

TARTU ÜLIKOOL  
SOTSIAALTEADUSTE VALDKOND

NARVA KOLLEDŽ  
ÜHISKONNATEADUSTE LEKTORAAT

Krista Meeru

**KLIENDITEENINDUSE VALDKONNA ARENDAMINE  
IDA-VIRU KESKHAIGLA NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja Tiit Urva

Kaasjuhendaja lektor Jelena Rootamm-Valter

NARVA 2017

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

*Töö autori allkiri ja kuupäev*

## **SISUKORD**

<b>SISSEJUHATUS</b> .....	4
<b>1. KLIENDITEENINDUSE MÄÄRATLEMINE</b> .....	6
1.1. Klienditeeninduse mõisted ja teoreetiline käsitus .....	6
1.2. Klienditeeninduse kaasaegsed arengusuunad.....	13
1.3. Klienditeenindaja kompetentsuse mõjud teenindusele .....	17
1.4. Tervishoiuasutuse klienditeeninduse eripära .....	19
<b>2. IDA-VIRU KESKHAIGLA PATSIENTIDE RAHULOLU UURING</b> .....	22
2.1. Haigla kui organisatsioon ja klienditeeninduse põhiprotsessid .....	22
2.2. Uurimismetoodika ja valimi tutvustus .....	24
2.3. Klienditeeninduse valdkonna uuringu tulemused.....	25
2.4. Järeldused ja ettepanekud IVKH juhtkonnale.....	32
<b>KOKKUVÕTE</b> .....	35
<b>SUMMARY</b> .....	37
<b>KIRJANDUS</b> .....	40
LISA 1 IDA-VIRU KESKHAIGLA ÜLDSTRUKTUUR 2015.....	45
LISA 2 PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU KÜSITLUS 2016.....	46

## SISSEJUHATUS

Tänapäeva tihedas ärikonkurentsimaailmas on klient tähelepanu keskmes. Ettevõtted pööravad klienditeeninduse taseme tõstmisele järjest enam tähelepanu. Teenindussektoris soovitakse teeninduse kvaliteeti tõsta ja teenindus valdkonda edasi arendada. Ettevõtted peavad oluliseks teadliku tegevust teeninduses.

Meid ümbritsevad teadlikud kliendid – tänapäeval inimesed reisivad palju, nad on saanud erinevat teeninduse kogemust ja neil on võrdlemis võimalus. Inimesed on nõudlikud. Nende õigus on saada väarikat kohtlemist, austust ja viisakat teenindust.

Tervishoiuasutuses on teeninduse kvaliteet eriti oluline. Eriarsti teenustele on väga suur nõudlus, mis tagab klientide olemasolu. Haigla kui teenuse osutaja peab järgima seadust ja vastavalt olemasolevatele ressursidele tagama eriarsti teenuse pakkumise, uuringud ja analüüside andmise piirkonnas elavatele inimestele.

Käesoleva lõputöö teema on aktuaalne, sest kõik inimesed ootavad inimlikku ja viisakat suhtumist ning kõige olulisem - lahendust oma probleemidele ja vastuseid küsimustele. Tervishoiusüsteemis on patsiendid sageli nõudlikumad ja tundlikumad kui mujal, sest arsti juurde pöörduvad inimesed oma probleemiga, mis võib olla neile eluliselt tähtis või igapäeva elu häiriv.

Käesoleva lõputöö eesmärk on klienditeeninduse valdkonna probleemide välja selgitamine ja ettepanekute esitamine haigla juhtkonnale klientide paremaks teenindamiseks ja klienditeeninduse valdkonna arendamiseks.

Lähtuvalt eesmärgist püstitas autor järgmised ülesanded:

- Klienditeeninduse valdkonnaga seotud teoreetiliselt oluliste seisukohtade esitamine.
- Klienditeeninduse osakonna määratlemine haiglas ja muutmine patsiendisõbralikuks.
- Meetodite valimine rakendusuringu läbiviimiseks.
- Uuringu läbiviimine: probleemide välja selgitamine klienditeeninduse valdkonnas.
- Järelduste tegemine: millele on oluline tähelepanu pöörata tervishoiuasutuse klienditeeninduses.

- Ettepanekute väljatöötamine haigla juhtkonnale klienditeeninduse parendamiseks.

Hüpoteesid:

Ida-Viru Keskhaigla klienditeeninduse valdkond ei vasta kaasaegse kliendi vajadustele.

Klienditeenindusega seotud protsessid vajavad kaasajastamist.

Tervishoiuasutuse osakondade vaheline koostöö vajab parendamist.

Lõputöö koosneb kahest osast - teoreetilisest ja empiirilisest.

Antud töö esimeses peatükis määratlen klienditeeninduse mõisted, kirjutan teooriast, uutest arengusuundadest, teenindaja kompetentsuse vajalikkusest ja tervishoiu ettevõtte klienditeeninduse eripärast.

Lõputöö teises peatükis tutvustan Ida-Viru Keskhaiglat kui organisatsiooni ja klienditeeninduse põhiprotsesse polikliinikus. Käesolevas töös kasutan 2016 aastal polikliinikus läbi viidud rahulolu uuringut. Uuringus on kasutatud küsitluse andmete töötlemiseks kvantitatiivset ehk statistilist meetodit. Küsitluses kasutatakse suletud küsimusi ja avatud küsimust. Uuringu tulemusena teen järeldused ja ettepanekud klienditeeninduse valdkonna arendamiseks.

Lõputöö on kasulik minule kui käesoleva haigla esimesele klienditeenindusvaldkonna töötajale, kelle peamiseks töö eesmärgiks on antud valdkonna edasi arendamine. Uuringu tulemustest ja antud töös esitatavatest ettepanekutest on huvitatud Polikliinilise teenistuse õendusjuht, kelle alluvusse kuulub klienditeenindus osakond. Klienditeenindus valdkonna parendusettepanekute tegemise peamine eesmärk on nende esitamine Ida-Viru Keskhaigla juhatuse liikmetele ja edaspidine ellurakendamine.

# 1. KLIENDITEENINDUSE MÄÄRATLEMINE

## 1.1. Klienditeeninduse mõisted ja teoreetiline käsitlus

Käesolevas töös kasutatud klienditeeninduse valdkonna mõisted on seotud klientidega ja klienditeeninduse teguritega.

**Teenindamine.** Teenindus *service* tuleb ladinakeelsetest sõnadest *servio* ja *servo*. *Servio* tähendab kellegi teenistuses olemist, allumist ja valmisolekut teenindamiseks. *Servo* tähendab tähelepanemist, järgimist, silmas pidamist. (Schumann 2012: 9) Ühiskonnaelu ja edukust määrab mitte niivõrd tehnoloogia kuivõrd suhted inimeste vahel, hoolivus ja valmisolek teiste inimeste teenindamiseks (Wilenius 1998: 12). Teenindamise keskmes on inimene ja antud tegevusega vahendatakse teenust või toodet. Teenindusega antakse edasi emotsioon, mis on kordumatu ja sellest sõltub suhe kliendiga. Kliendil on alati oma ootused ja antud tegevus määrab ära, kas see osutub kliendi jaoks positiivseks.

Teenindamise väärtustamine ühiskonnas Grönroos (2000: 34) tähendab tegelikult inimeste väärtustamist, see on hüve, mille pakkumist ja kasutamist tuleb õppida. Eesmärgiks tuleb võtta kliendikesksus, see tähendab sellise mõttelaadi ja hoiakute omaksvõtmist, mis võimaldavad pakkuda inimestele nii materiaalseid kui ka mittemateriaalseid hüvesid. Teadlikult tuleb orienteeruda klientide vajadustele, vastavate teenuste arendamisele ning nende paremale teenindamisele. (Marjapuu 2012: 5)

Teenus on lahutamatu teenindusprotsessist ja klient võtab osa antud protsessist ja sellega mõjutab teenuse kvaliteeti (Grönroos 1998: 5 Einasto 2005: 12 kaudu). Kliendi roll teenindamisel on oluline ja oma suhtumisega on temal võimalik seda mõjutada. Sellisel juhul ongi oluline, et klienditeenindaja tegutseks teadlikult. Teenindamine (Berry 1994) on kompleksne fenomen. Teenindusel on väga suur tähtsus ja ulatus. Ainult teeninduse mõju ühelt inimeselt teisele võib olla tõlgendatud nagu algust suhtele kliendiga. Mõlemad mida on näha või mida ei ole näha, toetavad teenindaja käitumist teenuse pakkumisel. (Hayati, Mahmudah 2016: 717)

Kliendi teenindamise rahulolu (Brady, Cronin 2003) on tähtis ettevõttele, sest see võib olla indikaatoriks kvaliteedi ja tulu jaoks tulevikus. Kliendi rahulolu on tulemuse võrdluseks ja tegelikkuse näitajaks pärast külastust, toodete ostmist ja teenindust. (Hayati, Mahmudah 2016: 717)

Teenindusstandard (Grönroos 1990: 37) on juhiseks teeninduse protsessi edukale kulgemisele. Teeninduses - on hulk tegevusi, mis on vähem või rohkem immateriaalsed. Teeninduse juures loomulikkus on normaalne, aga see võib mitte õnnestuda. Võib esineda koostöömismist kliendi ja teeninduse vahel. Teenindus koondub tegevuseks teenuse ja pakkuja vahel, kus klient on toote tarbija ja on olukorra keskmes. Kuigi kvaliteet on nähtav, ilmneb hindamise protsess, mida klient võrdleb ootustega teeninduses ja reaalse teeninduse kogemuse vahel. (Hayati, Mahmudah 2016: 718)

**Klienditeenindus** on selliselt toimiv süsteem, mis viib kliendid rahuloluni, kindlustab ettevõttele tegevuse jätkumise ja kasumi (Tulvi 2004: 27). Klienditeenindust defineeritakse kui protsessi, mille käigus täidetakse klientide tellimused, luues klientides arusaam organisatsioonist, millega on kerge ja meeldiv koostööd teha. (Johnson 1993) Paljud inimesed mõistavad, et teenus on see, mida kliendile pakutakse ning teenindus see, kuidas seda tehakse. Mõistagi kasutatakse neid kahte mõistet tihtipeale koos, sest teenust pakutakse üldjuhul samaaegselt teenindusega. (Saar 2015: 8) Klienditeenindus on toote või teenuse pakkuvust mõjutav ja reguleeriv tegevus. Teeninduse käigus on võimalik olukorda mõjutada paremuse poole ja samuti takistada protsessi edukat kulgemist.

Parasuramani jt. sõnul, koosneb teenus mitmest interaktsioonist ning teenindus on üks nendest tegevustest, milles avaldub see, kuidas jõuab teenus kliendini ja mida võib nimetada teenuse kättetoimetamiseks *service delivery* (Parasuraman 1985: 36 Einasto 2005: 13 kaudu).

Tehes vahet mõistete *service* ja *customer service* vahel, defineerib klienditeenindust *customer service* kui mittemateriaalset tegevust, mis tavaliselt (kuid mitte alati) toimub kliendi ja teenindaja vahelises suhtlemises (Grönroos 1990: 7 Einasto 2005: 13 kaudu). Hea teenindus on kasumlik ja annab konkurentsieelise. On ilmne, et faktorite analüüs, mis mõõdavad klientide rahulolu ja teenuse kvaliteeti, on oluline samm teel parema ja konkurentsivõimelisema teenuse poole. Lihtne küsimus, kas klient on rahul, võib olla meeldiv žest, kui see tuleb teenindavalt personalilt, kuid see ei aita paremini mõista hea teeninduse tagamaid. (Lisch 2014: 15 Luud 2015: 11 kaudu)

Teenus on defineeritud kui protsess, kus keegi (teenust pakkuv ettevõtte) teeb midagi selle nimel, et aidata teist osapoolt (klient) tema igapäevastes tegevustes. (Grönroos 2008: 300 Saar 2015: 8 kaudu)

Antud autori definitsiooni kohaselt on teenus niisugune inimtegevus, kus on olemas kaks osapoolt ehk teenust pakkuv ettevõtte või isik ning teenuse saaja. Samamoodi nagu Grönroos on ka Zhao (2009: 35) väitnud, et teenust võib pidada tegevuseks ja selle tegevuse tulemuseks, mida pakub üks osapool (teenindusettevõtte) teisele ning mis loob väärtust ja kasu klientidele teatud ajal ja kohas. See ei hõlma mitte ainult toimingut, vaid ka immateriaalset protsessi. Klienditeeninduse suhtes on teadlaste seisukoht, et protsessis on kaks osapoolt ja ilma klientideta ei ole antud protsess võimalik. (Saar 2015: 8)

Teenindusorganisatsioon eksisteerib selleks, et suhelda klientidega ja rahuldada klienditeeninduse nõudeid. Selleks, et üldse teenust pakkuda, peab olema klient. Ilma kliendi ja suhtluseta kliendi ja teenusepakkuja vahel, ei ole võimalik teenust pakkuda. Teenindajate ja kliendi suhtluse intensiivsus oleneb sellest, mida ettevõtte pakub. (Wright 1999: 4 Altmäe 2014: 6 kaudu)

Teenindustegevus on iga kliendiga individuaalne. Täpselt nii nagu on erinev iga inimene on klienditeeninduse protsess kordumatu. Teenindamine aga seostub personaalse lähenemisega igale konkreetsele kliendile ning viisiga, kuidas toimub teenuse jõudmine kliendini, „kliendile nähtav protsess“ (Tooman 2003: 65) Kaasaegses teenindusühiskonnas on määravaks siiski asja olemus ja sisu (mis on tegelikult samad), mitte niivõrd see, kuidas üht või teist tegevust nimetatakse *Ibid.* (Einasto 2005: 13)

**Kliendisuhete arendamine.** Teenuse tarbija on klient. Kliendiks võib olla üksikisik, rühm või organisatsioon. Üldiselt tunnustatakse seisukohta, et kliendisuhe on loodud ja areneb edasi peale esimest ostu või tarbimiskogemust. Selle seisukohaga ei ole nõus Põhjamaade teenuse koolkonna rajaja Christian Grönroos. Grönroos väidab, et väga sageli kui turunduses öeldakse ettevõtte seisukohalt, et neil on loodud kliendisuhed ja nende turunduse sammud on kliendisuhetele orienteeritud, ei näe kliendid seda samamoodi. (Pärnoja 2013: 5)

Enamikul juhtudel on kliendi teha otsus kliendisuhete alustamiseks ja jätkamiseks. Grönroos (2010: 36). Kui klient tajub, et ettevõtte mõistab teda ja tuleb vastu tema soovidele ning rahuldab tema vajadusi on ka klient valmis astuma ja parimal juhul ka panustama kliendisuhetesse. Siit võib välja areneda lojaalne kliendisuhe. Lojaalsus tähendab ettevõtte ja

kliendi vahel vastastikku kasulike suhete loomist ja hoidmist (Reichheld 1996). (Pärnoja 2013: 5)

Kliendisuhete arenemise jaoks on oluline vastastikune huvi, kasu ja rahulolu. Selliselt arenev kliendisuhete muutub ajapikku lojaalsuseks. Seda ei suuda mõjutada madal hind ega ükski muu tegur. Klientide lojaalsus on pikaajaliste kliendisuhete aluseks (Gwinner jt. 1998). Uuringu tulemuste põhjal võib öelda, et pikaajalisest kliendisuhetest saavad kasu kliendid, kelle jaoks on oluline: kindlustunne ja erikohtlemine. Nende järelendus oli, et kliendid väärtustavad kõige rohkem kindlustundest saadavat kasu ja see on kestva kliendisuhete võti. (Pärnoja 2013: 7)

Usalduse olemasolu tähtsus lojaalsetes ja pikaajalistes kliendisuhetes on rõhutanud mitmed autorid (Reichheld 2002). Grönroos jagab usalduse mõiste nelja alamkategoriasse lähtuvalt selle arenemise allikast:

- üldine usaldus;
- süsteemi usaldus;
- isiksusepõhine usaldus;
- protsessipõhine usaldus.

