



MEDITA KLIINIKU PATSIENTIDE RAHULOLU UURING

Mai 2022

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 2022. aasta märtsis ja aprillis 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 532 patsienti (Tartus 345, Tallinnas 187), kellest 59% olid naised ja 41% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 49, noorim oli 16- ning vanim 88-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.

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

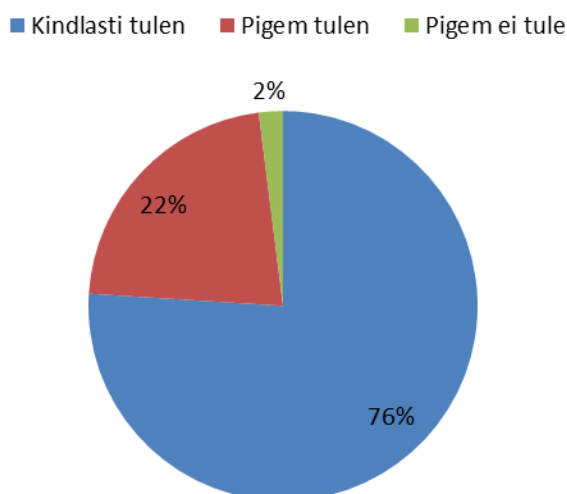
Esmalt paluti patsientidel hinnata üldist rahulolu Medita kliiniku poolt osutatud (ravi)teenusega.

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 56% vastanutest andis vastuseks „jah, olen väga rahul“, 41% vastas „jah, olen üldiselt rahul“ ning 3% 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 2016-2022

| Aasta | Kindlasti tulen | Pigem tulen | Pigem ei tule |
|-------|-----------------|-------------|---------------|
| 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 varieerunud vahemikus 75%-85% 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 on läbi aastate olnud madal ja jäänud 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 seonduvalt.

Tabel 2. Vastuvõtuoja broneerimise viisid aastatel 2016-2022

| Aasta | Veebi- registratuur | Patsiendiportaal www.digilugu.ee | Perearst2 programm | www.medita.ee päringuvorm | Medita kliiniku kõnekeskus |
|-------|------------------------|--|-----------------------|---|-------------------------------|
| 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% |

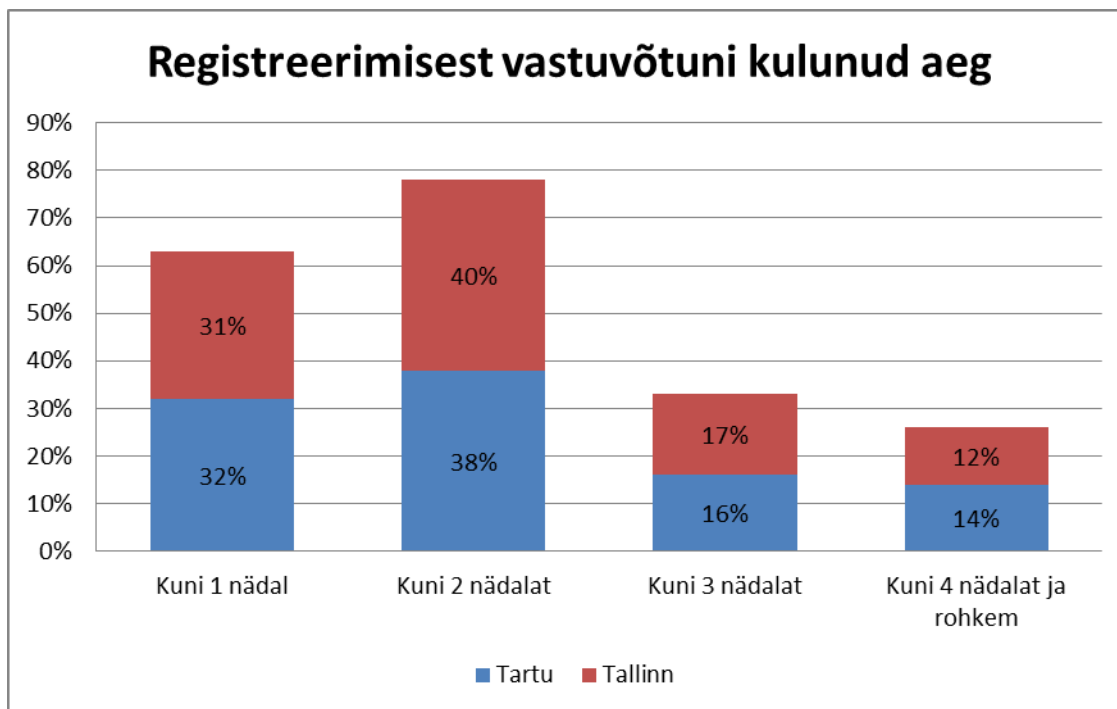
2022. aasta rahulolu uuringu läbiviimisest on selgunud, et jätkuvalt eelistavad patsiendid vastuvõtuaegade broneerimiseks kõige rohkem Interneti võimalusi.

