



UNIMED

ÜHENDATUD KLIINIKUD

PATSIENTIDE TAGASISIDE ANALÜÜS

1. november 2018 - 1. veebruar 2019

Kinnitaja: Marja-Liisa Alop, juhatuse esimees



Sissejuhatus: uuringu läbiviimise
metoodika

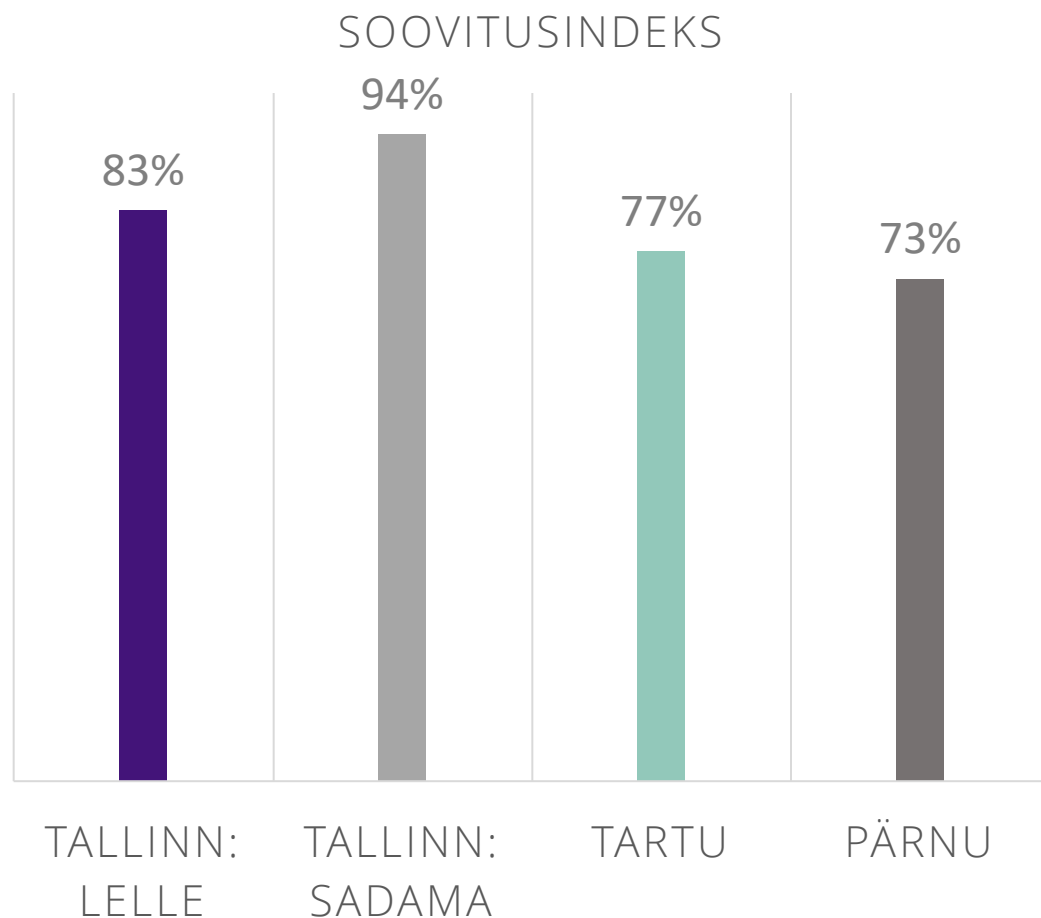
Sissejuhatus: uuringu metoodika

- **Andmete kogumise periood:** 1. november 2018–1. veebruar 2019.
- Ankeet saadeti välja visiidijärgsel päeval **kõikidele** kliinikut külastanud **patsientidele**, kes on vanemad kui 19-aastased.
- Tulemustes kajastub läbilõige kõikidest Unimedi patsientidest (mehed-naised, eri vanused, eri tüüpi ja kestvusega ravid). Vastanuid on kokku 1255.
- Uuringus osalesid Unimedi kõikide kliinikute patsiendid: Tallinn Lelle, Tallinn Sadama, Tartu, Pärnu ja kuus väiksemat ravikabinetti. Ravikabinettide tulemused on liidetud vastava piirkonna suure kliiniku omadega (nende maht eraldi analüüsiks ja järeldusteks liiga väike).
- Patsiendid andsid tagasisidet 10-palli skaalal kolmel põhiteemal: rahulolu kliinikuga, rahulolu arstiga, rahulolu registratuuriga. Nendest hinnangutest arvutatakse kokku iga valdkonna soovitusindeks (NPS). Lisaks oli võimalus oma vastuseid avatult kommenteerida. Madala hinde andnud patsientidega võetakse olukorra täpsustamisega telefoni teel ühendust.
