



Protokoll nr: 171101

Koostamise kuupäev: 10.11.2017

Kinnitas: Lauri Soopalu/juhatuse liige

Patsientide rahulolu ja kaebuste kokkuvõte, analüüs ja arutelu koos tulemuste protokollimisega

CITY HAMBAKLIINIK OÜ

september-oktoober 2017.a

Koostatud lähtudes Sotsiaalministri määrusest Tervishoiuteenuste kvaliteedi tagamise nõuded 15.12.2004 nr 128 § 6 (6)

METOODIKA

- Patsientide rahulolu uuring viidi läbi CityDental Hambakliinikus perioodil *september-oktoober 2017.a*
- Rahulolu uuring viidi läbi ühtse ankeedi alusel (“CityDental Hambakliiniku tagasiside vorm”)
- Tagasiside vormid olid välja pandud administraatori lauale ning iga patsient, kes antud perioodil raviarsti külastas sai ankeedi kaasa võtta või täita kohapeal
- ***Vastamine oli anonüümne ja vabatahtlik***
- Samuti oli võimalik täita tagasiside vorm CityDental Hambakliiniku kodulehel www.citydental.ee
- Patsiendi rahulolu hindamise vormi koostamisel oli arvestatud peamisi hambaraviteenuseid mõjutatavaid tegureid
- Patsiendi rahulolu ja pakutava teenuse kvaliteeti hinnati läbi 8 erinevat aspetki. Samuti andis uuring tagasisidet vastanud patsiendi vanuse kohta.

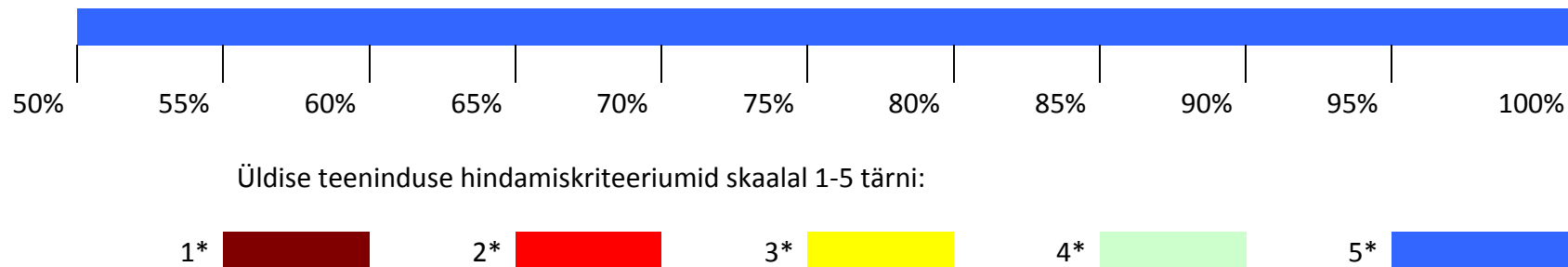
NB! Patsiendi rahulolu ja kaebuste kokkuvõttes, analüüsis ning tulemuste protokollimises on eraldi välja toodud ka rahulolu hinnangu kokkuvõtte CityDental Hambakliiniku sotsiaalmeedia vahendusel (Facebook fännileht ja Google konto) antud hinnangutest perioodil jaanuar-oktoober 2017.a.

Järgmine patsiendi rahulolu ja kaebuste kokkuvõttes, analüüsis ning tulemuste protokollimine on planeeritud perioodil juuni-august 2018.a.

CityDental Hambakliiniku Facebook fännilehe ja Google konto hinnang üldisele teenindusele

Hinnangute periood: jaanuar-oktoober 2017.a

Hinnanguid kokku: 13 arvamusavaldust



Analüüs:

Facebook fännilehe arvustute põhjal väljendasid kõik tagasiside andnud patsiendid rahulolu, millest eraldi võib välja tuua rahulolu sõbralikule suhtumisele ja professionaalsele teenindusele ning kliinikus olevale meeldivale õhkkonnale. Antud ajaperioodil Facebook fännilehe põhjal ei esitatud ühtegi kaebust ega väljendatud negatiivset rahulolu üldisele teenindusele ega pakutud raviteenustele.

