



# **MEDITA KLIINIKU PATSIENTIDE RAHULOLU UURING**

**Märts 2019**

## Sissejuhatus

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

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

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

Küsitlus viidi läbi 2019. aasta veebruaris eraldi Medita kliiniku Tartu ja Tallinna keskustes. Küsitlus oli anonüümne ning vabatahtlik. Küsimustik paluti patsientidel täita paberkandjal peale visiidil või protseduuril käimist.

Kokku vastas küsitlusele 300 patsienti (Tartus 210, Tallinnas 90), kellest 65% olid naised ja 35% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 44, noorim oli 16- ning vanim 78-aastane.

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

Medita kliinikus on patsientide rahulolu-uuringuid korraldatud alates 2016. aastast.

## Patsientide rahulolu Medita kliiniku poolt pakutavate teenustega

### Üldine rahulolu raviteenustega

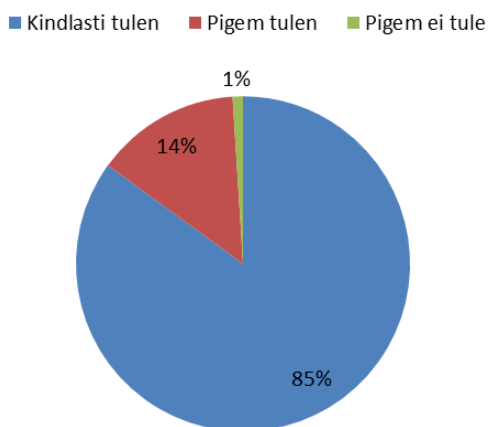
Patsientide paluti hinnati üldist rahulolu Medita kliiniku poolt osutatud (ravi)teenusega.

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 60% vastanutest andis vastuseks „jah, olen väga rahul“, 39% vastas „jah, olen üldiselt rahul“ ning 1% vastanutest (3 inimest) 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 2016-2019

Aasta	Kindlasti tulen	Pigem tulen	Pigem ei tule
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. Nelja aasta jooksul on 10% võrra suurenenud nende vastajate hulk, kes kindlasti tuleksid ka edaspidi Medita kliiniku

vastuvõtule ning vähenenud on nende vastajate hulk, kes pigem tuleksid edaspidi kliinikusse vastuvõtule. „Pigem ei tule“ vastajate hulk on läbi aastate olnud madal, jäädes 1-2% juurde.

### **Vastuvõtuoja broneerimine ja rahulolu broneerimisprotsessiga**

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

Medita kliinik võttis 2018. aastal kasutusele AS Medisoft poolt arendatava veebiregistratuuri rakenduse ([www.veebiregistratuur.ee](http://www.veebiregistratuur.ee), [www.medita.ee/veebiregistratuur](http://www.medita.ee/veebiregistratuur)), mis võimaldab patsientidel vaadata eriarstide vabasid vastuvõtuaegasid Medita kliinikus, teha ning hallata broneeringuid. Rakendus näitab reaajas vastuvõtuaegasid ning patsientidel ei ole vaja eraldi Medita kliinikuga suhelda telefoni või e-posti teel broneeringu teostamiseks.

**Tabel 2.** Vastuvõtuoja broneerimise viisid aastatel 2016-2019

Aasta	Veebiregistratuur	Perearst2 programm	<a href="http://www.medita.ee">www.medita.ee</a> päringuvorm	Medita kliiniku kõnekeskus
2019	67%	1%	2%	30%
2018	63%	-	4%	33%
2017	-	5%	20%	75%
2016	-	-	25%	75%

