



AS KLIINIK ELITE JA OÜ TÄHE ERAKLIINIK

# **PATSIENTIDE RAHULOLU-UURINGU KOKKUVÕTE**

Tartus, oktoober 2022

## Sissejuhatus

Patsientide tagasiside tervishoiuteenustele ja teenuseosutajatele on oluline teave, mille põhjal saab hinnata tervishoiuasutuse toimivust ning parandada teenuste osutamise viisi, kvaliteeti ja sisu. Vastav kohustus tervishoiuteenuse osutajatele kajastub ka Sotsiaalministri määruses nr 128 *Tervishoiuteenuse kvaliteedi tagamise nõuded*, mille kohaselt peab teenuseosutaja vähemalt kord aastas tegema patsientide rahulolu kokkuvõtte, analüüsima ning arutama tulemusi ning rakendama vajalikke parendusi.

AS Kliinik Elite omab 2022. aastal eriarstiabi osutamise tegevusluba enam kui 10 erinevas tervishoiuteenuste valdkonnas ja erialal, samuti ravi rahastamise lepingut Eesti Haigekassaga ambulatoorse ja päevakirurgilise günekoloogia ning viljatusravi erialadel. OÜ Tähe Erakliinik omab eriarstiabi osutamise tegevusluba samuti enam kui 10 erinevas tervishoiuteenuste valdkonnas ja erialal ning ravi rahastamise lepingut Eesti Haigekassaga ambulatoorse ning päevakirurgilise otorinolarüngoloogia erialal. Mõlema kliiniku juriidiline aadress ja tervishoiuteenuste osutamise asukoht on Tartus, aadressil Sangla tn 63.

2022. aasta patsientide rahulolu-uuring toimus perioodil 01.06.2022-31.08.2022, link *Google Forms* platvormil koostatud küsimustikule saadeti pimekoopiana e-kirja teel kõigile patsientidele, kes sel perioodil käisid AS-is Kliinik Elite või OÜ-s Tähe Erakliinik vähemalt ühel vastuvõtul/uuringul/protseduuril. Küsimustik koosnes 12-st poolavatud küsimusest ja ühest vaba tekstiväljaga avatud küsimusest, kuhu patsient võis soovi kirjutada, mis on kliinikutes hästi ja mis võiks paremini olla. Küsimused koostati lähtuvalt teemadest, mis on teaduskirjanduse põhjal loetud parimateks patsientide rahulolu mõõdikuteks. 3 küsimust puudutasid patsientide sotsiaaldemograafilist tausta (vanusevahemik, sugu, elukoht maakonna täpsusega), 3 küsimust olid seotud vastuvõtutaja broneerimise ning ooteajaga, üks küsimus puudutas rahulolu registratuuri tööga ja üks seda, kas ning kuidas patsiendid suudavad kliinikus leida vajalikke ruume. Järgnesid küsimused konkreetse vastuvõtukogemuse ja teenust osutanud tervishoiutöötajate kohta. Viimased kahe küsimusega hinnati patsientide üldist rahulolu kliinikutes saadud kogemuse ja abiga. AS Kliinik Elite patsientidele saadeti kokku 1167 küsimustikku ja OÜ Tähe Erakliinik patsientidele 160 küsimustikku, vastajaid oli vastavalt 377 (AS Kliinik Elite vastajate % 32) ja 144 (OÜ Tähe Erakliinik vastajate % 28).

2022. rahulolu-uuringu korraldas ja käesoleva kokkuvõtte autor on AS Kliinik Elite / OÜ Tähe Erakliinik kvaliteedijuht Malle Tiidelepp. Küsimustikega koguti andmeid anonüümselt, konkreetset vastajat ja vastuseid ei olnud võimalik kokku viia ning andmete töötlemine toimus

ainult üldistatud kujul. Kogutud andmete analüüsil ilmnenu kitsaskohtade osas on juhtkonna tasandil kindlaks tehtud optimaalsed lahendused ning need juba rakendatud või rakendamisel. Lisaks 2022. aastal esmakordselt sellises mahus ja kujul läbi viidud rahulolu-uuringule saavad patsiendid oma jooksvat tagasisidet kliinikutele anda telefoni, e-kirja ja sotsiaalmeedia vahendusel ning tagasisidet töödeldakse vastavalt selle sisule ja iseloomule.