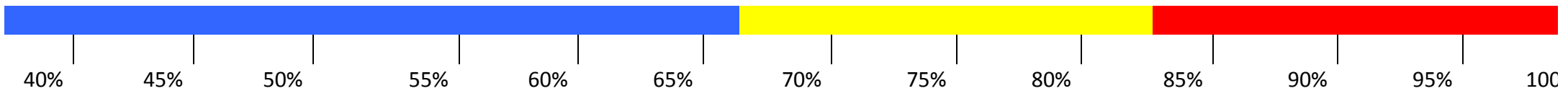
CityDental Hambakliiniku Patsientide rahulolu uuring

Hinnangute periood: september-oktoober 2017.a


Hinnanguid kokku: 41 tagastatud ankeeti


Keskmine vanmu: 32 eluaastat

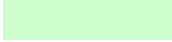
Kuidas olete rahul ravijärjekorra pikkusega?




Ravijärjekorra hindamiskriteeriumid:

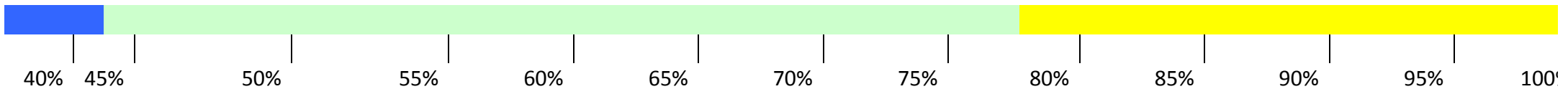

Pidin kaua ootama


Sooviksin kiiremini aega



Ei oska öelda



Rahul

Kuidas olete rahul registratuuri tööga?




Registraatori töö hindamiskriteeriumid:

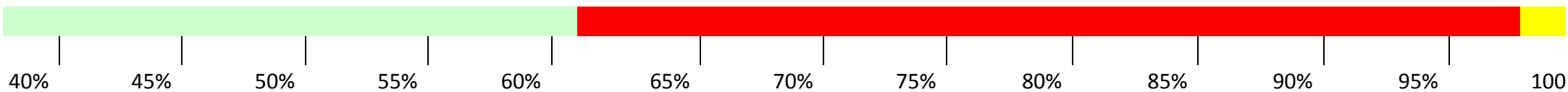

Ei ole rahul


Ei oska öelda

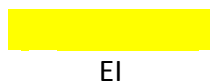

Rahul


Väga rahul

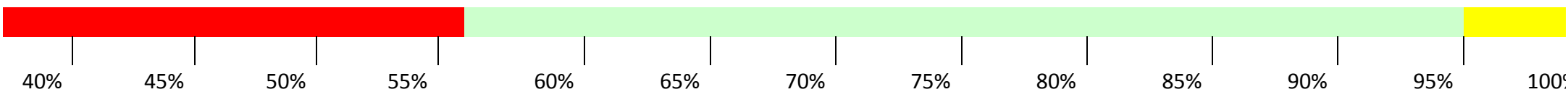
Kas raviarst seletas piisavalt ja arusaadavalt hammaste seisukorda ja vajalikku ravi?



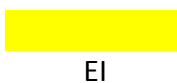
Raviarsti seletuste hindamiskriteeriumid:



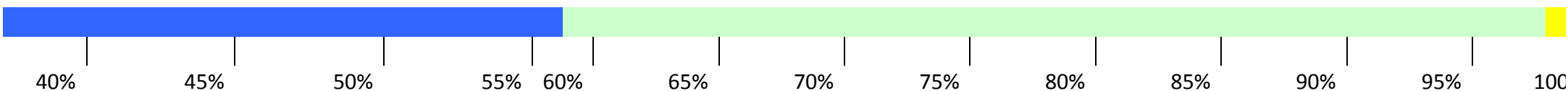
Kas saite ravimaksumuse kohta piisavalt infot?



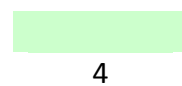
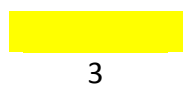
Raviarsti seletuste hindamiskriteeriumid:



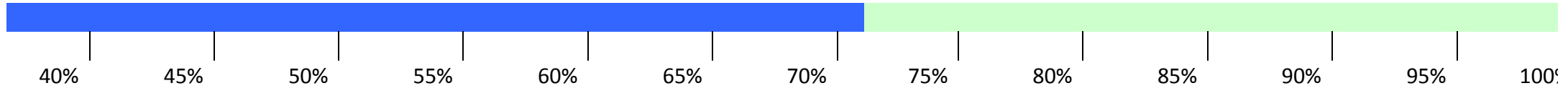
Kuidas jäite rahule teostatavate protseduuridega?