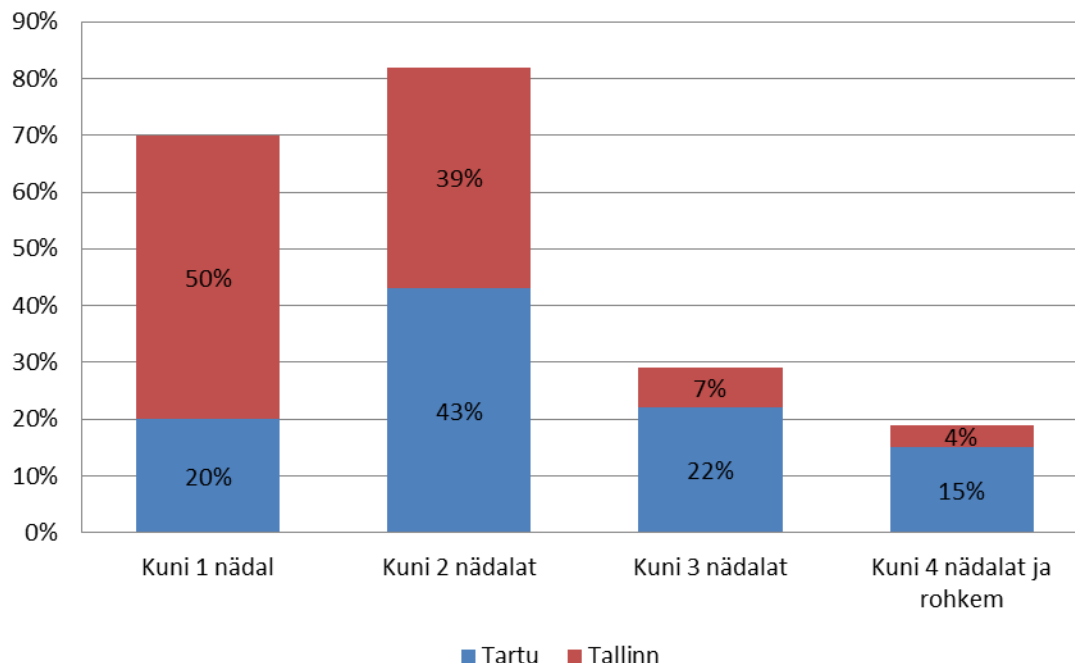
*2019. aastal läbi viidud uuringust selgus, et Medita kliiniku patsiendid kasutavad jätkuvalt kõige rohkem vastuvõtuoja broneeringu tegemiseks veebiregistratuuri rakendust.*

*Nelja aasta jooksul on oluliselt vähenenud nende patsientide hulk, kes teostavad broneeringu läbi kodulehekülje [www.medita.ee](http://www.medita.ee) – vähenemine tuleneb muuhulgas asjaolust, et veebiregistratuuri rakendus võimaldab teostada broneeringuid ka eriarstide tasulistele vastuvõttudele. Telefoni teel suhtlejate hulk on samuti aastate lõikes oluliselt vähenenud eelkõige tänu veebiregistratuuri kasutuselevõtmisele.*

*Nii Tartus kui Tallinnas oli vastajate tagasiside „Vastuvõtuoja broneerimise viiside“ kohta protsentuaalselt sama, mistõttu ei ole uuringus eraldi vastavat teemat kajastatud keskuste lõikes.*

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

**Joonis 2.** Broneeringu teostamisest vastuvõtuni kulunud aeg 2019. aastal



**Tabel 3.** Broneeringu teostamisest vastuvõtuni kulunud aeg Tartu keskus 2016-2019

Aasta	Kuni 1 nädal	Kuni 2 nädalat	Kuni 3 nädalat	Kuni 4 nädalat ja rohkem
2019	20%	43%	22%	15%
2018	19%	42%	21%	18%
2017	20%	40%	20%	20%
2016	20%	35%	20%	25%

*Kiire patsientide vastuvõtule saamise protsent Tallinnas on peaausjalikult seotud asjaoluga, et Medita kliinik alustas Tallinnas oma tegevust 2018. aasta novembris, mistõttu on ettevõttel Tallinnas sisseelamisperiod ja klientuuri leidmise aeg.*

*Tartu keskus ei ole aastate lõikes kiirelt (kuni 1 nädal) vastuvõtule saanute patsientide protsent muutunud, jäädes 19-20% juurde. 2019. aasta küsitlusest selgub, et ühe protsendi võrra on suurenenud nende patsientide arv, kellel on kulunud aega vastuvõtule tulekuks 2-3 nädalat. Pikema ooteajaga patsientide arv on vähenenud 18 protsendilt 2018. aastal 15 protsendini 2019. aastal.*

Küsimusele „Kuidas jäite rahule registratuuri töötajate suhtlusega“, andis 96% Tallinnas vastanutest ja 94% Tartus vastanutest positiivset tagasisidet.

*Tartu keskuses on võrreldes 2018. aastaga registratuuri töötajate suhtlusega rahulolu vähenenud 3% võrra, kuid rahulolu protsent jääb endiselt üle 90, mis näitab administraatorite head tööd ja suhtlemisuskust.*

*Alates 2019. aasta märtsist on Medita kliinikus tööl kaks täiskohaga administraatorit, kes teenindavad patsiente Tartu keskuses, vastavad kliinikule e-päringutele ning teostavad telefoni teel nii Tartu kui Tallinna keskuse broneeringuid. Tallinna keskuses tegutsevad administraatorid teostavad ainult patsientide kohapealset vastuvõttu.*

Küsimusele „Kui kaua Tuli teil oodata keskkuses vastuvõttu?“, andis 50% Tallinna keskuses vastanutest teada, et vastuvõtuaeg algas planeeritud ajal; 25% vastanutest pidi ootama kuni 10 minutit, 24% kuni 15 minutit ja 1% vastanutest märkis ooteaja pikkuseks rohkem kui 15 minutit.