- Süsteem võimaldab tagasisidet vaadata iga arsti ja kliiniku lõikes. Sellest tulenevalt saavad arstid kliinikujuhilt oma tulemuste kohta individuaalselt tagasisidet.



Uuringu tulemused

Peamised tulemused: rahulolu kliinikuga



Peamised tulemused avatud vastustest

Kõige enam ollakse rahul:

- Arstide professionaalsus ja oskus keerulisi teemasid selgitada
- Arstide ja registratuuri hooliv ja hea suhtlusoskus
- Kvaliteetsed ja uued tehnoloogiad-materjalid
- Ilus uus kliinik (Tallinn ja Tartu)
- Visiidi meeldetuletus
- Sain visiidile kiirelt aja (Tartu ja Pärnu)
- Lai valik spetsialiste ühes majas
- Asukoht (Tartu ja Pärnu)

Peamised murekohad:

- Asukoht (Tallinn) või parkimine (Tartus Kvartali keskuses keerukas)
- Pikad järjekorrad (Tallinn)

Kliinikuteülene soovitusindeks: 79%

Peamised tulemused: kui rahule jäite arsti vastuvõtuga

Tagasiside arstidele avatud vastustest

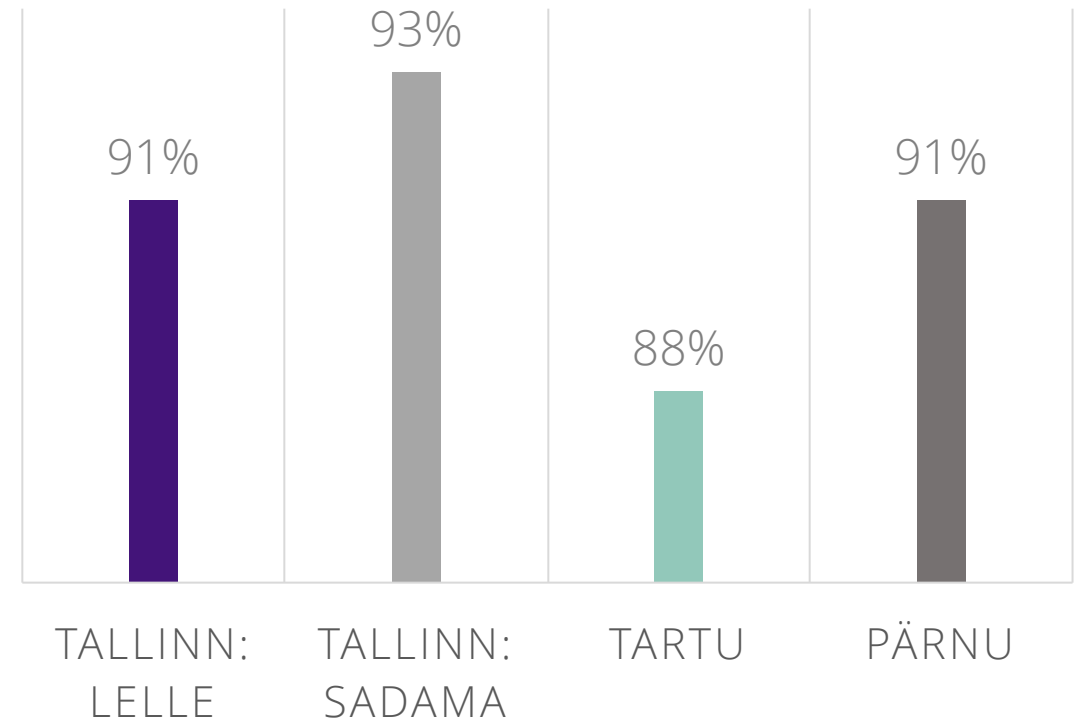
Kõige enam ollakse rahul:

