



MEDITA KLIINIKU PATSIENTIDE RAHULOLU UURING

Mai 2023

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 2023. 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 743 patsienti (Tartus 498, Tallinnas 245), kellest 62% olid naised ja 38% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 51, noorim oli 17- ning vanim 82-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

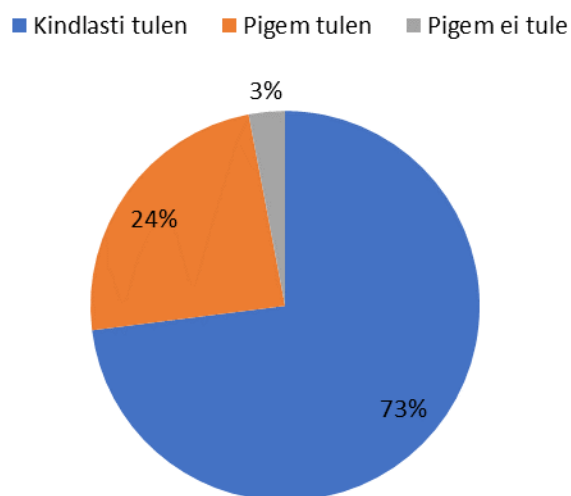
Esmalt paluti patsientidel hinnata üldist rahulolu Medita kliiniku poolt osutatud (ravi)teenusega.

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 51% vastanutest andis vastuseks „jah, olen väga rahul“, 45% vastas „jah, olen üldiselt rahul“ ning 4% 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 2016-2023

Aasta	Kindlasti tulen	Pigem tulen	Pigem ei tule
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 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.

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

Samuti on võimalik patsientidel vastuvõtuoja broneerida telefoni, e-posti või Medita kliiniku kodulehe www.medita.ee kaudu.

Tabel 2. Vastuvõtuoja broneerimise viisid aastatel 2016-2022

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

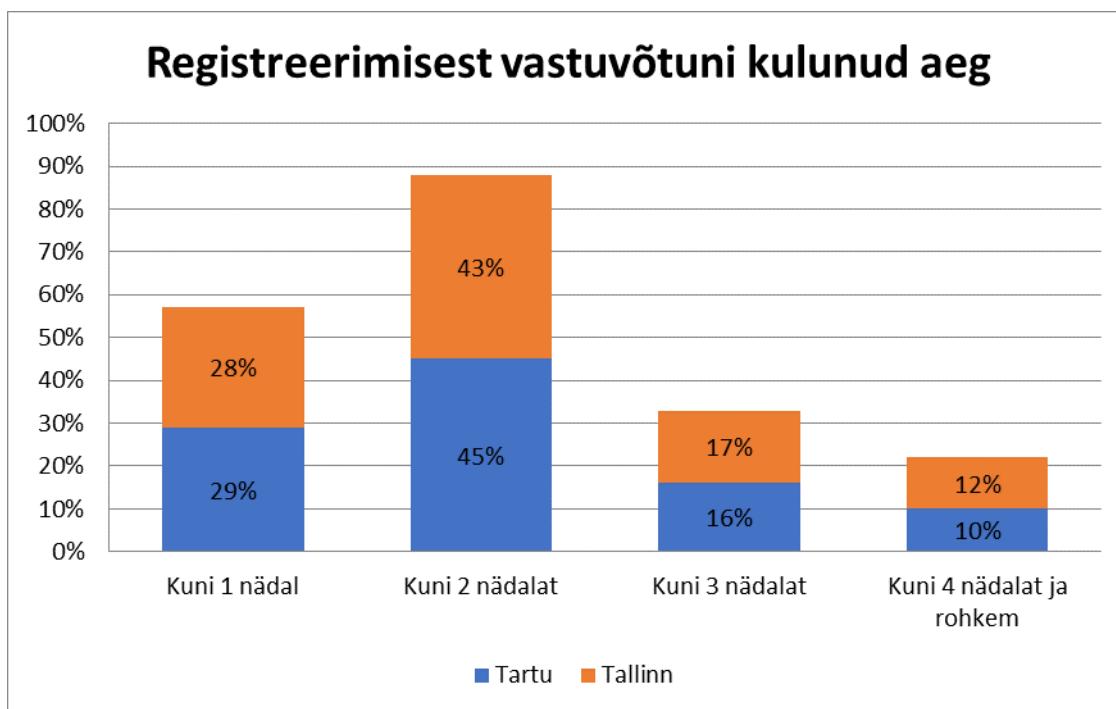
2023. aasta rahulolu uuringu läbiviimisest on selgunud, et jätkuvalt eelistavad patsiendid vastuvõtuojaegade broneerimiseks kõige rohkem Interneti võimalusi, kuid suurenenud on ka nende patsientide arv, kes soovivad Medita kliinikuga suhelda telefoni teel.

