



AS KLIINIK ELITE JA OÜ TÄHE ERAKLIINIK

## **PATSIENTIDE RAHULOLU-UURINGU KOKKUVÕTE**

Tartus, september 2025

## Sissejuhatus

Patsientide tagasiside tervishoiuteenustele ja teenuseosutajatele on oluline teave, mille põhjal saab hinnata tervishoiuasutuse toimimist ning parandada teenuste osutamise viisi, kvaliteeti ja sisu. Rahulolu uurimise 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 2025. aastal eriarstiabi osutamise tegevusluba enam kui 10 erinevas tervishoiuteenuste valdkonnas ja erialal, samuti ravi rahastamise lepingut Eesti Tervisekassaga ambulatoorse ja päevakirurgilise günekoloogia ning viljatusravi erialadel. 2024. aastal lisandusid AS-is Kliinik Elite uue erialana ambulatoorse psühhiaatria teenus ja õe iseseisev vastuvõtt günekoloogia/viljatusravi erialadel. OÜ Tähe Erakliinik omab eriarstiabi osutamise tegevusluba samuti enam kui 10 erinevas tervishoiuteenuste valdkonnas ja erialal ning ravi rahastamise lepingut Eesti Tervisekassaga ambulatoorse ning päevakirurgilise otorinolarüngoloogia erialal. Mõlema kliiniku juriidiline aadress ja tervishoiuteenuste osutamise asukoht on Tartus, aadressil Sangla tn 63.

Käesolev uuring toimus perioodil 01.05.2025–30.06.2025, küsimustik saadeti *Google Forms*'i kaudu kõigile patsientidele, kes nimetatud ajavahemikul kliinikuid külastasid. 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 vastuvõtuaaja 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. Kokku saadeti AS Kliinik Elite ja OÜ Tähe Erakliinik patsientidele 1186 küsimustikku ja vastuseid laekus 359, ehk vastamismäär oli 30,3%. Küsimustikule vastajate osakaal oli tänavu oluliselt kõrgem kui 2024. aastal (24%).

Küsimustikuga 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 iga-aastasele suuremahulisele 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                          | VASTAJATE ARV (%)<br>(N = 359) |
|---------------------------------|--------------------------------|
| <b>Sugu</b>                     |                                |
| Naised                          | <b>333 (92,8%)</b>             |
| Mehed                           | 24 (6,7%)                      |
| Mittebinaarne/ei soovi avaldada | 2 (0,6%)                       |
| <b>Vanus</b>                    |                                |
| 0-14                            | 3 (0,8%)                       |
| 15-19                           | 8 (2,2%)                       |
| 20-24                           | 28 (7,8%)                      |
| 25-29                           | 41 (11,4%)                     |
| 30-34                           | 48 (13,4%)                     |
| 35-39                           | <b>66 (18,4%)</b>              |
| 40-44                           | 47 (13,1%)                     |
| 45-49                           | 33 (9,2%)                      |
| 50-54                           | 35 (9,7%)                      |
| 55-59                           | 16 (4,5%)                      |
| 60+                             | 34 (9,5%)                      |
| <b>Elukoht</b>                  |                                |
| Tartumaa                        | <b>238 (66,3%)</b>             |
| Harjumaa                        | 18 (5,0%)                      |
| Ida-Virumaa                     | 11 (3,1%)                      |
| Valgamaa                        | 11 (3,1%)                      |
| Muud maakonnad                  | 81 (22,5%)                     |

Ülaltoodud tabelist selgub, et meie kliiniku patsiendid on valdavalt naissoost, vanuses 35–39 ning elavad Tartumaal, võrreldes 2024. aasta uuringuga on 5 aastat vanemaks nihkunud enim esindatud patsientide vanuserühm (30–34 > 35–39). Selle sotsiaaldemograafilise trendi põhjendusena võib taas tuua, et suurimad ravimahud kliinikus on viljatusravi ja günekoloogia erialadel (millel esmajärjekorras otsivad arstiabi naised) ning AS Kliinik Elite on jätkuvalt Lõuna-Eesti ainus Tervisekassa-põhist viljatusraviteenust osutav erakliinik. Viljatusravi patsientide keskmine vanus kipub olema 35+, mistõttu on ka selle vanuserühma esindatus suurim. Samuti lükkub nii Eestis kui ka mujal läänemaaailmas pere loomine järjest hilisemasse ikka, paljud naised pöörduvad viljatusravi ja günekoloogia teenustele just 30. eluaastate teises pooles. See võib suurendada 35–39 vanuserühma osakaalu. Ligi 35% meie patsientidest on pärit väljaspoolt Tartumaad, mis näitab, et meie teenuste kvaliteeti hindavad ka mujalt Eestist pärit patsiendid ja ei peeta liigselt koormavaks sõita vastuvõtule kaugematest maakondadest, olenemata sellest, et nt Harju maakonnas on samade erialade tervishoiuteenused Tervisekassa kulul kättesaadavad.