Tartu keskuses algas 49% vastanule visiidiaeg õigel ajal, 26% pidi ootama kuni 10 minutit, 23% kuni 15 minutit ja 2% vastanutest ootas rohkem kui 15 minutit.

*Pikem kui 15 minutiline ooteaeg võib olla seotud patsientide liiga varajase saabumisega, vastuvõttu teostava arsti hilinemisega või arstil kulub eelmise patsiendiga tegelemiseks planeeritust rohkem aega.*

Küsitluses uuriti patsientide üldist arvamust Medita kliiniku ooteruumide ja seal pakutava kohta. Tartu keskuses küsitlusele vastanud töid välja, ooteruumis on piisavalt vaba ruumi, samuti märgiti ära televiisorite, lugemismaterjalide ja lastenurga olemasolu. Samas toodi välja, et Tartu keskuses on ooteruum ülerahvastatud ja ooteruumi vähesus. Tallinnas oli mõnel patsiendil probleemiks ooteruumi väiksus.

*Medita kliinik on Tartu keskuses järjepidevalt tegelenud ooteruumi tingimuste parendamisega. Ooteruumi ülerahvastatus võib tekkida teatud nädalapäevadel ja kellaaegadel, kui korraga on patsiente vastu võtmas rohkem kui neli arsti või mõni arst hilineb vastuvõtu alustamisega. Üldjuhul on tegemist ajutise olukorraga ning tekib harva.*

### **Patsientide rahulolu vastuvõtuga**

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

**Tabel 4.** Patsientide rahulolu arsti/õe tööga Tartu keskses

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti/õe pühendumine patsiendile	157	45	5	3
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele	137	66	4	3
Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused	152	55	1	2
Selgitused ravivõimalustele	156	49	-	5
Kaasamine raviotsuse tegemisse	154	56	-	-
Arsti/õe viisakus	160	45	5	-

**Tabel 5.** Patsientide rahulolu arsti/õe tööga Tallinna keskses

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti/õe pühendumine patsiendile	50	40	-	-
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele	55	30	3	2
Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused	65	24	-	1
Selgitused ravivõimalustele	60	27	2	1
Kaasamine raviotsuse tegemisse	65	24	-	1
Arsti/õe viisakus	78	12	-	-

## Patsientide üldine tagasiside Medita kliinikule

Traditsiooniliselt on küsitlusele vastajatel olnud võimalus kirja panna ka kommentaare ja ettepanekuid Medita kliiniku üldise töökorralduse osas. Kokku kasutas seda võimalust 300 vastanust 93 (nendest omakorda Tartus 50 ja Tallinnas 43).

Tartu keskuse patsientide küsitlusest selgub, et 35 vastanut on positiivselt ära maininud uute erialade ja teenuste lisandumise. 26 juhul mainiti mitmekesiseid registreerimisvõimalusi ja 20 juhul toodi eraldi välja ka veebiregistratuuri olemasolu.

Viiel juhul on Tartu küsitluses negatiivse poole pealt välja toodud, et Medita kliinik on ülerahvastatud ja patsientidel pole piisavalt ruumi ootamiseks. Seitsmel korral on välja toodud ka see, et kliinikuga on raske telefoni teel kontakti saada.

*Võrreldes 2018. aasta küsitlusega on nii positiivne kui ka negatiivne tagasiside jäänud oma olemuselt üldjoontes samaks ehk välja on toodud sarnaseid teemasid (uute teenuste lisandumine, veebiregistratuuri kasutuselevõtmine, arstide pühendumine patsientidele, visiidi ajaline kestvus ja ootejärjekordade pikkus).*

*Uute teemadena on lisandunud ooteruumi väiksus ja telefoni teel kontakteerumine kliinikuga. Medita kliinik on 2018. aasta IV kvartalis ja 2019. aasta I kvartalis oluliselt laiendanud oma*

*tegevust eriarstiabiiteenuste osutamisel nii Tartus kui Tallinnas ja sellega seonduvalt on oluliselt tõusnud patsientide arv, kellega tuleb suhelda näiteks telefoni teel. Et telefoni teel suhtluste arvu vähendada, on Medita kliinik tutvustanud alati võimalust broneeringute tegemisel kasutada veebiregistratuuri rakendust.*

Tallinnas mainiti 30 juhul positiivselt ära Medita kliiniku asukohta kesklinnas ja head ligipääsetavust nii auto- kui ühistranspordiga. 21 juhul toodi tagasisides ka välja, et ooteaeg eriarsti vastuvõtule saamiseks on meeldivalt lühike.

