



AS KLIINIK ELITE JA OÜ TÄHE ERAKLIINIK

PATSIENTIDE RAHULOLU-UURINGU KOKKUVÕTE

Tartus, kevad 2024

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 2023. 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. 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.

2023. aasta patsientide rahulolu-uuring toimus perioodil 01.10.2023–30.11.2023, 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 vastuvõtuaja 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 1108 küsimustikku ja OÜ Tähe Erakliinik patsientidele 291 küsimustikku, vastajaid oli vastavalt 308 (AS Kliinik Elite vastajate % 28) ja 67 (OÜ Tähe Erakliinik vastajate % 23). Võrreldes 2022. aastaga on küsimustikule vastajate protsentuaalne osakaal mõnevõrra langenud.

Küsimustikega koguti andmeid anonüümselt, konkreetset vastajat ja vastuseid ei olnud võimalik kokku viia ning andmete töötlemine toimus ainult üldistatud kujul. Kogutud andmete

analüüsil ilmnunud 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 / KLIINIK	AS KLIINIK ELITE (N = 308)	OÜ TÄHE ERAKLIINIK (N = 67)
Küsimustikke saadetud	1108	291
Sugu		
Naised	301 (97,7%)	48 (71,6%)
Mehed	7 (2,3%)	19 (28,4%)
Mittebinaarne/ei soovi avaldada	0	0
Vanus		
0-14	0	2 (3%)
15-19	2 (0,6%)	6 (9%)
20-24	28 (9,1%)	2 (3%)
25-29	33 (10,7%)	6 (9%)
30-34	64 (20,8%)	9 (13,4%)
35-39	54 (17,5%)	16 (23,9%)
40-44	45 (14,6%)	6 (9%)
45-49	20 (6,5%)	5 (7,5%)
50-54	33 (10,7%)	2 (3%)
55-59	11 (3,6%)	5 (7,5%)
60+	18 (5,8%)	8 (7,5%)
Elukoht		
Tartumaa	198 (64,3%)	53 (79,1%)
Harjumaa	23 (7,5%)	1 (1,5%)
Ida-Virumaa	14 (4,5%)	4 (6%)
Lääne-Virumaa	4 (1,3%)	1 (1,5%)
Võrumaa	7 (2,3%)	1 (1,5%)
Valgamaa	7 (2,3%)	2 (3%)
Põlvamaa	5 (1,6%)	0

Ülaltoodud tabelist selgub, et AS-i Kliinik Elite patsient on valdavalt naissoost, vanuses 30-34 ning elab Tartumaal. Tulemus on kooskõlas tõsiasjaga, et suurimad ravimahud kliinikus on viljatusravi ja günekoloogia erialadel ning AS Kliinik Elite on käesolevalt Lõuna-Eesti ainus Tervisekassa-põhist viljatusraviteenust osutav erakliinik. Võrreldes 2022. aastaga on enim esindatud patsientide vanuserühmaks tõusnud 30-34 ehk patsiendid on keskmiselt 5 aastat nooremad kui varasemal aastal. Siinkohal võib põhjuseks olla Elite kliiniku aktiivsem tegevus sotsiaalmeediakanalites ja ehk ka üldine suundumus vajadusele alustada viljatusraviga nooremas eas.

OÜ Tähe Erakliiniku patsientide sooline jaotus on võrdsem, kuid siiski naiste poole kaldu (mehed 36,4% vs naised 63,6%), patsientide enamik elab samuti Tartumaal. OÜ Tähe Erakliiniku suurimad ravimahud on otorinolarüngoloogia ja dermatoveneroloogia erialadel, kus olulist soolist komponenti ei tohiks esineda, kuid tuleb arvestada faktiga, et naised vastavad küsimustikele suurema tõenäosusega kui mehed. Hea meel on tõdeda, et 20-30% mõlema kliiniku patsientidest on pärit väljaspool Tartumaad, mis näitab, et meie kliinikute kvaliteeti hindavad ka teistest maakondadest pärit patsiendid.

2. Rahulolu seoses vastuvõtuaegade leidmise ja broneerimisega

AS-i Kliinik Elite patsiendid broneerivad vastuvõtuaega kõige sagedamini võrdselt nii telefoni teel kui ka Elite kliiniku digiregistratuuri (<https://www.elitekliinik.ee/elite/elite-kliiniku-digiregistratuur/>) kaudu (mõlema puhul 29,2% vastajatest), OÜ Tähe Erakliinik patsiendid enim üleriigilise digiregistratuuri kaudu (ligi 56% vastajatest). 2022. aastal broneerisid AS Kliinik Elite patsiendid vastuvõtuaega lausa 40% ulatuses telefoni teel, kuid rahuoluküsitluse järel parandati kliiniku kodulehel digiregistratuuri nähtavust ja juurdepääsetavust ning see muudatus näib olevat end õigustanud. Patsientidel on mugav ja lihtne valida endale sobiv vastuvõtuaeg kodulehe digiregistratuuri kaudu, mis ei nõua sisselogimist ega autentimist (vs. üleriigiline digiregistratuur). OÜ Tähe Erakliiniku patsiendid tulevad valdavalt otorinolarüngoloogia eriala vastuvõttudele, millest enamiku moodustavad saatekirjaga vastuvõtud, millele kõige mõistlikum ja hõlpsam on registreerida üleriigilise digiregistratuuri kaudu (võimalus siduda saatekiri konkreetse vastuvõtuga).

