



AS KLIINIK ELITE JA OÜ TÄHE ERAKLIINIK

PATSIENTIDE RAHULOLU-UURINGU KOKKUVÕTE

Tartus, kevad 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 omas 2024. 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.

2024. aasta patsientide rahulolu-uuring toimus perioodil 01.10.2024–30.11.2024, 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. Kokku saadeti AS Kliinik Elite ja OÜ Tähe Erakliinik patsientidele 1638 küsimustikku ja vastajaid oli 386, mille järgi on vastajate protsent 24%. Võrreldes 2023. aastaga on küsimustikule vastajate protsentuaalne osakaal mõnevõrra suurenenud.

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 (%) (N = 386)
Küsimustikke saadetud	1638
Sugu	
Naised	356 (92,2%)
Mehed	27 (7%)
Mittebinaarne/ei soovi avaldada	3 (0,8%)
Vanus	
0-14	3 (0,8%)
15-19	14 (0,6%)
20-24	26 (6,7%)
25-29	42 (10,8%)
30-34	68 (17,6%)
35-39	56 (14,5%)
40-44	48 (12,4%)
45-49	38 (9,8%)
50-54	31 (8%)
55-59	21 (5,4%)
60+	39 (10%)
Elukoht	
Tartumaa	256 (66,3%)
Harjumaa	24 (6,2%)
Ida-Virumaa	23 (6%)
Võrumaa	16 (4,1%)
Pärnumaa	7 (1,8%)
Põlvamaa	7 (1,8%)
Valgamaa	7 (1,8%)

Ülaltoodud tabelist selgub, et meie kliiniku patsiendid on valdavalt naissoost, vanuses 30-34 ning elavad Tartumaal, võrreldes 2023. aasta uuringuga ei ole keskmise patsiendi profiilis muudatusi toimunud. Põhjendusena võib taas tuua, et suurimad ravimahud kliinikus on viljatusravi ja günekoloogia erialadel (millel esmajärjekorras otsivad arstiabi naised) ning AS Kliinik Elite on käesolevalt Lõuna-Eesti ainus Tervisekassa-põhist viljatusraviteenust osutav erakliinik.

Üle kolmandiku 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 42% vastajatest), järgneb kodulehe digiregistratuur 25% ja telefoni teel aja broneerimine 22%. Kaks aastat tagasi broneerisid peaaegu pooled patsientidest vastuvõtuaja telefoni teel, mis oli liigselt koormav nii kliiniku registratuuri töötajatele kui ka patsientidele. Tehtud muudatused kodulehel on parandanud digiregistratuuri nähtavust ja juurdepääsetavust ning see muudatus näib olevat end õigustanud. 90% patsientidest hindavad oma kogemust vastuvõtuaja broneerimisel väga heaks ja ligi 80% patsientidest saab vastuvõtule kuni kahe nädala jooksul, mis näitab jätkuvalt, et õigustatud on kliiniku kontseptsioon pakkuda patsientidele kiiret ligipääsu vajalikele tervishoiuteenustele. Võrreldes eelmiste uuringuaastatega on kuni kahe nädalaga vastuvõtule saanute hulk pea kahekordistunud, mis tähendab veelgi enam rahulolevaid ja õigeaegselt käsitletud patsiente.

Täpsem analüüs erialade lõikes näitas, et kõige kauem tuleb vastuvõtuaega oodata allergoloogia ja otorinolarüngoloogia erialadel. Seda suundumust saab põhjendada asjaoluga, et allergoloogi vastuvõttudel meie kliinikus käivad valdavalt väikelapsed, lapseas väljenduv allergia on väga levinud seisund ning vastava valdkonna spetsialiste on vähe, seega on ka vastuvõttude täituvus maksimaalne ning ooteajad pikemad. Otorinolarüngoloogia erialal on OÜ Tähe Erakliinik piiratud Tervisekassa rahastusega, teenuseid ei ole võimalik osutada nõudlusele vastavas ulatuses ning vastuvõttude täieliku täituvuse tõttu on ka ooteajad pikemad.

3. Rahulolu registratuuri tööga

78% AS Kliinik Elite ja OÜ Tähe Erakliiniku patsientidest on registratuuri tööga väga rahul. Võrreldes 2023. aastaga on rahulolu registratuuri tööga mõnevõrra paranenud, tõenäoliselt tänu möödunud aasta tagasiside põhjal elluviidud töökorralduse muudatustele, kuid on arenguruumi võrreldes muude uuritud parameetritega veel on. Vastustest ilmneb ka suundumus, et alla 30-aastased patsiendid andsid registratuuri tööle paremaid hinnanguid kui üle 30-aastased patsiendid. See suundumus on märgatav ka teistes tervishoiuasutustes, üle 30-aastased patsiendid ootavad sageli personaalsemat, põhjalikumat ja kannatlikumat suhtlust. Kui teenindus tundub neile liiga kiire, standardne või isegi „külm“, võivad nad tunda rahulolematust.

Elukoha järgi on enim rahul Harjumaa ja Ida-Virumaa päritolu patsiendid.

Tuleb silmas pidada, et kogu maailmas näitavad patsientide rahulolu uuringud sageli, et just registratuur on üks kriitilisemaid kohti, kus rahulolematust esile kerkib. Enamikes tervishoiuasutustes on registratuur patsientide jaoks esimene ja viimane kokkupuutekoht asutusega, mistõttu kõik ebakõlad või ebameeldivused jäävad patsiendile eriti hästi meelde.