Jätkuvalt on kõige populaarsemaks broneerimiskanaliks 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.

Jätkuvalt soovitakse Medita kliinikuga suhelda ka telefoni vahendusel, kuigi Medita kliinik soovib kasutada aegade broneerimiseks jne digikanaleid. Telefonisuhtluse jätkuvat aktiivsust saab seletada ka vanemaealiste 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 vastuvõtuojaeni.

Joonis 2. Broneeringu teostamisest vastuvõtuni kulunud aeg 2023. 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.

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 89% 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 75% Tallinna keskses vastanutest teada, et vastuvõtuaeg algas planeeritud ajal; 20% vastanutest pidi ootama kuni 10 minutit, 4% kuni 15 minutit ja 1% vastanutest märkis ooteaja pikkuseks rohkem kui 15 minutit.

Tartu keskses algas 76% vastanule visiidiaeg õigel ajal, 16% pidi ootama kuni 10 minutit, 7% kuni 15 minutit ja 1% vastanutest ootas rohkem kui 15 minutit.

15 minutiline või pikem 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 tõid 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.

Mõlema keskuse tagasisides on välja toodud see, et keskustes mängib taustamuusika ning kliiniku ooteruumides levib neutraalne lõhn (selleks on eraldi paigaldatud lõhnaseadmed).

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	299	189	9	1
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele	312	186	-	-
Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused	300	196	2	-
Selgitused ravivõimalustele	288	205	3	2
Kaasamine raviotsuse tegemisse	291	200	5	2
Arsti/õe viisakus	330	167	1	-

Tabel 4. Patsientide rahulolu arsti/õe tööga Tallinna keskuses

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti/õe pühendumine patsiendile	185	60	1	1
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele	190	54	1	-
Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused	177	60	8	-
Selgitused ravivõimalustele	188	50	5	2

Kaasamine raviotsuse tegemisse	200	40	3	2
Arsti/õe viisakus	190	50	5	-

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.

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

Jätkuvalt on Medita kliiniku suurimaks 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. 2023. aastal on kliiniku töösse kaasatud täiendav administraator ning selle tulemusel tegeleb ainult telefonisuhtlusega Medita kliinikus kaks administraatorit.

Lisaks andsid vastanud personaalsemat tagasisidet Medita kliiniku töötajate osas.

Kokkuvõtte

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

2023. aasta uuring teostati paralleelselt Medita kliiniku Tartu ja Tallinna keskustes. Uuringu küsimustele vastas kokku 743 patsienti, kellest 498 täitsid küsimustiku Tartus ja 245 Tallinnas.

On heameel tõdeda, et 2023. aastal oli üldiselt Medita kliiniku tegevusega rahul („jah, olen väga rahul“, „jah, olen üldiselt rahul“) 96% 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 60% vastanutest kasutab suhtluseks mõnda e-kanalit. Võrreldes 2022. 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 29% Tartu patsientidest ja 28% Tallinna patsientidest, et said eriarsti vastuvõtule Medita kliinikus kuni 1 nädala jooksul. Kahe nädala jooksul on saanud vastuvõtuoja vastavalt 45% ja 43% vastanutest.

Kuigi aasta jooksul on Medita kliinikuga liitunud mitmeid spetsialiste, on jätkuvalt arstide puudus mitmetel erialadel (näiteks kardioloogias), mistõttu võivad ravijärjekorrad pikeneda. Medita kliinik osaleb ka Tervisekassa Ajaleidja projektis, et pakkuda patsientidele paremaid võimalusi vastuvõtuaja leidmiseks.

Küsimusele „Kuidas jäite rahule registratuuri töötajate suhtlusega“, andis 90% Tallinnas vastanutest ja 89% Tartus vastanutest positiivset tagasisidet. Need protsendid on jäänud aastate lõikes samasse suurusjärku.

Küsimusele „Kui kaua Tuli teil oodata keskses vastuvõttu?“, andis 75% Tallinna keskses vastanutest teada, et vastuvõtuaeg algas planeeritud ajal; 20% vastanutest pidi ootama kuni 10 minutit, 4% kuni 15 minutit ja 1% vastanutest märkis ooteaja pikkuseks rohkem kui 15 minutit. Tartu keskses algas 76% vastanule visiidiaeg õigel ajal, 16% pidi ootama kuni 10 minutit, 7% kuni 15 minutit ja 1% vastanutest ootas rohkem kui 15 minutit.

Vastuvõtuaja 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 keskses liftid, parkimiskohad Tartus ja tasuta parkimise puudumine Tallinnas, hea ligipääsetavus ühistranspordiga jne).

Jätkuvalt on Medita kliiniku suurimaks 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. 2023. aastal on kliiniku töösse kaasatud täiendav administraator ning selle tulemusel tegeleb ainult telefonisuhtlusega Medita kliinikus kaks administraatorit.

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.