



MEDITA KLIINIKU PATSIENTIDE RAHULOLU UURING

Märts 2021

Sissejuhatus

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

Käesoleva uuringu käigus uuriti patsientide/klientide 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 2021. aasta 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 485 patsienti (Tartus 310, Tallinnas 175), kellest 55% olid naised ja 45% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 53, noorim oli 15- ning vanim 84-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>.

Lisaks iga-aastasele rahulolu-uuringule, saab Medita kliinik patsientidelt/klientidelt iganädalaselt tagasisidet läbi erinevate e-kanalite, olgu selleks e-kiri, kommentaar Google lehel või facebook.com Medita kliiniku lehel. Jooksev tagasiside annab võimaluse operatiivselt reageerida ning vajadusel teha muudatusi klienditeeninduses laiemalt.

Patsientide rahulolu Medita kliiniku poolt pakutavate teenustega

Üldine rahulolu raviteenustega

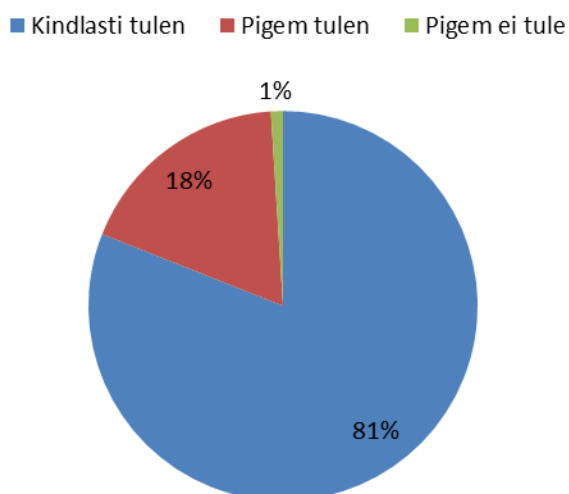
Esmalt paluti patsientidel hinnata üldist rahulolu Medita kliiniku poolt osutatud (ravi)teenusega.

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 59% vastanutest andis vastuseks „jah, olen väga rahul“, 39% 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 2016-2021

Aasta	Kindlasti tulen	Pigem tulen	Pigem ei tule
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. Alates 2017. aastast 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 reaalaajas 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 seonduvalt.

Tabel 2. Vastuvõtuoja broneerimise viisid aastatel 2016-2021

Aasta	Veebi-registratuur	Patsiendiportaal www.digilugu.ee	Perearst2 programm	www.medita.ee päringuvorm	Medita kliiniku kõnekeskus
2021	32%	35%	1%	2%	30%
2020	35%	35%	1%	2%	27%
2019	67%		1%	2%	30%

