



MEDITA KLIINIKU PATSIENTIDE RAHULOLU UURING

Mai 2025

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 2025. aasta aprillis ja mais 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 910 patsienti (Tartus 510, Tallinnas 400), kellest 58% olid naised ja 42% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 52, noorim oli 14- ning vanim 81-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

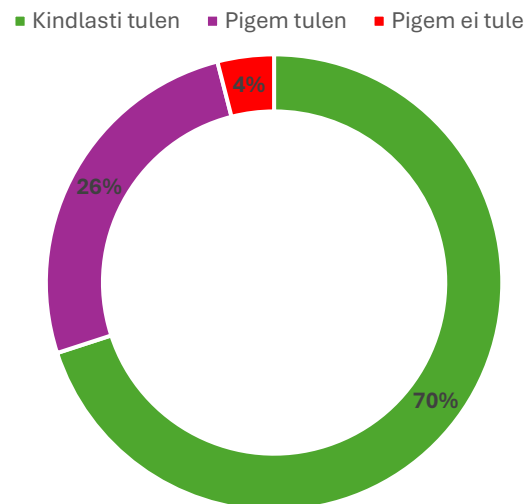
Esmalt paluti patsientidel hinnata üldist rahulolu Medita kliiniku poolt osutatud (ravi)teenusega.

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 2016-2025

Aasta	Kindlasti tulen	Pigem tulen	Pigem ei tule
2025	70%	26%	4%
2024	72%	25%	3%
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 70%-85% vahemikus varieerunud 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 oli 2025. aasta uuringus läbi aegade kõige suurem, tavapäraselt on see näitaja jäänud 1-2% juurde.

Vastuvõtuaja broneerimine ja rahulolu broneerimisprotsessiga

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

Alates 2019. aasta kevadest on Medita kliinik liidestatud üleriigilise digiregistratuuriga (kuni 2023. aasta detsembrini www.digilugu.ee ja sealt edasi www.terviseportaal.ee).

Samuti on patsientidel võimalik kasutada Medita kliinikusse vastuvõtuaegade leidmiseks ja broneerimiseks AS Medisoft poolt arendatud keskkonda www.veebiregistratuur.ee.

Lisaks saavad patsiendid aegasid broneerida telefonil 17101, e-posti aadressil medita@medita.ee või Medita kliiniku koduleheküljel www.medita.ee.

Tabel 2. Vastuvõtuaja broneerimise viisid aastatel 2016-2022

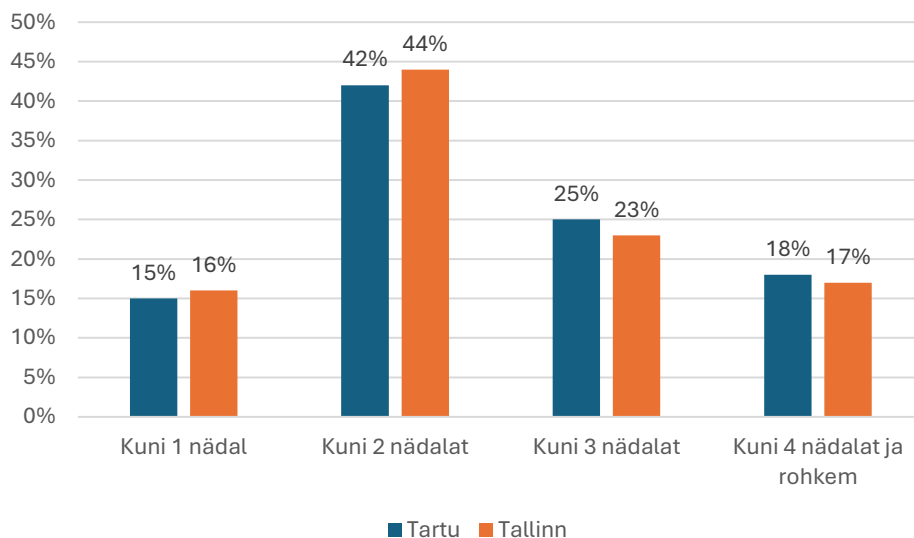
Aasta	Veebi-registratuur	digilugu.ee või terviseportaal.ee	Perearst2 programm	www.medita.ee päringuvorm	Medita kliiniku kõnekeskus
2025	1%	57%	-	1%	42%
2024	1%	59%	-	1%	40%
2023	1%	56%	-	3%	40%
2022	26%	37%	-	2%	35%
2021	32%	35%	1%	2%	30%
2020	35%	35%	1%	2%	27%
2019	67%		1%	2%	30%
2018	63%		-	4%	33%
2017	-		5%	20%	75%
2016	-		-	25%	75%

Ka 2024. aastal eelistavad patsiendid jätkuvalt vastuvõtuaegasid broneerida läbi Interneti, telefoni teel Medita kliinikuga suhtlejate osakaal on 2025. aastal tõusnud kahe protsendipunkti võrra. 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.