Negatiivse tagasisidena toodi 5 korral välja, et parkimisvõimalused on keskuse ümbruses ahtad ning 7 juhul mainiti ka kliiniku Tallinna keskuse ooteruumi väiksust. 3 juhul toodi kommentaarides välja, et soovida jätab arsti pühendumine patsiendile ning tema muredele. Samuti märgiti, et arst võiks diagnoosimisel olla põhjalikum ning visiidi ajaline kestvus oleks võinud olla pikem.

## **Kokkuvõtte ja tulemuste analüüs**

Medita kliinik on patsientide rahulolu uuringuid korraldanud alates 2016. aastast kokku neljal korral. 2019. aasta uuring teostati paralleelselt Medita kliiniku Tartu ja Tallinna keskustes. Uuringu küsimustele vastas kokku 300 patsienti, kellest 210 täitsid küsimustiku Tartus ja 90 Tallinnas.

Uuringu tulemustest teeb Medita kliinikule heameelt tõsiasi, et 2019. aastal oli 99% vastanutest kas väga või üldiselt rahul kliiniku poolt osutatavate (ravi)teenustega. Samuti on nelja aasta jooksul suurenenud nende vastajate hulk, kes kindlasti tuleksid ka edaspidi vastuvõtule Medita kliinikusse. Pigem vastuvõtule tulijate hulk on seevastu oluliselt vähenenud.

Veebiregistratuuri rakenduse jätkuv kasutamine näitab, et et patsientidele meeldib läbi Interneti endale sobilik vastuvõtuaeg broneerida, helistamata selleks Medita kliinikusse. Veebiregistratuuri rakenduse kasutajate hulk on võrreldes 2018. aastaga suurenenud 4% võrra, samal ajal on kliiniku kõnekeskuse kasutajate hulk vähenenud 3% võrra. Nelja aasta jooksul on oluliselt vähenenud nende patsientide hulk, kes teostavad broneeringu läbi kodulehekülje [www.medita.ee](http://www.medita.ee) – vähenemine tuleneb muuhulgas asjaolust, et veebiregistratuuri rakendus võimaldab teostada broneeringuid ka eriarstide tasulistele vastuvõttudele.

Tartu keskuses ei ole aastate lõikes kiirelt (kuni 1 nädal) vastuvõtule saanute patsientide protsent muutunud, jäädes 19-20% juurde. 2019. aasta küsitlusest selgub, et ühe protsendi võrra on suurenenud nende patsientide arv, kellel on kulunud aega vastuvõtule tulekuks 2-3 nädalat. Pikema ooteajaga patsientide arv on vähenenud 18 protsendilt 2018. aastal 15 protsendini 2019. aastal. Kiire patsientide vastuvõtule saamise protsent Tallinnas on peaaegselt seotud asjaoluga, et Medita kliinik alustas Tallinnas oma tegevust 2018. aasta novembris, mistõttu on ettevõttel Tallinnas sisseelamisperiood ja klientuuri leidmise aeg.



Patsientide paremaks teenindamiseks on alates 2019. aasta märtsist Medita kliinikus tööl kaks täiskohaga administraatorit, kes teenindavad patsiente Tartu keskuses, vastavad kliinikule e-päringutele ning teostavad telefoni teel nii Tartu kui Tallinna keskuse broneeringuid. Tallinna keskuses tegutsevad administraatorid teostavad ainult patsientide kohapealset vastuvõttu. Küsimusele „Kuidas jäite rahule registratuuri töötajate suhtlusega“, andis 96% Tallinnas vastanutest ja 94% Tartus vastanutest positiivset tagasisidet. Tartus on küll rahulolu 3% võrra vähenenud, kuid jääb siiski kokkuvõttes üle 90%.

Võrreldes 2018. aasta küsitlusega on nii positiivne kui ka negatiivne tagasiside jäänud oma olemuselt üldjoontes samaks ehk välja on toodud sarnaseid teemasid (uute teenuste lisandumine, veebiregistratuuri kasutuselevõtmine, arstide pühendumine patsientidele, visiidi ajaline kestvus ja ootejärjekordade pikkus).

Medita kliinik on 2018. aasta IV kvartalis ja 2019. aasta I kvartalis oluliselt laiendanud oma tegevust eriarstiabi teenuste osutamisel nii Tartus kui Tallinnas ja sellega seonduvalt on oluliselt tõusnud patsientide arv, kellega tuleb suhelda näiteks telefoni teel. Et telefoni teel suhtluste arvu vähendada, on Medita kliinik tutvustanud alati võimalust broneeringute tegemisel kasutada veebiregistratuuri rakendust.

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.