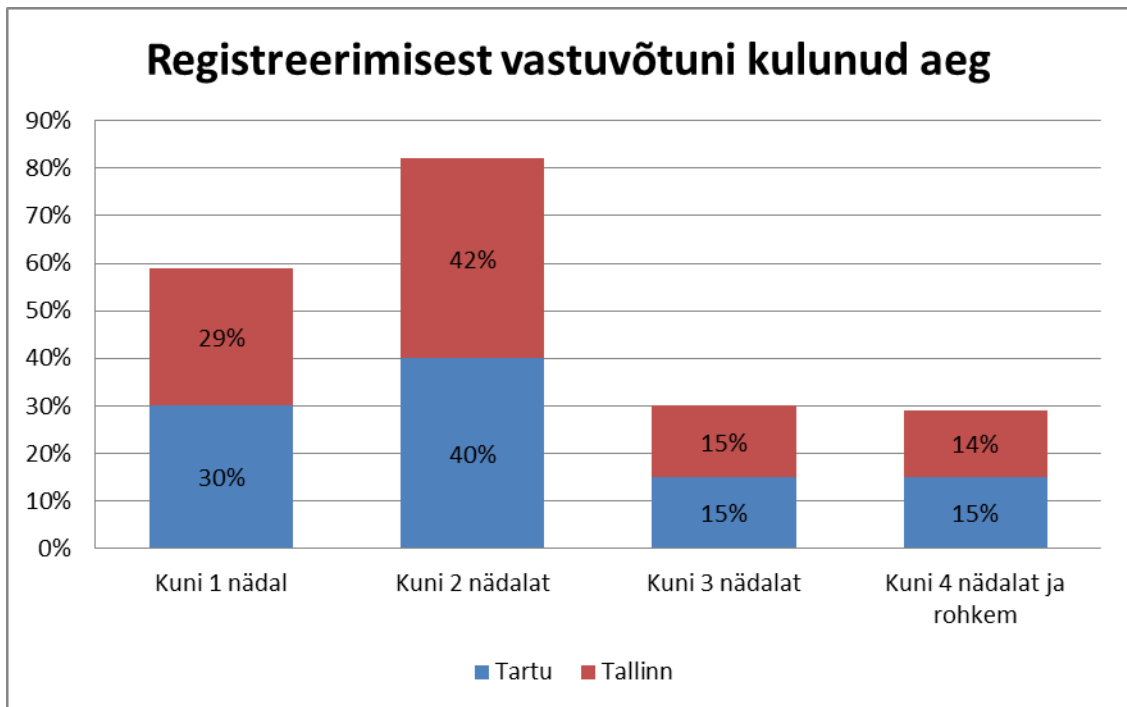
2018	63%		-	4%	33%
2017	-		5%	20%	75%
2016	-		-	25%	75%

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

Huvitav on märkida, et kuigi erinevad e-kanalid annavad klientidele väga häid võimalusi endale sobiliku arstiaja/teenuse broneerimiseks, siis ikkagi on jäänud mingi hulk inimesi, kes teavitavad kliinikut oma soovist läbi Medita kodulehel oleva e-vormi. Viimasel aastal on telefoni teel broneerijate hulk suurenenud 3% võrra ja see võib olla seotud asjaoluga, et kliiniku patsientide hulgas on rohkem vanemaalisi inimesi, kes erinevaid e-kanaleid ei kasuta ning soovivad aega broneerida otsesuhtluse teel.

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

Joonis 2. Broneeringu teostamisest vastuvõtuni kulunud aeg 2021. aastal



Käesolevast rahulolu-uuringust selgub, et Medita kliiniku Tartu ja Tallinna keskuste eriarstide/spetsialistide ootejärjekordade pikkused on ühtlustunud. Medita kliinikus teostab enamikel erialadel vastuvõtte rohkem kui üks arst, mistõttu võib juhtuda, et arsti vastuvõtule saab tulla juba järgmisel päeval. Samas võib juhtuda, et üksi vastuvõtte teostav eriarst ei tööta Medita kliinikus iganädalaselt, mistõttu võib ootejärjekorra aeg pikeneda kuni 4 nädalani. Lisaks

võib mainida, et Medita kliinikus on vastuvõtuajad üldjuhul avatud ette kuni mitu kuud, siis 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 92% Tallinnas vastanutest ja 91% Tartus vastanutest positiivset tagasisidet.

Medita kliiniku Tartu keskuses on registratuuri töötajate rahulolu protsent suurenenud võrreldes 2020. aastaga 1% võrra ning ei ole langenud alla 90. Alates 2020. aasta suvest on Medita kliiniku keskustes tööl kokku 4 täiskohaga administraatorit, kes lisaks kohapealsele patsientide teenindamisele vastavad ka kliinikule tehtud e-päringutele ning teostavad telefoni broneeringuid.

Küsimusele „Kui kaua Tuli teil oodata keskkuses vastuvõttu?“, andis 70% Tallinna keskkuses vastanutest teada, et vastuvõtuaeg algas planeeritud ajal; 19% vastanutest pidi ootama kuni 10 minutit, 10% kuni 15 minutit ja 1% vastanutest märkis ooteaja pikkuseks rohkem kui 15 minutit.

