku.

Küsimusele „Kui kaua Tuli teil oodata keskses vastuvõttu?“, andis 80% Tallinna keskses vastanutest teada, et vastuvõtuaeg algas planeeritud ajal; 10% vastanutest pidi ootama kuni 10 minutit, 8% kuni 15 minutit ja 2% vastanutest märkis ooteaja pikkuseks rohkem kui 15 minutit.

Tartu keskses algas 81% vastanule visiidiaeg õigel ajal, 11% pidi ootama kuni 10 minutit, 6% kuni 15 minutit ja 2% vastanutest ootas rohkem kui 15 minutit.

Vastuvõtuoja viibimise põhjuseid võib olla mitmeid, näiteks on patsient saanud vastuvõtule liiga vara, arst hilineb või arstil kulub eelmise patsiendiga tegelemiseks planeeritud rohkem aega. Samuti võivad pikeneda päevaravi protseduuride ajalised kestvused, mistõttu nihkuvad ajaliselt edasi teiste protseduuride toimumine kui ka arsti võimalikud protseduuride järgsed ambulatoorsed vastuvõttud.

Heameelt teeb patsientide tagasiside arsti/õe tööle Medita kliinikus, kus valdav enamus vastajatest on andnud kliiniku töötajatele tagasisidet „Jah, väga“ või „Jah, üldiselt küll“.

Peaasjalikult on patsientide tagasiside olnud aastate lõikes sama (mõlemas keskuses liftid, parkimiskohad Tartus ja tasuta parkimise puudumine Tallinnas, hea ligipääsetavus ühistranspordiga jne).

Kui varasematel aastatel on Medita kliiniku suurimaks murekohaks olnud telefonisuhtlusega seonduv ehk kliinikusse helistajate arv on ületanud sageli kliiniku võimalusi nende teenindamiseks. Probleemi lahendamiseks on teinud Medita kliinik tööalaseid ümberkorraldusi ning panustanud mh tööjõu suurendamisse administraatorite näol, kes tegelevad igapäevaselt telefoni teel patsientide nõustamisega.

Lisaks iga-aastasele rahulolu-uuringule, saab Medita kliinik patsientidelt igapäevaselt tagasisidet läbi erinevate e-kanalite, olgu selleks e-kiri, kommentaar Google lehel või facebook.com Medita kliiniku lehel. Jooksva tagasisidega tegeletakse operatiivselt ning see annab võimaluse kiireteks muudatusteks klienditeeninduses laiemalt.

Medita kliiniku üldisele teeninduskultuurile on antud 2024. aastal tagasisidet ka sõltumatu uuringufirma poolt. Nimelt viis Kantor Emor veebruaris-aprillis 2024 läbi teenindusettevõtete soovitusindeksi NPS uuringu, mille kohaselt hindavad Eesti elanikud erameditsiiniettevõtetest kõrgeimalt just Medita kliinikut.

NPS soovitusindeksi uuring kaardistab, kuivõrd soovitaksid inimesed erinevaid ettevõtteid, mille teenindusega nad on viimasel ajal kokku puutunud, oma sõpradele ja tuttavatele. Uuringus osales 2116 Eesti elanikku vanuses 15–74 eluaastat ja seal mõõdeti 68 ettevõtet kokku 13 valdkonnast.