



MEDITA KLIINIKU PATSIENTIDE RAHULOLU UURING

Märts 2020

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 (tervishoiu)teenustega Tartus ja Tallinnas.

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

Küsitlus viidi läbi 2020. aasta veebruaris-märtsis 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 450 patsienti (Tartus 290, Tallinnas 160), kellest 60% olid naised ja 40% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 47, 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 <https://www.medita.ee/patsiendile/rahulolu-uuringud>.

Patsientide rahulolu Medita kliiniku poolt pakutavate teenustega

Üldine rahulolu raviteenustega

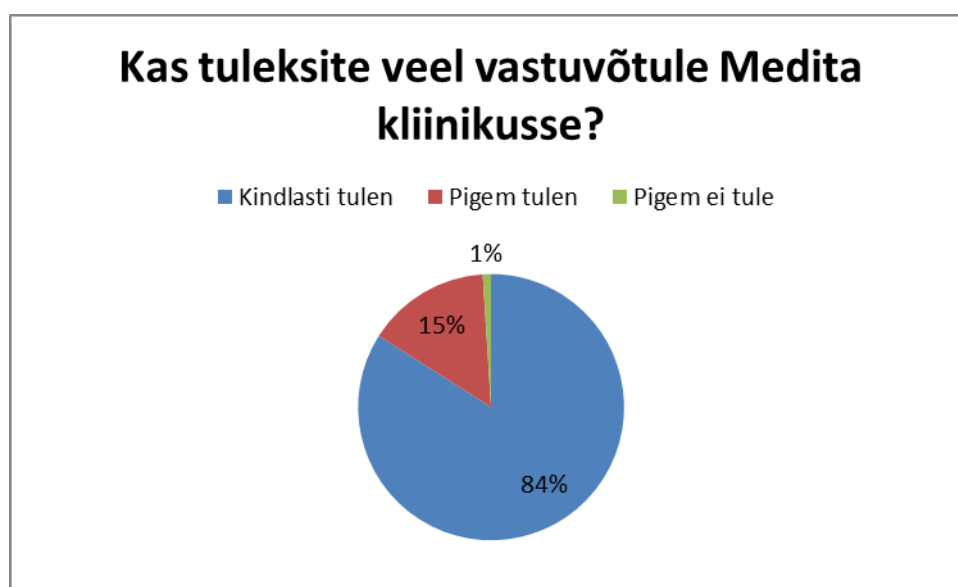
Esmalt paluti patsientidel hinnata üldist rahulolu Medita kliiniku poolt osutatud (ravi)teenusega.

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 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 2016-2020

Aasta	Kindlasti tulen	Pigem tulen	Pigem ei tule
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. Viimasel neljal aastal on olnud üle 80% nende vastajate hulk, kes kindlasti tuleksid ka edaspidi Medita kliiniku vastuvõtule ning samas on alates 2016. aastast oluliselt langenud 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), 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.

Samuti on Medita kliinik alates 2019. aasta kevadest olnud liidestatud üleriigilise digiregistratuuriga (patsiendiportaal www.digilugu.ee), mis sarnaselt veebiregistratuuri rakendusega võimaldab patsientidel teostada läbi Internet erinevaid toiminguid oma tervisega seondult.

Tabel 2. Vastuvõtuoja broneerimise viisid aastatel 2016-2020

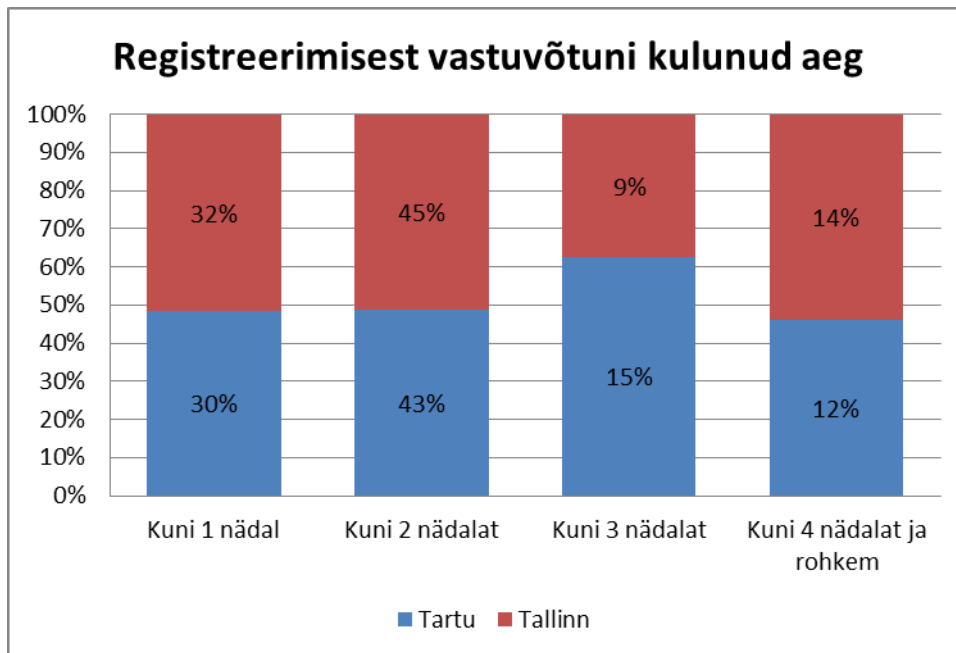
Aasta	Veebi-registratuur	Patsiendiportaal www.digilugu.ee	Perearst2 programm	www.medita.ee päringuvorm	Medita kliiniku kõnekeskus
2020	35%	35%	1%	2%	27%
2019	67%		1%	2%	30%
2018	63%		-	4%	33%
2017	-		5%	20%	75%
2016	-		-	25%	75%

