



MEDITA KLIINIKU PATSIENTIDE RAHULOLU UURING

Mai 2026

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 2026. aasta aprillis ja mais 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 925 patsienti (Tartus 500, Tallinnas 425), kellest 55% olid naised ja 45% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 50, noorim oli 15- ning vanim 85-aastane.

Küsitluse läbiviimist koordineeris AS Medita 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

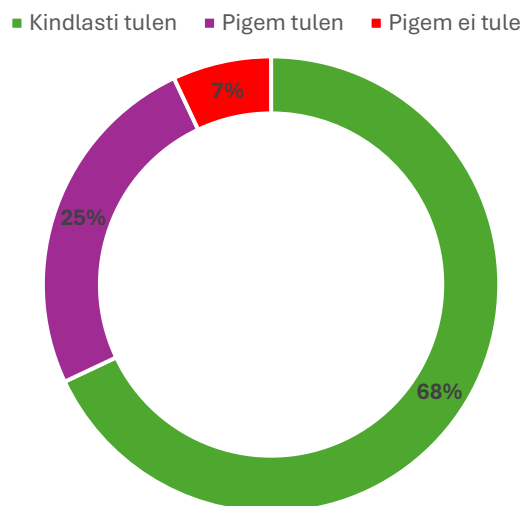
Esmalt paluti patsientidel hinnata üldist rahulolu Medita kliiniku poolt osutatud (ravi)teenusega.

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 55% vastanutest andis vastuseks „jah, olen väga rahul“, 40% vastas „jah, olen üldiselt rahul“ ning 5% 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
2026	68%	25%	7%
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 68%-85% vahemikus varieerunud nende vastajate hulk, kes kindlasti tuleksid ka edaspidi vastuvõtule Medita kliinikusse. „Pigem ei tule“ vastajate hulk oli 2025. aasta uuringus läbi aegade kõige suurem, tavapäraselt on see näitaja jäänud 1-2% juurde. „Pigem tulen“ vastajate hulk on aastate lõikes olnud pidevalt kasvavas trendis.

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 (kuni 2023. aasta detsembrini www.digilugu.ee ja sealt edasi www.terviseportaal.ee).

Samuti on patsientidel võimalik kasutada Medita kliinikusse vastuvõtuojaegade leidmiseks ja broneerimiseks AS Medisoft poolt arendatud keskkonda www.veebiregistratuur.ee, mida pigem kasutatakse selle mugava ja ülevaatliku kujunduse tõttu vabade vastuvõtuojaegade vaatamiseks ning seejärel läbi Terviseportaaali broneerimiseks.

Lisaks saavad patsiendid aegasid broneerida telefonil 17101, e-posti aadressil medita@medita.ee või Medita kliiniku koduleheküljel www.medita.ee. Infotelefon 17101 on avatud esmaspäevast reedeni kell 08:00-18:00.

Tabel 2. Vastuvõtuoja broneerimise viisid aastatel 2016-2026

Aasta	Veebi-registratuur	digilugu.ee või terviseportaal.ee	Perearst2 programm	www.medita.ee päringuvorm	Medita kliiniku kõnekeskus
2026	1%	60%	-	1%	38%
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%

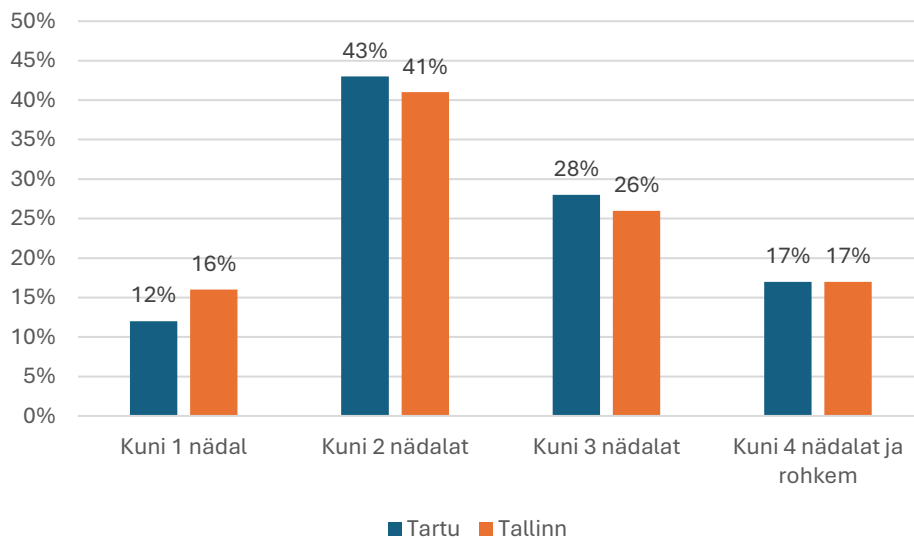
2018	63%		-	4%	33%
2017	-		5%	20%	75%
2016	-		-	25%	75%

Ka 2026. aastal eelistavad patsiendid jätkuvalt vastuvõtuaegasid broneerida läbi Interneti, telefoni teel Medita kliinikuga suhtlejate osakaal on 2026. aastal tõusnud kolme protsendipunkti võrra. 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.

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.terviseportaal.ee/ keskkonda.