Üldine usaldus on tuletatud sotsiaalsetest normidest. Näiteks klient teab, et suurelt tarnijalt võib oodata, et ta jääb tegevaks Grönroos (2010: 40). Usaldust mõjutab ettevõtte suurus, mis antud juhul annab kindlust. Kindlus tekitab usalduse. (Pärnoja 2013: 9)

Süsteemi usaldus sõltub seadustest, tööstusharu regulatsioonidest ja lepingutest, kuid ka teise osapoole teadlikkusest. Silmapaistvate professionaalsete oskustega teenuse pakkuja paneb kliendi ennast mugavalt tundma valides ta enda äripartneriks (Grönroos 2010: 40). Kliendi suhe on süsteemne, ta tunneb, et on kindlates kätes ja temaga käitutakse ette planeeritult ja teadlikult. (Pärnoja 2013: 20)

Isiksusepõhine usaldus baseerub inimlikule kalduvusele eeldades, et teine inimene käitub ettearvatavalt oma iseloomule. Kui inimene leiab, et ta võib kindel olla teises inimeses, kes on teenuse pakkuja või tarnija rollis, sõnas või väites, siis eksisteerib usaldus ja klient on valmis jätkama ärisuhtet teise osapoolega Grönroos (2010: 40). Suhted on töös klientidega väga olulised. Läbi müügiinimese, kes tundub usaldusväärne, on võimalik mõjutada antud kliendi suhet ja saada edukaid tulemusi.

Protsessipõhine usaldus järgneb kahe osapoolle vahel toimuva ärilise tehingu või kontakti põhjal tekkivale kogemusele. Klient, kes on kasutanud teenusepakkujat mõnda aega ja on tulemusega rahul, kaldub seda teenuse pakkujat usaldama. Grönroos (2010: 40) Klienditeeninduse protsessi sujuvus on mõjutanud usaldusel põhinevat kliendisuhet. (Pärnoja 2013: 20)

Kliendisuhete arendamise eest lasub vastutus ettevõttel. Üheskoos kliendisuhet arendades arvestatakse klienditeeninduse reegleid, klienti ja ettevõtet. Läbi uurimuse tulemuste osaleb klient valdkonna arendamises. Kliendisuhete arendamise põhiülesanne on kliendisuhete väärtuse tõstmine. (Storbacka, Lehtinen 1997: 29)

Kliendi kogemus on tavaliselt terviklik ja kaasab klientide tunnetuslikkust, emotsionaalsust, sotsiaalsust ja tunnetusliku vastutust ettevõttes (Verhoef 2009). See tähendab iga külastaja kogemust ettevõttes – valiku tegemise ajal, ostmisel, tarbimisel ja pärast tarbimist. Sisaldades kõiki kokkupuutepunkte ettevõttega. Kogu kliendi kogemuse protsess on oluline mõjutades lõpliku kliendikogemuse tulemust (Grönroos 1998). (Bolton, Gustaffson 2014: 8)

**Tööalane kompetentsus.** Tööalane kompetentsus on mõiste, millel ei ole ühtset, laialdaselt aktsepteeritud definitsiooni. Erinevate autorite käsitlustes võib kompetentsus viidata tulemustele, mida inimesed peaksid olema võimelised töötades saavutama, konkreetsetele tegevustele ja käitumisviisidele või töötaja omadustele (Mansfield 2004). Nende erinevate määratluste ühiseks jooneks on aga arusaam kompetentsusest kui millestki, mis on vajalik heaks töösoorituseks. (Värk 2012: 7)

Kompetentsuse käsitlemises eristavad USA, Suurbritannia ning Prantsuse-Saksa-Austria traditsioone. USA lähenemise kohaselt defineeritakse kompetentsust peamiselt käitumuslikult ehk läbi konkreetsete käitumisviiside, mida erinevate tööde teostamisel rakendatakse. (Le Deist, Winterton 2005: 34) Üheks mõjukamaks autoriks selles traditsioonis on (McClelland 1973), kes määratleb kompetentsust kui hulka täpselt defineeritud käitumisviise, mis eristavad silmapaistvaid töötajaid tüüpilistest töötajatest. Suurbritannia traditsioonis, kus kompetentsuse käsitus on kujunenud valdavalt kutsestandardite koostamise kontekstis, defineeritakse kompetentsust funktsionaalselt läbi soovitatavate tulemuste, mida inimesed peaksid suutma töötades saavutada. Üheks taoliseks kompetentsuse määratluseks on võime sooritada

ametikohal vajalikke tööülesandeid vastavalt seatud nõuetele (Le Deist, Winterton 2005: 34). (Värk 2012: 8)

Prantsuse-Saksa-Austria lähenemised on kujunenud kahe eelmisega võrreldes mõnevõrra hiljem ning on oma olemuselt mitmetasandilised. See tähendab, et kompetentsuse määratlus sisaldab nii käitumuslikke, funktsionaalseid kui personaalseid tahke. Analüüsid esitavad nimetatud kompetentsuse käsitlemise traditsioonide arengut, jõuavad Le Deist ja Winterton järeltulejatele, et üldine trend on mitmetasandilise kasvu suunas. See tähendab, et USA käitumuslikule kompetentsuse määratlusele lisandub üha enam funktsionaalseid ja kognitiivseid tahke (nt. teadmised). (Värk 2012: 8)

Suurbritannia funktsionaalsele käsitlusele lisanduvad käitumuslikud ja kognitiivsed kaheksa aspekti. Kompetentsuse erinevate määratluste tüpoloogia on toodud välja joonisel, Joonis 1. Sellest tüpoloogiast lähtuvalt on kompetentsuse osad eristatavad kahel teljel: ametialane-personaalne ning kontseptuaalne-rakenduslik. Teadmised paigutuvad kognitiivse kompetentsuse, oskused funktsionaalse kompetentsuse ning käitumuslikud omadused sotsiaalse kompetentsuse kategooriasse. Metakompetentsus hõlmab kompetentsuse osi, mis toetavad teistesse kategooriatesse paigutuvate kompetentsuse osade arendamist (oskus õppida). (Värk 2012: 8)

	Ametialane	Personaalne
Kontseptuaalne	Kognitiivne kompetentsus	Metakompetentsus
Rakenduslik	Funktsionaalne kompetentsus	Sotsiaalne kompetentsus

Allikas: LeDeist, Winterton 2005

*Joonis 1. Kompetentsuse tüpoloogia.*

Klienditeenindust mõistetakse kui juhtimisfilosoofiat, mis määrab tee ja viisid, kuidas organisatsioonis äritegevust juhtida. Tegevuse keskmes on klient oma soovide ja vajadustega

ning protsess ise. Süsteemi peaks juhtima nii, et kliendid saaksid just sellise teenindustaseme, mida nad vajavad. Kliendile antav info peab olema selge ja mõistetav. Kliendi poolt esitatud küsimustele tuleb anda vastus. Eitav vastus ei ole mõistetav, kui samal momendil ei oska vastata tuleb tegeleda küsimusele vastuse leidmisega. Selliselt toimiv klienditeeninduse protsess viib kliendid rahuloluni, kindlustab ettevõttele tegevuse jätkumise ja uued potentsiaalsed kliendid. (Tulvi, 2004: 27) Samuti kehtib reegel, et kui kliendile anda lubadus, siis tuleb see täita. Sellega tõuseb kliendil usaldus antud ettevõtte vastu. Usalduse tekkimisel külastab klient ettevõtet korduvalt ja soovib teistele. Sellega seoses levib positiivne hoiak antud ettevõtte suhtes ja see mõjutab kogu kuvandit. (Marjapuu 2012: 11)

Ettevõttepoolsetelt võib klienditeenindust vaadata kui tegevust, mis täiustab või hõlbustab toote või teenuse kasutust või ostu. Kliendipoolsetelt vaadatuna aga tähendab klienditeenindus kõike seda, milleks klient seda peab. Iga klient tajub seda mõistet erinevalt. Ühe inimese jaoks tähendab klienditeenindus kiiret teenindust, teise jaoks sõbralikku ja kompetentset töötajaskonda. (Dierdonck jt. 2003: 10 Altmäe 2014: 7 kaudu)

Klienditeenindaja tööprotsesse hindab klient enda seisukohast võttes. Kliendi vajaduste täitmise võimalikkus mõjutab seda protsessi. Samuti töötaja empaatiavõime ja suhtlemis- oskus. Oskus erinevates olukordades kiirelt otsustada ja teha kõik endast sõltuv ja vajadusel kaasata protsessi eduka tulemuse eesmärgil meeskonnaliikmed. On ära toodud kolm omavahel seotud gruppi, kes arendavad teenindustettevõtet, osutavad teenuseid ja tegelevad turundusega. Nimetatud võtmeisikud on kolmnurga nurkades: ettevõtte (osakonnad ja tippjuhtkond), kliendid ning teenuse osutajad (nn. müügimehed, kliendihaldurid ja klienditeenindajad). Kliendile orienteeritud ja efektiivse teenussüsteemi arendamiseks peavad erinevad grupid jagama ühiseid eesmärke ja ühist alusinfot. (Director 2003) Ettevõtte kõik töötajad, kes puutuvad kokku klientidega mõjutavat suhet kliendiga. (Altmäe 2014: 7)

Selleks, et teenindajad saaksid kavandatu teoks teha, tuleb tähelepanu pöörata ettevõtte sisemisele turundusele: on vaja arendada vajalikke oskusi, omada asjassepuutuvat informatsiooni (mida, miks ja kuidas teha) ning ressursse, et ülesandeid ellu viia. Sisemise turunduse osakaalu tähtsustamine teenindustettevõttes toetab veelgi seisukohta, et informeeritud ja motiveeritud töötaja on kliendirahulolu tagatis. (Director 2003: Altmäe 2014: 7 kaudu)

Klienditeenindusega puutume kokku erinevates organisatsioonides. Paljud töökohad sisaldavad teenindustegevust. Klienditeenindus väärtustab inimest, klienditeeninduse tasemele mõjub töötaja väärtustamine organisatsioonis ja ettevõtte sisene atmosfäär ning omavaheline suhtlemine. Klienditeeninduse ülesandeks on kliendi ja ettevõtte koostöö arendamine nii, et mõlemad osapooled oleksid rahul. Mõlemapoolseid tähelepanekuid ja tekkinud probleeme tuleb käsitleda ja analüüsida, et leida üles kitsaskohad ning jõuda sobilike lahendusteni.

Suhtlemine on meie elu osa ja väga tähtis igapäevaseks toimetulekuks. Suheldes püüavad inimesed vahetada informatsiooni ja räägivad ideedest. Rääkides inimene kasutab häält, sõnu ja mõtleb samal ajal. Suhtlemisel on väga suur osa klienditeeninduse valdkonnas (Bortun, Matei 2017: 61). Suhtlemisega on võimalik klienti mõjutada, vajadusel pakkuda rohkem teenuseid, arusaamatuste tekkimisel need lahendada. Mida rohkem keeli valdab teenindaja seda kergem on tal kliendiga suhelda. Kliendikesksusest saame rääkida siis, kui teame täpselt, kuidas olla kasulik oma teenusega igale üksikule kliendile ja kuidas organisatsioonis valitsevad klienditeeninduse põhimõtted mõjutavad teenindust. Oluline on mõista klienditeenindust mõjutavaid tegureid, et suurendada klientide üldist rahulolu ning vähendada võimalike negatiivseid kogemusi. (Marjapuu 2012: 6)

Tänapäeval toimub klientide teenindamine enamikul tööaladel ja sellesse on kaudselt kaasatud kõik töötajad. Vaatamata sellele, kas luuakse materiaalseid või mittemateriaalseid väärtusi, on tähtsamaks muutunud see, mis on ehitatud nende väärtuste ümber ja selleks on teenindus (Henkoff, Sample 1994: 48). Teeninduse roll on tähtis ja teenindaja poolt juhitud. Teenindaja saab seda mõjutada kogu oma olemusega. Teenindajal peavad olema järgmised iseloomu omadused: suhtlemisoskus, empaatia- ja otsustamisvõime, sõbralikkus ning tahtmine olla klienditeenindaja. Mina arvan, et oluline on tööalane kompetentsus ja oskus oma tööd teha. (Marjapuu 2012: 8)

## **1.2. Klienditeeninduse kaasaegsed arengusuunad**

Tänapäeval on erinevate valdkondade areng väga kiire. Kõikide valdkondade arengut mõjutab kiire infotehnoloogia areng. Klienditeeninduses on mitmeid uusi arengusuundasid. Valdonna arengule aitab kaasa inimese väärtustamine ühiskonnas ja klientide teadlikkus.

