



# PATSIENTIDE TAGASISIDE ANALÜÜS

1.01.2020 – 31.12.2020

Kinnitaja: Marja-Liisa Alop, juhatuse esimees

# Uuringu läbiviimise metoodika

- Andmete kogumise periood: **01.01.2020–31.12.2020**. Ankeet saadeti välja visiidijärgsel päeval kõikidele kliinikut külastanud patsientidele või nende vanematele/hooldajatele. Ankeeti saadetakse iga 6 kuu tagant, mitte tihemini.
- 2020. a tulemustes kajastub läbilõige kõikide Unimedi kliinikute ja ravikabinettide patsientidest. Vastanuid on kokku **14 812**. 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 kliinikjuhilt oma tulemuste kohta individuaalselt tagasisidet.

# Uuringu tulemused

Kliinikute ülene soovitusindeks:  
**83,8 %**



## 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)

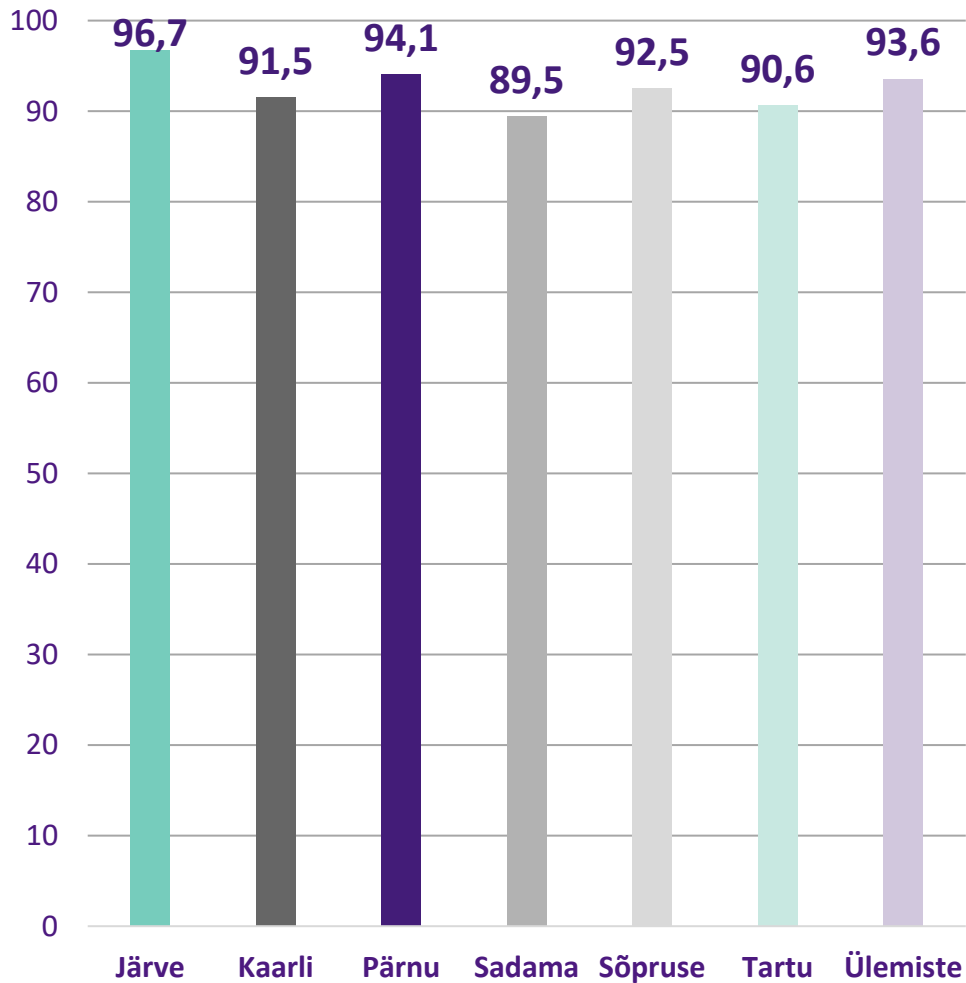
# Väljavõtted avatud kommentaaridest

## Kommentaarid kliinikule



- Alati professionaalne ja kiire teenindus!
- Väga hea mainega kliinik. Arstid teevad suurepärase tööd ning kollektiiv suhtub klientidesse ülimalt viisakusega.
- Olen Unimedi kliinikut külastanud juba pikka aega ning alati on teenus vastanud minu ootustele.
- Hea asukoht (laste koolide ja minu töökoha juures), bussi- ja trammiliiklus lähedal. Puhas ja avar keskkond. Turvaline praeguses Covid19 ajas.
- Teenindus suurepärase. Väga oluline, et ei pidanud ukse taga kaua ootama, st vastuvõtuoja algus ei nihkunud edasi.
- Oleme Unimedis juba 5 aastat käinud, soovitan kõigile, kes soovitust küsivad.

