



PATSIENTIDE TAGASISIDE ANALÜÜS

1. jaanuar 2019 – 31. detsember 2019

Kinnitaja: Marja-Liisa Alop, juhatuse esimees

Uuringu läbiviimise metoodika

Metoodika

- Andmete kogumise periood: **01.01.2019–31.12.2019**. Ankeet saadeti välja visiidijärgsel päeval kõikidele kliinikut külastanud patsientidele. Ankeeti saadetakse iga 6 kuu tagant, mitte tihemini.
- 2019. a tulemustes kajastub läbilõige Järve, Sadama, Tartu, Pärnu kliinikute ja Kihnu, Kärdla, Keila, Saku, Lihula ravikabinettide patsientidest. Kaarli, Sõpruse, Ülemiste kliiniku ja Ülemiste Tervisemaja ravikabinettide tulemused hakkavad kajastuma 2020. a tulemustes. Vastanuid on kokku **5054**. Ravikabinettide tulemused on liidetud vastava piirkonna suure kliiniku omadega.
- **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

Kliinikute ülene soovitusindeks:

79,7 %



Peamised tulemused: rahulolu kliinikuga (avatud vastustest)

Kõige enam ollakse rahul:

- Arstide professionaalsus ja põhjalikkus
- Arstide ja registratuuri hooliv ja hea suhtlusoskus
- Kvaliteetsed ja uued tehnoloogiad-materjalid
- Ilusad kliinikud
- Visiidi meeldetuletuse süsteem
- Võimalus kiirelt aeg saada (väiksemad kliinikud)
- Palju spetsialiste mugavalt ühes asukohas koos
- Asukoht, ligipääsetavus

Peamised murekohad:

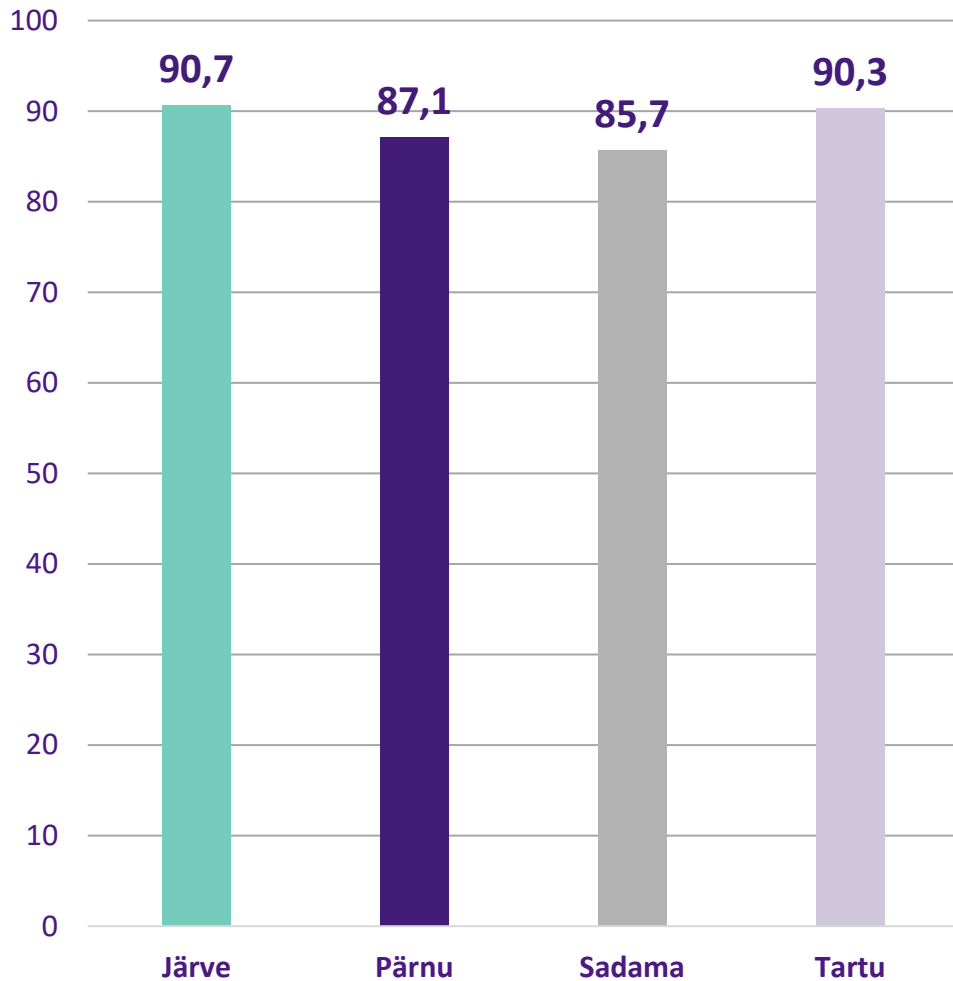
- Asukoht või parkimine
- Pikad järjekorrad (suuremad kliinikud)