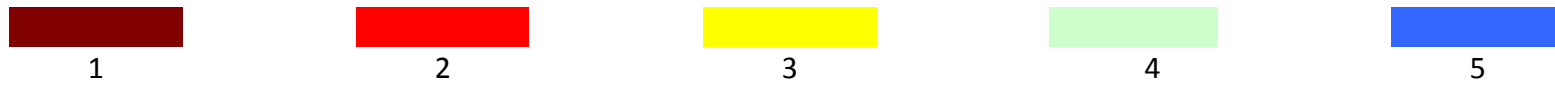
Protseduuride rahuolu hindamiskriteeriumid skaalal 1-5 palli:



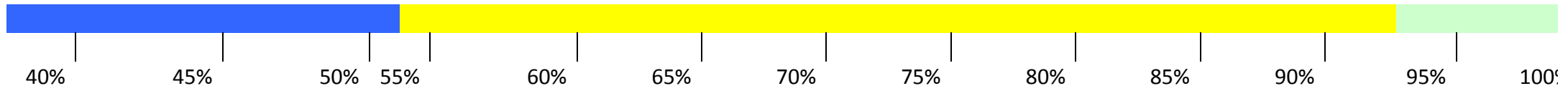
Millise hinnangu annaksite oma ravivisiidile?



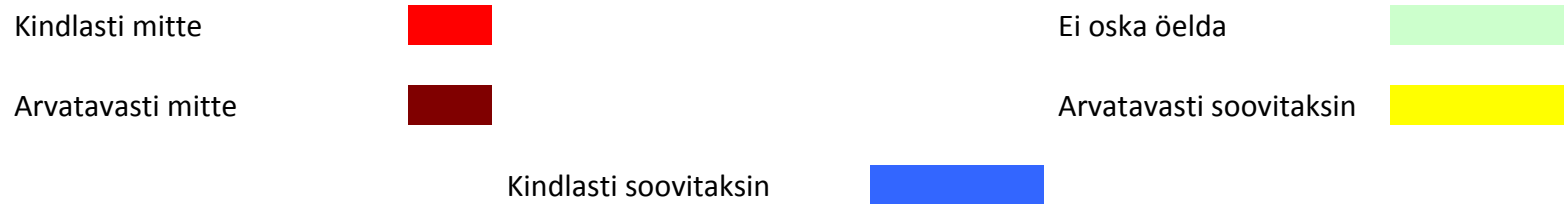
Üldise ravivisiidi rahuolu hindamiskriteeriumid skaalal 1-5 palli:



Kas soovitaksite meie kliinikut oma tuttavatele?



Patsiendi üldise rahulolu hindamiskriteeriumidi:



Rahulolu uuringu hinnang lähtudes erinevatest aspektidest

Kõrgeim rahulolu oli järgmistes aspektides:

- ✓ *Rahul teostatavate protseduuridega*
- ✓ *Rahul registratuuri tööga*
- ✓ *Raviarst seletas piisavalt ja arusaadavalt hammaste seisukorda ja vajalikku ravi*

Madalam rahulolu oli järgmistes aspektides:

- *Ei saadud ravimaksumuse kohta piisavalt infot (arvestatud ka juhud, kui patsient ei tundnud huvi ravimaksumuse kohta)*
- *Ravijärjekord pikk, patsiendid oleksid soovinud saada kiiremini raviarsti vastuvõtule*

Patsientide soovitusel ja ettepanekud:

- *Kodulehe "mobiili" versioon ei ole kasutajasõbralik*
- *Assistent ei tohiks visiidiajal vastata erakõnele*
- *Kodulehe ülesehitus natukene keeruline ja vajalikku infot raske kohati leida*

PATSIENDI RAHULOLU UURINGI ANALÜÜS

Patsiendi rahulolu parandamiseks ja ravikvaliteedi tõstmiseks ning üldise teeninduse parandamiseks tuleb CityDental Hambakliinikul pöörata tähelepanu eelkõige järgmistele tegevustele:

- ✓ Motiveerida raviarste võimalusel planeerima raviaegasid efektiivsemalt, mis aitab lühendada ravijärjekorda
- ✓ Korraldada kliinikusiseseid arutelusid kuidas anda patsiendile paremini ülevaade ravimaksumusest
- ✓ Rääkida hambaravi assistentidega eratelefoni kasutamise reeglitest ja õigustest töösisesel ajal
- ✓ Kaasajastada hambakliiniku koduleht ja sealjuures muuta “mobiili” versioon kasutajasõbralikumaks