- Arstide professionaalsus ja oskus keerulisi teemasid selgitada
- Arstide hooliv ja hea suhtlusoskus
- Suhe arstiga: arst panustab, et patsient tunneks end mugavalt
- Oskus patsiendi hirmu leevendada

Peamised murekohad:

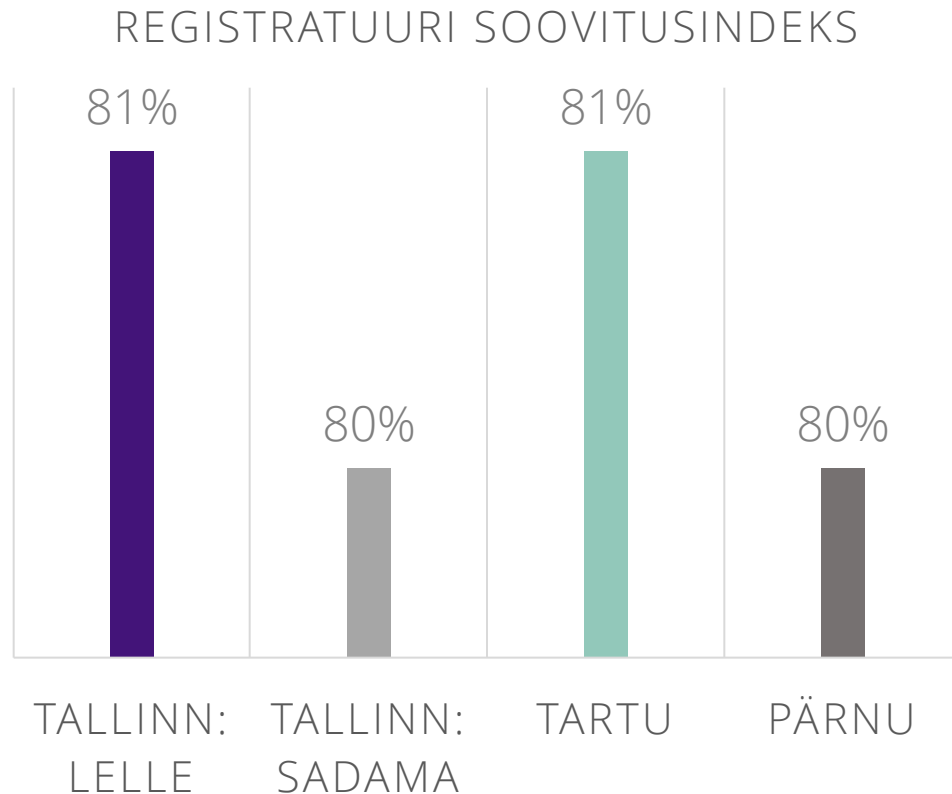
- Suhtlusolukordadest tekkinud üksikud möödarääkimised
- Osade arstide juurde keeruline aega saada

ARSTIDE SOOVITUSINDEKS



Kliinikuteülene soovitusindeks arstidele: 90%

Peamised tulemused: rahulolu registratuuri tööga



Kliinikuteülene registratuuride soovitusindeks: 81%

Peamised tulemused avatud vastustest

Kõige enam ollakse rahul:

- Sõbralik ja abivalmis, professionaalne ja vastutulelik teenindus
- Paindlikkus – püütakse vastu tulla sobiva aja leidmisel. Helistatakse tagasi, kui vabaned mõni varasem aeg
- Rõõmus olek, meeldiva tunde loomine. Viisakas.
- Kiirus ja kannatlikkus asjade ajamisel
- Kiirelt aja saamine (Tartu ja Pärnu)