Iseteenindus tehnoloogia on kui klientidele pakkuda teenust tehnoloogia liidese abil. Uuringute tulemus kinnitab, et klientide suhtumine on erinev olenevalt valdkonnast. Tehnoloogia areng on nii kiire, et iseteenindus tehnoloogia areng jätkub ja teenuste osutamisel on sellel tähtis roll. Teenuste osutajad ja teadlased on aru saanud, milline mõju on iseteenindus vahenditel tarbijate hinnangul ja teenindus ettevõtetel. Kui teenus on tarnitud võib oluline olla teenindus, tähtis on tulemus. Eeldades, et teeninduse erinevate komponentide toimimist hinnatakse positiivselt on kliendid teenusega rahul ja kasutamise kogemuse üle õnnelikud. Järjest rohkem on tarbijad rahul teenuse kogemuse saamise üle kui toimiva kliendisuhete üle organisatsiooniga (Heskett 1994; McQuitty jt. 2000). Siiski on võimalik luua seos teenindava organisatsiooni ja klientide vahel (Kelley, Davis 1994). Lõpliku otsuse langetab klient arvestades rahalisi võimalusi ja kliendisuhete määrab hind. (Beatson jt. 2006: 853)

Iseteenindus on sageli kiireim võimalus, mis rahuldab tänapäeva kliendi vajadused. Tänapäeva inimeste jaoks on oluline aeg. Kliendid ei talu järjekordasid ja ootamist. Ettevõtted loovad järjest kiiremaid võimalusi tehnoloogia abil. Näiteks Maksu- ja Tolliametis on võimalik broneerida eelnevalt külastuse aeg interneti teel, passi vormistamiseks pildi tegemine on kohapeal. Instruktsioonid pildi tegemiseks annab kohapeal pildistamisaparaat. Need on kaasaegse kliendi jaoks loodud mugavad teenindus instrumendid. (Beatson jt. 2006: 853)

Turu lähedus tarbijale on üks uutest trendidest. Ettevõtete eesmärk on maksimeerida kasumit, meelitada ligi kliente ja suurendada tööprotsesside efektiivsust. Oluline roll on E-turundusel ärikeskkonnas ja tänapäeva majanduses. Spetsialistid kasutavad strateegiates meetodikaid, mis on inimeste poolt heakskiidetud ning kanaleid, mis on klientide käsutuses.

Digitaalmaailma kiire arenguga samal ajal kasutatakse turundusele vajaliku instrumenti paberit. Paberikandjal reklaami levitamine on aktuaalne, kuid teatud vanusegrupile harjumuspärasem ja usaldusväärsem. Paberil reklaam jõuab tarbijateni oluliselt aeglasemalt ja suur vahe on reklaami mahul. Digitaalmaailmas leviv reklaam on mahukam, kiiresti tarbijateni jõudev ja oluliselt väiksemate kuludega. (Powell jt. 2016)

Mobiiltelefon ja tahvelarvuti on hädavajalikud vahendid klientide teavitamisel. Digitaalsel tehnoloogial on oluline mõju tarbija käitumisele. Oluline tähtsus on teatiste ja märguannete

võimaluste seadistamine nutiseadmetesse. Uus info liigub minutitega tarbijateni ja edasi nende tuttavate ja sõpradeni. Oleneb info tähtsusest ja vajalikkusest kliendi jaoks. Turunduskanali valik sõltub ettevõtte sihtgrupist ja tarbijatest. Uuringu tulemuste analüüsimisel on turunduse spetsialistid märganud, et turu lähedus muutub üha enam oluliseks kliendi vajaduste rahuldamisel. Kiirelt uue informatsiooni liikumine kliendini on tänapäeval väga oluline. Organisatsioon peab olema internetis leitav ja info kätte saadav. Inimesed väärtustavad rohkem oma aega kui raha. Oluline on, et oled oma kliendile kättesaadav. Kättesaadavus on võimalik järgmiste kanalite kaudu: internet, koduleht, infotelefon. (Powell jt. 2016)

Üha enam on veebilehtede uuringu tulemuste hulgas, et antud kanal on juurdepääs organisatsioonile ja tema keskkonnale. Organisatsiooni kohalolek internetis annab teavet, mis on oluline ja uus. Täna on veebileht oluline kanal klientide ja organisatsioonide vahel. Veebilehed, millelt info organisatsiooni kohta on kättesaadav, võimaldavad tutvuda teenuste või toodetega. Teenuste tarbimine on võimalik läbi interneti ja tasumine teenuste eest muutub üha populaarsemaks. Nende interaktiivsete omaduste tõttu on veebileht rohkem kasutatav teenuste vahendamisel. Veebileht on kliendile mugav ja kättesaadav ning inimesed kasutavad seda kanalit meeleldi. Nad hoiavad kokku aega ja see on mugav. Teadus teeb edusamme uute vahendite ja meetodite arendamise kaudu (Kuhn 1962). Võrgu teadlane (Watts 2011: 266) väitis - et mobiili, veebi ja internetiside on samaväärne sotsiaalteaduses teleskoobiga neil on murrangulisi potentsiaale, arusaamu iseenda ja meiega suhtlemiseks. Ökonomist (Greenstein 2015: 419-422) leiab, et veebis on kaasaegne tehnoloogia ja see soodustab innovatsiooni. (Powell jt. 2016)

Oliveira jt. 2014 väidavad, et tajutakse digitaalse turunduse niši, mida ettevõtted pidevalt arendavad, et meelitada uusi kliente ja suurendada praeguseid sissetulekuid. Kogu kontseptsiooniga püütakse parandada koostoimimist klientide ja erinevate huvi pakkuvate valdkondade vahel. Digitaalsel turul olemine tähendab edendada tooteid ja teenuseid kasutades erinevaid digitaalseid kanaleid, et õigel ajal tugevdada suhteid klientide ja ettevõtte vahel, vajadusel üle minna nende lemmik kanalile. Populaarsemaid digitaalse turunduse kanalitest võime nimetada järgmiseid: portaalid, postkastid, e-ajakirjad, internetikampaaniad, uudistekanalid. Tänapäeva kliendid on huvitatud otsima asjakohast ja ühtset värsket teavet tervishoiusektoris, teaduses ja teistes valdkondades. (Giurea 2015: 462)

Teeninduste ettevõtted tegutsevad tihedas konkurentsisis, kus on oluline teenuste kõrge kvaliteet, mis seob kliente ettevõttega ja loob ning tugevdab kliendisuhteid. (Barwise, Meehan 2004) Klientidele on oluline kliendikogemus. Turunduse uus väljakutse on aidata leida ja rakendada ettevõttel väike detail, mis mõjutab teenindust ja millel on suur mõju kliendikogemusele. Pisidetailide diferentseerimise strateegia tugineb teenuste osutajaile ja teadlaste poolt tehtud tööle, mis rõhutab klientide kogemuse juhtimise olulisust (Klaus 2014). Klientide kogemuse kontseptsioonis on tavaliselt terviklikkus, kognitiivsus, afektiivsus, emotsionaalsus, sotsiaalsus – kõikide meelte puudutatus (Verhoef 2009). Eelnevalt nimetatud hõlmab kõiki ettevõtte kokkupuutepunkte klienditeekonnal (Neslin 2006). Antud kontseptsioon on kooskõlas seisukohaga, et klienditeenindamise kogemus on tingimata protsess, mitte tulemus (Grönroos 1998). (Yang 2012)

Organisatsiooni teenuste sisus peaksid olema tähtsad väiksed detailid kogu teeninduse protsessi ajal. (Grönroos 1990). Peame arvestama, et väike detail aitab kaasa positiivsele kliendikogemusele – emotsioon, protsessi osa, töötaja tegevus – kõik see tõstab konkurentsivõimet. Väike detail võib kuuluda ettevõtte teenuste süsteemi või mõjutada kvaliteeti. Peamine, et mõju kliendile oleks positiivne. Terviklik lähenemine genereerib strateegiliselt organiseeritud teeninduse kogemust, mis on suunatud kliendile (Verhof 2009). Kõik ühendab näiliselt mitteseotud elemente (nt. tehnoloogia, ettevõtte sõnumid, kolmandad osapooled, müügi protsessid) sujuvalt nii, et klient tunnetaks ettevõtte integreeritust, mitte igat komponenti eraldi. Kliendiga kokkupuute protsessid peaks olema ettevõttel läbi mõeldud. Teenindust, mis puudutaks inimest on võimalik saavutada mitmel viisil. Üks võimalus on teenindada loomulikult, ettevõtet esindavalt, töötaja peab olema motiveeritud eesmärgile ja tegema oma tööd kirega. Antud juhul kliendid tunnevad end privilegeeritult. Inimeste vajadused on erinevad: turvalisus, enesehinnang, kuulumine, kontrolli vajadus ja õiglustunde vajalikkus. Erinevates kultuuriruumides on antud lähenemisviisi perspektiiv erinev. (Bolton jt. 2009)

2016. aasta 14. aprillil kiitis Euroopa Parlament heaks isikuandmete kaitse üldmääruse, millega asendatakse senine andmekaitse direktiiv. Uus määrus on otsekohalduv, mis tähendab, et koos siseriiklike rakendusaktidega hakkab see asendama ka senist Eesti isikuandmete kaitse seadust. (Andmekaitse Inspeksioon 2017). Käesolev muudatus toob kaasa muutused ettevõtetes seoses klientide andmekaitsega. Ühed suurimad, kõiki inimesi puudutavad,

andmetöötlejaid on haiglad ja polikliinikud. Tervishoiuteenuste korraldamise seaduse § 41 lõige 1 sätestab, et tervishoiuteenuse osutajal, kellel on seadusest tulenev saladuse hoidmise kohustus, on õigus andmesubjekti nõusolekuta töödelda tervishoiuteenuse osutamiseks vajalikke isikuandmeid, sealhulgas delikaatseid isikuandmeid. Andmesubjektile on jäetud võimalus oma delikaatsete isikuandmete avaldamise keelamiseks. Kogu informatsioon patsiendi tervisliku seisundi, diagnoosi, prognoosi ja ravi kohta ning kõik muu isiklikku laadi informatsioon on konfidentsiaalne ehk salajane, ka peale patsiendi surma. Konfidentsiaalseid andmeid võib avaldada vaid patsiendi nõusolekul või seaduse alusel. Patsiendi nõusolek vormistatakse kirjalikult patsiendi allkirjaga, kuhu märgitakse ka väljastatava informatsiooni liik ning informatsiooni saaja. Antud nõusolek on ühekordne ning patsient võib oma nõusoleku igal ajal tagasi võtta. Eelnenud õiguste kokkuvõttest nähtub, et delikaatsete isikuandmete töötlemisel arsti juures, on andmesubjekti nõusolek vaid ühekordne. Seaduse alusel delikaatse informatsiooni väljastamisest teavitatakse patsienti koheselt, kui selline vajadus tekib. Seoses tervishoiuteenuse osutamisega ning isikute andmete töötlemisega, on ettevõtetele kohustus registreerida end Andmekaitse Inspeksioonis ennast delikaatsete isikuandmete töötlejatena ja nemad korraldavad ka järelvalvet, et isikuandmetega ümber käimine oleks seadusega kooskõlas. (Piir 2009: 28-29)

### **1.3. Klienditeenindaja kompetentsuse mõjud teenindusele**

Kompetentsuse määratlemisel on mõttekam lähtuda konstruktivistlikust vaatenurgast ning defineerida kompetentsust olenevalt konkreetsest situatsioonist ja vajadustest, mitte selle mõiste absoluutsest tähendusest. (Värk 2012: 8)

Fenomenograafilise käsitluse kohaselt (Sandberg 2000) on tööalane kompetentsus teadmiste, oskuste ja muude omaduste kogum, mis on organiseeritud ja tööga seotud läbi töötaja individuaalse töö mõistmise viisi. See tähendab, et töö mõistmise viis on aluseks sellele, milliseid kompetentsuse osi töötaja kasutab ja arendab ning kuidas on erinevad kompetentsuse osad seotud eduka töösooritusega kindlas töös või tööloigus. Erinevate töö mõistmise viisidega töötajad kasutavad ja arendavad erinevaid kompetentsuse osi ning erinevate kompetentsuse osade tähendus erinevate töö mõistmise viiside kontekstis varieerub. Seega, kui täieneb või muutub töötaja töö mõistmise viis, siis sellega muutuvad ka kompetentsuse osad, mida see töötaja peab oluliseks, rakendab ja seeläbi ka arendab. (Värk 2012: 15)

Kompetentsus kuulub pädevusvaldkonna alla, mille aluseks on järgmised omadused: efektiivsus ja kogemuste kasutamine tööl tekkinud erinevates olukordades. Kompetentsus on seotud professionaalsusega - tähendab meisterlik, kõrge kvaliteediga, kutsealaseid teadmisi omav ja praktilisi oskusi omav, mis üldiselt tähendab terviklikult hea. Professionaalsusega on seotud järgmised elemendid: töö, teadmised, oskused ja tavad, mida kasutatakse praktikas (Loogma 2013). Professionaalsuseks on vajalikud kutsealased teadmised, oskuste vahendamine, spetsiifilisuse arvestamine töökäigus. Töökeskkond peaks olema motiveeriv, töös kasutama enesekindlaid tehnikaid, võime tulla toime ootamatute olukordadega ja oskama vältida läbipõlemist. Töötaja peaks ette valmistama ja välja-arendama oma filosoofia – looma veendumused ja tegevussuunad. Sellisel viisil töötades näeb töötaja ette asju ja sündmusi ning inimeste vahelisi suhteid. (Koik 2006).