2020. aastal läbi viidud uuringust selgus, et Medita kliiniku patsiendid kasutavad vastuvõtuaegade broneerimiseks jätkuvalt kõige rohkem Interneti võimalusi.

Viie aasta jooksul on oluliselt vähenenud nende patsientide hulk, kes teostavad broneeringu läbi kodulehekülje www.medita.ee – vähenemine tuleneb muuhulgas asjaolust, et veebiregistratuuri rakendused võimaldavad teostada broneeringuid ka eriarstide tasulistele vastuvõttudele. Telefoni teel suhtlejate hulk on samuti aastate lõikes oluliselt vähenenud eelkõige tänu teiste registreerimisvõimaluste kasutuselevõtmisele.

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

Joonis 2. Broneeringu teostamisest vastuvõtuni kulunud aeg 2020. aastal



Medita kliiniku Tartu ja Tallinna keskustes on eriarstide ootejärjekordade pikkused enamjaolt sarnase suurusjärguga. Mõnevõrra vähem on Tallinnas neid patsiente, kellel tuleb arstiaega oodata kuni 3 nädalat. Ootejärjekordade pikkus on erinev nii arstide kui erialade lõikes, mistõttu võivad need aastate lõikes ka oluliselt varieeruda. Pikemad järjekorrad võivad olla nendel erialadel, kus Medita kliinikus töötab ainult üks eriarst, samas võib eriarsti (kes töötab kliinikus üksinda) vastuvõtule ennast registreerida ka järgmiseks päevaks ning see sõltub, kas vastaval erialal on kaetud haigekassa lepinguga, kui tihti eriarst vastuvõtte teostab jne.

Küsimusele „Kuidas jäite rahule registratuuri töötajate suhtlusega“, andis 94% Tallinnas vastanutest ja 90% Tartus vastanutest positiivset tagasisidet.

Medita kliiniku Tartu keskuses on registratuuri töötajate rahulolu protsent langenud võrreldes 2019. aastaga 4% võrra, kuid ei ole langenud alla 90. Alates 2019. aasta märtsist on Medita kliinikus tööle 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 69% Tallinna keskuses vastanutest teada, et vastuvõtuaeg algas planeeritud ajal; 21% vastanutest pidi ootama kuni 10 minutit, 9% kuni 15 minutit ja 1% vastanutest märkis ooteaja pikkuseks rohkem kui 15 minutit.

Tartu keskuses algas 59% vastanule visiidiaeg õigel ajal, 27% pidi ootama kuni 10 minutit, 10% kuni 15 minutit ja 4% 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 tõid traditsiooniliselt välja, et ooteruumis on piisavalt vaba ruumi, samuti märgiti ära televiisorite, lugemismaterjalide ja lastenurga olemasolu. Samas toodi jätkuvalt 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 3. Patsientide rahulolu arsti/õe tööga Tartu keskuses

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti/õe pühendumine patsiendile	200	80	5	5
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele	210	70	-	-
Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused	190	95	3	2
Selgitused ravivõimalustele	200	87	3	-
Kaasamine raviotsuse tegemisse	230	60	-	-
Arsti/õe viisakus	230	60	-	-

Tabel 4. Patsientide rahulolu arsti/õe tööga Tallinna keskuses

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti/õe pühendumine patsiendile	99	60	1	-
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele	120	40	-	-
Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused	125	34	-	1
Selgitused ravivõimalustele	120	35	3	2
Kaasamine raviotsuse tegemisse	130	30	-	-
Arsti/õe viisakus	120	40	-	-

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 150 vastajat (nendest omakorda Tartus 95 ja Tallinnas 55).

Tartu keskuse patsientide küsitlusest selgub, et 50 vastanut on positiivselt ära maininud uute erialade ja teenuste lisandumise. 90 juhul mainiti mitmekesiseid registreerimisvõimalusi ja 35 juhul toodi eraldi välja ka Interneti registreerimisvõimalused. Positiivses võtmes mainiti ka mitmeid kordi ka konkreetseid arste ja nende poolt osutatud raviteenuseid.