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

AS-i Kliinik Elite ja OÜ Tähe Erakliiniku patsiendid broneerivad vastuvõtuaja kõige sagedamini üleriigilise digiregistratuuri kaudu (ligi 35% vastajatest), järgneb kodulehe digiregistratuur 30,1% ja telefoni teel aja broneerimine 24,8%. Võrreldes eelmise aastaga on vähenenud üleriigilise digiregistratuuri kasutajate osakaal ja suurenenud kliiniku kodulehe digiregistratuuri kasutajate osakaal. Varasematel aastatel tehtud muudatused kodulehel on parandanud digiregistratuuri nähtavust ja juurdepääsetavust ning see muudatus näib olevat end õigustanud.

95% patsientidest hindasid oma kogemust vastuvõtuaja broneerimisel väga heaks ning üle 80% patsientidest pääses vastuvõtule kahe nädala jooksul. See kinnitab, et kliiniku kontseptsioon pakkuda patsientidele kiiret ligipääsu tervishoiuteenustele on jätkuvalt õigustatud. Võrreldes varasemate aastatega on lühikese ooteajaga vastuvõtule pääsenud patsientide osakaal püsunud stabiilselt kõrgel tasemel, mis näitab, et süsteem toimib ja tagab patsientidele õigeaegse abi.

Täpsem analüüs erialade lõikes näitas, et kõige pikemad ooteajad on endiselt allergoloogia ning kõrva-nina-kurguarsti (KNK) vastuvõttudele. Seda saab põhjendada asjaoluga, et allergoloogide vastuvõttudel käivad sageli lapsed, kelle seas on allergiad väga levinud, kuid vastava eriala spetsialiste on vähe. Seetõttu täituvad ajad kiiresti ja ootejärjekorrad kujunevad pikaks. Kõrva-nina-kurguarsti erialal on OÜ Tähe Erakliiniku teenuste maht piiratud Tervisekassa rahastusega – vastuvõtte ei ole võimalik osutada nõudlusele vastavas mahus. Kuna olemasolevad ajad täituvad kiiresti, on ka ooteajad pikemad.

Samal ajal on kõige kiiremini vastuvõtule pääsenud patsiendid günekoloogia ja viljatusravi erialadel, kus vastuvõttude maht ja korraldus on paremini kooskõlas patsientide vajadustega.

## **3. Rahulolu registratuuri tööga**

2025. aasta uuring näitas, et registratuuri tööga on väga rahul valdav osa patsientidest – keskmine hinne ulatus 9,8 punktini 10-st. Võrreldes varasemate aastatega on rahulolu märgatavalt paranenud, mis on tõenäoliselt seotud eelmiste uuringute järel tehtud töökorralduse muudatustega (tööülesannete täpsustamine, hajutamine, hea suhtlemistava juhised jne).

Vastustest ilmnes jätkuvalt, et nooremad patsiendid (alla 30-aastased) hindavad registratuuri tööd kõrgemalt kui vanemad patsiendid. Nagu ka rahvusvahelistes uuringutes täheldatud,

ootavad üle 30-aastased patsiendid tihti personaalsemat, põhjalikumat ja kannatlikumat suhtlust ning kui teenindus tundub liiga kiire või standardiseeritud, võib see jätta külma mulje. Elukoha järgi olid registratuuri tööga enim rahul Harju- ja Ida-Virumaa patsiendid.

Ruumide leidmise lihtsust hinnati keskmiselt 4,9 punktiga 5-st. See tähendab, et valdav enamus patsientidest ei koge probleeme kliiniku ruumides orienteerumisel. Siiski leidub üksikuid kaebusi ja varasemates uuringutes korduvalt tõstatatud küsimus ei ole täielikult kadunud. Selle lahendamiseks on 2025. aasta suvel rakendatud täiustatud viitade ja uksestite süsteem, et muuta kliinikus liikumine veelgi arusaadavamaks.