Osutanud on professionaali emotsioonidele (Berg 2002) – olulised on uskumused ja professionaalne areng. Mõlemad mõjutavad oluliste otsuste tegemist, mille kaudu kajastub õppimisvõime tööl. Töölalasest pühendumisest sõltuvad mõtted ja uskumused. (Veigel 2015: 87-88)

Töötaja kompetentsus ja erialane pädevus tulevad töökäigus. Seda mõjutab tahtmine ja huvi oma töö vastu. Mitu kompetentset töötajat kollektiivis täiendavad üksteist ja kui on tahtmist, siis on kollektiivis alati teineteiselt midagi õppida. Õppides omandada uusi teadmisi ja rakendades neid jällegi oma töös – nii kasvab ametialane kompetentsus. Kompetentne teenindaja mõjutab teenindust kogu oma olemusega. Ta juhib teeninduse protsessi ja vajadusel suunab seda. Tema sihikindlat tegevust toetab kogemus. Ta on osav suhtleja ja palju kordi olnud erinevates situatsioonides, tunnetab klienti ja suudab kiirelt reageerida. Ta on väärikas ja jääb alati viisakas. Täidab alati kliendile antud lubaduse. Ta väärrib kliendi usaldust ja suudab seda tõestada oma käitumisega. Samas järgib ettevõtte klienditeeninduse standardit ja jääb organisatsioonile lojaalseks. (Värk 2012: 15)

Tegelikult ongi tähtis mõista inimeste vajadusi, aktsepteerida neid ja läheneda nendele individuaalselt. Eesmärk on aidata mõista olukorda, anda neile vajaminevat informatsiooni, hoida kursis reaalsusega, säilitada rahu ja mõistlikkus. Teenindust osutav organisatsioon peab pöörama tähelepanu informatsiooni detailidele nende patsientide kohta, inimlikule tähelepanule teenust osutades. Toon välja emotsioone puudutavad tunded: armastus, soojus, õnnelikkus, heaolu - need tähendavad kõrgemat taset patsientide kohtlemisel. (Bolton jt. 2014: 21)

Teenuse pakkujad peavad arendama teenindust - motiveerima töötajaid ületama piire, langetama otsuseid, et saada kliendiga õpetliku suhtlemise kogemust. Iga teenindaja individuaalne kogemus on kasulik, mis juhib teenindaja käitumist ja eriti oluline on teenindaja enda tunne, et teda koheldakse hästi ja väärtustatakse tema töökohal. (Bolton jt. 2014: 21)

Edukatel ettevõtetel on dialoog kliendi ja teenindaja vahel suhete keskmes. Dialoogi kestel suhtlemist laiendatakse, määratakse suhtluse ulatuvus ja vestlus viiakse uuele tasemele. Arendatakse ja uuritakse baasmudelit, mida hinnatakse käitumise tipphetke tegureid analüüsid. Dialoogi käigus tekkinud probleemidel on piiratud aeg nende lahendamiseks. Seega peavad töötajad klienditeeninduse protsessile keskenduma. Kliendiga dialoogi laiendamise käigus keskendutakse probleemide lahendamisele ja fokuseeritakse kogu tähelepanu kliendile. Eduka kliendialoogi käigus kogutakse teadmisi, võidetakse usaldus ja jõutakse kompromissini. (Bolton jt. 2014: 25) Edaspidisel suhtlemisel kliendiga kasutab teenindaja protsessides saadud kogemusi ja see näitabki kompetentsust ja oskust klienditeeninduse protsessi juhtida. Planeeritud käitumise teooria ütleb, et personali valmisolek ja konkreetse käitumisprotsessi suhtumine ja enese selge väljendamine ongi tajutavad enda käitumise kontrollimisel. (Ajzen 1991).

#### **1.4. Tervishoiuasutuse klienditeeninduse eripära**

Tervishoiuteenuse osutaja ülesanne on pakkuda ümbruskonna elanikele eriarsti- ja vajadusel erakorralist arstiabi. Tervishoiuteenuse pakkuja tegevus peab olema kooskõlas kehtestatud seadustega ja on rangemate neile kehtestatud nõudmistega. (Marjapuu 2012: 8)

Tervishoiuteenuse tarbijatel või patsientidel on tavaliselt tervislik põhjus haiglasse eriarsti juurde pöördumiseks. Patsient on eelnevalt pöördunud perearsti poole või saanud erakorralist arstiabi. Seejärel on ta suunatud eriarsti juurde konsultatsioonile või terviseprobleemi välja selgitamiseks täiendavatele uuringutele.

Konkurentsivõime tervishoiuteenuste turu keskkonnas oleneb patsiendi rahulolust ja on võimalik saavutada, kui patsientidele on tervishoiuteenused kättesaadavad vastavalt nõudlusele ja haiglate tingimused on patsientidele meelepärased (Porter, Teisberg 2006). Tehnoloogia areneb tervishoiu valdkonnas kiiresti edasi. See on seotud patsientide poolse nõudlusega ja kiire meditsiini tehnoloogia arenguga. Haigla poolt pakutavad teenused

peavad arenema kvaliteedi ja võimekuse poolest, need peavad vastama organisatsiooni innovatsioonile (Esmailzadeh 2010). Tervishoiu ettevõttes tuleb klienditeenindajal jälgida suhtlemise reegleid hoolikalt, pöörata tähelepanu keelelisele poolele, olla tähelepanelik, hea empaatia võimega, tehniliselt kiire. Ta peab suutma jälgida suhtlemise reegleid, mis kinnistuvad töölt saadud kogemuse käigus. Tervishoiu ettevõtte klienditeenindaja tööprotsessid on kirjeldatud haiglale koostatud juhendites. Nt. Klienditeeninduse juh. (Bortun, Matei 2017: 61)

Tervishoiuettevõtted peavad tähele panema kliendi emotsioone mõjutavaid tegureid. Oluline on kliendi poolt saadud teeninduse kogemus, mis vastab toodete ja teenuse tähtsusele. Emotsioon on tohutult tähtis tervishoiu sektoris. Mayo Clinic (Bolton jt. 2014: 25) kirjeldab kui erinevad on inimesed teineteisest. Lähenemine „üks number sobib kõigile“ rõõmustab ainult neid, kes vastab standardile. Teised, kes ei vasta standardile on tundlikumad ja vajavad mitte ainult psüühilist või meditsiinilist lähenemist vaid arvestamist ka nende emotsionaalse seisundiga ja nende pere ootustega. Sagedasti esitatud küsimus on alzshaimer tõbe põdevatelt patsientidelt näiteks - mis mul viga on? Nad ei soovi teada haiguse diagnoosi ja ootavad haiguse nimetuse alternatiivi. Kui öelda, et nad peavad olema sellest üle, siis see ei aita neid. Neile peab ütleva midagi mõistlikku. Patsiendi perekond ootab samuti uuringu tulemusi, kuigi tegelikult nad ei pruugi vastust päriselt mõista, kuid nad soovivad olla informeeritud ja saada tähelepanu. (Bolton jt. 2014: 25)

Organisatsiooni väljakutseks on hoida patsientide rahulolu hoides nende elujõudu (Walker 2010). Patsiendi rahulolu on tervishoiu organisatsiooni kõrgeim eesmärk. Edukas organisatsioon on loonud patsiendile orienteeritud teenuste strateegia (Tsai 2003). Palju konflikte ja rahulolematust on võimalik vältida, kui kliendisuhete alguses anda kliendile korrektne ja õige info, väärtustada inimest ja hallata kogu protsessi. Kuulata klienti ja tema vastuseid. Tagasiside tuleb anda nii, et klient kuuleb, et teda kuulatakse ja mõistetakse. (Hill 2016) Kontseptsioonis patsiendile orienteeritud teenustega on kasutusel olevas juhtimise strateegias luua tase ja püüelda nõudmiste täitmise poole (Porter, Teisberg 2006). Kavandatud juhtimise strateegia turule orienteeritusega sisaldab kolme käitumise liiki:

1. Patsiendile orienteeritus.
2. Konkurentsile orienteeritus.
3. Inter-funktsionaalne koordineerimine. (Slater, Narver 1994)

Selline strateegia võimaldab kasutada uuenduslikke käitumisviise, mis vastavad klientide nõudmistele neile orienteeritud teenindusprotsessides (Mohr 2001). Rahuldamiseks klientide teeninduse taset, tervishoiu ettevõtte juhtkond uuendab tervishoiuteenuse pakkumiseks vaja minevat tehnikat ja korraldab uute teenuste pakkumist. Uue tehnika soetamisega õpivad töötajad juurde uusi oskusi, omandavad uusi teadmisi ja läbi uuenduste arendavad ennast ja areneb ettevõtte. (Tsai 2013)

Tervishoiutöötajatel tuleb teadlikult omandada uute teenuste kohta teadmised ja tehnoloogiat tundma õppida, et pakkuda patsientidele parima kvaliteediga teenust. (Tsai 2013)

Tervishoiu ettevõttel peab olema klienditeenindus määratletud ja teeninduse protsessid läbi mõeldud. Teenindusvaldkonnas muudatusi sisse viies tuleb arvestada patsientide arvamuste ja ettepanekutega. Tavainimese jaoks näib tervishoiuvaldkond keerulisena ja orienteerumine teenustes vajab suunamist ja mõistvat suhtumist tervishoiutöötajate poolt.

## **2. IDA-VIRU KESKHAIGLA PATSIENTIDE RAHULOLU UURING**

### **2.1. Haigla kui organisatsioon ja klienditeeninduse põhiprotsessid**

Eestis defineeritakse haiglat kui ambulatoorsete ja statsionaarsete tervishoiuteenuste osutamiseks moodustatud majandusüksust, kus uuritakse ja ravitakse patsiente. Haiglate peamine eesmärk on patsientide ravimine. Haigla kui tervishoiuteenuse pakkuja peab arvestama oma tegevuses, et tervishoiuturg erineb täieliku konkurentsiga turust välismõjude, moraalariski ning ostjate ja müüjate vaheliste suhete poolest. (Esnar 2005: 4)

Eesti haigekassa eesmärgiks ja kohustuseks on tagada solidaarses ravikindlustuses heal tasemel arsti- ja õendusabi kogu Eestis. Selleks sõlmib Eesti Haigekassa viieaastased raamlepingud perearstide ning piirkondlike- ja keskhaiglatega ning maakondades tegutsevate üldhaiglatega. Haiglate kaudu on tagatud arstiabi terviklikkus – ambulatoorne ja päevaravi ning haiglaravi. (Eesti Haigekassa 2017)

Tervishoiuteenuse osutamisega rahulolematul patsiendil on õigus pöörduda: Ida-Viru Maavalitsuse haridus- ja sotsiaalosakonda, sotsiaalministeeriumi juures tegutseva nõuandva tervishoiuteenuste kvaliteedi ekspertkomisjoni poole, Terviseametisse (järelevalveosakond) või Eesti Patsientide Esindusühingu poole. (Ida-Viru Keskhaigla 2017)

Käesolev lõputöö käsitleb klienditeeninduse valdkonda Ida-Viru Keskhaiglas. SA Kohtla-Järve Haigla ja SA Puru Haigla ühinesid 2003 aastal. Ühinemisel sai tervishoiuasutuse nimetuseks SA Ida-Viru Keskhaigla - on eraõiguslik juriidiline isik, mis juhindub oma tegevuses Eesti Vabariigi seadustest, oma põhikirjast ja muudest õigusaktidest ning lepingutest. Juhatus juhib Keskhaiglat, esindab haiglat suhetes kolmandate isikutega ja vastutab Keskhaigla tegevuse eest. Juhatus on 3-liikmeline. Haigla struktuur on esitatud lisas 1. Joonis 10. (Riigi Teataja 2003) Selles piirkonnas on nimetatud tervishoiuasutus suurim haigla. Mille koosseisus on kirurgia-, sise-, hamba-, taastus- ja hooldusravikliinik ning kaheksa meditsiinilist teenistust. Ambulatoorseid vastuvõtte korraldatakse maakonna polikliinikutes Kohtla-Järve Järve ja Ahtme linnaosas, Kiviõlis, Sillamäel ja Narvas. Haigla teenindab ligi 175 000 elanikuga piirkonda ning annab tööd enam kui 1000-le töötajale. Ida-Viru Keskhaigla on patsiendikeskne raviasutus, kus pakutakse tõenduspõhisel meditsiinil põhinevat ravi. Keskhaigla eesmärgiks on kõrgetasemelise arstiabi andmine ning meditsiini ja tervishoiualane arendustöö Ida-Viru kui tervishoiupiirkonnas.

Aasta 2016 oli Ida-Viru Keskhaigla jaoks keeruline tulenevalt ravirahastamise mahtude vähenemisest. Vastuvõtte teostati 201 855, mis on 5000 võrra vähem kui aastal 2015. Eriarsti juurde tehti 170 042 visiiti, mis on 4000 võrra vähem võrreldes ülemöödunud aastaga. Hambakliinikusse pöördus erinevaks stomatoloogiliseks raviks ligi 19 500 patsienti. IVKH omaltpoolt panustab ravikvaliteedi tõstmisse personali pideva täiendamise näol, kui ka kliiniliste auditite ja erinevate kliiniliste konverentside kaudu, tehes tihedat koostööd SA Tartu Ülikooli Kliinikumiga ja teiste ravi ja teadusasutustega. (Haiglaleht 2017)

Teenindus on üks haigla põhiprotsessidest. Teenindus tegevusega puutub kokku suurem osa haigla personalist. Mina oma töös kirjeldan ja analüüsin klienditeeninduse tegevust polikliinikute poole pealt. Polikliinikus on järgmiste osakondade töö seotud klienditeeninduse protsessidega: riidehoid, registratuur, erinevad kabinetid näiteks arsti-, uuringute- ja protseduuride kabinetid. Klienditeeninduse osakonna all pean silmas erinevate teenistuste registratuure näiteks polikliinikute-, hambaravi- ja taastusravi- ja plaaniliste haigete vastuvõtt. Erakorralise meditsiini osakonnas (edaspidi EMO) toimub samuti klientide teenindamine, kuid oma töös ma seda ei käsitle. EMO-s teenindatakse patsiente vastavalt tervisliku seisundi raskusele, mitte osakonda saabumise järjekorras.

Rahvusvaheline Patsientide Organisatsioonide ühendus defineerib patsienti kui inimest, kellel on krooniline haigus, lihtsalt haigus, sündroom, kahjustus või puue, on patsiendikeskne hooldus suunatud kõigile, kes puutuvad kokku tervishoiusüsteemiga. (Karell 2009). Ida-Viru Keskhaiglas on kliendid kõik, kes erinevate küsimustega ja probleemidega meie poole pöörduvad, kohale tulevad või nad tuuakse. Haigla klient on samuti näiteks patsiendi esindaja. Täna nimetame oma kliente patsientideks. Kuid teeme arendusi klienditeeninduse valdkonnas ja loodan, et paari aasta pärast saame rääkida julgelt juba kliendist ja klienditeenindusest. Seetõttu on oluline tervishoiuasutuse iga töötaja suhtlemine patsiendiga, olenemata inimese pöördumise põhjusest. Kõigil töötajatel, kes puutuvad kokku patsiendiga on oluline roll klienditeeninduse protsessis.