Tartu keskkuses algas 60% vastanule visiidiaeg õigel ajal, 20% pidi ootama kuni 10 minutit, 17% kuni 15 minutit ja 3% 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. Alates 2020. aasta suvest tegutseb Medita kliinik Tallinnas aadressil Tartu mnt 16.

Tartu keskkuses küsitlusele vastanud töid traditsiooniliselt välja, et ooteruumis on piisavalt vaba ruumi, samuti märgiti ära televiisorite, lugemismaterjalide ja lastenurga olemasolu. Tallinnas kiideti patsientide poolt ooteruumi suurust (võrreldes eelneva keskkuse ruumidega) ning Tallinnas ei mainitud ülerahvastatust, mis võib tuleneda samal ajal toimuvate vastuvõttude väiksemast arvust.

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	220	90	-	-
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele	240	65	3	2
Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused	240	70	-	-
Selgitused ravivõimalustele	240	65	3	2
Kaasamine raviotsuse tegemisse	235	65	5	5
Arsti/õe viisakus	250	58	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	105	60	3	2
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele	120	55	-	-
Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused	118	53	3	1
Selgitused ravivõimalustele	130	40	2	3
Kaasamine raviotsuse tegemisse	130	40	2	3
Arsti/õe viisakus	140	35	-	-

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 200 vastajat (nendest omakorda Tartus 110 ja Tallinnas 90).

Tartu keskuse patsientide küsitlusest selgub, et 75 vastanut on positiivselt ära maininud lifti lisandumise Medita kliiniku hoonesse, mis lihtsustab oluliselt vanemaealiste ja liikumispuudega inimeste ligipääsetavust kliinikule. 40 juhul mainiti mitmekesiseid registreerimisvõimalusi ja 60 juhul toodi eraldi välja ka Interneti registreerimisvõimalused. Positiivses võtmes mainiti ka mitmeid kordi ka konkreetseid arste ja nende poolt osutatud raviteenuseid.

Negatiivsema poole pealt toodi paarikümmel juhul välja, et Medita kliinik teostab patsientidele liigset kontrolli ja neil tuleb täita enne vastuvõtule jõudmist liiga palju dokumente.

Medita kliiniku Tallinna keskuse patsientidele tundub kliiniku uus asukoht Tallinna kesklinnas sobivat ja asukohta on positiivselt märgitud 75 juhul. 50 juhul märgiti ka ooteruumi suurust. 20 juhul märgiti ära tasuta parkimisvõimaluste puudumine.

Tallinna keskuse patsiendid on 45 märkinud, et kliinikut on Tallinna kesklinnas raske leida. Põhjuseks on asjaolu, et kuigi kliiniku aadress on Tartu mnt 16, siis sissepääs kliinikusse toimub

Rävala pst poolt. Samas on Medita kodulehel selle kohta olemas vastav viide ja telefonibroneeringute puhul mainitakse patsientidele ka ligipääsuvõimalusi.

Jätakuvalt teeb Medita kliinikule muret telefoni teel suhtlejate tagasiside, et kliinikut on teatud kellaaegadel raske telefonitsi kätte saada. See võib juhtuda siis, kui kliiniku mõlemas keskusel on tihe vastuvõtuaeg ja administraatoritel tuleb samaaegselt tegeleda nii telefonisuhtluse kui kohapealsete patsientidega.

Kokkuvõte

Medita kliinik on patsientide rahulolu uuringuid korraldanud alates 2016. aastast kokku viiel korral. 2021. aasta uuring teostati paralleelselt Medita kliiniku Tartu ja Tallinna keskustes. Uuringu küsimustele vastas kokku 485 patsienti, kellest 310 täitsid küsimustiku Tartus ja 175 Tallinnas.

Uuringu tulemustest teeb Medita kliinikule traditsiooniliselt heameelt tõsiasi, et 2021. aastal oli jätkuvalt 99% kas väga või üldiselt rahul kliiniku poolt osutatavate (ravi)teenustega.