Peamised murekohad:


- Pikk järjekord registratuuris kohapeal (Tallinn)
- Alati ei märgata, kui patsient kliinikusse jõuab
- Osade spetsialistide juurde pandud aegasid keeruline muuta

Tulemuste kokkuvõte

- Unimedi soovitusindeks on rõõmustav ja Eesti kontekstis kindlasti kõrge.
- Hinnang arstidele on kliiniku ja registratuuriga võrreldes keskmiselt 10% kõrgem. See näitab, et ravi kvaliteeti ja suhet arstiga tuuakse rohkem esile, kui registratuuri tööd või kogemust kliinikus tervikuna.
- Arste kiidetakse professionaalsuse ning heade suhtlus- ja selgitusoskuste eest. Kliiniku puhul on patsientidele oluline rahulolu tõstja hea asukoht, kliiniku väljanägemine ja sisekliima, kaasaegsed tehnoloogiad, võimalus saada kiirelt aeg ning see, et ühes majas töötab palju eri valdkonna spetsialiste. Registratuuri puhul hinnatakse hoolivat ja sõbralikku suhtumist, samuti paindlikkust ja vastutulelikkust.
- Peamised rahulolematused on seotud pikkade järjekordadega (Tallinnas) või olmeprobleemidega (asukoht, parkimine). Arsti töös on madalamad hinnangud enamasti seotud üksikute möödarääkimistega, kus visiidi ajaraam ei ole võimaldanud pikemat vestlust. Registratuuri puhul häiris patsienti kõige enam, kui ei märgatud tema saabumist.

Väljavõtteid avatud kommentaaridest (muutmata kujul)

- „Minuga tegelenud arstid on kõik olnud väga professionaalsed ja sõbralikud.“
- “Väga puhas, hästi maitsekalt kujundatud, lahke vastuvõtt”
- “Arst suhtleb vabalt, saan aru mida ja miks mulle tehakse”
- “Unimed on väga kliendisõbralik ning on võimaluse korral alati tulnud vastu, kui on olnud vajadus kiiresti arsti aega saada”
- „Meeldib see, et patsiendi jaoks on arstil aega“
- Super hea, mõistev ja rahulik arst. Lapsed ise tahavad külastada hambaarsti, see juba ise näitab, et meil on suurepärane arst.“
- „Alati kuulatakse mind ära, aidatakse leida parim lahendus. Helistatakse tagasi, kui järjekord pikem. Väga kõrge teeninduse tase.“
- „Teenindus oli väga meeldiv, põhjalik ja professionaalne. Keskkond ja töövahendid kaasaegsed.“



Analüüs ja järeldused: tulemuste
hindamiseks läbi viidud arutelu
kokkuvõte

Analüüs ja järeldused teenuse parandamiseks

- Ühe murekohana toodi välja pikad järjekorrad osade spetsialistide juurde, eelkõige just Tallinna kliinikus. Selle probleemi lahendamiseks on **vajalik registratuuri koolitamine**, et nad oskaksid patsiente paremini suunata nende arstide juurde, kelle graafikus on rohkem vabu aegu. Samuti vajalik arendada kliinikuteülest koostööd.
- Keerukate suhtlusolukordade vältimiseks **koolitame ja toetame nii oma arste kui registratuuri pidevalt**. Negatiivse tagasiside korral vestleb kliiniku juhataja nii patsiendi kui olukorraga seotud töötajaga. Ühiselt sõnastatakse, mida õppida järgmiseks korraks. Kindlasti keskendume sellele, et arstil oleks visiidi käigus piisavalt aega patsiendile kõike vajalikku rahulikult ja lihtsas keeles selgitada.
- Kõrgeima soovitusindeksi sai Unimed Sadama kliinik. Siit võib järeldada, et **patsiendid hindavad kodust tunnet, mida pakub väike kliinik**. See on heaks suuniseks teenuse disainimisel ka suurtes kliinikutes. Eesmärgiks peab olema sama hubane, mugav ja lähedane kogemus, nagu meie väiksemates kliinikutes.



Aitäh!