Kuigi tippjuhtkonna ülesanne ei ole ise vahetult teenindusega tegeleda, on nende luua selged organisatsiooni eesmärgid, mis tagaksid efektiivse klienditeeninduse väidavad (Boshoff, Allen 2000). Tervishoiuasutusel on koostatud Klienditeeninduse juhised, millega on kõik töötajad tutvunud, kes puutuvad kokku klientidega. Tervishoiuasutusse satub patsient tavaliselt mõne tervise mure tõttu. Teda suunab perearst või ta pöördub ise, kui tal on

tekinud terviseprobleem, sest mõnede eriala arstide juurde ei vaja patsient saatekirja. Esiteks pöörduki patsient polikliiniku registratuuri, ta kas tuleb kohale või helistab. Kõnesid teenindab kõnekeskus. Kõnekeskuses töötab viis agenti, kes annavad informatsiooni, registreerivad eriarstide juurde ja uuringutele. Kõnekeskuse registraator haldab väga palju informatsiooni ja tal tuleb kiiresti reageerida ja kliendile vastata. Kõik kõnekeskusesse sissetulevad kõned salvestatakse. Kõnekeskus teenindab ühes tööpäevas keskmiselt 750 kõnet. Teine kokkupuutepunkt patsientidega on registratuurides, mille kaudu toimub registreerimine vastuvõttudele (toimib järjekorra numbrite süsteem). Suuremates polikliinikutes: Järve- ja Ahtme polikliinik, kus teenindatakse keskmiselt 300 patsienti päevas.

Ida-Viru Keskhaigla kodulehelt on võimalik saada informatsiooni ja registreerida end eriarsti vastuvõttudele ja uuringutele E-registratuuri vahendusel. E-registratuuri kasutas aastal 2015 1600 kasutajat, mis oli 400 kasutaja võrra suurem kui 2014 aastal. E-registratuuri vahendusel on registreerimine vastuvõttudele kiirem ja mugavam.

Klienditeeninduse protsessis on oluline koostöö kõigi eelpool nimetatud teenistuste ja osakondade vahel. Uurimuse tulemusena on võimalik määratleda klienditeeninduse valdkonna probleemid ja püüda jõuda lahendusteni.

## **2.2. Uurimismetoodika ja valimi tutvustus**

Minu lõputöös kasutatava patsiendi rahulolu uuringu ülesandeks on:

- Probleemide välja selgitamine klienditeeninduse valdkonnas.
- Selgitada välja, millises klienditeeninduse etapis probleemid kajastuvad.
- Millele on oluline tähelepanu pöörata tervishoiuasutuse klienditeeninduses.
- Töötada välja ettepanekud klienditeenindusega seotud protsesside paremaks muutmiseks.

Uuringu läbiviimiseks kasutatakse kvantitatiivset ja kvalitatiivset uurimismeetodit– ankeetküsitlust, mis võimaldab koguda andmeid lühikese aja jooksul ja sisaldab ühte avatud küsimust. Ankeetküsitlus on minu hinnangul andmete kogumiseks sobiv meetod.

Uuring on tehtud patsientide hulgas, kes külastasid Ida-Viru Keskhaigla Järve polikliinikut ajavahemikus 1-30 aprill 2016 aastal. Kogu vastatud ankeetide kogus on 1700. Valimis on

kasutatud 150 vastatud küsitlust. Valimisse on valitud küsitlused järgmiste kriteeriumite alusel:

- kasutatud on võimalikult erinevate vastuse variantidega küsitlusi
- vastatud avatud küsimusega küsitlusi.

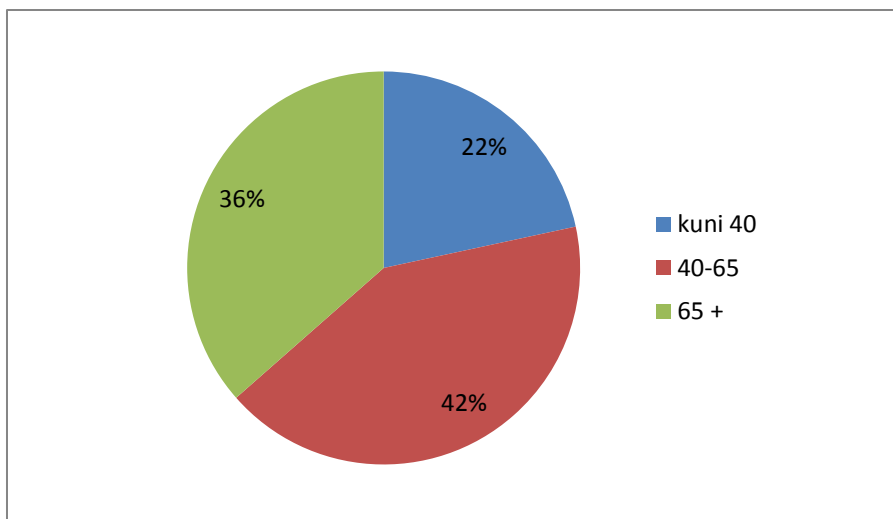
Küsitlused olid saadaval polikliiniku registratuuris, klienditeenindajad suunasid patsiente neid täitma. Uuringu usaldusväärsus: küsitlus on läbi viidud korrektselt - annab tulemusi, mida saab töödelda ning vastab püstitatud uurimistöö ülesannetele. Andmed kodeeritakse ja töödeldakse Excel programmis. Küsitluse analüüsi käigus tuuakse välja näitajad ringdiagrammides.

Kasutan oma töös küsitlust, mida on võimalik näha Lisa 2, osasid patsiendile esitatud küsimusi ja nende küsimuste vastuseid. Valisin välja küsimused, mis puudutavad klienditeenindust (ravijärjekord, registratuuri tööga rahulolu, ettevõtte soovitamise oma tuttavatele, avatud küsimuste vastused jne.), mille tulemuste esitamisel on minul kui klienditeeninduse spetsialistil sobiv parendus ettepanekuid teha. Jätsin välja näiteks patsientide hinnangu arstide tööle jne. Analüüsin klienditeenindusega seotud tegureid ambulatoorsel vastuvõtul käinud patsientide hulgas. Uuringu käigus teen järeldused saadud tulemustest klienditeeninduse taseme analüüsimisel ja tulemuste põhjal koostan ettepanekud edasiseks valdkonna arendamiseks.

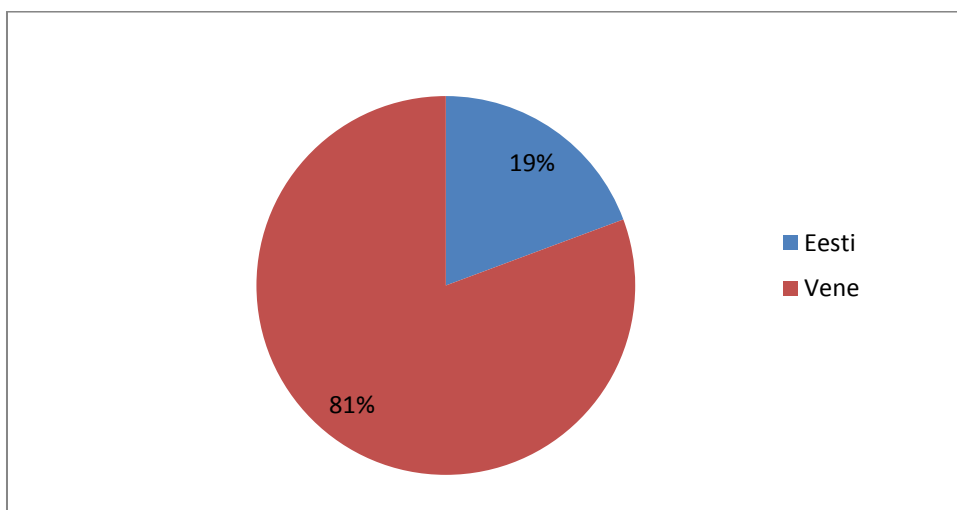
### **2.3. Klienditeeninduse valdkonna uuringu tulemused**

Respondendid on grupeeritud vanuse järgi. Suhtluse keele järgi jagunemist mõjutab Ida-Viru maakonna elanike arv kellest eestlase arv on 20%. (Statistikaamet 2016) Ida-Viru Keskhaigla teenuste populaarsus on kasvanud viimasel aastal Narva linna elanikkonna hulgas, sest eriarstide erialasid on rohkem kui Narva haiglas ja vastuvõtte korraldavad ka eriarstid Eesti teistest haiglatest. Järgnevalt tutvustan läbiviidud uuringut.

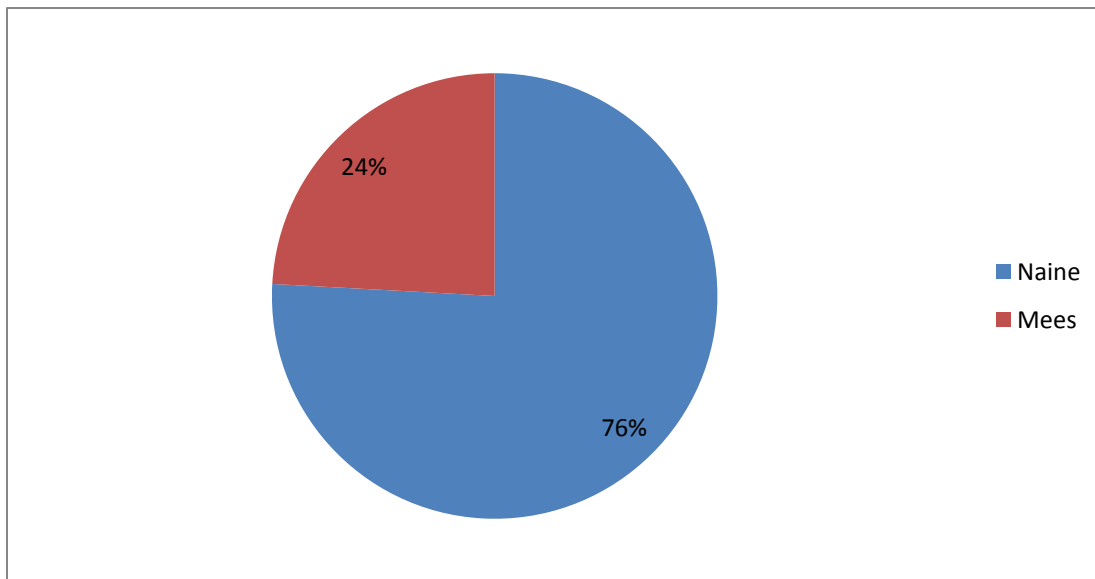
Joonis 1, Joonis 2, Joonis 3 näitavad küsitluse vastajate üldnäitajaid: vanus, suhtluse keel ja sugu. Valimis on kõige rohkem vastajaid vanuses 40-65 aastat, suhtluse keele järgi oli vene keelt kõnelevaid patsiente rohkem ja enamus vastajatest olid naisterahvad.



Andmed: IVKH küsitlus. Autori koostatud.  
**Joonis 2.** Respondentide vanusegrupid.



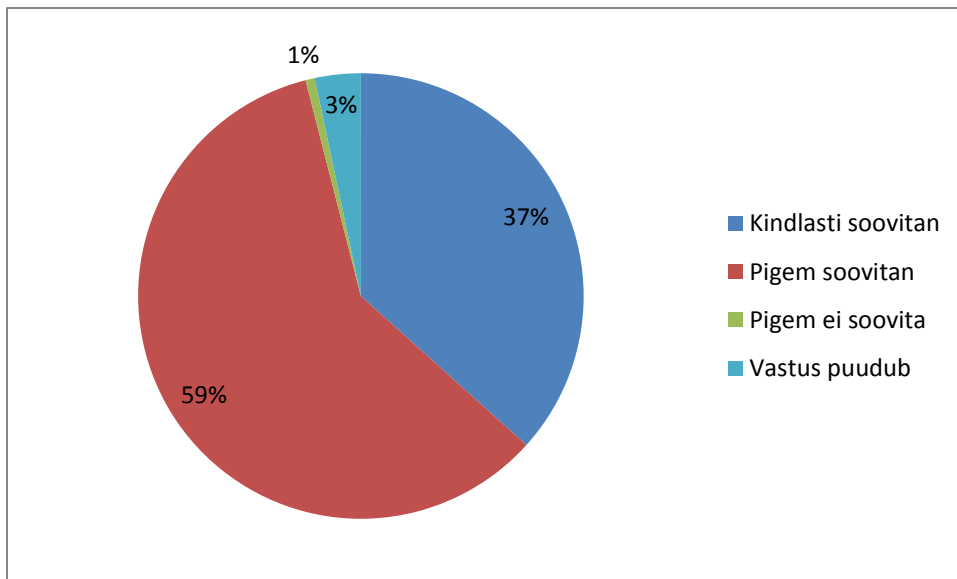
Andmed: IVKH küsitlus. Autori koostatud.  
**Joonis 3.** Respondendid suhtluskeele järgi.



Andmed: IVKH küsitlus. Autori koostatud.