#### **4. Rahulolu tervishoiuteenusega**

2025. aasta uuringu järgi käis 66,9% patsientidest günekoloogi vastuvõtul ning 12,8% viljatusraviarsti vastuvõtul. Väiksemas mahus külastati kõrva-nina-kurguarsti (u 3%), nahaarsti, psühhiaatrit ja allergoloogi. Need proportsioonid vastavad kliinikute tegevusprofiilile ja Tervisekassa lepingumahule – suurim osa teenustest on jätkuvalt günekoloogia ja viljatusravi valdkonnas.

Hea meel on tõdeda, et 2024. aastal avatud psühhiaatria vastuvõtud on leidnud kindla kasutajaskonna ning kinnitavad vajadust selle teenuse järele.

Teenuse sisulise kvaliteedi osas jäid patsiendid enim rahule arsti usaldusväärsuse ja teadmistega ning lugupidava ja austava suhtumisega. Need on järjepidevalt kliiniku tugevused, mis kinnitavad, et kliiniku põhimõte pakkuda kogenud spetsialiste ja empaatilist käsitlust töötab hästi. Rahulolematust väljendati peamiselt ravivõimaluste pakkumise ja selgitamise osas. Teise arengukohana toodi välja arsti pühendumine ja kuulamisoskus. Sotsiaaldemograafilises analüüsis ilmnas, et meespatsiendid ja alla 20-aastased patsiendid olid teenusega keskmisest sagedamini vähem rahul. See peegeldab laiemat suundumust – patsiendid ootavad, et neid kaasataks raviprotsessi ning arutataks erinevaid alternatiive. Kui arst pakub vaid ühe lahenduse või ei küsi patsiendi eelistuste kohta, võib jääda mulje, et ravivõimalusi ei tutvustatud piisavalt. Sageli on patsiendil juba enne vastuvõttu ootused (nt internetist või tuttavatelt saadud info põhjal), ning kui need ei leia kinnitust, võib tekkida rahulolematust isegi siis, kui pakutud ravilahendus on meditsiiniliselt täiesti põhjendatud.

## 5. Üldine rahulolu kliinikuga

97,5% OÜ Tähe Erakliiniku ja AS Kliinik Elite patsientidest soovib oma perekonnaliikmetel, sõpradel või tuttavatel tulla meie kliinikutesse vastuvõtule. Suurema tõenäosusega andsid soovitusel naissoost patsiendid vanuses 30–39, kes olid käinud günekoloogia või viljatusravi erialade vastuvõttudel.

Võrreldes varasemate aastatega on soovitajate osakaal märgatavalt suurenenud. Rahvusvaheliselt jäävad tervishoiuasutuste soovitusindeksid tavaliselt vahemikku 30–70%, mis tähendab, et meie kliinikute maine patsientide seas on erakordselt kõrge ja kinnitab väga suurt rahulolu.

Maksimaalse positiivse hinde (5 punkti) andis kliinikutele 93,6% vastajatest, mis on kõrgem kui eelnevatel aastatel.

## 6. Patsientide sõnaline tagasiside

Patsientide sõnalise tagasiside põhjal koostati üldise meelsuse sõnapilved. Kõige sagedamini esinesid positiivsed märksõnad ja väljendid: *hästi, meeldib, sõbralik, väga hea*. See viitab, et patsiendid hindavad jätkuvalt enim kliiniku töötajate professionaalsust, sõbralikku suhtumist ja arstiabi kvaliteeti. Tagasiside registratuuri kohta oli selles uuringus samuti valdavalt positiivne (abivalmid ja viisakad töötajad, ammendavad vastused).

Korduv positiivne tagasiside 2025. aastal oli järgmine:

- väga meeldib ja sõbralik teenindus
- arstid on professionaalsed ja hoolivad
- vastuvõtule saab kiiresti
- puhas ja hubane keskkond, erinev haigla tundest
- patsient tunneb, et talle pühendatakse aega
- alati soe ja tähelepanelik suhtumine

Arengukohtadena tõid patsiendid välja:

- osade dokumentide esitamine üksnes paberkujul
- kohati pikad ooteajad arsti ukse taga
- ravivõimaluste põhjalikum selgitamine
- kliinikus orienteerumise lihtsustamine (sildid, viidad, selgem juhatamine)

Kliinikute juhtkond tegeleb järjepidevalt patsientide tagasiside analüüsimise ja parenduskohtade tuvastamisega, et teha selle põhjal otsuseid ning vajalikke muudatusi kliinikute tööprotsessides.