



**MEDITA KLIINIKU  
PATSIENTIDE RAHULOLU  
UURING**

***Mai 2017***

## ÜLDINFO

Tervishoiuasutuse edukaks arenguks ja funtsioneerimiseks on oluline patsientide/klientide rahulolu teeninduse ja pakutavate teenustega.

Käesoleva uuringu eesmärgiks oli selgitada välja patsientide rahuolu Tartus tegutseva Medita kliiniku poolt pakutavate tervishoiuteenustega.

Samuti uuriti küsitluse käigus patsientide üldist meelsust kliiniku töökorralduse osas ning paluti anda tagasisidet kliiniku tegevusele.

Küsitlus viidi läbi 2017. aasta mais. Küsitlus oli anonüümne ning vabatahtlik. Küsimustik paluti patsientidel täita paberikandjal peale visiidil või protseduuril käimist.

Kokku vastas küsitlusele 2017. aasta mais 120 patsienti, kellest 50% olid naised ja 50% mehed. Vastajate keskmine vanus oli 47, noorim oli 18- ning vanim 75-aastane.

Küsitluse läbiviimist koordineeris Medita kliiniku kommunikatsioonijuht Siim Ausmees, kes koostas ka uuringu lühikokkuvõtte.

*Varasemalt on Medita kliiniku patsientide rahulolu uuringut läbi viidud jaanuaris 2016, mil küsitlusele vastas kokku 110 patsienti, kellest omakorda 48% olid naised ja 52% mehed.*

Aastataguse küsitlusega võrreldes on patsientide rahulolu Medita kliinikus pakutavate teenuste kvaliteediga tõusnud, mis väljendub ennekõike patsientide valmisolekus taaskord vajadusel kliiniku teenuseid tarbida ning soovitada kliinikut ka teistele võimalikele patsientidele. Kitsaskohtadest on jäänud endiselt aktuaalseks lifit vajadus ning ootejärjekordade pikkus.

## PATSIENTIDE RAHULOLU MEDITA KLIINIKU POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA

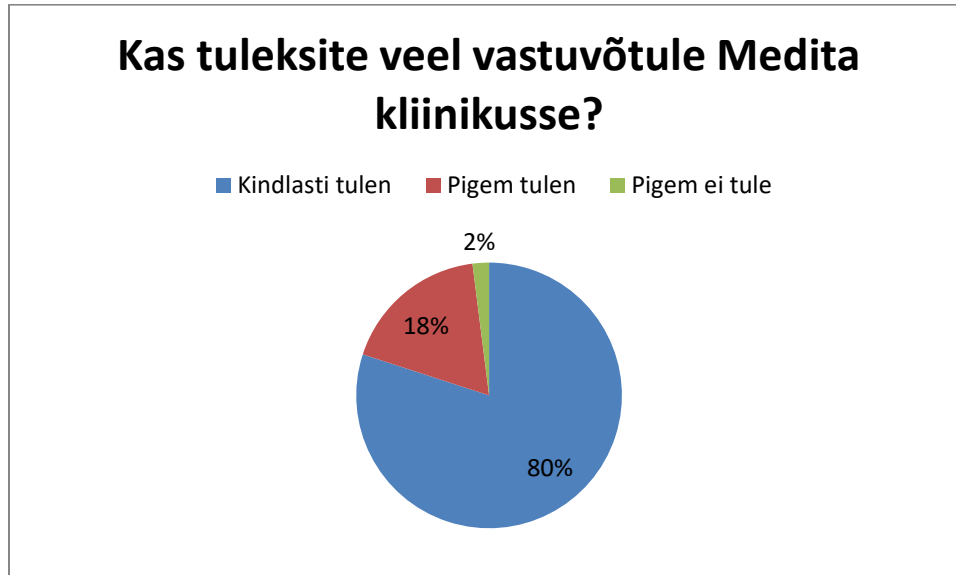
### ÜLDINE RAHULOLU RAVITEENUSTEGA

Patsientidel paluti hinnata raviteenuse üldist osutamist Medita kliinikus ning rahuolu osutatud teenusega.

Vastusevariantideks olid: „jah, väga“, „jah, üldiselt küll“, „ei, üldiselt mitte“, „ei, üldse mitte“.

Küsimusele vastasid kõik küsitluses osalejad ning kõik vastajad andsid vastuseks „jah, väga“ või „jah, üldiselt küll“.

Küsimusele „Kas tuleksite veel vajadusel vastuvõtule Medita kliinikusse“, vastati järgmiselt:



Lisaks uuriti vastanute meelsust, kas nad oleksid valmis Medita kliinikut soovitama ka teistele võimalikele patsientidele. Vastanutest 90% panid kirja, et soovitaksid kindlalt Medita kliinikut ka teistele võimalikele patsientidele.