**Joonis 4.** Respondentide sugu.

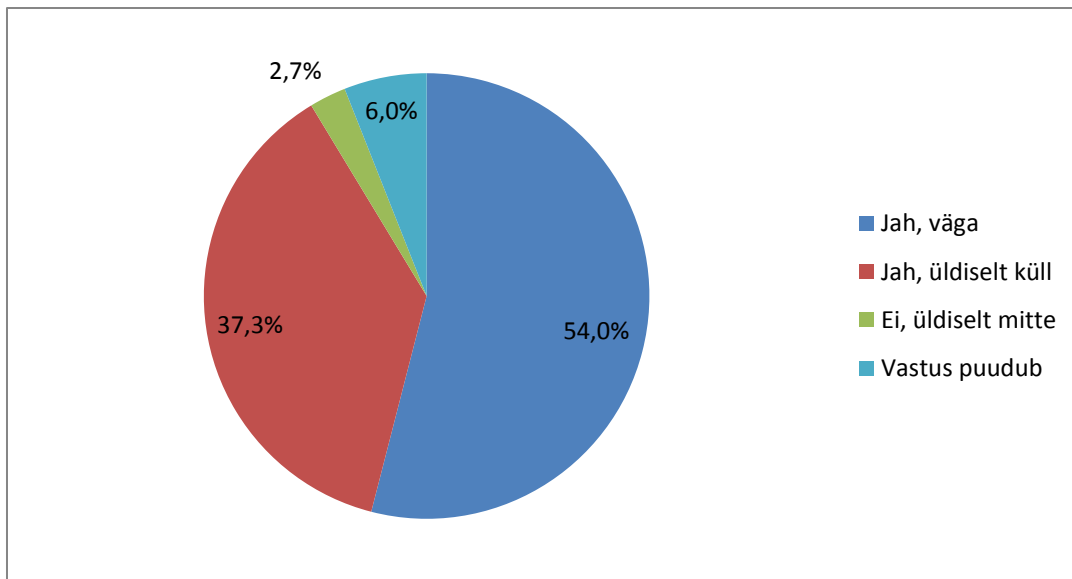
Lähedastele soovimine näitab teenuse kvaliteeti ja usaldusväarsust. Küsimusele, kas te soovitate tervishoiuasutust oma lähedastele, näitab vastajate arv, et 69% vastajatest soovitab oma lähedastele. Kui patsiendid soovivad oma lähedastele, siis külastavad nad polikliinikut ka ise edaspidi. Tervishoiuasutuse külastuse määrab ära patsiendi jaoks asukoht. Polikliinikutel ei ole konkurenti Ida-Virumaal. Inimestel jääb võimalus külastada Rakvere Haiglat, Tallinnas - mitut erinevat haiglat või Tartu Ülikooli Kliinikumi.



Andmed: IVKH küsitlus. Autori koostatud.

**Joonis 5.** Raviasutuse soovitamise lähedastele.

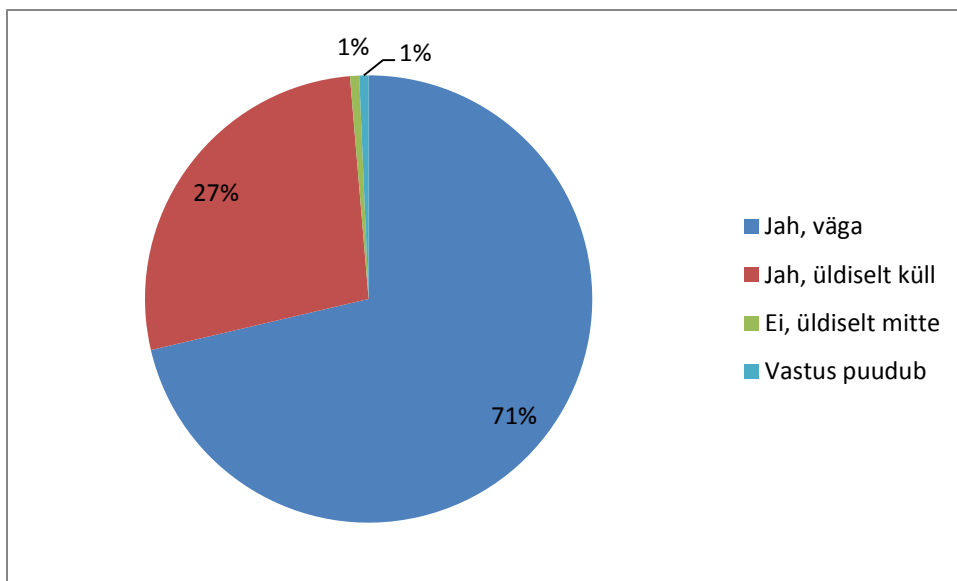
Teeninduses on vajalik mõlema poole kannatlikkus ja vastastikune koostöö. Tervishoiu ettevõtte registratuuri töö sujuvus on oluline näitaja kliendi seisukohast. Üle poole vastanutest on jäänud registratuuri töötaja suhtlemisega rahule. Polikliiniku patsientide teeninduses on oluline mõju olemasolevatel ressurssidel: eriarstide vähesus Ida-Virumaal ja pikad ravijärjekorrad mõjutavad seda. Töötaja peab näitama üles hoolivust teise inimese vastu ja vajadusel varuma kannatlikkust ning olema inimlik. Kindlasti täitma oma lubaduse, kui ta on selle kliendile andnud.



Andmed: IVKH küsitlus. Autori koostatud.

**Joonis 6.** Registraatori suhtlemisega rahulolu.

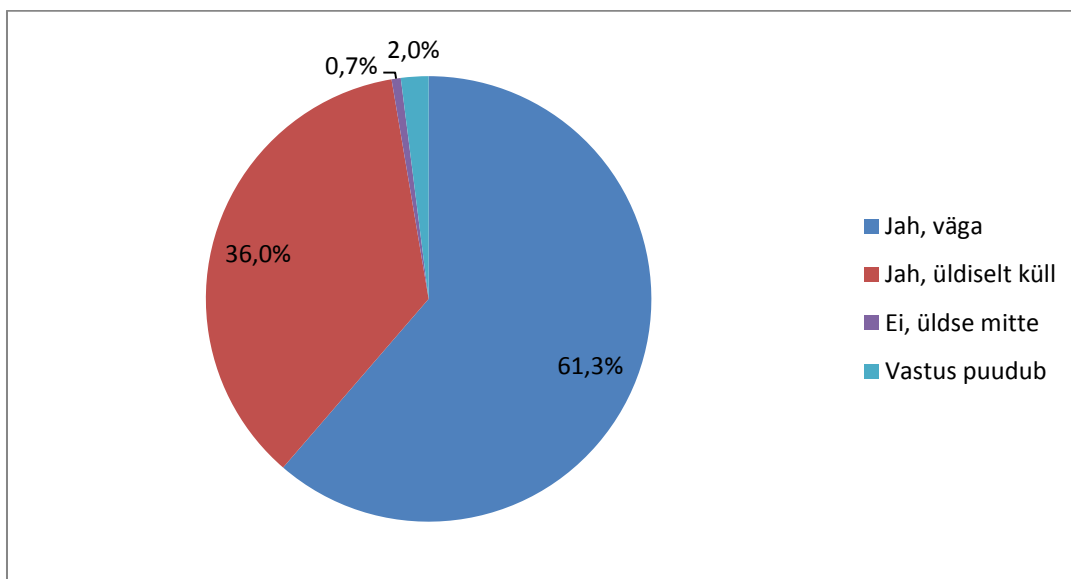
Õdede, assistentide, uuringute kabinettides töötava personali ja tugitöötajate kompetentsus ja suhtlemine on samavõrd oluline kui arstigi. Nende koostööl teiste osakondadega on sellel suur mõju. Patsiendid on sageli haiguse või oma tervise murede tõttu nii tundlikud, et olukorda võib muuta paremaks iga toetav tegevus patsiendi suhtes. Tugitöötajate tööga rahulolu protsent on märgatavalt kõrge. Antud küsimuse vastus on oluline aspekt, mis mõjutab üldiselt klienditeeninduse valdkonda.



Andmed: IVKH küsitlus. Autori koostatud.

**Joonis 7.** Õe või muu spetsialisti selgituse arusaadavus patsiendile.

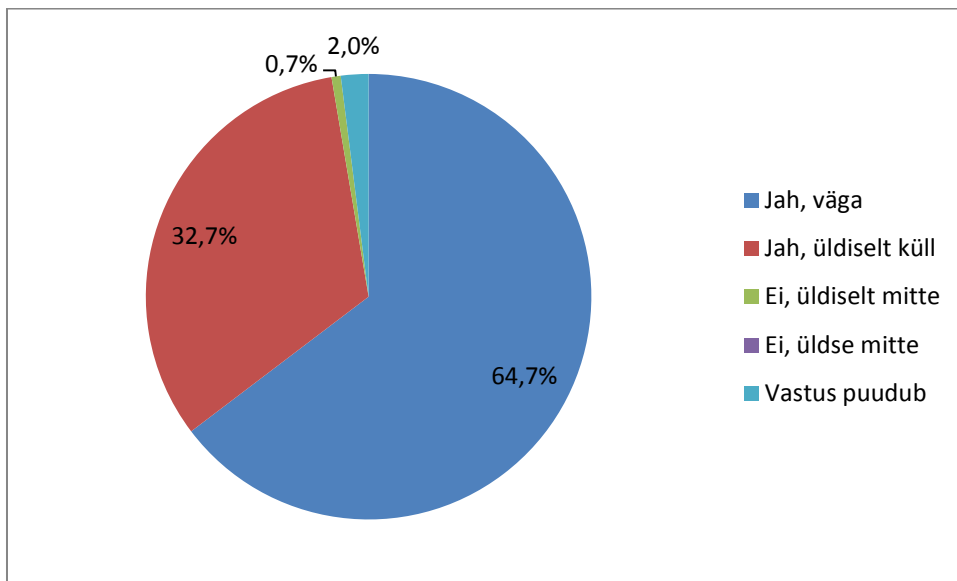
Aeg on tähtis näitaja, kui enamus patsiendid arvavad, et meil on aega piisavalt, siis antud küsimus näitab töö õiget planeerimist ja korraldust. Inimene peab tundma end olulisena ja tundma, et tema jaoks on aega.



Andmed: IVKH küsitlus. Autori koostatud.

**Joonis 8.** Õe või muu spetsialisti pühendatud aeg patsiendile.

Arsti kabinetis olemine võib kujuneda emotsionaalseks. Arsti poolt öeldu viib tasakaalust välja ja tähelepanu langeb. Alati on hiljem võimalus arstile helistades ravimite täpne kasutamine üle küsida ja tänapäeva kiiresti areneva tehnoloogia maailmas on apteekril samuti võimalik inimest aidata, sest retsepti peal on märgitud kuidas antud ravimit tarbida. Arst kirjutab ravimite võtmise skeemi paberile, et vältida sellekohast arusaamatust. Kõik, mis on kirjas haigusloos on kättesaadav ka perearstile.



Andmed: IVKH küsitlus. Autori koostatud.

**Joonis 9.** Juhised edaspidiseks tervise probleemiga toimetulekuks.

Küsitluses kasutati ühte avatud küsimust, mis oli järgmine:

**Palun kirjutage, mis Teid vastuvõtu ajal häiris ja mis oleks võinud olla paremini.**

Respondentidest lisas kommentaari antud küsimusele 150 vastajast 54 inimest. Tõin välja arvuliselt enam korduvalt tehtud ettepanekuid:

- registratuuri helistamisel kättesaadavus (9 korda nimetatud)
- vastuvõtt toimugu järjekorranumbrite alusel ja õigeaegselt (4 korda)
- ravijärjekord on liiga pikk eriarsti juurde, uuringutele, operatsioonidele (8 korda)
- õde oleks võinud olla taktitundelisem (3 korda)
- ei meeldinud arsti suhtumine (3 korda)
- taustamuusika ja televiisori vaatamise võimalus ooteajal (2 korda)
- koridorides vähe õhku ja toole (2 korda)
- registratuur 1 korrusele (3 korda)
- helistamisel edasi suunamine (3 korda)

- soov on mitte joosta erinevate kabinetide vahel (3 korda)
- polikliiniku siseviimistlus (2 korda)

Polikliiniku külastajate esitatud kommentaarid lähevad osaliselt kokku probleemidega millest on juhtkond teadlik. Lahendustega tegeletakse. Näiteks polikliinikus algab remont 2018 aastal, ehitusprojekt on lõpetamise järgus.

#### **2.4. Järeldused ja ettepanekud IVKH juhtkonnale.**

Klienditeenindus valdkonnas on oluline osa inimestevahelisel suhtlemisel, osakondade vahelisel koostööl ja teenindus protsessidel. Tervishoiuasutuses on teenindus üks põhiprotsessidest, mis toimub personali ja patsientide vahel polikliinikus.

Käesoleva uuringu tulemusena järeldan, et teenindustase on üle keskmise kõrge, sest 69% vastanutest soovitaks polikliiniku külastust oma tuttavatele. Polikliiniku teenindust mõjutavad järgmised tegurid: pikad ravijärjekorrad, spetsialistide puudus Ida-Virumaal ja keeleoskus. Registraator on üks esimestest töötajatest, kes suhtleb kliendiga telefoniteel või registratuuris, kui patsient on kohale tulnud. Antud töötaja suhtlemisoskusel ja viisakusel on oluline roll teenindusprotsessis. Teooria osas on mõiste töötaja kompetentsus. Lisasin kompetentsuse mõiste oma töös sisse, sest selles valdkonnas on väga tähtis töötaja suhtlemisoskus ja oluline tähtsus tema väljendusoskusel. Teoorias ütleb, et tervishoiu valdkonnas suhtlemist mõjutab emotsionaalsus palju rohkem kui teistes valdkondades. Kogemustega töötaja haldab erinevat informatsiooni, ta on võimeline küsimustele kiirelt ja õigesti vastama. Ta omab kogemust ja oskust suhelda täpselt nii palju kui vaja, suunata patsienti ja vajadusel lõpetada vestlus. Olukordades, kus on tegemist töötaja eksimusega või on patsient valesti arusaanud, suudab töötaja, kes omab kogemust erinevates situatsioonides, kiirelt reageerida ja pakkuda kliendile välja lahendus.

Registratuuri tööga oli rahul 54% vastajatest. Registratuuri töö vajab parendamist. Eriarsti, õe ja teiste spetsialistide suhtlemisega oli klientidest rahul 71%. Spetsialistide pühendatud aega peavad 60% külastajatest piisavaks.

**Järgnevalt esitan uuringutulemustest tehtud järeldused.** Patsiendile antav info peab olema konkreetne, täpne ja õige. Polikliiniku töö peab olema ajaliselt õigesti planeeritud. Erandite korral, kui kulub rohkem aega, teavitada klienti.

Personali ülesanne on osaleda teenindusprotsessis vastavalt neile esitatud nõudmistele ja käituda patsientidega viisakalt. Olla abivalmis ja alati teenindusvalmis. Personali koolitused.