Jätkuvalt on kõige populaarsemaks broneerimiskanaliks www.terviseportaal.ee (endine patsiendiportaal www.digilugu.ee), mis võimaldab leida sobilikku vastuvõtuaega 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.

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

Joonis 2. Broneeringu teostamisest vastuvõtuni kulunud aeg 2025. aastal



Kuigi enamikel erialadel töötab Medita kliinikus rohkem kui üks arst, siis on arsti vastuvõtule saamise ajad vähesel määral pikenenud.

Medita kliinik on läbi üleriigilise digiregistratuuri lahenduse liitunud ka Tervisekassa Ajaleidja projektiga, mis võimaldab patsientidel lisada ennast erinevatel 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 88% Tallinnas vastanutest ja 88% Tartus vastanutest neutraalset või positiivset tagasisidet. Alati on osa patsientidest administraatorite töö suhtes negatiivselt meelestatud, see võib tuleneda administraatorite enda suhtumisest ja pühendumisest kui olla seotud ka patsientide enda teistest kliinikuvälistest negatiivsetest kogemustest.

Rahulolu uuringus osalenud patsientide arvamus registratuuri töötajate suhtlusoskuse kohta on jäänud aastate võrdluses enamjaolt samaks.

Küsimusele „Kui kaua Tuli teil oodata keskuses vastuvõttu?“, andis 78% Tallinna keskuses vastanutest teada, et vastuvõtuaeg algas planeeritud ajal; 12% vastanutest pidi ootama kuni 10 minutit, 7% kuni 15 minutit ja 3% vastanutest märkis ooteaja pikkuseks rohkem kui 15 minutit.

Tartu keskuses algas 80% vastanule visiidiaeg õigel ajal, 10% pidi ootama kuni 10 minutit, 7% kuni 15 minutit ja 3% vastanutest ootas rohkem kui 15 minutit.

Medita kliiniku tegevus ei piirdu ainult Tartus või Tallinnas elavate patsientide teenindamisega, mistõttu võib 15 minutiline või pikem ooteaeg olla seotud ka patsientide varajase saabumisega (näiteks ühistranspordi tõttu), samuti võib ooteaeg pikeneda näiteks arsti hilinemisega (mh näiteks päevaraviprotseduuride ajakava muutumisega) või spetsialistil läheb eelmise patsiendiga tegelemiseks planeeritust kauem.

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

Alates 2025. aasta märtsist tegutseb Medita kliiniku Tallinna keskus aadressil Tartu mnt 13, kus on loodud kaasaegsed tingimused eriarstiabi teenuste osutamiseks.

Medita Tallinna uued ruumid on saanud käesolevas rahulolu-uuringus ka mitmekülgset positiivset tagasisidet, olgu selleks kasvõi avaram ooteruum ja tingimused palatis.

Traditsiooniliselt on nii Medita kliiniku Tartu kui Tallinna keskuste ooteruumide puhul positiivsena märgitud taustamuusika ja veeautomaatide olemasolu. Jätkuvalt on patsientide poolt märgatud ka mõlemas keskuses olevaid reklaamekraane, kus kuvatakse informatsiooni Medita kliiniku poolt pakutavate teenuste kohta.

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	292	200	8	10
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele	301	198	11	-
Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused	300	200	10	-
Selgitused ravivõimalustele	301	201	8	-
Kaasamine raviotsuse tegemisse	350	157	3	-
Arsti/õe viisakus	320	190	-	-

Tabel 4. Patsientide rahulolu arsti/õe tööga Tallinna keskuses

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti/õe pühendumine patsiendile	201	190	4	5
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele	210	180	5	5
Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused	221	174	3	2
Selgitused ravivõimalustele	221	173	5	1
Kaasamine raviotsuse tegemisse	250	148	2	-
Arsti/õe viisakus	255	140	3	2

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

Medita kliiniku erinevates avalikes kanalites (google.com tagasiside, facebook.com tagasiside) ning samuti e-posti teel antud tagasiside patsientide poolt tagasisidet kliiniku töötajate käitumise, tehtud/tegemata jäetud raviotsuste kohta on regulaarne ja asjakohane. Sellistel juhtudel viiakse üldjuhul Medita kliiniku juhtkonna poolt läbi kliinikusisene sisekontrolliprotsess, kus antakse võimalus omapoolseteks arvamuseavalduste esitamiseks nii patsientidele kui tervishoiutöötajatele.

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 (parkimiskohad Tartus ja tasuta parkimise puudumine Tallinnas, hea ligipääsetavus ühistranspordiga jne).