*2016. aasta rahulolu uuringus vastati küsimusele „Kas tuleksite veel vastuvõtule Medita kliinikusse?“ järgmiselt: „Kindlasti tulen“ - 75%, „Pigem tulen“ – 23% ja „Pigem ei tule“ – 2%. Aastaga on 10 protsendipunkti võrra suurenenud ka patsientide valmisolek soovitada Medita kliinikut teistele võimalikele patsientidele.*

Eelpool väljatoodud tulemuste põhjal võib väita, et aasta jooksul on patsientide rahulolu pakutavate teenuste kvaliteediga tõusnud, mis väljendub ennekõike patsientide valmisolekus taaskord vajadusel kliiniku teenuseid tarbida ning soovitada kliinikut ka teistele võimalikele patsientidele.

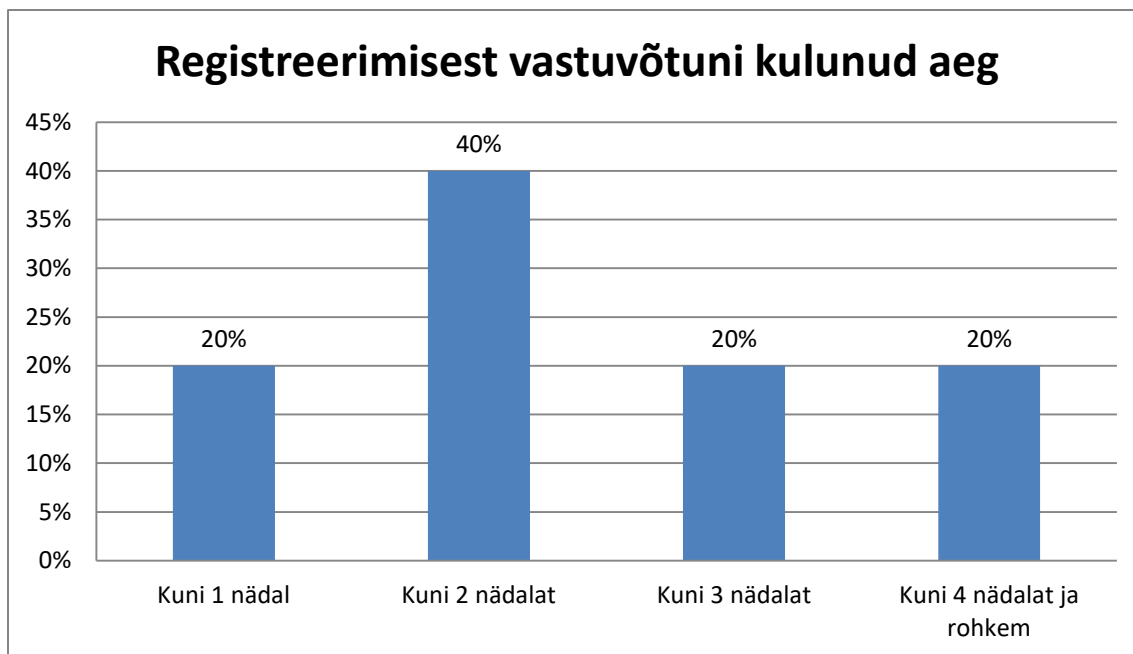
#### **PATSIENTIDE SAABUMINE KLIINIKUSSE JA RAHULOLU SELLE PROTSESSIGA**

Vastanutest 75% registreeris vastuvõtule telefoni teel, 20% tegi registreeringu Medita kliiniku koduleheküljel [www.medita.ee](http://www.medita.ee) ning Medita kliiniku töötaja võttis nendega telefoni teel ühendust ja pakkus välja võimalikke visiidiaegu. Samuti vastas 5% vastanutest, et suunav perearst on kasutanud e-registreerimise võimalust läbi vastavate programmide.

*2016. aastal registreeris vastanutest samuti 75% telefoni teel ning 25% tegi registreeringu läbi kodulehekülje.*

Võrreldes eelmise aasta küsitlusega on suurenenud nende patsientide arv, kelle registreerimine arsti vastuvõtule on toimunud läbi teiste e-kanalite (e-registreerimine perearstide kaudu) ning vähenenud on [www.medita.ee](http://www.medita.ee) kasutamine registreeringu tegemiseks.

Registreerimisest vastuvõtuni kulus küsitluses osalenud patsientidel:



2016. aasta küsitluses olid vastavad tulemused järgmised: „Kuni 1 nädal“ – 20%, „Kuni 2 nädalat“ – 35%, „Kuni 3 nädalat“ – 20% ja „Kuni 4 nädalat“ – 25%.