Käesoleva kokkuvõtte kopeerimine, levitamine või muul viisil reprodutseerimine AS Kliinik Elite ja/või OÜ Tähe Erakliinik juhatuse loata ei ole lubatud.

## 1. Rahuloluküsimustikule vastajate sotsiaaldemograafiline taust

TUNNUS / KLIINIK	AS KLIINIK ELITE (N=377)	OÜ TÄHE ERAKLIINIK (N=44)
Küsimustikke saadetud	1167	160
<b>Sugu</b>		
Naised	<b>367 (97,3%)</b>	<b>28 (63,6%)</b>
Mehed	8 (2,1%)	16 (36,4%)
Mittebinaarne/ei soovi avaldada	2 (0,5 %)	0
<b>Vanus</b>		
0-14	2 (0,5%)	2 (4,5%)
15-19	4 (1,1%)	3 (6,8%)
20-24	26 (6,9%)	<b>7 (15,9%)</b>
25-29	66 (17,5%)	3 (6,8%)
30-34	78 (20,7%)	<b>7 (15,9%)</b>
35-39	<b>80 (21,2%)</b>	<b>7 (15,9%)</b>
40-44	53 (14,1%)	3 (6,8%)
45-49	23 (6,1%)	0
50-54	20 (5,3%)	3 (6,8%)
55-59	8 (2,1%)	5 (11,4%)
60+	17 (4,5%)	4 (9,1%)
<b>Elukoht</b>		
Tartumaa	<b>217 (57,6%)</b>	<b>29 (65,9%)</b>
Harjumaa	40 (10,6%)	4 (9,1%)
Ida-Virumaa	18 (4,8%)	3 (6,8%)
Lääne-Virumaa	10 (2,7%)	0
Võrumaa	9 (2,4%)	2 (4,5%)
Pärnumaa	7 (1,9%)	1 (2,3%)
Pölvamaa	6 (1,6%)	0

Ülaltoodud tabelist selgub, et AS Kliinik Elite patsient on valdavalt naissoost, vanuses 35-39 ning elab Tartumaal. Tulemus on kooskõlas asjaoluga, et suurimad ravimahud kliinikus on viljatusravi ja günekoloogia erialadel ning AS Kliinik Elite on käesolevalt Lõuna-Eesti ainus Haigekassa-põhist viljatusraviteenust osutav erakliinik.

OÜ Tähe Erakliiniku patsient on samuti pigem naissoost, Elite kliiniku patsiendist noorem ja elab samuti Tartumaal. OÜ Tähe Erakliiniku suurimad ravimahud on otorinolarüngoloogia ja dermatoveneroloogia erialadel, kus tugevat soolist komponenti ei tohiks esineda, kuid tuleb arvestada faktiga, et naised vastavad küsimustikele suurema tõenäosusega kui mehed. Hea meel on tõdeda, et ligikaudu 15% patsientidest on pärit Harjumaalt ja Ida-Virumaalt, mis näitab, et meie kliinikute kvaliteeti hindavad ka kõige kaugematest maakondadest pärit patsiendid.

## **2. Rahulolu seoses vastuvõtuaegade leidmise ja broneerimisega**

AS Kliinik Elite patsiendid broneerivad vastuvõtuaega kõige enam telefoni teel (ligi 40%), OÜ Tähe Erakliinik patsiendid enim üleriigilise digiregistratuuri kaudu. Siin on põhjuseks ilmselt asjaolu, et AS Kliinik Elite kodulehel ei ole kliinikute digiregistratuur patsiendile lihtsalt leitav ning avalehel pakutakse võimalust küsida vastuvõtuaega telefoni teel või e-kirjaga. Vastavad kodulehe muudatused on teostamisel.