Palju on antud tagasisidet ka Medita kliiniku Tallinna keskuse uue asukoha osas, seda nii küsitlusele eelnevalt kui ka küsitluses – sisuliselt on Medita kliiniku Tallinna keskus saanud kaasaegsete võimalustega keskkonna, kus osutada tervishoiuteenuseid.

Jätakuvalt on murekohaks telefonisuhtlusega seonduv ehk kliinikusse helistajate arv on ületanud sageli kliiniku võimalusi nende teenindamiseks. Probleemi lahendamiseks on teinud Medita kliinik tööalaseid ümberkorraldusi ning panustanud mh tööjõu suurendamisse administraatorite näol, kes tegelevad igapäevaselt telefoni teel patsientide nõustamisega.

Lisaks on vastanud andnud personaalsemat tagasisidet Medita kliiniku töötajate osas.

Kokkuvõte

Medita kliinik on patsientide rahulolu uuringuid korraldanud alates 2016. aastast kokku 10 korral.

2025. aasta uuring teostati paralleelselt Medita kliiniku Tartu ja Tallinna keskustes. Uuringu küsimustele vastas kokku 910 patsienti, kelles 510 täitsid küsimustiku Tartus ja 400 Tallinnas – võrreldes 2024. aastaga on küsitluses osalejate koguarv vähesel määral vähenenud, kuid see ei muuda kuidagi küsitluse eesmärki saada teada Medita kliiniku klientide arvamust kliiniku ja pakutavate teenuste kohta.

2024. aastal oli üldiselt Medita kliiniku tegevusega rahul („jah, olen väga rahul“, „jah, olen üldiselt rahul“) 96% vastanutest. 96% vastanutest tuleksid kindlasti või tuleksid pigem ka edaspidi Medita kliinikusse vastuvõtule.

Vastuvõtuaja broneerimine Interneti teel on Medita kliiniku patsientide jaoks jätkuvalt populaarne ja 59% vastanutest kasutab suhtluseks mõnda e-kanalit. Võrreldes varasemates aastatega on suurenenud nende klientide hulk, kes soovivad kliinikuga suhelda telefoni teel.

Käesoleval aastal märkis küsitluses 15% Tartu patsientidest ja 16% Tallinna patsientidest, et said eriarsti vastuvõtule Medita kliinikus kuni 1 nädala jooksul. Kahe nädala jooksul on saanud vastuvõtuaja vastavalt 42% ja 44% vastanutest.

Samuti on aastate lõikes suurenenud arstide, ämmaemandate ja õdede ambulatoorsete vastuvõttude arv – kui 2019. aastal teostati kokku 25 183 vastuvõttu, siis 2024. aastal oli vastuvõttude koguarv 44 284 (2023. aastal 40465 vastuvõttu). Samuti on viimastel aastatel oluliselt suurenenud päevaravi operatsioonide ja protseduuride arv. Vastuvõtule saamise ajaline pikenemine on tingitud ka sellest, et Eesti meditsiinisüsteemis on üldiselt puudu erialaspetsialiste, 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“, andsid nii Tartu kui Tallinna keskuse patsiendid 88% juhtudel neutraalset või positiivset tagasisidet – need protsendid on aastate jooksul jäänud samasse suurusjärku.

Küsimusele „Kui kaua Tuli teil oodata keskses vastuvõttu?“, andis 78% Tallinna keskses vastanutest teada, et vastuvõtuaeg algas planeeritud ajal; 12% vastanutest pidi ootama kuni 10 minutit, 7% kuni 15 minutit ja 3% vastanutest märkis ooteaja pikkuseks rohkem kui 15 minutit.

Tartu keskses algas 80% vastanule visiidiaeg õigel ajal, 10% pidi ootama kuni 10 minutit, 7% kuni 15 minutit ja 3% 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 planeeritust 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 (parkimiskohad Tartus ja tasuta parkimise puudumine Tallinnas, hea ligipääsetavus ühistranspordiga jne). Alates 2025. aasta märtsist tegutseb Medita kliiniku Tallinna keskus aadressil Tartu mnt 13, kus on loodud kaasaegsed tingimused eriarstiabi teenuste osutamiseks. Medita Tallinna uued ruumid on saanud käesolevas rahulolu-uuringus ka mitmekülgset positiivset tagasisidet, olgu selleks kasvõi avaram ooteruum ja tingimused palatis.

Jätkuvalt on Medita kliiniku suurimaks murekohaks olnud telefonisuhtlusega seonduv ehk kliinikusse helistajate arv on ületanud sageli kliiniku võimalusi nende teenindamiseks. Probleemi lahendamiseks on teinud Medita kliinik tööalaseid ümberkorraldusi ning panustanud mh tööjõu suurendamisse administraatorite näol, kes tegelevad igapäevaselt telefoni teel patsientide nõustamisega.

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.