92% Elite ja 89,6% Tähe kliiniku patsientidest hindavad oma kogemust vastuvõtuaja broneerimisel väga heaks. 45,5% Elite kliiniku patsientidest ja 44,5% Tähe kliiniku patsientidest pääses vastuvõtule ühe kuni kahe nädala jooksul. See näitab, et õigustatud on kliinikute kontseptsioon pakkuda patsientidele kiiret ligipääsu vajalikele tervishoiuteenustele. Ootejärjekord on valdava osa patsientide jaoks võrreldes 2022. aastaga siiski nädala võrra pikenenud, mida võib põhjendada maakonna lepingupartnerite arvu vähenemisega, mis suurendab tungi teiste tervishoiuteenuste pakkujate juurde ja pikendab ühtlasi ka ravijärjekordi.

3. Rahulolu registratuuri tööga

76,6% AS Kliinik Elite ja 76,1% OÜ Tähe Erakliiniku patsientidest on kliinikute registratuuri tööga väga rahul. Võrreldes 2022. aastaga on rahulolu registratuuri tööga paranenud 5%- võrra, tõenäoliselt tänu möödunud aasta tagasiside põhjal elluviidud töökorralduse muudatustele. 82,1% Elite ja 77,6% 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 16% viljatusraviarsti vastuvõtt. Günekoloogiliste patsientide osakaal vastuvõttudest on jäänud samale tasemele 2022. aastaga, viljatusravi vastuvõttude osakaal veidi vähenenud. OÜ Tähe Erakliiniku patsientidest 76% käis kõrva-nina-kurguarsti ja 16,4% nahaarsti vastuvõtul, viimase puhul on patsientide osakaal vastuvõttudest võrreldes 2022. aastaga mõnevõrra vähenenud.

Vastuvõttude proportsioonid erialati on kooskõlas eelnevalt mainitud ravimahtude jaotumisega kliinikutes ning Tervisekassa lepingu erialade rahaliste mahtudega.

Tervishoiuteenuse sisu osas on nii Elite kliiniku kui ka Tähe erakliiniku patsiendid enim rahul arsti usaldusväärsuse ja teadmistega ning lugupidava suhtumisega patsienti. Kliinikute põhimõtte läbi aastate on olnud pakkuda kogenud ja laialdaste teadmistega tervishoiutöötajate teenuseid, patsientide tagasiside kohaselt õigustab see lähenemine end jätkuvalt. Enim rahulolematust väljendati küsimustele ammendavate vastuste saamise ja erinevate ravivõimaluste pakkumise osas, siinkohal olulist muutust 2022. aasta tulemustega ei ole.

5. Üldine rahulolu kliinikutega

88,1% OÜ Tähe Erakliiniku ja 91% AS-i Kliinik Elite patsientidest soovib oma perekonnaliikmetel/sõpradel/tuttavatel tulla meie kliinikutesse vastuvõtule. Võrreldes 2022. aastaga on kliinikute teenuseid soovitavate isikute osakaal tõusnud mitme protsendi võrra, mis viitab, et patsientide rahulolu osutatud teenuste ja kliinikutega üldiselt on veelgi paranenud, mis võib olla osaliselt tingitud ka kliinikutes viimase aasta jooksul elluviidud muudatustest. Maksimaalse positiivse hinde on kliinikutele andnud üle 90% vastajatest.

6. Patsientide sõnaline tagasiside

Patsientide sõnalise tagasiside põhjal koostati üldise meelsuse sõnapilved. Sõnapilvedest nähtus, et Elite kliiniku kohta kasutati enim positiivseid sõnu: *hästi, suurepärane, sõbralik, meeldiv, rahul, professionaalsed* ja Tähe kliiniku kohta enim positiivseid sõnu: *suurepärane, meeldiv, hea*.

Sõnapilvede põhjal on näha, et valdav sõnaline tagasiside mõlema kliiniku kohta on jätkuvalt positiivne.

Korduv positiivne tagasiside kliinikutele oli 2023. aastal järgmine:

- Mõistev suhtumine
- Kiire ja mugav
- Pühendunud, kompetentsed arstid
- Kliendikeskne lähenemine
- Meeldiv, rahulik keskkond
- Kõik kliinikute töötajad on sõbralikud
- Elite on eeskujuks teistele erakliinikutele
- Puhas, vaikne, meeldiv muusika
- Usaldusväärne
- Alati leiab parkimiskoha

Kliinikute arengukohtadena tõid patsiendid näiteks välja, et registratuuri töötajad võiksid patsientidele teadlikumalt naeratada ja avatumad olla, ooteaeg vastuvõtukabinetti vahel venib üle broneeritud aja ning maja sisekujundus vajaks veidi värskendamist. Nagu sissejuhatuses rõhutatud, siis kõigi korduvate ettepanekute osas on lahendused kliinikutes kas juba rakendatud või elluviimisel.

Eelmise, 2022. aasta rahulolu-uuringu korduvast tagasisidest lähtuvalt lõpetati registratuuris patsiendi nime ja raviarsti küsimine, küsitakse üksnes isikut tõendavat dokumenti. Samuti muudeti kliinikute kodulehel nähtavamaks digiregistratuur, et patsiendid oleks esmalt suunatud endale ise sobivat vastuvõtuaega broneerima, mitte aja küsimiseks registratuuri helistama/e-kirja saatma. Ühtlasi toimib kliinikutes alates 2022. aasta septembrikuust vastuvõttu meeldetuletava SMS-i süsteem, mis on osutunud vajalikuks ja põhjendatuks nii patsientide kui ka kliinikute jaoks (nt vähem jäetakse vastuvõttudele ilmutata jne). Kokkuvõtvalt on 2022. aasta korduva negatiivse tagasiside põhjal rakendatud muudatused end õigustanud ja 2023. aasta uuringus sama negatiivne tagasiside ei kordunud. Järgmine patsientide rahulolu-uuring toimub 2024. aasta sügisperioodil.