Paljudes kliinikutes ja haiglates on täheldatud, et registratuur saab rahuloluküsitlustes madalamaid hindeid kui tervishoiuteenuste osutajad ning teenuste sisuline pool. Patsientide välja toodud probleemid on sarnased kõikjal, sh meie kliinikus: pikk ooteaeg telefonis või kohapeal, ebasõbralikud või stressis töötajad, jagatava info puudulikkus või ebatäpsus.

81% kliiniku patsientidest ütlesid, et kliinikus vajalike vastuvõtu-/uuringu-/protseduuriruumide leidmine on lihtne, see osakaal on võrreldes eelmise aastaga veidi vähenenud. Kui patsiendid kurdavad, et nad ei leia kliinikus vajalikke ruume üles, siis see mõjutab otseselt nende üldist rahulolu – isegi kui tervishoiuteenus ise on tiptasemel. Kuna raskusi õige ruumi leidmisega on uuringutes korduvalt välja toodud, rakendatakse kliinikus 2025. aasta teises kvartalis õigele suunale osundavate viitade ja uksestide süsteem.

4. Rahuolu tervishoiuteenusega

82% ehk valdav osa patsientidest käis günekoloogi/viljatusraviarsti vastuvõtul, mis on mõnevõrra väiksem kui eelmisel aastal. 10% patsientidest käis kõrva-nina-kurguarsti vastuvõtul, järgnesid nahaarst ja uue erialana psühhiaatria. Vastuvõttude proportsioonid erialati on kooskõlas eelnevalt mainitud ravimahtude jaotumisega kliinikutes ning Tervisekassa lepingu erialade rahaliste mahtudega. On hea meel tõdeda, et 2024. aasta teises pooles avatud psühhiaatri vastuvõtud on end õigustanud ja patsientidele vajalikud.

Tervishoiuteenuse sisu osas on nii Elite kliiniku kui ka Tähe erakliiniku patsiendid enim rahul arsti usaldusväärsuse ja teadmistega ning lugupidava suhtumisega patsienti, siinkohal muudatusi võrreldes eelmiste uuringuaastatega ei ole. Kliinikute põhimõtte läbi aastate on olnud pakkuda kogenud ja laialdaste teadmistega tervishoiutöötajate teenuseid koos patsiendi empaatilise käsitlusega, ning patsientide tagasiside kohaselt õigustab see lähenemine end jätkuvalt.

Enim rahulolematust väljendati erinevate ravivõimaluste pakkumise osas, teise arengukohana toodi välja arsti pühendumine ja kuulamisoskus. Sotsiaaldemograafiliste rühmade võrdluses selgus, et suurema tõenäosusega on tervishoiutöötajate pakutud teenusega rahulolematud meessoost patsiendid ja alla 20-aastased. See tulemus on kooskõlas suundumusega, et tänapäeval ootavad patsiendid üha rohkem, et neid kaasatakse meditsiinilisse otsustusprotsessi – nad soovivad arutada ravialternatiive. Kui arst annab vaid ühe lahenduse ilma valikuid pakkumata või ei küsi patsiendi arvamust, võib see jätta patsiendile mulje, et ravivõimalusi ei pakutud piisavalt. Patsiendid võivad tulla vastuvõtule kindlate ootustega (nt „paremad lahendused“ internetist või tuttavatelt) ja kui arst nendele ei vasta, võib tekkida rahulolematust, isegi kui ravilahendus oli konkreetsetes olukorras meditsiiniliselt põhjendatud.

5. Üldine rahulolu kliinikuga

89% OÜ Tähe Erakliiniku ja AS-i Kliinik Elite patsientidest soovib oma perekonnaliikmetel/sõpradel/tuttavatel tulla meie kliinikutesse vastuvõtule, sotsiaaldemograafiliselt suurema tõenäosusega naised, vanuses 25-29, günekoloogia või viljatusravi eriala vastuvõttudel käinud. Võrreldes varasemate aastatega on kliinikute teenuseid soovitavate isikute osakaal jäänud enam-vähem samaks. Rahvusvaheliselt on tervishoiuasutuste soovitusindeksid vahemikus 30–70%, mis tähendab, et meie kliinikute maine patsientide seas on erakordselt kõrge ja viitab suurele patsiendirahulolule.

Maksimaalse positiivse hinde on kliinikutele andnud üle 87% vastajatest, mis on 3% väiksem kui 2023. aastal.

6. Patsientide sõnaline tagasiside

Patsientide sõnalise tagasiside põhjal koostati üldise meelsuse sõnapilved. Sõnapilvedest nähtus, et kliiniku kohta kasutati enim positiivseid sõnu/väljendeid: *hästi, hea suhtumine, meeldib keskkond, sõbralik personal, ilus maja*. See viitab, et patsiendid hindavad enim kliiniku töötajate positiivset suhtumist, häid arste ja teenindust ning maja ilusat üldilmet.

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

Korduv positiivne tagasiside kliinikutele oli 2024. aastal järgmine:

- Meeldiv suhtumine
- Individuaalne lähenemine
- Saab kiiresti vastuvõtule
- Ei ole üldse haigla tunnet, väga puhas, puudub spetsiifiline haigla lõhn
- Luksuslik ja ilus maja
- Patsiendi jaoks on vastuvõtul aega
- Soe suhtumine patsienti

Arengukohtadena töid patsiendid välja registratuuri teeninduskultuuri, kohati pikale veniva ooteaja arsti ukse taga, raviotsuste piisava põhjendamise ja õigete ruumide leidmise kliinikus. Nagu sissejuhatuses rõhutatud, siis enamike korduvate ettepanekute osas on lahendused kliinikus kas juba rakendatud või elluviimisel. Tehtud/teostamisel parenduste mõju jooksvaks hindamiseks toimub järgmine patsientide rahulolu-uuring juba 2025. aasta keskel.