

# Meditrials OÜ patsientide rahulolu uuring

## Märts 2018

## Sissejuhatus

Käesoleva patsientide rahulolu uuringu kokkuvõtte eesmärgiks on pakutava tervishoiuteenuse kvaliteedi hindamine ja võimalike kitsaskohtade tuvastamine Meditrials OÜ eriarstiabi kliinikus.

Tagasiside kogumine toimus 2018. aasta märtsis ambulatoorsetel vastuvõttudel käinud patsientide hulgas. Küsitlusele vastasid patsiendid pärast teenuse osutamist Meditrials OÜ poolt. Küsitlus oli anonüümne ning vabatahtlik. Vastata sai nii paberil kui elektroonselt (SurveyMonkey keskkonnas).

Uuringu toimumise perioodil (01.03-30.03.2018) nõustus tagasisidet andma 20 kliiniku patsienti. Sooliselt jagunesid vastanud pooleks (50% mehi, 50% naisi).

Kuni 45 aastaseid oli vastanute hulgas 40% (n=8) ja üle 45 aastaseid 60% (n=12).

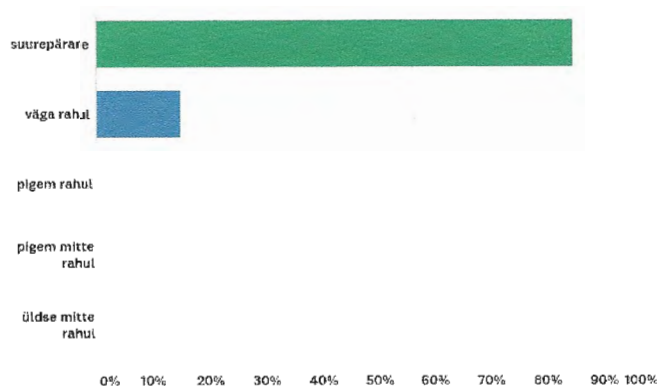
Tegemist oli esmakordse tagasiside uuringuga Meditrials OÜ patsientide hulgas.

## PATSIENTIDE RAHULOLU MEDITRIALS OÜ POOLT PAKUTAVATE TEENUSTEGA

Küsimustik koosnes 15 valikvastustega küsimusest. Iga küsimuse juures oli variandina võimalik vastata ka, et ei oska või ei soovi vasta ning oli võimalus vastata vabas vormis selgituse real.

Küsimusele, kas jäite arsti suhtumisega rahule vastas 85% (n=12) patsientidest, et arsti suhtumine oli „suurepärase“ ning 15% (n=3), et suhtumine oli „väga hea“. Vabas vormis kommentaaride juures toodi eraldi välja kliiniku arsti dr. Mülleri head suhtumist ning kahel juhul üldiselt kliiniku arstide pädevust.

Q3 Kas jäite arsti suhtumisega rahule?



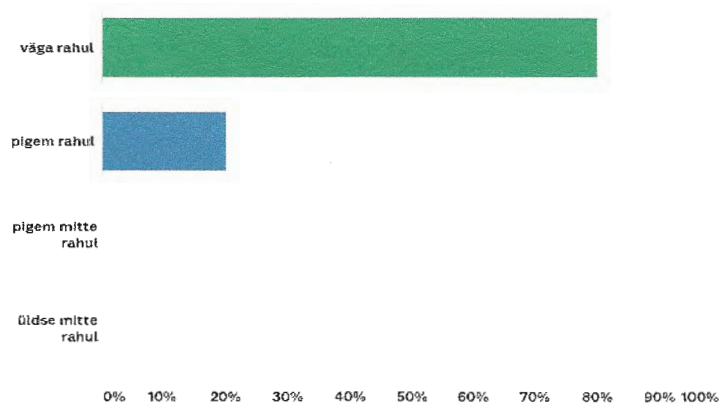
Küsimusele, kas „Teie vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt“ vastas 95% patsientidest (n=19), et vastuvõtt oli korraldatud „väga privaatselt“. Ühel juhul oli vastusena märgitud ka, et vastuvõtt on „piisavalt privaatne“. Privaatsusega rahulolematuid patsiente ei olnud. Sarnane oli tagasiside küsimusele „Kas personali selgitused protseduuride või uuringute kohta olid arusaadavad?“. 95% vastanutest (n=19) leidsid, et personali selgitused olid „hästi arusaadavad“ ja 1 patsient vastas, et „pigem arusaadavad“. Patsiendid, kes personali selgitustega rahule ei jäänud, vastanute hulgas puudusid.

Järgmisele küsimusele „Kas jäite rahule arsti selgitustega haiguse kohta“ vastati et „väga rahule“ oli selgitustega 95% patsientidest (n=19). Üks patsient oli „pigem rahul“ ja rahulolematuid patsiente vastanute hulgas ei olnud.