Juhtkonna ja kõigi töötajate roll peab olema klienditeenindaja tööd toetav. Ida- Viru Keskhaiglal on koostatud klienditeeninduse juhiseid, mis annab teenindajale kindlad teadmised tema tööks. Kogu personali tööd reguleerivad polikliinikutes erinevate protseduuride läbiviimise juhendid.

Valdkonna parendamise ettepanekud on välja töötatud käesolevas töös läbiviidud uuringu põhjal:

- Klientide ja koostöö partnerite (perearstide) jaoks tuleb teha info selgemaks. Võimalusel vähendada patsientide ümber suunamist. Patsient peab saama võimalikult palju informatsiooni esimesele telefoni numbrile helistades.
- E-registratuuri keskkonda tuleb edasi arendada. Kaasajastada juhendi sisu ja viia sisse muudatused, mis on programmis toimunud. Arendada tuleb maksete tegemise võimalust.
- Kõnekeskusesse helistajate arvu vähendamiseks teha ettepanek, et patsiendid hakkaksid saama e-kirja ja tekstisõnumi saatmise teel meeldetuletust vastuvõtuoajale registreerimise kohta. Sellisel juhul ei ole vaja enam patsiendile vastuvõtuoaja suhtes helistada, et ta seda ära ei unustaks. Ravijärjekorda mõjutab see samuti, väheneb tõenäosus, et inimene võib ära unustada arstiaja, kuupäeva ja kellaaja segamini ajamine väheneb.
- Töökorralduses tuleb rakendada muudatused. Edaspidi luua registratuuri 1-2 lisatöökohta, et oleks võimalus suurema koormusega kellaegadel panna tööle rohkem inimesi. Vajadusel asendada registraatorit mõnes teises osakonnas.
- Toimiva koostöö paremaks muutmise. Info peab liikuma erinevate teenistuste vahel. Registratuuri töökorralduste muudatuste korral, suunata patsiendi sissetulnud kõned teise registratuuri.

- Soovitan korraldada personalile suhtlemis- ja meeskonnatöö koolitusi. Teenistuste ja üksuste vahelise koostöö koolitusi. Personalil toimuvad koolitused samadel teemadel ja sarnaste probleemide käsitlemistega.
- Ühtse klienditeeninduse süsteemi väljaarendamine kõikides registratuurides.

## KOKKUVÕTE

Käesoleva lõputöö teema on aktuaalne, sest Ida-Viru Keskhaiglas ei ole varem klienditeeninduse täiustamisega sihikindlalt tegeletud. Teenindus on üks ettevõtte põhiprotsessidest. Teenindustegevus läbib kõiki teenistusi ja osakondi. Tegeleda tuleb personali koolitamisega ja pöörata enam tähelepanu teenindajat ümbritsevale töökeskkonnale. Otseselt mõjutavad töökeskkond, õige töökorraldus, toetav meeskond ja teadlik tegutsemine teenindaja poolt klienditeeninduse kvaliteeti ja edukat suhtlemist kliendiga.

Lõputöö eesmärk on klienditeeninduse valdkonna probleemide välja selgitamine ja tulemuste põhjal ettepanekute tegemine haigla juhtkonnale klientide paremaks teenindamiseks ja klienditeeninduse valdkonna arendamiseks.

Lähtuvalt eesmärgist täitsin järgmised ülesanded:

- Klienditeeninduse valdkonna probleemide välja selgitamiseks kasutasin patsiendi rahulolu uuringut.
- Klienditeeninduse protsesside parendamise suhtes patsiendisõbralikuks lähtusin tehtud uuringu tulemustest ja veendus, et patsiendi seisukohast peab informatsioon olema selgem ja kohe kätte saadav.
- Tervishoiuasutuse klienditeeninduses tuleb tähelepanu pöörata patsiendiga suhtlemisele, õigeaegsele teavitamisele ja piisavale töötajate ressursile.
- Klienditeeninduse valdkonna arendamise suhtes esitasin ettepanekud juhtkonnale.

Töö teoreetilises osas esitan erinevaid kliendikäsitlusi, näiteks Grönroos, Reichheld, LeDeist, Winterton jt. Teooria väidab, et protsessi keskmes on klient. Klienditeeninduse tegevus peab väärtustama klienti. Klienditeenindajal on teenindus tegevuses tähtis roll. Tema tegevus peab olema teadlik ja olema lojaalne ettevõttele. Klienditeenindaja töös on olulisel kohal suhtlemisoskus ja töökogemus. Teenindustest sõltub ja on otsene mõju klienditeeninduse kvaliteedile. Tervishoiuvaldkonnas on suhtlemises rohkem emotsioone võrreldes teiste valdkondadega. Läheneda tuleb igale patsiendile individuaalselt.

Töö teises peatükis tutvustan organisatsiooni, rahulolu uuringut ja esitan uuringuga seotud tulemused, teen järeldused, ettepanekud ja kokkuvõtte. Uuringu läbiviimiseks kasutati kvantitatiivset ja kvalitatiivset uurimismeetodit – ankeetküsitlust suletud ja avatud

küsimustega. Käesolevas lõputöös kasutatakse Ida-Viru Kesksaigla kvaliteediosakonna poolt läbi viidud rahulolu uuringut, mis toimus 1-30 aprill 2016 aastal. Valimi moodustavad 150 vastatud küsitlust, patsiendid külastasid Järve polikliinikut ajavahemikus 1-30 aprill 2016 aastal. Andmed kodeerisin ja töötlesin Excel programmis.

Uuringu tulemusel selgus, et teenindusega registratuuris on rahul üle (54%) vastajatest, õe või mõne muu spetsialisti selgitusega (71%) vastajatest. Oma tuttavatele või sugulastele soovitaks ettevõtet raviasutusena üle (69%) vastanutest. Edasise ravi määramisega on rahul üle poolte vastanutest. Avatud küsimuse vastustes ilmnisid olulisemate probleemidena: ravijärjekorra pikkus, registratuuri helistamisel kättesaadavus, meditsiini personali suhtumine, patsientide edasi suunamine ja kabinetide vahel jooksumine.

Lähtudes käesolevas töös kasutatud uuringu tulemustest teen järgmised ettepanekud:

- Klientide jaoks soovitan vähendada ümber suunamist ühelt numbrilt teisele. Võimalikult palju infot tuleb anda ühelt numbrilt. Perearstidele soovitan rakendada muutuste ja uue info saatmist regulaarselt, näiteks üks kord kuus.
- E-registratuuri peab edasi arendama, et patsientidel oleks mugavam seda kasutada.
- Kõnekeskuse helistajate arvu vähendamiseks teen ettepaneku, et patsiendid hakkaksid saama e-kirja ja tekstisõnumi teel meeldetuletust vastuvõtuoajale registreerimise kohta. Töökorralduses tuleb sisse viia muudatused. Edaspidi luua registratuuri 1-2 lisatöökohta, et oleks võimalus suurema koormusega kellaaegadel rakendada tööle rohkem inimesi.
- Soovitan korraldada personalile suhtlemis- ja meeskonnatöö koolitusi ning teenistuste ja üksuste vahelise koostöö koolitusi.
- Sujuvaks klienditeeninduseks on oluline, et toimib koostöö teenistuste vahel ja info liigub organisatsiooni siseselt võimalikult kiiresti.
- Klienditeeninduses süsteemi loomine.

Minu poolt tehtud ettepanekute tulemusena paraneb teenindus patsiendi sõbralikumaks ja teenindajatel jääb rohkem aega klientide jaoks. Selle tulemuseks on - rahulolevamad patsiendid.

## SUMMARY

### **CUSTOMER SERVICE IN THE FIELD OF DEVELOPMENT IN IDA-VIRU CENTRAL HOSPITAL CASE STUDY**

The topic of this thesis is very modern because of Ida-Viru Central Hospital has not been previously addressed determinedly improving customer service. Customer service is one of the key business processes. Customer service activity deals with all the types of services in all departments. More attention should be paid towards staff training and surrounding environment of customer service. Direct working environment, the right workflows, supportive team and conscious action by the customer service affects the quality of customer service and successful interaction with the customer.

The aim of this thesis is in the field of customer service problems by identifying and making proposals on the basis of the results of the hospital management to improve customer services and customer service in the field of development.

Based on the objective I have met the following tasks:

- Customer service surveys are used to explain the problems of the patient satisfaction.
- For improving a patient-friendly customer service study the results confirmed that from patient's point of view, the information should be clearer and more readily obtained.
- Health at customer service, attention must be paid to patient management, timely information and adequate staff resources.
- Customer service in the field of development with regard to the proposals I presented to management

In the theoretical part I presented a variety of approaches towards the customer service, such as Grönroos, Reichheld, LeDeist, Winterton etc. The theory argues that the process is at the heart of the customer. The customer service activities must respect our client. Service's personnel have an important role in the activities. Its action is to be aware and to be loyal to the company. Customer service work is important in communication skills and work experience. Workshops direct effect depends on the quality of customer service. In the field of

health communication is are more emotional when compared to other areas. The approach should be individualized for each patient.

The second chapter introduces the organization, present survey and study related results, making conclusions and a summary of the proposals. The study was carried out using quantitative and qualitative research method - the questionnaire of closed and open questions. In this thesis I used East-Viru Central Hospital Quality Department's survey, which took place on 1 to 30 April 2016. Sample constitutes of 150 surveys of patients that visited hospital clinic between 1 to 30 April 2016. The collected data was processed using Excel.

The study revealed that (54%) of people had satisfactory experience using registrar's services, and ( 71%) of the respondents were happy with the services provided by nurses and others. Acquaintances and relatives (69%) suggest that service across a medical institution. More than half of the respondents are satisfied with the treatment prescription. Open-ended question revealed major problems: the length of the waiting lists, the availability of registrar through phone calls, the attitudes of medical personnel, patient referrals and continuous "running" between different medical rooms.

Based on the results of the survey I used in this study I made the following proposals:

- For the best needs of patient to provide them with information from first contact number. The general practitioners should update and provide the information regularly, for example once a month.
- The E-registrar should continue to improve and develop to be more convenient for patients to use it. In order for the Call center to reduce the number of callers, I suggest that the patients receive an e-mail and SMS reminders about their registrations and appointments.
- To introduce changes into work organisation. In future, to create additional jobs in registrar in order to allow a higher work load and the up-skilling of staff.
- I suggest to organize staff training in communication and teamwork. Service and training cooperation between the entities. For smooth and pleasant customer service, it is important to act co-operative between the entities.
- I suggest computerise system for customer services.

My proposals are made for the improvement of patient -friendly services therefore leaving more time to deal with customers. As a result - more satisfied patients.

## KIRJANDUS

Altmäe, Kristiina 2014. *Teenusedisain kiirtoidurestoran Vapiano näitel. Lõputöö*. Pärnu: TÜ Pärnu Kolledž.

[http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/43952/altmae\\_kristiina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/43952/altmae_kristiina.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (viimati vaadatud 01.03.2017)

Bagdoniene, Liudmila; Jakstaite, Rasa 2009. *Trust as basis for development of relationships between professional service providers and their clients*. Economics & Management. 2009: 360-366. Available at

<http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ut.ee/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=9eb6fe3b-67a8-4086-9432-95b390140147%40sessionmgr4009&vid=105&hid=4211> accessed October 30, 2016

Bhattacharjee, Dilip; Moreno, Jesus; Ortega, Francisco 2016. *The secret to delighting customers: Putting employees first*. McKinsey Quarterly. 2016, Issue 3: 40-47. Available at <http://eds.b.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ut.ee/eds/detail/detail?sid=cb2fab06-a081-441f-878124a864741deb%40sessionmgr107&vid=16&hid=121&bdata=JnNpdGU9ZWRzLWxpdmU%3d#AN=118459135&db=bth> accessed October 30, 2016

Bolton, McColl-Kennedy, Tse, 2014. *Small details that make big differences: a radical approach to consumption experience as a firm's differentiating strategy*. Journal of service management 25: 253-274. Available at

[https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/id/205721/Gustafsson\\_JSM\\_2014.pdf](https://brage.bibsys.no/xmlui/bitstream/id/205721/Gustafsson_JSM_2014.pdf) accessed October 23, 2016.

Borșun, Matei, 2017. *Aspects of communication in medical life*. Journal of Medicine & Life. Jan-Mar 2017, Vol. 10 Issue 1: 60-65. Available at

<http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ut.ee/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=9eb6fe3b-67a8-4086-9432-95b390140147%40sessionmgr4009&vid=110&hid=4211> accessed 27, 2017.

Eesti Haigekassa 2017. *Raviasutusele*. <https://www.haigekassa.ee/et/partnerile/raviasutusele> (viimati vaadatud 11.05.2017)

Eesti Patsientide Esindusühing 2011. *Ühingust*. <http://www.epey.ee/index.php?page=244> (viimati vaadatud 03.11.2016)

Einasto, Olga 2005. *Teenuse kvaliteedi monitooring teadusraamatukogu kasutaja tolerantsustsoonis kui teenuste arendamise lähtepunkt*. Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool. <http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/1177/einasto.pdf;jsessionid> (viimati vaadatud 15.03.2017)

Euroopa parlamendi ja nõukogu määrus (EL) 2016/679, 27. aprill 2016. Andmekaitse Inspektsioon 2017. <http://www.aki.ee/et/andmekaitse-reform/isikuandmete-kaitse-uldmaarus> (viimati vaadatud 15.05.2017)

Esnar, Kersti 2005. *Haiglate efektiivsuse näitamine Eesti näitel*. Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool. <https://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/1073/esnar.pdf?sequence=5&isAllowed=y> (viimati vaadatud 29.03.2017)

Fischer 2014 *What motivates professional service firm employees to nurture client dialogues?* Service Industries Journal April, 34: 399-421. Available at <http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ut.ee/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=ea9f3b1d-4850-4e55-89cc-c3c98d1e93f0%40sessionmgr4006&vid=24&hid=4108> accessed October 30, 2016

Giurea, Ana-Maria 2015. *Proximity Market the New Trend Approved by the Consumer`s Behavior*. International Journal of Economic Practices & Theories. October 2015, Vol. 5, Issue 5: 462-469. Available at <http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ut.ee/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=9eb6fe3b-67a8-4086-9432-95b390140147%40sessionmgr4009&vid=92&hid=4211> accessed December 16, 2016.