92% Elite ja 88,6% Tähe kliiniku patsientidest hindavad oma kogemust vastuvõtuaega broneerimisel väga heaks. Üle poole Elite kliiniku patsientidest ja 42% Tähe kliiniku patsientidest pidi arsti vastuvõtuaega ootama vähem kui nädal aega. See näitab, et õigustatud on kliinikute kontseptsioon pakkuda patsientidele kiiret ligipääsu vajalikele tervishoiuteenustele.

## **3. Rahulolu registratuuri tööga**

78,5% AS Kliinik Elite ja 70,5% OÜ Tähe Erakliiniku patsientidest on kliinikute registratuuri tööga väga rahul. 82,8% Elite ja 86,4% Tähe kliiniku patsientidest ütlesid, et kliinikus vajalike vastuvõtu-/uuringu-/protseduuriruumide leidmine on lihtne, ehk neid juhendatakse kliinikusse saabumisel piisavalt.

## **4. Rahuolu tervishoiuteenusega**

75% AS Kliinik Elite patsientidest käis günekoloogi vastuvõtul, järgnes 18,8% viljatusravi vastuvõtt. OÜ Tähe Erakliiniku patsientidest 75% käis kõrva-nina-kurguarsti ja 20,5% nahaarsti vastuvõtul. See on kooskõlas ka eelnevalt mainitud ravimahtude jaotumisega kliinikutes.

Tervishoiuteenuse sisu osas on mõlema kliiniku patsiendid kõige enam rahul arsti lugupidava ja austava suhtumise, samuti arsti usaldusväärsuse ning teadmistega. Kliinikute põhimõtte läbi aastate on olnud pakkuda kogunud ja laialdaste teadmistega tervishoiutöötajate teenuseid, patsientide tagasiside kohaselt on see end õigustanud. Kõige rohkem on rahulolematust on erinevate ravivõimaluste pakkumise ja selgitamise ning arsti kuulamisoskusega.

## 5. Üldine rahulolu kliinikutega

86,4% OÜ Tähe Erakliiniku ja 87% AS Kliinik Elite patsientidest soovivad oma perekonnaliikmetel/sõpradel/tuttavatel tulla meie kliinikutesse vastuvõtule. Maksimaalse positiivse hinde on kliinikutele andnud ligi 90% vastajatest.

## 6. Patsientide sõnaline tagasiside

Patsientide sõnalise tagasiside põhjal koostati üldise meelsuse sõnapilved. Sõnapilvedest nähtus, et Elite kliiniku kohta kasutati enim positiivseid sõnu: *hea, suurepärase, rahul, rahulik, meeldiv* ja Tähe kliiniku kohta enim positiivseid sõnu: *suurepärase, personaalne, ilus, hästi*. Sõnapilvede põhjal on näha, et valdav sõnaline tagasiside mõlema kliiniku kohta on positiivne.

Korduv positiivne tagasiside kliinikutele oli järgmine:

- *Arstil on aega minuga tegeleda*
- *Hea õhkkond*
- *Personaalne lähenemine, ei ole liinitöö*
- *Saan arstiga alati ühendust, kui vaja*
- *Ruumid on hubased*
- *Puhas*
- *Professionaalsed arstid*
- *Suurepärase kunstivalik*
- *Privaatsus*
- *Patsienti austatakse*
- *Lühikesed ravijärjekorrad*
- *Parimad erialased teadmised*
- *Arstid on soojad*

Kliinikute arengukohtadena töid patsiendid näiteks välja, et registratuuris peaks piisama ainult isikut tõendava dokumendi esitamisest, patsient ei peaks privaatsuse huvides olema sunnitud oma nime ja raviarsti kõva häälega ütleva. Samuti tundsid patsiendid puudust vastuvõttu meeldetuletavatest SMS-teavitusest, paremast ühistranspordiühendusest kliinikutesse ja töid

välja, et aeg-ajalt ei peeta vastuvõtuaegadest kinni. Nagu sissejuhatuses rõhutatud, siis kõigi korduvate ettepanekute osas on lahendused kliinikutes kas juba rakendatud või elluviimisel. 2023. aasta rahulolu-uuringuga on võimalik hinnata, kas ja mil määral patsientide rahulolu rakendatud parenduste valguses muutub.