



**MEDEX ERAKLIINIKU
PATSIENTIDE RAHULOLU
UURING
Jaanuar 2020**

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 2020 jaanuaris.

Küsitletud patsiente oli 108. Nendest 56% naised, 44% mehed. Vastanutest omakorda 7% olid lapsevanemad, kes hindasid kliinikus pakutavaid teenuseid oma laste eest.

Vastajate keskmine vanus oli 53 aastat. Vanim vastaja 76 aastane, noorim 18.

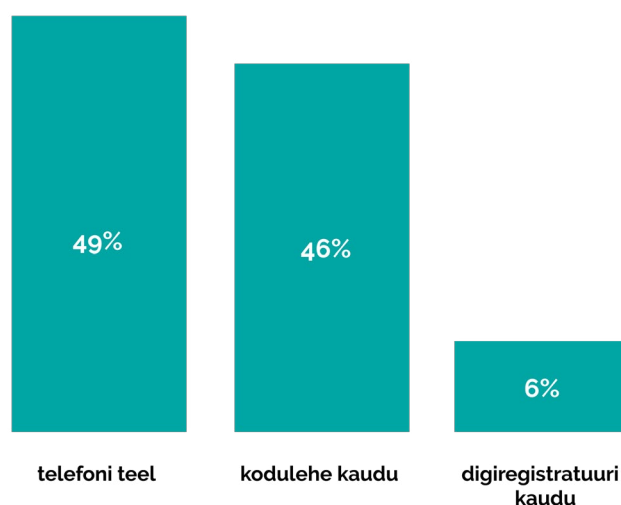
Küsitluse läbiviimist juhtis administraator Dairi Jurs.

Patsientide rahulolu Medex Päevakirurgia Erakliiniku poolt pakutavate raviteenustega

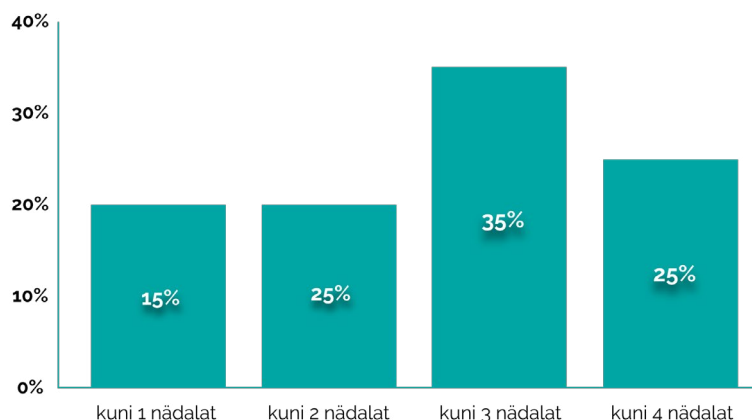
Küsitluse vastuste variandid olid " väga rahul", " pigem rahul", "pigem ei ole rahul", "üldse ei ole rahul".

PATSIENTIDE REGISTREERUMINE VASTUVÕTTUDELE

49% vastanutest registreerus vastuvõtule telefoni teel. 45% registreerus kodulehe [www. medex.ee](http://www.medex.ee) kaudu ja 6% patsientidest registreerus üleriigilise digiregistratuuri 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 vanaemaalistele patsientidele. Kasvanud on patsientide osakaal, kes registreeruvad vastuvõtule digiregistratuuri kaudu.



PATSIENTIDE RAHULOLU VISIIDILE SAAMISE OOTEAJAGA



Pikema ooteaja põhjuseks mõnel erialal on patsientide kindel soov arsti valida, samuti soovivad patsiendid haigekassa poolt finantseeritud vastuvõtuaegu, mida sellel lepinguperioodil on ülivähe. Sellega seoses on paljud patsiendid väljendanud ka pahameelt.

Registratuuris vastuvõtu ooteaja ja registratuuri tööga oli rahul 95% patsientidest. 5% 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%).

	väga rahul	pigem rahul	pigem mitte rahul	üldse ei ole rahul
Visiidiaja pikkus	53	50	5	
Visiidi privaatsus	62	46		
Arsti selgitused seoses haigestumisega	60	46	1	1
Ravivõimaluste selgitamine	60	45	1	1

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

Operatsioonipersonali suhtumine	22	6		
Operatsioonijärgne hoolitsus	24	4		
Koduse hoolduse juhised	23	5		
Ravitulemus	25	3		

PATSIENTIDE RAHULOLU ARSTIKÜLASTUSEGA

Alates 1996 aastast oleme uurinud päevakirurgia patsientidelt, kuidas ja mis põhjusel on nad pöördunud Medexisse. 35% patsientidest on vastanud, et pöördumine on toimunud sugulase või tuttava isiklikul kogemusel põhinenud soovitusel.

36% vastanutest soovis operatsiooni konkreetse arsti poolt. 29% patsientidest on esialgu suunatud perearsti poolt vastuvõtule, seejärel otsustanud operatsiooni kasuks meie kliinikus.

Märkustena pandi kirja, et telefoni teel on raskendatud registreerimine vastuvõtule. AS Medex on liitunud üleriigilise digiregistratuuriga, kahjuks on selle võimaluse kaudu registreerujaid vähe. Suurenenud on registreerumine kodulehel oleva veebiregistratuuri kaudu. Vanem põlvkond siiski eelistab telefoni teel pöördumist..

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