Jätkuvalt on kõige populaarsemaks broneerimiskanaliks patsiendiportaal www.digilugu.ee, mis võimaldab leida sobilikku vastuvõtuaega paralleelselt mitmetest tervishoiuasutustest. Sama kehtib ka veebiregistratuuri www.veebiregistratuur.ee kohta. Viimati mainitud broneerimiskanal kasutamine on aastases löikes vähenenud.

Jätkuvalt soovitakse Medita kliinikuga suhelda ka telefoni vahendusel, kuigi Medita kliinik soovib kasutada aegade broneerimiseks jne digikanaleid. Telefonisuhtluse jätkuvat aktiivsust saab seletada ka vanemaaliste patsientide jätkuva suure hulgaga, kes soovivad suhtluseks kasutada tavapäraseid kanaleid.

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



Peamistel erialadel töötab Medita kliinikus rohkem kui üks arst, mistõttu ei ole ootejärjekorrad väga pikad. Mõnedel erialadel, kus vastuvõtte teostab üks arst, võib ootejärjekorra pikkus ka pikeneda. 2022. aasta kevadel liitus Medita kliinik ka Tervisekassa Ajaleidja projektiga, mis võimaldab panna lisada ennast mõnedel erialadel ootejärjekorda (endokrinoloogia, kardioloogia).

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 93% 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 73% Tallinna keskses vastanutest teada, et vastuvõtuaeg algas planeeritud ajal; 19% vastanutest pidi ootama kuni 10 minutit, 7% kuni 15 minutit ja 1% vastanutest märkis ooteaja pikkuseks rohkem kui 15 minutit.

Tartu keskses algas 70% vastanule visiidiaeg õigel ajal, 18% pidi ootama kuni 10 minutit, 10% 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. Samuti võivad pikeneda päevaravi protseduuride ajalised kestvused, mistõttu nihkuvad ajaliselt edasi teiste protseduuride toimumine kui ka arsti võimalikud protseduuridejärgsed ambulatoorsed vastuvõttud.

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

Tartu keskuses küsitlusele vastanud töid traditsiooniliselt välja, et ooteruumis on piisavalt vaba ruumi, samuti märgiti ära televiisorite, lugemismaterjalide ja lastenurga olemasolu. Tallinna keskuse puhul on negatiivsena välja toodud ooteruumi suurus ehk mõnedel suurematel vastuvõtupäevadel võib olla ooteruumis tavapärasest rohkem patsiente.

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 | 156 | 180 | 9 | - |
| Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele | 214 | 130 | 1 | - |
| Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused | 150 | 195 | - | - |
| Selgitused ravivõimalustele | 200 | 142 | 2 | 1 |
| Kaasamine raviotsuse tegemisse | 250 | 90 | 3 | 2 |
| Arsti/õe viisakus | 243 | 99 | 3 | - |

Tabel 4. Patsientide rahulolu arsti/õe tööga Tallinna keskuses

| | Jah, väga | Jah, üldiselt küll | Ei, üldiselt mitte | Ei, üldse mitte |
|---|------------------|---------------------------|---------------------------|------------------------|
| Arsti/õe pühendumine patsiendile | 110 | 70 | 4 | 3 |
| Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele | 99 | 87 | 1 | - |
| Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused | 80 | 105 | 2 | - |
| Selgitused ravivõimalustele | 120 | 62 | 2 | 3 |
| Kaasamine raviotsuse tegemisse | 133 | 50 | 2 | 2 |
| Arsti/õe viisakus | 150 | 35 | 2 | - |