Samas on viimastel aastatel järjepanu vähenenud nende vastanute hulk, kes kindlasti tuleksid ka tulevikus vastuvõtule Medita kliinikusse. Samas on ei ole nende vastajate hulk vähenenud alla 80%. Oluline on märkida, et pigem ka tulevikus Meditasse tulejate protsent on alates 2019. aastast suurenenud.

Vastuvõtuoja broneerimine Interneti teel on Medita kliiniku patsientide jaoks jätkuvalt populaarne ning 70% vastanutest on aja broneerimiseks kasutanud mõnda e-kanalit. Huvitav on märkida, et kuigi erinevad e-kanalid annavad klientidele väga häid võimalusi endale sobiliku arstiaja/teenuse broneerimiseks, siis ikkagi on jäänud mingi hulk inimesi, kes teavitavad kliinikut oma soovist läbi Medita kodulehel oleva e-vormi. Viimasel aastal on telefoni teel broneerijate hulk suurenenud 3% võrra ja see võib olla seotud asjaoluga, et kliiniku patsientide hulgas on rohkem vanemaalisi inimesi, kes erinevaid e-kanaleid ei kasuta ning soovivad aega broneerida otsesuhtluse teel.

Käesoleval aastal märkis küsitluses 30% Tartu patsientidest ja 29% Tallinna patsientidest, et said eriarsti vastuvõtule Medita kliinikus kuni 1 nädala jooksul. Võrreldes 2019. aastaga on see suurenenud kuni 10% võrra. 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. 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 92% Tallinnas vastanutest ja 91% Tartus vastanutest positiivset tagasisidet.

Küsimusele „Kui kaua Tuli teil oodata keskuses vastuvõttu?“, andis 70% Tallinna keskuses vastanutest teada, et vastuvõtuaeg algas planeeritud ajal; 19% vastanutest pidi ootama kuni 10 minutit, 10% kuni 15 minutit ja 1% vastanutest märkis ooteaja pikkuseks rohkem kui 15 minutit.

Tartu keskuses algas 60% vastanule visiidiaeg õigel ajal, 20% pidi ootama kuni 10 minutit, 17% kuni 15 minutit ja 3% vastanutest ootas rohkem kui 15 minutit.

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

Tartu keskuse patsientide küsitlusest selgub, et 75 vastanut on positiivselt ära maininud lifti lisandumise Medita kliiniku hoonesse, mis lihtsustab oluliselt vanemaealiste ja liikumispuudega inimeste ligipääsetavust kliinikule. 40 juhul mainiti mitmekesiseid registreerimisvõimalusi ja 60 juhul toodi eraldi välja ka Interneti registreerimisvõimalused. Positiivses võtmes mainiti ka mitmeid kordi ka konkreetseid arste ja nende poolt osutatud raviteenuseid.

Negatiivsema poole pealt toodi paarikümnel juhul välja, et Medita kliinik teostab patsientidele liigset kontrolli ja neil tuleb täita enne vastuvõtule jõudmist liiga palju dokumente.

Medita kliiniku Tallinna keskuse patsientidele tundub kliiniku uus asukoht Tallinna kesklinnas sobivat ja asukohta on positiivselt märgitud 75 juhul. 50 juhul märgiti ka ooteruumi suurust. 20 juhul märgiti ära tasuta parkimisvõimaluste puudumine.

Tallinna keskuse patsiendid on 45 märkinud, et kliinikut on Tallinna kesklinnas raske leida. Põhjuseks on asjaolu, et kuigi kliiniku aadress on Tartu mnt 16, siis sissepääs kliinikusse toimub Rävälä pst poolt. Samas on Medita kodulehel selle kohta olemas vastav viide ja telefonibroneeringute puhul mainitakse patsientidele ka ligipääsuvõimalusi.

Jätakuvalt teeb Medita kliinikule muret telefoni teel suhtlejate tagasiside, et kliinikut on teatud kellaegadel raske telefonitsi kätte saada. See võib juhtuda siis, kui kliiniku mõlemas keskuses on tihe vastuvõtuaeg ja administraatoritel tuleb samaaegselt tegeleda nii telefonisuhtluse kui kohapealsete patsientidega.