Küsimusele „Rahulolu õe suhtumisega“ ja „Rahulolu selgitustega, kuidas määratud ravimeid kasutama peab“ vastati eranditult, et ollakse „väga rahul“. Teistsuguseid vastuseid antud küsimustele ei pandud. Samuti vastati küsimustele „Kas õe selgitused olid Teid rahuldavad“ kõigi vastanute poolt „täiesti rahuldavad“. Küsimusele „Kas arsti poolt patsiendile pühendatud aeg oli piisav“ ja „Kas õe poolt pühendatud aeg oli piisav“ mõlemal juhul vastati samuti eranditult, et pühendatud aeg oli „täiesti piisav“.

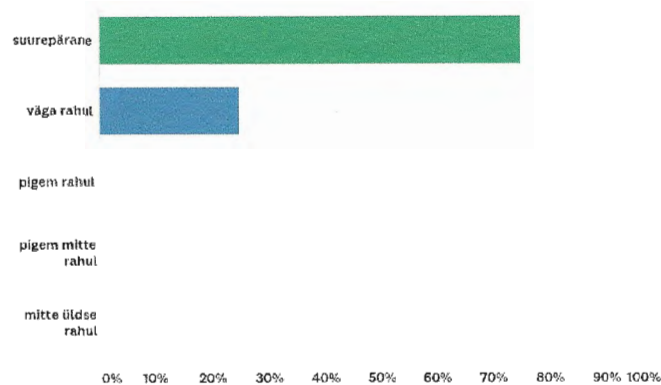
Küsimusele „Kas patsient jäi rahule juhistega, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla?“ vastas 80% (n=16) et on „väga rahul“ ja 20% vastanutest olid „pigem rahul“.

Q11 Kas jäite rahule juhistega, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla?



Viimased küsimused uurisid üldist rahuolu ja vastusena küsimusele „Teie üldine rahulolu meie poolt pakutud teenusega“ vastas 75% et teenus on „suurepärase“ ning 15% et teenusega ollakse „väga rahul“.

Q13 Teie üldine rahuolu meie poolt pakutud teenusega:



Lisaks 19 patsienti 20-st (95%) soovitaks Meditrials Kliinikut ka oma sõbrale või lähedasele ja 18 patsienti 20-st (90%) tuleks kindlasti uuesti siia tagasi. Kahel juhul kui tagasituleku kohta vastati „ei oska öelda“, toodi võimaliku põhjustena välja kaugus Põhja-Eestist.

Tagasiside ankeedi üldiste kommentaaride real mainiti mitmel korral personali positiivset suhtumist ja kõrget pädevust.

Kaebuseid Meditrials OÜ tagasiside süsteemi viimase 12 kuu vältel ei ole laekunud.

## Kokkuvõte

Kogutud tagasiside põhjal võib järeldada, et rahuolu täna Meditrials kliinikus pakutava teenuse kvaliteedi, personali pädevuse ning teenuseks eraldatud ajaga on väga kõrge. Valdav enamus patsiente on nõus uuesti kliinikusse ravile tulema ning soovitaksid seda hea meelega ka oma lähedastele ja sõpradele.

Siinkohal aga tuleb ära tuua käesoleva rahuolu uuringu mõningad piiranguid. Kuigi võimalus küsitlus täita oli kõigil vastuvõtul käinud patsientidel, oli uuringu vältel vastuvõttudel käinud patsientide hulk väike, mistõttu ka uuringu valimi suurus jäi tagasihoidlikuks (n=20). Teise piiranguna tuleks mainida, et alustava erakliinikuna ja seni veel tagasihoidlike vastuvõtumahtude tingimustes on Meditrials OÜ arstidel ja õdedel võimalik vastuvõttudele pühendada rohkem aega (ca. 45 min kuni 1 tund). Seega on täna keskmine vastuvõtu pikkus Eesti tervishoiu süsteemi üldisest keskmisest (20-30 minutit) oluliselt pikem. Pikk kontaktaeg patsiendiga mõjutab kindlasti positiivselt ravi kvaliteeti ja läbi selle ka patsiendi üldist rahulolu teenusega.

Kuna tegemist oli esmakordse uuringuga, siis käsitleme tulemusi kui algtaset, mis annab aluse tulevikus teostatavate rahulolu uuringute meie kvaliteedi ja rahuolu muutust hinnata. Antud küsitluse tulemuste valguses seab Meditrials OÜ üheks oluliseks eesmärgiks tänast rahuolu taset patsientide hulgas püüda hoida ja võimalusel kasvatada.

Küsimustiku koostas ning käesoleva protokollu tarvis analüüsis dr. Mart Kull. Käesolev kokkuvõte on kättesaadav Meditrials kliinikus kohapeal (Lembitu 24, Tartu linn) ning kliiniku kodulehel [www.meditrials.ee](http://www.meditrials.ee).

Järgmine küsitlus on planeeritud 01.03-30.03.2019.

Meditrials OÜ meeskonna nimel,



Dr. Mart Kull MD, PhD

reumatoloog

30.03.2018