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

Patsientide üldine tagasiside Medita kliinikule

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

Positiivse külje pealt on Medita kliiniku Tartu ja Tallinna keskuse puhul märgitud asukohta ja ligipääsetavust (mõlemas keskuses olemas liftid). Kui Tartu keskuse juures on olemas piisavalt tasuta parkimiskohti, siis Tallinnas seevastu on mitmeid kordi negatiivses võtmes välja toodud tasuta parkimiskohtade puudumine. Medita kliiniku Tallinna keskus paikneb Tallinna kesklinnas, kus on mõeldamatu tasuta parkimiskohtade loomine kliiniku patsientide jaoks. Samas on kliiniku lähinaabruses mitmeid erineva tasuga parklaid, läheduses on trammi- ja bussipeatused.

Nii positiivset kui ka negatiivset tagasisidet on saanud Medita kliiniku tegevus COVID-19 viiruse leviku tõkestamiseks. Nimelt teostati veel märtsis-aprillis 2022 kliiniku Tartu ja Tallinna keskustes patsientidele enne vastuvõttu ka esmane tervisekontroll (kehatemperatuuri mõõtmine) ning paluti täita COVID-19 vorm, kus patsient sai kirja panna, milline on tema enesetunne, kas ta on vaktsineeritud või läbipõdenud. Samuti teostati COVID-19 kontrolli eraldi ka kõikidele nendele patsientidele, kes tulid Medita kliinikusse päevaravi protseduurile. Negatiivse külje pealt tõstati küsimus, kas testimine ja esmane tervisekontroll on sellises ulatuses vajalik, positiivse külje pealt märgiti aga seda, et Medita kliinik soovib läbi taoliste tegevuste hoida tervena nii kliiniku patsiendid kui ka töötajad.

Läbi aastate on olnud Medita kliiniku suuremaks murekohaks telefonisuhtlusega seonduv ehk helistajate arv ületab sageli kliiniku võimalused nende teenindamiseks. Põhjuseks on asjaolu, et kliiniku administraatorid tegelevad patsientidega keskustes kohapeal ning peavad samas tegelema ka telefonisuhtlusega. Alates 2022. aasta kevadest on Medita kliinik muutnud töökorraldust nii, et üks administraatoritest tegeleb päeva jooksul peaauglikult telefoni teel suhtlusega. Selline töökorralduslik muudatus on oluliselt vähendanud ootejärjekorra statistikas nähtavat ootel olevate telefonikõnede arvu.

Lisaks andsid vastanud personaalsemat tagasisidet Medita kliiniku töötajate osas.

Kokkuvõte

Medita kliinik on patsientide rahulolu uuringuid korraldanud alates 2016. aastast kokku kuuel korral. 2022. aasta uuring teostati paralleelselt Medita kliiniku Tartu ja Tallinna keskustes. Uuringu küsimustele vastas kokku 532 patsienti, kellest 345 täitsid küsimustiku Tartus ja 187 Tallinnas.

On heameel tõdeda, et 2022. aastal oli üldiselt Medita kliiniku tegevusega rahul („jah, olen väga rahul“, „jah, olen üldiselt rahul“) 97% vastanutest. 98% vastanutest tuleksid kindlasti või

tuleksid pigem ka edaspidi Medita kliinikusse vastuvõtule. 2022. aastal on kahjuks mõnevõrra vähenenud nende patsientide hulk, kes kindlasti tuleksid ka tulevikus Medita kliinikusse.

Vastuvõtuaaja broneerimine Interneti teel on Medita kliiniku patsientide jaoks jätkuvalt populaarne ja 65% vastanutest kasutab suhtluseks mõnda e-kanalit. Võrreldes 2021. aasta küsitlustega, on 5% võrra suurenenud nende isikute hulk, kes suhtleb Medita kliinikuga telefoni teel. Tõenäoliselt on põhjuseks vanemaealiste ja arvutit mittekasutavate patsientide arv.