Kliinikuteülene soovitusindeks  
arstidele: **91,4 %**



## 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

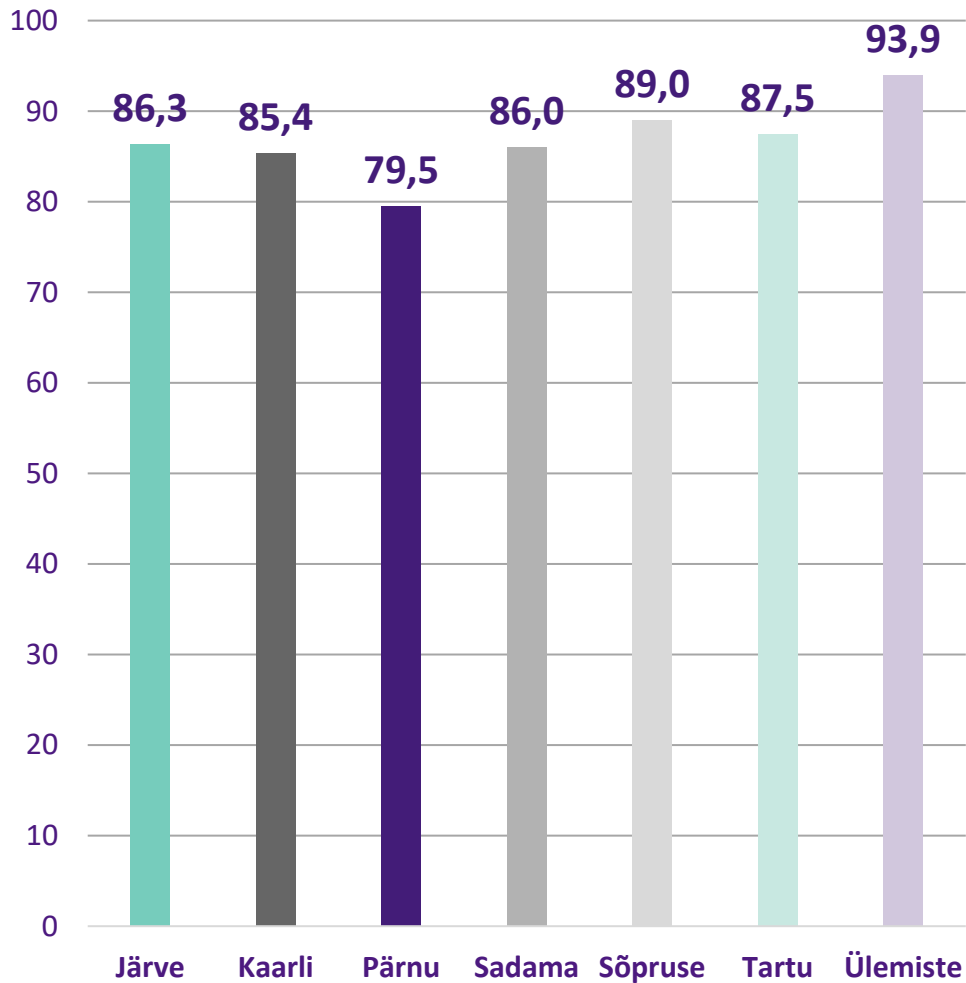
## Kommentaariid arstile



- Arstid on kõik väga hoolivad ja enda tööd armastavad! Aitäh!
- Meie pere hambaarst ongi lihtsalt kõige parem. Hambaarsti juurde minek on pigem meeldiv käik, kui ebamugav kohustus.
- Lapsele selgitati järgnevat sammu rahulikult, sõbralikult. Täiskasvanu tunneb end ka kindlates kätes rahuliku ja kindla arsti käe all.
- Olen ärevushoogudega inimene, lähen närvi iga pisikese asja pärast, kuid arst oli väga professionaalne, rahustas ja oli toetav, sellist suhtumist pole kusagil kogunud, nii et olen väga rahul, super.
- 2-aastase lapse esimene visiit hambaarstile oli suurepärane ja meeldiv kogemus. Sain vajalikku infot ning klienditeenindus oli samuti äärmiselt positiivne.
- Suurepärane, laps sai tänu arstile suurest hirmust üle.



Kliinikuteülene soovitusindeks  
registratuuridele: **86,5 %**



## Peamised tulemused: rahulolu registratuuri tööga (avatud vastustest)

### Kõige enam ollakse rahul:

- Sõbralik ja abivalmis, professionaalne ja vastutulelik teenindus
- Püütakse vastu tulla sobiva aja leidmisel
- Varasema aja vabanemisel helistamine
- Rõõmsameelsus, meeldiva tunde loomine, viisakus
- Kiirus ja kannatlikkus
- Võimalus kiirelt aeg saada

### 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



- Alati olnud registratuuriga vaid meeldivad kogemused.
- Teie administraator on tõesti visiitkaardiks: sõbralik, hooliv ja abivalmis. Isegi e-kirja teel suheldes on seda tunda. Väga meeldiv on saada hambaarsti juurde tulles sellise sooja vastuvõtu osaliseks.
- Meeldiv ja rahulik. Kuna paljud kardavad hambaarsti, siis esmane kontakt registratuuris peab olema rahustav ja usaldust tekitav.
- Alati väga meeldiv suhtlus! Samuti väga meeldiv, et registratuurist helistatakse, kui vabaneb mõni varasem vastuvõtuaeg.
- Väga väga rõõmsameelne ja tõesti hea teenindaja. Olen ülirahul.
- Registratuuris töötab väga sõbralik ja alati abivalmis inimene.

- Unimedi soovitusindeks on Eesti kontekstis kindlasti kõrge. **Hinnang arstidele on kliinikuga võrreldes 8 % ning registratuuriga võrreldes keskmiselt 5 % 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:  
tulemuste hindamiseks  
läbi viidud arutelu  
kokkuvõte

# Analüüs ja järeldused teenuse parandamiseks



- **Konsiilium, kes uuringu tulemusi analüüsi, leidis, et tegelema peab murekohaga, mis puudutab pikkasid järjekordi osade spetsialistide juurde.** Tegeleme juba praegu ja pöörame edaspidi veel rohkem tähelepanu registratuuri koolitamisele, et osataks 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 said Unimed Järve kliinik ja Unimed Ülemiste kliinik.** Seega hinnatakse 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).