

## **Erakliiniku AS Medisfäär patsientide rahulolu uuring 2019 eest**

AS Medisfäär patsientide rahulolu uuring viidi läbi 2019 – 2020 aasta alguses eesmärgiga selgitada välja patsientide rahulolu kliiniku tervishoiuteenustega 2019 aastas.

### **1. Küsitlusleht:**

AS Medisfäär töötajate poolt on kliiniku patsientidele jagatud küsitlusleht, kus toodi välja peamised küsimused patsientidele, mis meie hinnangul annavad üldist ülevaate kas meie kliiniku patsiendid on kliiniku pakutavate tervishoiuteenustega rahul.

Uuringu läbiviimiseks kasutati küsitluslehe paber kandjal (eesti keeles ja vene keeles). Küsitluse viis läbi kliiniku registratuur vastavalt kliiniku tegevdirektori eelnevale juhendamisele. Patsiendid täitsid ankeedid kohapeal arsti vastuvõtule tulles.

Küllastajate rahulolu küsitluse paigutati ka AS Medisfäär interneti leheküljel <http://www.medisfaar.ee/uuring> ning patsientidel oli võimalus vastata küsimustele elektroonselt.

Andmesubjekti, ehk patsiendi isikuandmete andmete kaitse eesmärgiga, küsitlusleht on anonüümne. Vastamine oli vabatahtlik.

### **2. Facebook jm interneti allikad.**

2.1. Kliiniku personal kogu aeg sirvib interneti allikaid (Facebook, Tervisetrend jne) inimeste arvamuste väljaselgitamise eesmärgiga meie kliiniku spetsialistide suhtes.

2.2. 2019 aasta suvel AS Medisfäär on loonud sotsiaalmeedias – Facebook ja Instagram lehekülge, kus patsient saab avaldada oma arvamusi ja esitada küsimusi.

### **3. Kaebuste ja ettepanekute register.**

Kliiniku registratuuris on kaebuste ja ettepanekute register (raamat), kus registreeritakse kõik saabunud kaebused ja ettepanekud.

### **4. Patsientidega suhtlemine**

## **Patsientide rahulolu uuringu tulemused**

### **1. Küsitlusleht**

Küsitluslehed olid kättesaadavad registratuuri ootesaalis. Täidetud küsitluslehti tagastati kokku 50 inimest (37 vene keeles ja 13 eesti keeles).

Internetileheküljel on küsitluse läbinud kokku 11 inimest (7 vene keeles ja 4 eesti keeles).

Kokku vastanuid – 61 inimest

Vastanud on peamiselt vanuses 20 kuni 50 aastat. Vastanud on peamiselt naistsoost.

### **Nõustumine järgmiste väidetega:**

Kliiniku töökorraldusega on:

Täielikult rahul – 32 inimest  
Rahul – 29 inimest  
Absoluutselt ei rahulda – 0 inimest

Teenuste üldise kvaliteediga on:

Täielikult rahuldatud - 47 inimest  
Üldiselt rahuldatud - 14 inimest  
Ei ole absoluutselt rahul - 0 inimest

Arstide abiga on rahul:

Täielikult – 49 inimest  
Üldiselt – 8 inimest  
Absoluutselt mitte - 0 inimest

## **2. Facebook jm interneti allikad.**

Kliiniku personal kogu aeg sirvib interneti sotsiaalmeedia allikaid (Facebook, Tervisetrend jne) inimeste arvamuste väljaselgitamise eesmärgiga meie kliiniku spetsialistide suhtes. Inimesed jätavad kommentaarid ja oma arvamused meie Facebooki ja Instagrami lehekülgedes, samas igasugustes FB gruppides ja portaalis Tervisetrend eriarstide kohta.

Peamiselt kommenteeritakse meie kliiniku günekoloogia ja sünnitusabi ja üldnarkoosis hambaraviga seotuid teemasid.

Interneti allikates leitav informatsioon on positiivne ja annab väga hea hinnangu meie spetsialistide töö kvaliteedile.

## **3. Kaebuste ja ettepanekute raamat.**

Kliiniku registratuuris on kaebuste ja ettepanekute register, kus registreeritakse kõik saabunud kaebused ja ettepanekud.

2019 aasta eest ei ole kaebuste ja ettepanekute registris ühtegi kirjet.

Kaebuste lahendamise kord on väljatoodud meie kliiniku veebilehel: <http://medisfaar.ee/kaebused> ning meie patsiendid saavad alati kas helistada või kirjutada meile, kui on kaebusi või ettepanekuid.

## **4. Patsientidega pidev suhtlemine**

Erakliinik Medisfaar töötab aastast 1995. Selle aja jooksul on meil välja kujunenud oma patsientide ring, kellega meie kliiniku personal alati kontakteerub ja kes avaldab oma arvamuse kliiniku töökorraldusest suuliselt, meeldiva vestluse käigus. Patsiendid ütlevad oma soovitusi ja ettepanekuid arstidele, registratoritele, õdedele, kes omakorda annab patsientide soovidest teada kliiniku juhatusele.

## **Tulemused**

Läbiviidud patsientide rahulolu uuring erinevatest allikatest (küsitlusleht, interneti allikad, sotsiaalmeedia, kaebuste ja pakkumiste register), näitab, et meie kliiniku patsiendid on kas täielikult või üldiselt pakutud tervishoiuteenustega, kliiniku töökorraldusega ja arstiabiga rahul.

Läbiviidud küsitluses osalenud patsiendid ei väljendanud oma rahulolematust teenuste kvaliteedi osas. Suurem osa vastajaid (90%) on täielikult rahul, 10% on üldiselt rahul, rahulolematuid ei ole.

Interneti allikates kiidavad inimesed heaks meie kliiniku eriarste.

Kaebuste ja ettepanekute registris ei ole 2019 aastas ühtegi kaebuse registreeritud, mis annab aluse eeldada, et meie kliiniku patsiendid jäid kliiniku teenustega rahule.

Meie patsientidega pidev suhtlemine annab meile kõige rohkem tulemusi, kuna meie kliiniku töö baseerub keskendumisel patsiendile ja meie kuulame meie patsiente alati tähelepanelikult ja võtame tarbele patsientide konstruktiivseid ettepanekuid

### **Kokkuvõte:**

**Läbiviidud erinevate allikate uuring ja meie patsientidega pidev suhtlemine näitab, et kliiniku patsiendid jäävad endiselt meie kliiniku osutavate tervishoiuteenustega rahule. Kliiniku plussidest on hinnatud võimalus kiiresti arsti vastuvõtule saada, kompetentsed ja tähelepanelikud arstid, abivalmis personal ja mugav asukoht.**

**Küsitlus näitas et patsiendid peamiselt käivad meie kliiniku günekoloogide ja hambaarstide juurde vastavalt vajadusele ja on meie kliinikust teada saanud oma sõpradelt või tuttavatelt.**

**Vaatamata sellele, et patsiendid on niigi rahul, kliinik kogu aeg areneb ja laieneb oma võimalusi, et pakkuda uusi teenuseid ja tagada meie patsientidele olemasolevaid tervishoiuteenuseid veelgi parima kvaliteediga.**

**Kliiniku atmosfäär, ruumid, seadmed, töökorraldus – kõik mängib rolli ja mõjub koos.**