Käesoleval aastal märkis küsitluses 32% Tartu patsientidest ja 31% Tallinna patsientidest, et said eriarsti vastuvõtule Medita kliinikus kuni 1 nädala jooksul. Kahe nädala jooksul on saanud vastuvõtuaaja vastavalt 38% ja 40% vastanutest. Kuigi aasta jooksul on Medita kliinikuga liitunud mitmeid spetsialiste, on jätkuvalt arstide puudus mitmetel erialadel (endokrinoloogia, kardioloogia), mistõttu võivad ravijärjekorrad pikeneda. Medita kliinik osaleb ka Tervisekassa Ajaleidja projektis, et pakkuda patsientidele paremaid võimalusi vastuvõtuaaja leidmiseks endokrinoloogia ja kardioloogia erialadel.

Küsimusele „Kuidas jäite rahule registratuuri töötajate suhtlusega“, andis 93% Tallinnas vastanutest ja 90% Tartus vastanutest positiivset tagasisidet. Need protsendid on jäänud aastate lõikes samasse suurusjärku.

Küsimusele „Kui kaua Tuli teil oodata keskuses vastuvõttu?“, andis 73% Tallinna keskuses vastanutest teada, et vastuvõtuaeg algas planeeritud ajal; 19% vastanutest pidi ootama kuni 10 minutit, 7% kuni 15 minutit ja 1% vastanutest märkis ooteaja pikkuseks rohkem kui 15 minutit. Tartu keskuses algas 70% vastanule visiidiaeg õigel ajal, 18% pidi ootama kuni 10 minutit, 10% kuni 15 minutit ja 2% vastanutest ootas rohkem kui 15 minutit.

Vastuvõtuaaja viibimise põhjuseid võib olla mitmeid, näiteks on patsient saabunud vastuvõtule liiga vara, arst hilineb või arstil kulub eelmise patsiendiga tegelemiseks planeeritud rohkem aega. Samuti võivad pikeneda päevaravi protseduuride ajalisel kestvus, mistõttu nihkuvad ajaliselt edasi teiste protseduuride toimumine kui ka arsti võimalikud protseduuridejärgsed 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“.

Positiivse külje pealt on Medita kliiniku Tartu ja Tallinna keskuse puhul märgitud asukohta ja ligipääsetavust (mõlemas keskuses olemas liftid). Kui Tartu keskuse juures on olemas piisavalt tasuta parkimiskohti, siis Tallinnas seevastu on mitmeid kordi negatiivses võtmes välja toodud tasuta parkimiskohtade puudumine. Medita kliiniku Tallinna keskus paikneb Tallinna kesklinnas, kus on mõeldamatu tasuta parkimiskohtade loomine kliiniku patsientide jaoks. Samas on kliiniku lähinaabruses mitmeid erineva tasuga parklaid, läheduses on trammi- ja bussipeatused.

Nii positiivset kui ka negatiivset tagasisidet on saanud Medita kliiniku tegevus COVID-19 viiruse leviku tõkestamiseks. Nimelt teostati veel märtsis-aprillis 2022 kliiniku Tartu ja Tallinna keskustes patsientidele enne vastuvõttu ka esmane tervisekontroll (kehatemperatuuri mõõtmine) ning paluti täita COVID-19 vorm, kus patsient sai kirja panna, milline on tema enesetunne, kas ta on vaktsineeritud või läbipõdenud. Samuti teostati COVID-19 kontrolli eraldi ka kõikidele nendele patsientidele, kes tulid Medita kliinikusse päevaravi protseduurile. Negatiivse külje pealt tõstati küsimus, kas testimine ja esmane tervisekontroll on sellises ulatuses vajalik, positiivse külje pealt märgiti aga seda, et Medita kliinik soovib läbi taoliste tegevuste hoida tervena nii kliiniku patsiendid kui ka töötajad.

Läbi aastate on olnud Medita kliiniku suuremaks murekohaks telefonisuhtlusega seonduv ehk helistajate arv ületab sageli kliiniku võimalused nende teenindamiseks. Põhjuseks on asjaolu, et kliiniku administraatorid tegelevad patsientidega keskustes kohapeal ning peavad samas tegelema ka telefonisuhtlusega. Alates 2022. aasta kevadest on Medita kliinik muutnud töökorraldust nii, et üks administraatoritest tegeleb päeva jooksul peajasjalikult telefoni teel suhtlusega. Selline töökorralduslik muudatus on oluliselt vähendanud ootejärjekorra statistikas nähtavat ootel olevate telefonikõnede arvu.