



Protokoll nr: 181201

Koostamise kuupäev: 12.12.2018

Kinnitas: Lauri Soopalu/juhatuses liige

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

CITY HAMBAKLIINIK OÜ

Juuni – august 2018.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 *juuni – august 2018.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.

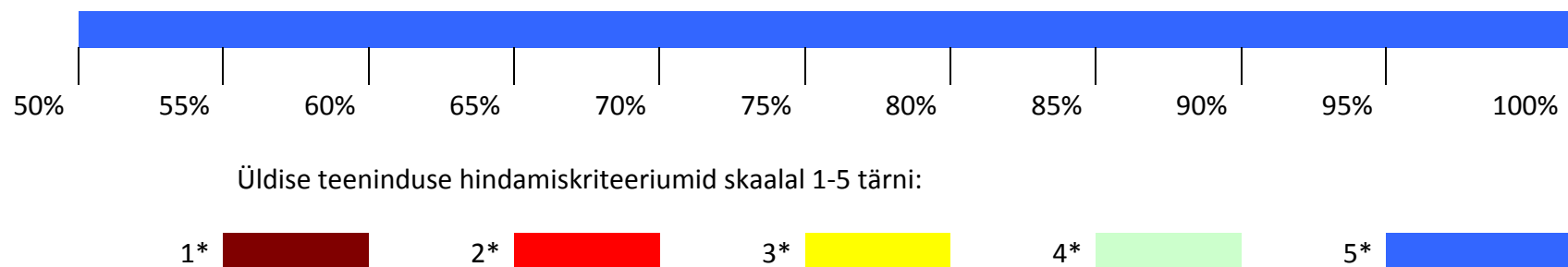
NB! Patsiendi rahulolu ja kaebuste kokkuvõttes, analüüsis ning tulemuste protokollimises on eraldi välja toodud ka rahulolu hinnangu kokkuvõtte CityDental Hambakliiniku sotsiaalmeedia vahendusel (Facebook fännileht ja Google konto) antud hinnangutest perioodil jaanuar-august 2018.a.

Järgmine patsiendi rahulolu ja kaebuste kokkuvõttes, analüüsis ning tulemuste protokollimine on planeeritud perioodil juuni-august 2019.a.

CityDental Hambakliiniku Facebook fännilehe ja Google konto hinnang üldisele teenindusele

Hinnangute periood: jaanuar-august 2018.a

Hinnanguid kokku: 6 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 ajavahemikul esitati ka üks kaebus Facebook fännilehe kaudu, mis lahendati patsiendi ja kliiniku vaheliste täpsustuste ning kirjalike selgituste jagamise teel.

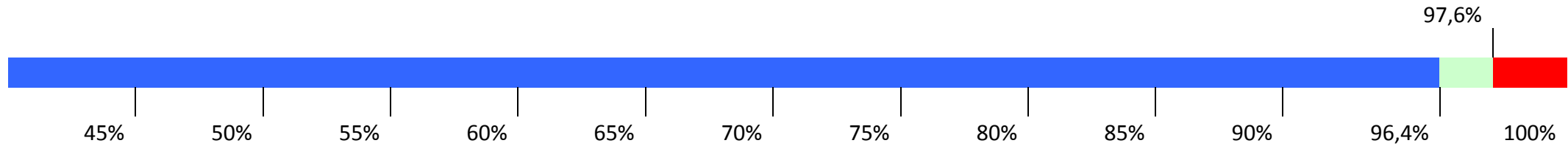
CityDental Hambakliiniku Patsientide rahulolu uuring

Hinnangute periood: juuni – august 2018.a


Hinnanguid kokku: 167 tagastatud ankeeti


Keskmine vanmu: 36 eluaastat

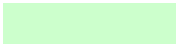
Kuidas olete rahul ravijärjekorra pikkusega?