Kümnel juhul on Tartu küsitluses negatiivse poole pealt välja toodud, et Medita kliinik on ülerahvastatud ja patsientidel pole piisavalt ruumi ootamiseks. 30 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, registreerimisvõimalused, arstide pühendumine patsientidele, visiidi ajaline kestvus ja ootejärjekordade pikkus).

Tallinnas mainiti 35 juhul positiivselt ära Medita kliiniku asukohta kesklinnas ja head ligipääsetavust nii auto- kui ühistranspordiga. 25 juhul toodi tagasisides ka välja, et ooteaeg eriarsti vastuvõtule saamiseks on meeldivalt lühike.

Negatiivse tagasisidena toodi 15 korral välja, et parkimisvõimalused on keskuse ümbruses ahtad ning 10 juhul mainiti ka kliiniku Tallinna keskuse ooteruumi väiksust. 12 juhul toodi kommentaarides välja, et soovida jätab arsti pühendumine patsiendile ning tema muredele.

Kokkuvõte ja tulemuste analüüs

Medita kliinik on patsientide rahulolu uuringuid korraldanud alates 2016. aastast kokku neljal korral. 2020. aasta uuring teostati paralleelselt Medita kliiniku Tartu ja Tallinna keskustes.

Uuringu küsimustele vastas kokku 450 patsienti, kellest 290 täitsid küsimustiku Tartus ja 160 Tallinnas.

Uuringu tulemustest teeb Medita kliinikule jätkuvalt heameelt tõsiasi, et 2020. aastal oli jätkuvalt 99% kas väga või üldiselt rahul kliiniku poolt osutatavate (ravi)teenustega.

Samuti on viimase nelja aasta jooksul üle 80% vastanutest märkinud, et tuleksid kindlasti ka tulevikus vastuvõtule Medita kliinikusse. Viie aasta lõikes on pigem vastuvõtule tulijate arv langenud 23 protsendilt 15 protsendini, kuid samal ajal on tõusnud kindlalt tulevikus vastuvõtule tulijate arv.

Vastuvõtuoja broneerimine Interneti teel on Medita kliiniku patsientide jaoks jätkuvalt populaarne ning olulise uuendusena liidestus Medita kliinik 2019. aasta kevadel üleriigilise digiregistratuuriga ning kliiniku vastuvõtuojaad on nähtavad patsiendiportaalis www.digilugu.ee. Kokku märkis 70% küsitluses osalenutest, et broneeris vastuvõtuoja Internetis. Viie aasta jooksul on oluliselt vähenenud nende patsientide hulk, kes teostavad broneeringu läbi kodulehekülje www.medita.ee – vähenemine tuleneb muuhulgas asjaolust, et teised veebipõhised broneerimisteenused võimaldavad teostada broneeringuid ka eriarstide tasulistele vastuvõttudele.

Käesoleval aastal märkis küsitluses 30% vastanutest (Tallinnas 32%), et said eriarsti vastuvõtule Tartu kliinikus kuni 1 nädala jooksul peale aja broneerimist, 2019. aastal oli vastav arv 20% - muuhulgas võib kiire vastuvõtuoja saamine olla seotud asjaoluga, et Medita kliinik on kaasanud oma tegevusse mitmeid spetsialiste ning patsientidel on suurem valikuvabadus ja kliinik pakub ka rohkem vastuvõtuaegasid. Mõnevõrra vähem on Tallinnas neid patsiente, kellel tuleb arstiaega oodata kuni 3 nädalat. Ootejärjekordade pikkus on erinev nii arstide kui erialade lõikes, mistõttu võivad need aastate lõikes ka oluliselt varieeruda. Pikemad järjekorrad võivad olla nendel erialadel, kus Medita kliinikus töötab ainult üks eriarst, samas võib eriarsti (kes töötab kliinikus üksinda) vastuvõtule ennast registreerida ka järgmiseks päevaks ning see sõltub, kas vastaval erialal on kaetud haigekassa lepinguga, kui tihti eriarst vastuvõtte teostab jne.

Küsimusele „Kuidas jäite rahule registratuuri töötajate suhtlusega“, andis 94% Tallinnas vastanutest ja 90% Tartus vastanutest positiivset tagasisidet. Medita kliiniku Tartu keskuses on registratuuri töötajate rahulolu protsent langenud võrreldes 2019. aastaga 4% võrra, kuid ei ole langenud alla 90.

Võrreldes 2019. 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).

Küsimustikule vastanud inimeste arvu kasv aastate lõikes ja nende poolt antud tagasiside näitab selgelt, et Medita kliiniku poolt osutatavate teenuste kvaliteet on kas tõusnud või jäänud samale tasemele ning patsiendid on valmis jätkuvalt tulema Medita kliinikusse ning tarbima pakutavaid teenuseid.