Võrreldes 2016. aasta küsitlusega on vähenenud nende patsientide arv, kes on pidanud ootama 4 nädalat või rohkem ning suurenenud patsientide arv, kelle vastuvõtt on toimunud 2 nädala jooksul.

Sarnaselt 2016. aastaga jäädi üldjoontes ooteaja pikkusega rahule, kuigi 7% vastanutest (2016. aastal 10%) andis ooteaja pikkusele mittepositiivse tagasiside.

Küsimusele „Kuidas jäite rahule registratuuri töötaja suhtlemisega“, andis 97% vastanutest positiivset tagasisidet (2016. aastal 98%). Kommentaaridesse oli 2017. aasta küsitluses muuhulgas märgitud, et administraatoriga oli telefoni teel raske kontakteeruda, kuna telefon andis pikalt kinnist tooni.

Küsimusele „Kaua tuli Teil oodata registratuuris vastuvõttu?“, andis 95% vastanutest teada, et kuni 10 minutit (2016. aastal 90%), 5% vastas 11-15 minutit (2016. aastal 7%). 2017. aasta küsitluses ei vastanud ükski patsient, et ooteaeg oleks olnud pikem kui 15 minutit. 89%

vastanutest pani kirja, et visiidiaeg algas õigel ajal, 11% vastanutest algas visiidiaeg kuni 10 minutit hiljem (2016. aastal vastavalt 90% ja 10%).

Küsitluses uuriti taaskord patsientide üldist arvamust Medita kliiniku ooteruumi ja seal pakutava kohta. Lisaks juba 2016. aastast antud positiivsele tagasisidele (televisori, lugemismaterjali, lastenurga ja joogiveeautomaadi olemasolu) toodi veel välja, et ooteruum on muutunud avaramaks tänud laiendustöödele. Negatiivsema külje pealt on mainitud ühel korral tuuletõmbust ning jahedust.

## PATSIENTIDE RAHULOLU VASTUVÕTUGA

Järgmiselt paluti vastajatel hinnata patsientide rahulolu arsti/õeg tööga (n= vastanute arv).

	<b>Jah, väga</b>	<b>Jah, üldiselt küll</b>	<b>Ei, üldiselt mitte</b>	<b>Ei, üldse mitte</b>
Arsti/õe pühendumine patsiendile (n=102)	90	10	1	1
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele (n=90)	83	7	-	-
Arsti/õe usaldusväärsus ja Oskused (n=115)	100	112	3	-
Selgitused ravivõimalustele (n=95)	80	14	-	1
Kaasamine raviotsuse tegemisse (n=120)	115	5	-	-
Arsti/õe viisakus (n=110)	100	10	-	-

2016. aasta küsitluse tulemused:

	<b>Jah, väga</b>	<b>Jah, üldiselt küll</b>	<b>Ei, üldiselt mitte</b>	<b>Ei, üldse mitte</b>
Arsti/õe pühendumine patsiendile (n=90)	80	8	2	-
Arsti/õe selgitused haigust puudutavatele küsimustele (n=76)	70	7	-	-
Arsti/õe usaldusväärsus ja Oskused (n=83)	60	22	1	-
Selgitused ravivõimalustele (n=44)	40	4	-	-
Kaasamine raviotsuse tegemisse (n=90)	45	37	4	4
Arsti/õe viisakus (n=75)	53	22	-	-

Võrreldes 2016. aasta küsitlusega on patsiendid olnud aktiivsemad vastama rahuloluga vastuvõtule.

## **PATSIENTIDE ÜLDINE TAGASISIDE MEDITA KLIINIKULE**

Küsitluse lõpus oli vastajatel võimalik kirja panna ka kommentaare ning ettepanekuid Medita kliiniku üldise töökorralduse osas. Seda võimalust kasutati vähesel määral.

35 juhul märgiti positiivselt ära Medita kliiniku laienemine, mille tulemusel on juurde tekkinud täiendav avar ooteruum.

Positiivselt märgiti ka kliiniku asukohta Tartu linnas ning tasuta parkimisvõimalusi.

Taaskord toodi välja kitsaskoht, et raskendatud on puuetega inimeste ligipääs kliinikusse, kuna hoones puudub lift. *Märkusena olgu öeldud, et kliiniku hoonesse on paigaldatud treppidele relsid ratastooliga liikumise hõlbustamiseks ning vajadusel aitavad kliiniku töötajad puuetega inimestel liikuda kliinikusse.*

Neljal juhul toodi kommentaarides välja, et soovida jätab arsti pühendumine patsiendile ning tema muredele. Samuti märgiti, et arst võiks diagnoosimisel olla põhjalikum.

Negatiivse poole pealt oli kommenteeritud, et erakliinikus võiksid ootejärjekorrad olla lühemad ning visiidi ajaline kestvus oleks võinud olla pikem.