Hill, Claudia 2016. *Managing Client Expectations*. Journal of Tax Practice & Procedure. Vol. 18, Issue 4, August-September. Available at <http://eds.b.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ut.ee/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=7bb829cd-e136-4420-bf30-f63272fb5a8c%40sessionmgr106&vid=9&hid=121> accessed October 30, 2016

Ida-Viru Keskhaigla koduleht. *Ida-Viru keskhaigla üldstruktuur*.  
<http://ivkh.ee/et/haiglast/statute.html> (viimati vaadatud 11.05.2017)

Ida-Viru Keskhaigla koduleht. *Põhikiri*. <http://ivkh.ee/et/haiglast/statute.html> (viimati vaadatud 10.05.2017)

Salomann, Harald; Kolbe, Lutz; Brenner, Walter. 2006.

*Self-Services in Customer Relationships: Balancing High-Tech and High-Touch Today and Tomorrow*. *e-Service Journal*. Winter 2006, Vol. 4 Issue 2: 65-84. Available at <http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ut.ee/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=9eb6fe3b-67a8-4086-9432-95b390140147%40sessionmgr4009&vid=98&hid=4211> accessed December 01, 2016.

Storbacja, Lehtinen 1997. *Kas klientsuse reeglid või Tants klientide pilli järgi*. Aspectum Eesti 1997. Tallinn.

Zaibaf, Mehdi; Taherikia, Fariz; Fakharian, Meysam 2016. *Effect of Perceived Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality Industry: Gronroos Service Quality Model Development*. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. Jul 2013, Vol. 22 Issue 5: 490-504. Available at <http://www.tandfonline.com.ezproxy.utlib.ut.ee/doi/full/10.1080/19368623.2012.670893?scroll=top&needAccess=true> accessed March 01, 2017.

Keis Aime 2017. Meditsiinivaldkonna 2016 aasta tegevuse kokkuvõte. *Ida-Viru Keskhaigla infoleht aprill 2017: 1*.

Kivi, Laura Helene 2014. *Esmatasandi terviseteenuste korraldamine tervisekeskuste moodustamisega Eesti näitel*. *Bakalaurusetöö*. Tartu: Tartu Ülikool.  
[http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/42492/kivi\\_laura\\_helena.pdf](http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/42492/kivi_laura_helena.pdf) (viimati vaadatud 03.11.2016)

Lood, Mari 2015. *Klienditeeninduse kvaliteedi hindamine ja arendamine Kubija hotellloodusspaa näitel*. *Lõputöö*. Pärnu: Pärnu Kolledž.

[http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/48894/luud\\_mari.pdf](http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/48894/luud_mari.pdf) (viimati vaadatud 15.03.2017)

Naessen Lars-Olof 2001. *Parem teenindamine. Kuidas enesearenduse kaudu saavutada klientide rahulolu*. Kirjastus Avita. Uppsala.

Nur, Mahmudah 2016. *Analysis of Gronroos Service Quality Dimensions for Pospay Service and Mail Delivery on Customer Satisfaction (Study in Indonesia)*. International Journal of Business Management and Economic Research, Vol 7(4), 2016: 717-725. Available at <http://www.ijbmer.com/docs/volumes/vol7issue4/ijbmer2016070403.pdf> accessed March 01, 2016.

Marjapuu, Ester 2012. *Klienditeeninduse põhimõtete kujundamine Eesti kohalikes omavalitsustes*. Magistritöö. Tartu: Tartu Ülikool.

[http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/28559/Marjapuu\\_Ester.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/28559/Marjapuu_Ester.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (viimati vaadatud 4.10.2016)

Piir, Helen 2009. *Andmesubjekti nõusolek isikuandmete töötlemisel*. Bakalaurusetöö. Tallinn: Tallinna Tehnikaülikool. [http://www.tut.ee/public/s/sotsiaalteaduskond/Instituudid/oiguse-instituut/loputood/Andmesubjekti\\_nousolek\\_isikuandmete\\_tootlemiseks.pdf](http://www.tut.ee/public/s/sotsiaalteaduskond/Instituudid/oiguse-instituut/loputood/Andmesubjekti_nousolek_isikuandmete_tootlemiseks.pdf) (viimati vaadatud 25.04.2017)

Saar Marily 2015. *Teeninduskvaliteet ja sellega seotud tegurid Sportland Eesti AS Tartu kaupluste näitel*. Tartu: Tartu Ülikool

[http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/47236/saar\\_marily.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/47236/saar_marily.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (viimati vaadatud 15.05.2017)

*SA Kohtla-Järve Haigla ja SA Puru Haigla ühinemine*. Kohtla-Järve linnavolikogu 07.05.2003 määrus nr 16. KO 2003, 66, 1539 <https://www.riigiteataja.ee/akt/592739> (viimati vaadatud 13.05.2017)

Statistikaamet. 2017. *Ida-Viru Maakond 2017*. <http://www.stat.ee/ppe-ida-viru-maakond> (viimati vaadatud 15.05.2017)

Titus, Amy 1994. *Competence at Work*. Human Resource Development Quarterly. Winter. Vol. 5 Issue 4: 391-395. Available at <http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ut.ee/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=dd177f71-933e-4f90-9fdd-9e2409e63d68%40sessionmgr4009&vid=5&hid=4113>. accessed May 13, 2017.

Tsai 2013. *Health care industry, customer orientation and organizational innovation A survey of Chinese hospital professionals* Chinese Management Studies; 2013, 7 2: 215-229. Available at <http://www.emeraldinsight.com.ezproxy.utlib.ut.ee/doi/full/10.1108/CMS-Oct-2011-0086> accessed February 15, 2017.

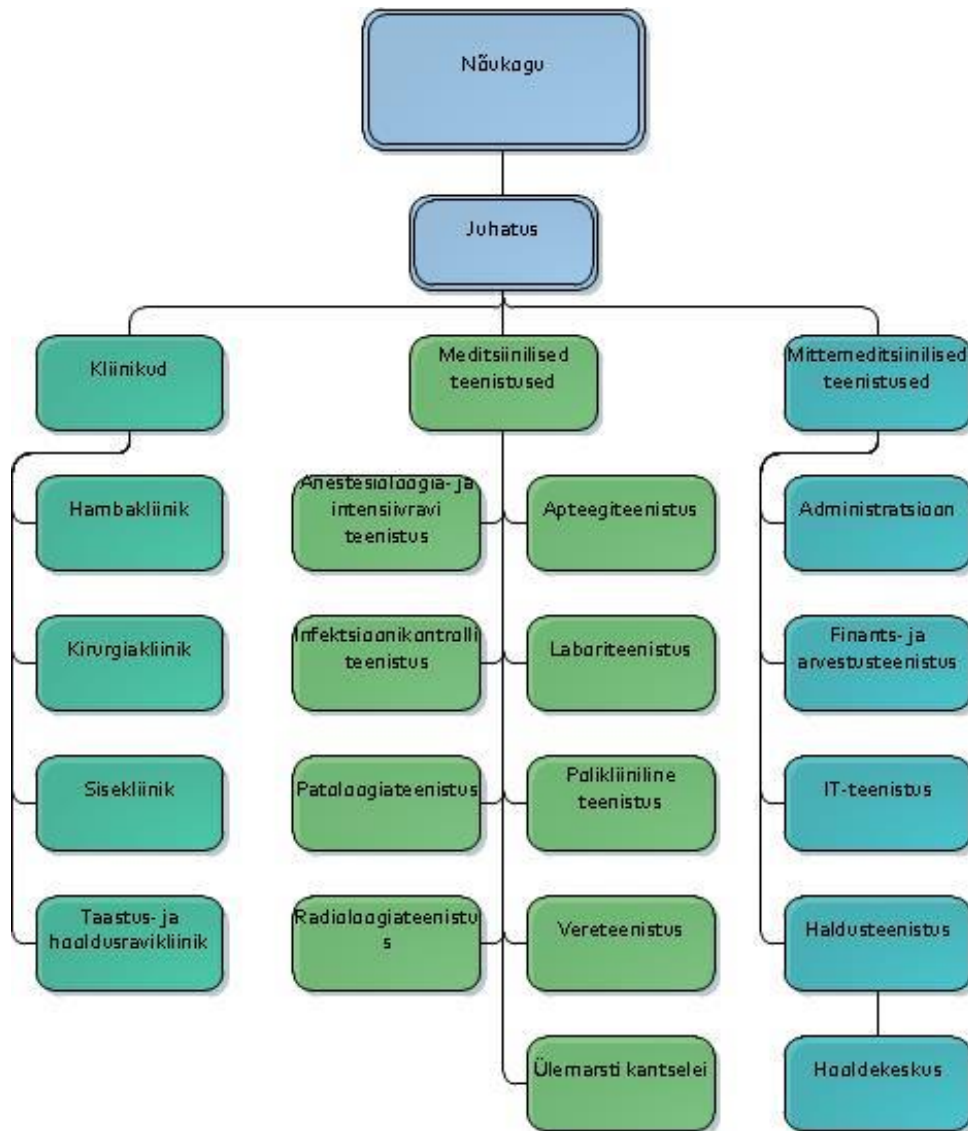
Piyathasanan jt. 2015. *A Hierarchical Model of Virtual Experience and Its Influences on the Perceived Value and Loyalty of Customers*. 19 2: 126-158. Available at <http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ut.ee/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=ea9f3b1d-4850-4e55-89cc-c3c98d1e93f0%40sessionmgr4006&vid=9&hid=4108> accessed October 23, 2016.

Pärnoja, Tiina 2013. *Klientide lojaalsus ja pikaajaliste kliendisuhete arendamine AS Atko Tours Virumaa Reisbüroo näitel. Lõputöö*. Pärnu: Pärnu Kolledž. [http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/30775/tiina\\_parnoja.pdf](http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/30775/tiina_parnoja.pdf) (viimati vaadatud 25.03.2017)

Veigel Marika 2015. *Formation of youth worker professionalism: problems in estonia*. Central & Eastern European Academic Source. Vol. 68: 84-96. Available at <http://eds.a.ebscohost.com.ezproxy.utlib.ut.ee/eds/pdfviewer/pdfviewer?sid=cf4d070c-a9c0-48dd-82c7-dc3e9158147e%40sessionmgr4008&vid=10&hid=4211> accessed April 18, 2017.

Värk, Aarne 2012. *Fenomenograafiline uurimus juhtumikorraldajate töö ja kompetentsuse mõistmise viisidest. Magistritöö*. Tartu: Tartu Ülikool. [http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/28549/Vark\\_Aare.pdf](http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/28549/Vark_Aare.pdf) (viimati vaadatud 26.03.2017)

## LISA 1 IDA-VIRU KESKHAIGLA ÜLDSTRUKTUUR 2015



Andmed: IVKH koduleht.  
**Joonis 10.** IVKH struktuur.

## LISA 2 PATSIENTIDE RAHULOLU UURINGU KÜSITLUS 2016

### Lugupeetud patsient!

Palume Teil vastata küsimustele Ida-Viru Keskhaigla ambulatoorsete raviteenuste kohta. Küsitlus viiakse läbi kõigi aprillis ambulatoorsel vastuvõtul käinud patsientide hulgas. Vastamine on anonüümne ja vabatahtlik. Küsimustega ankeedi kohta palume pöörduda kvaliteedijuhhi Monyca Sepp'a poole telefonil 3311103.

<b>1 Kas Te jäite tänase külastusega rahule?</b>					
Jah, väga <input type="checkbox"/>	Jah, üldiselt küll <input type="checkbox"/>	Ei, üldiselt mitte <input type="checkbox"/>	Ei, üldse mitte <input type="checkbox"/>		
<b>2 Kui Teil tekib veel vajadus raviteenuste järele, kas tulete taas Ida-Viru Keskhaiglasse?</b>					
Kindlasti tulen <input type="checkbox"/>	Pigem tulen <input type="checkbox"/>	Pigem ei tule <input type="checkbox"/>	Kindlasti ei tule <input type="checkbox"/>		
<b>3 Kas Te soovitate oma lähedastele sama raviasutust?</b>					
Kindlasti soovitan <input type="checkbox"/>	Pigem soovitan <input type="checkbox"/>	Pigem ei soovita <input type="checkbox"/>	Kindlasti ei soovita <input type="checkbox"/>		
1	2	3	4		
4 Kas jäite rahule sellega, kuidas registratuuritöötaja Teiega suhtles?		Jah, väga <input type="checkbox"/>	Jah, üldiselt küll <input type="checkbox"/>	Ei, üldiselt mitte <input type="checkbox"/>	Ei, üldse mitte <input type="checkbox"/>
		1	2	3	4
5 Kas jäite arsti selgitustega rahule?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas jäite õe või muu spetsialisti selgitustega rahule?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas jäite arsti suhtumisega rahule?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas jäite õe või muu spetsialisti suhtumisega rahule?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas arsti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas õe või muu spetsialisti poolt Teile pühendatud aeg oli piisav?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas vastuvõtt oli korraldatud piisavalt privaatselt?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas selgitused protseduuride ja uuringute kohta olid arusaadavad?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas jäite rahule selgitustega ravimite kasutamise kohta?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kas jäite rahule juhistega, kuidas edaspidi oma terviseprobleemidega toime tulla?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Palun kirjutage, mis Teid vastuvõtu ajal häiris ja mis oleks võinud olla paremini.**

\_\_\_\_\_

**Palun märkige üldised isikuandmed patsiendi kohta.**

15 <b>Patsiendi vanus:</b> _____ aastat	16 <b>Sugu:</b> naine <input type="checkbox"/> 1 mees <input type="checkbox"/> 2
17 <b>Elukoht:</b> _____ maakond	
<b>Täidab raviasutuse töötaja.</b>	
18 Ankeedi number _____	20 Struktuuriüksus _____
19 Ankeedi keel 1 (eesti) 2 (vene)	

**Suur tänu vastamise eest!**

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina **Krista Meeru** (sünnikuupäev: 06.01.1977)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose
- 2. Customer service in the field of development in Ida-Viru central hospital case study,**

mille juhendaja on Tiit Urva ja kaasjuhendaja lektor Jelena Rootamm-Valter,

1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;

1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.

2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Narvas, 18.05.2017