Väljavõtted avatud kommentaaridest

Kommentaariid kliinikule

- “Korralik kliinik, kus on kõik erinevad hambaraviteenused koos ühes kohas. Kvaliteetsed töövahendid, usaldusväärne õhkkond ja meeldiv viisakas ning arusaadav suhtlus.”
- “Olen viimase paari aasta jooksul tihti Unimedi kliinikut külastanud ja selle põhjal arvan, et tegemist on püsivalt ladusa töökorraldusega ja kliendisõbraliku asutusega. Meeldib, et patsiendi aega hinnatakse, vastuvõtuaegadest peetakse kinni ja vajadusel (valu jms) leitakse võimalus kiireks vastuvõtuks.”
- “Teenindajad on teil sõbralikud, viisakad (isegi väga) ja kiired, asjatundlikud. Väga meeldivad on kõik, kellega olen kokku puutunud. “
- “Olen alati abi saanud. Tänu väga headele arstidele soovitaksin teie hambakliinikut nii sõbrale kui ka kolleegile. “

Kliinikuteülene soovitusindeks
arstidele: **90,1 %**



Peamised tulemused: kui rahule jäite arsti vastuvõtuga (avatud vastustest)

Kõige enam ollakse rahul:

- Arstide professionaalsus, põhjalikkus nii ravitöös kui ka vajaminevate protseduuride seletamises
- Kaasaegne lähenemine hambaravile (valutu ravi, patsientide võimalusi arvestav ravi)
- Arstide hoolivus patsientidesse, suhtlemisoskus
- Oskus patsiendi hirmu leevendada – hea suhtlemisoskus ka väikelaste ravimisel

Peamised murekohad:

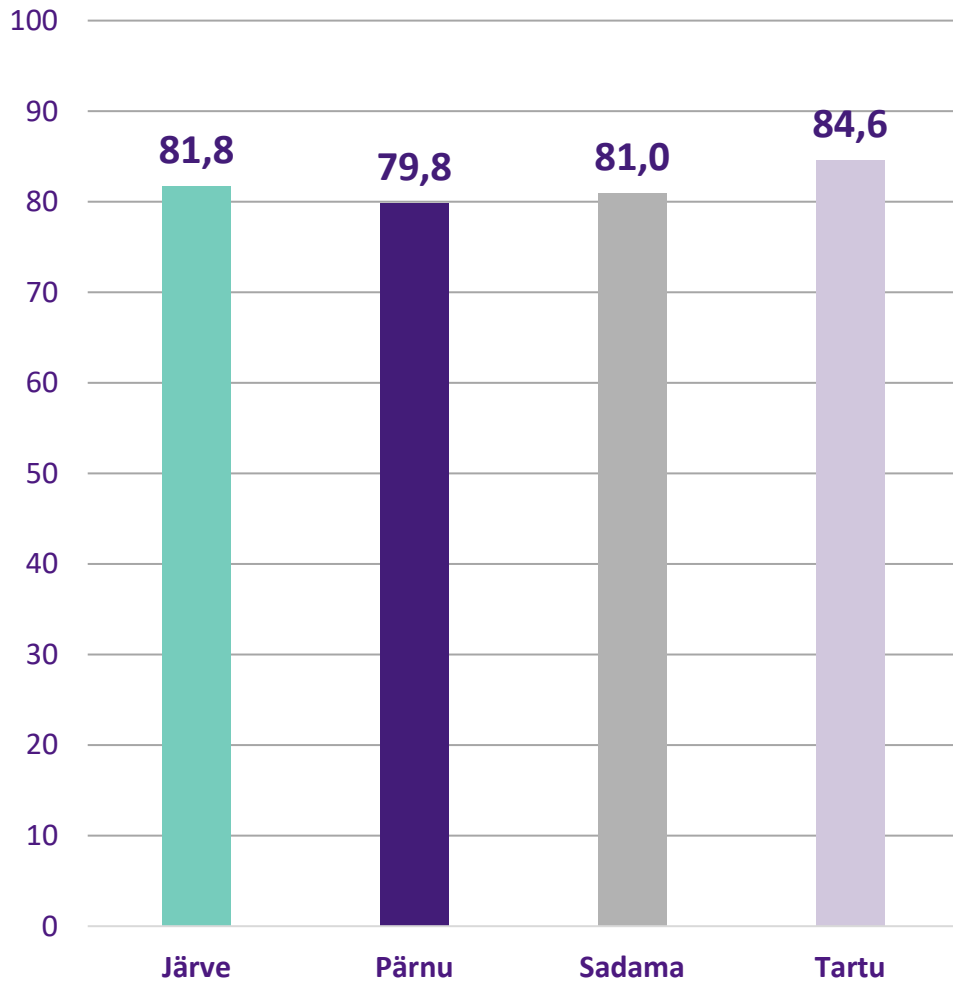
- Asukoht või parkimine
- Pikad järjekorrad

