



**MEDEX ERAKLIINIKU
PATSIENTIDE RAHULOLU
UURING
Jaanuar 2018**

Üldinfo

Tervishoiuasutuse tegevuse eesmärgiks on patsientide rahulolu ja nende edukas ravi.

Käesoleva küsitluse eesmärgiks oli uurida Medex päevakirurgia erakliiniku patsientide rahulolu nii pakutavate ambulatoorsete kui päevakirurgia tervishoiuteenustega.

Küsitlus oli anonüümne ja vabatahtlik. Küsitluslehed paluti patsientidel täita peale visiiti või operatsiooni ja jätta lahkudes registratuuri vastavasse kasti. Küsitlus toimus 2018 jaanuaris.

Küsitletud patsiente oli 112. Nendest 58% naised, 42% mehed. Vastanutest omakorda 10 % olid lapsevanemad, kes hindasid kliinikus pakutavaid teenuseid oma laste eest.

Vastajate keskmine vanus oli 48 aastat. Vanim vastaja 78 aastane, noorim 17.

Küsitluse läbiviimist juhtis tegevjuht Reet Tein.

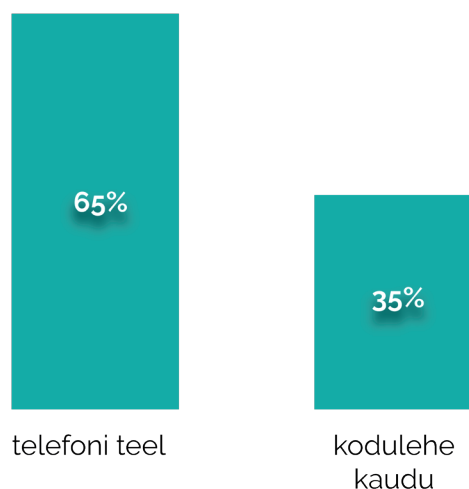
Patsientide rahulolu Medex Päevakirurgia Erakliiniku poolt pakutavate raviteenustega

Küsitluse vastuste variandid olid " väga rahul" ,"" pigem rahul","pigem ei ole rahul", "üldse ei ole rahul".

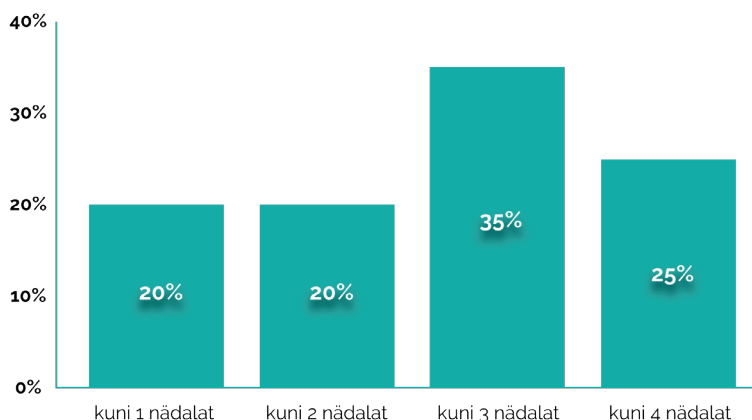
PATSIENTIDE REGISTREERUMINE VASTUVÕTTUDELE

65% vastanutest registreerus vastuvõtule telefoni teel. 35% registreerus kodulehe [www. medex.ee](http://www.medex.ee) kaudu. Medexi registraatorid võtsid patsientidega telefoni teel ühendust ja pakkusid sobiva vastuvõtu või operatsiooniaja. Sellise töökorraldusega oli rahul 85% vastanutest.

Kuigi märgiti ka ära, et telefoni teel on aega panna ebamugav,kuna telefon on tihti hõivatud. Samas sobis telefoni teel registreerumine paremini vanemaealistele patsientidele.



PATSIENTIDE RAHULOLU VISIIDILE SAAMISE OOTEAJAGA



Pikema ooteaja põhjuseks mõnel erialal on patsientide kindel soov arsti valida, samuti kasutavad patsiendid meelsasti haigekassa poolt finantseeritud vastuvõtuaegu.

Registratuuris vastuvõtu ooteaja ja registratuuri tööga oli rahul 97% patsientidest. 3% vastanutest leidis, et 10 minutit ootamist üle vastuvõtu aja on palju.

Kuna meie kliinikusse pöördub (eriti

ortopeedia erialal) palju patsiente, kes on keerulisemad juhtumid (mujal opereeritud, mitme spetsialisti poolt eelnevalt ravitud), siis võib mõningatel juhtudel nende visiit pikemaks kujuneda ja järgmine patsient peab ootama. Selgituste ja vabandustega on patsiendid olnud mõistvad.

Patsiendid olid rahul registratuuris pakutavate külmade ja kuumade jookide ning ajakirjade-ajalehtede lugemise võimalusega (98%).

PATSIENTIDE RAHULOLU ARSTIKÜLASTUSEGA

	väga rahul	pigem rahul	pigem mitte rahul	üldse ei ole rahul
Visiidiaja pikkus	52	45	5	
Visiidi privaatsus	58	46		
Arsti selgitused seoses haigestumisega	60	44	1	1
Ravivõimaluste selgitamine	59	45	1	1

Päevakirurgias opereeritud patsientide küsitluse tulemused 2- 4 nädalat peale operatsiooni.

Operatsioonipersonali suhtumine	20	5		
Operatsioonijärgne hoolitsus	23	2		
Koduse hoolduse juhised	22	3		
Ravitulemus	20	5		

Alates 1996 aastast oleme uurinud päevakirurgia patsientidelt, kuidas ja mis põhjusel on nad pöördunud Medexisse. 54% patsientidest on vastanud, et pöördumine on toimunud sugulase või tuttava isiklikul kogemusel põhinenud soovitusel. 46% vastanutest soovis operatsiooni konkreetse arsti poolt.

Märkustena pandi kirja, et telefoni teel on raskendatud registreerimine vastuvõtule. AS Medex on juurutamas digiregistratuuri 2018 II kv. Loodetavasti vähendab see samm telefoni hõivatust.

Negatiivse märkusena toodi esile parkimisprobleemi. Kahjuks ei ole võimalik kliinikul kesklinnas parkimisprobleemi leevendada.