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

Joonis 2. Broneeringu teostamisest vastuvõtuni kulunud aeg 2026. 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 87% Tallinnas vastanutest ja 89% 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 75% Tallinna keskuses vastanutest teada, et vastuvõtuaeg algas planeeritud ajal; 15% vastanutest pidi ootama kuni 10 minutit, 5% kuni 15 minutit ja 5% vastanutest märkis ooteaja pikkuseks rohkem kui 15 minutit.

Tartu keskuses algas 74% vastanule visiidiaeg õigel ajal, 21% pidi ootama kuni 10 minutit, 3% kuni 15 minutit ja 2% 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 keskus

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti/õe pühendumine patsiendile	301	190	4	5
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele	320	165	10	5
Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused	321	170	3	1
Selgitused ravivõimalustele	344	150	4	2
Kaasamine raviotsuse tegemisse	340	160	-	-
Arsti/õe viisakus	410	88	2	-

Tabel 4. Patsientide rahulolu arsti/õe tööga Tallinna keskus

	Jah, väga	Jah, üldiselt küll	Ei, üldiselt mitte	Ei, üldse mitte
Arsti/õe pühendumine patsiendile	290	130	4	1
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele	300	115	5	5
Arsti/õe usaldusväärsus ja oskused	312	110	1	2
Selgitused ravivõimalustele	380	44	1	-
Kaasamine raviotsuse tegemisse	360	60	2	3
Arsti/õe viisakus	377	45	3	-

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

Medita kliiniku erinevates avalikes kanalites ([google.com](https://www.google.com) tagasiside, [facebook.com](https://www.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 töökordalduse osas.

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

Samuti on olnud läbi aastate probleemiks Medita kliiniku infotelefoniga seonduv. 2026. aasta küsitluses seda probleemi enam eraldi mainitud ei ole – Medita kliinikus tegeleb igapäevaselt infotelefonile vastamisega 2-3 administraatorit.

Lisaks on vastanud andnud personaalsemat tagasisidet Medita kliiniku töötajate osas.

Kokkuvõte

Medita kliinik on patsientide rahulolu uuringuid korraldanud alates 2016. aastast kokku 11 korral.

2026. aasta uuring teostati paralleelselt Medita kliiniku Tartu ja Tallinna keskustes. Uuringu küsimustele vastas kokku 925 patsienti, kelles 500 täitsid küsimustiku Tartus ja 425 Tallinnas – võrreldes 2026. aastaga on küsitluses osalejate koguarv vähesel määral suurenenud.

2026. aastal oli üldiselt Medita kliiniku tegevusega rahul („jah, olen väga rahul“, „jah, olen üldiselt rahul“) 95% vastanutest. 93% vastanutest tuleksid kindlasti või tuleksid pigem ka edaspidi Medita kliinikusse vastuvõtule. Mõnevõrra on 2026. aastal suurenenud nende patsientide arv, kes pigem ei tuleks edaspidi Medita kliinikusse.

Vastuvõtuoja broneerimine Interneti teel on Medita kliiniku patsientide jaoks jätkuvalt populaarne ja 61% vastanutest kasutab suhtluseks mõnda e-kanalit. Võrreldes varasemates aastatega on vähenenud nende klientide hulk, kes soovivad kliinikuga suhelda telefoni teel.

Käesoleval aastal märkis küsitluses 12% Tartu patsientidest ja 16% Tallinna patsientidest, et said eriarsti vastuvõtule Medita kliinikus kuni 1 nädala jooksul. Kahe nädala jooksul on saanud vastuvõtuoja vastavalt 43% ja 41% vastanutest.

Medita kliinikus on aastate lõikes suurenenud arstide, ämmaemandate ja õdede ambulatoorsete vastuvõttude arv. 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 vastuvõtuoja leidmiseks.

Küsimusele „Kuidas jäite rahule registratuuri töötajate suhtlusega“, andsid Tartu keskuse patsiendid 89% juhtudel neutraalset või positiivset tagasisidet ning Tallinnas oli vastavaks protsendiks 87 – need protsendid on aastate jooksul jäänud samasse suurusjärku.

Küsimusele „Kui kaua Tuli teil oodata keskses vastuvõttu?“, andis 75% Tallinna keskses vastanutest teada, et vastuvõtuaeg algas planeeritud ajal; 15% vastanutest pidi ootama kuni 10

minutit, 5% kuni 15 minutit ja 5% vastanutest märkis ooteaja pikkuseks rohkem kui 15 minutit. Tartu keskuses algas 74% vastanule visiidiaeg õigel ajal, 21% pidi ootama kuni 10 minutit, 3% kuni 15 minutit ja 2% vastanutest ootas rohkem kui 15 minutit. Vastuvõtutaja viibimise põhjuseid võib olla mitmeid, näiteks on patsient saanud 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).

2026. aastal on loodetavasti jäädavalt lahenenud Medita kliiniku telefonisuhtlusega seonduv ehk Medita kliinik on teinud muudatusi administraatorite töökorralduses ning telefonisuhtlusega tegeleb igapäevaselt 2-3 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. Lisaks tegeleb Medita kliinik regulaarselt ka probleemidega, mis on seotud patsientide võimalike tervisekahjudega, mis võivad olla põhjustatud Medita kliiniku tervishoiutöötajate tegevusest. Jooksva tagasisidega tegeletakse operatiivselt ning see annab võimaluse kiireteks muudatusteks klienditeeninduses laiemalt.