Väljavõtted avatud kommentaaridest

Kommentaari arstidele

- “Meeldivad inimesed ja suhtutakse hästi patsienti.”
- “Professionaalne abi, põhjalik informatsioon ja inimlik mõistmine.”
- “Doktor vastas kõigile mu küsimustele, suhtles väga meeldivalt ning andis põhjalikku nõu.”
- “Arst oli suurepärane, kellegi teise juurde ei lähekski enam.”
- “Olen sellest kliinikust saanud väga korralikku ravi ja kogenud suurepärast teenindust.”
- “Jäin väga rahule, arst oli väga sõbralik ja professionaalne. Mulle väga meeldis ka, kui sujuv oli koostöö hambaarsti ja hambaarstiõe vahel.”

Kliinikuteülene soovitusindeks
registratuuridele: **82,1 %**



Peamised tulemused: rahulolu registratuuri tööga (avatud vastustest)

Kõige enam ollakse rahul:

- Sõbralik ja abivalmis, professionaalne ja vastutulelik teenindus
- Paindlikkus – püütakse vastu tulla sobiva aja leidmisel
- Helistatakse tagasi, kui vabaneb mõni varasem aeg
- Rõõmus olek, meeldiva tunde loomine, viisakus
- Kiirus ja kannatlikkus asjade ajamisel
- Kiirelt aja saamine

Peamised murekohad:

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

Väljavõtted avatud kommentaaridest

Kommentaariid registratuurile

- “Väga meeldiv kogemus, patsiendi mure kuulatakse, pakutakse võimalust erakorralist abi saada, antakse ülevaade ooteaja pikkusest. Kui arsti visiidile järgneval päeval soovisin telefoni teel uuesti vestelda arstiga, siis anti arstile info edasi ja arst ise helistas mulle tagasi, nii et kõik toimus suurepäraselt. Tänan!”
- “Toredad naerusuised ja asjalikud registraatorid. Ei kohta just paljudes firmades sellist suhtumist.”
- “Kogu teenindus oli väga professionaalne. Väga hea tunne jäi sellest külastusest. Kui abi vaja, saan sealt alati abi.”
- “Registratuuris on teenindamine alati väga sõbralik, osavõtlik ja abipakkuv. Suured tänud!”

Tulemuste kokkuvõte

- Unimedi soovitusindeks on Eesti kontekstis kindlasti kõrge. **Hinnang arstidele on kliinikuga võrreldes 10 % ning registratuuriga võrreldes keskmiselt 8 % 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 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.

Analüüs ja järeldused:
tulemustehindamiseks
läbi viidud arutelu
kokkuvõte

Analüüs ja järeldused teenuse parandamiseks

- **Uuringu tulemuste analüüsimisel osalenud konsiilium toob ühe murekohana välja pikad järjekorrad osade spetsialistide juurde**, Tallinnas eelkõige Järve kliinikus. Selle probleemi lahendamiseks on vajalik registratuuri koolitamine, et nad oskaksid patsiente paremini suunata nende arstide juurde teistes Unimedi kliinikutes, kelle graafikus on rohkem vabu aegu.
- **Keerukate suhtlusolukordade vältimiseks koolitame ja toetame oma arste ja registratuuri pidevalt.** Negatiivse tagasiside korral vestleb kliiniku juhataja patsiendi ja olukorraga seotud töötajaga. Ühiselt sõnastatakse, mida õppida järgmiseks korraks. Keskendume sellele, et arstil oleks visiidi käigus piisavalt aega patsiendile kõike vajalikku rahulikult ja arusaadavalt seletada.
- **Kõrgeima kliinikuteülese soovitusindeksi sai Unimed Sadama kliinik, järgnes Unimed Järve kliinik.** Siit võib järeldada, et patsiendid hindavad nii väikese kliiniku personaalsust ja hubasust kui ka võimalust saada kõik teenused ühest kohast (suurest kliinikust) – lihtsamate hambamurede lahendamisest kuni komplekssete ravilahendusteni (nt implantaatide paigaldus).