Ravijärjekorra hindamiskriteeriumid:

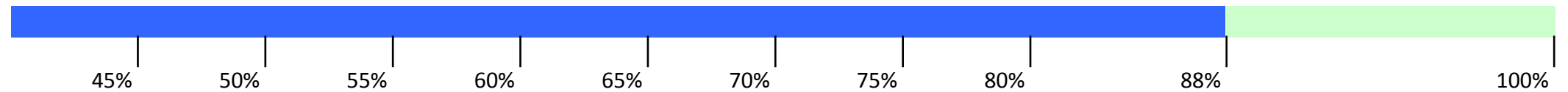

Pidin kaua ootama


Sooviksin kiiremini aega



Ei oska öelda



Rahul

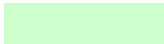
Kuidas olete rahul registratuuri tööga?




Registraatori töö hindamiskriteeriumid:

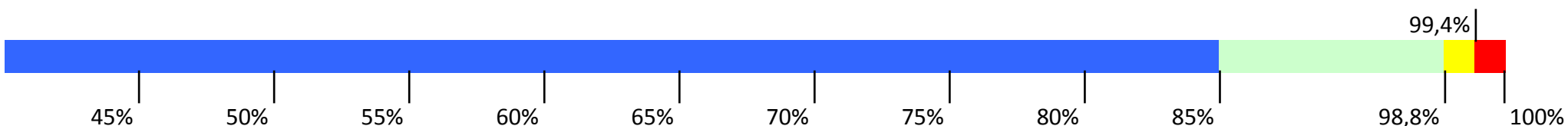

Ei ole rahul


Ei oska öelda


Rahul


Väga rahul

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



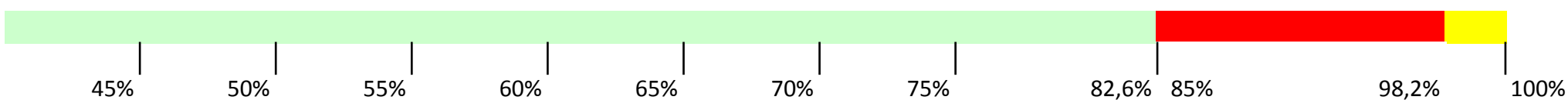
Raviarsti seletuste hindamiskriteeriumid:

Ei mäleta

EI

JAH

Kas saite ravimaksumuse kohta piisavalt infot?



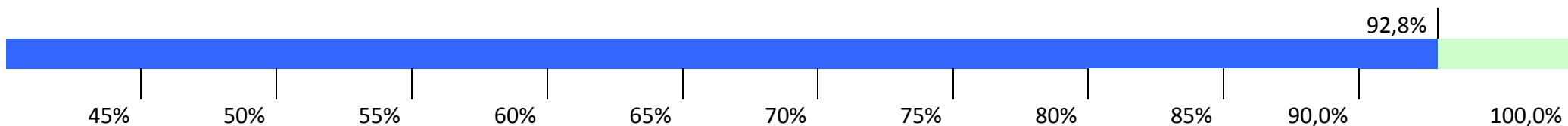
Raviarsti seletuste hindamiskriteeriumid:

Ei tundnud huvi

EI

JAH

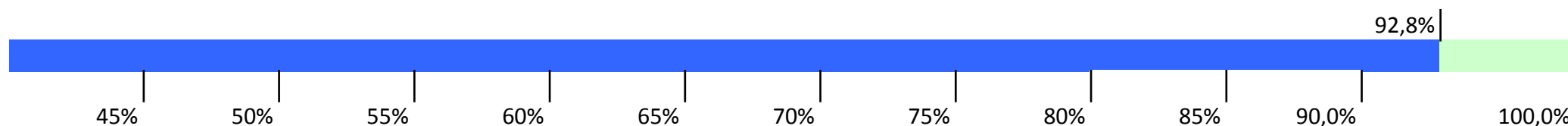
Kuidas jäite rahule teostatavate protseduuridega?



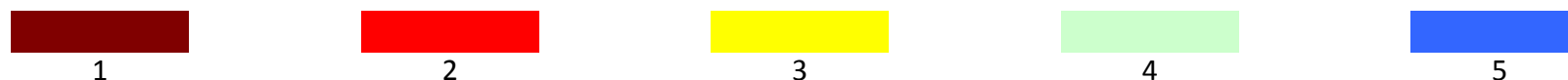
Protseduuride rahuolu hindamiskriteeriumid skaalal 1-5 palli:



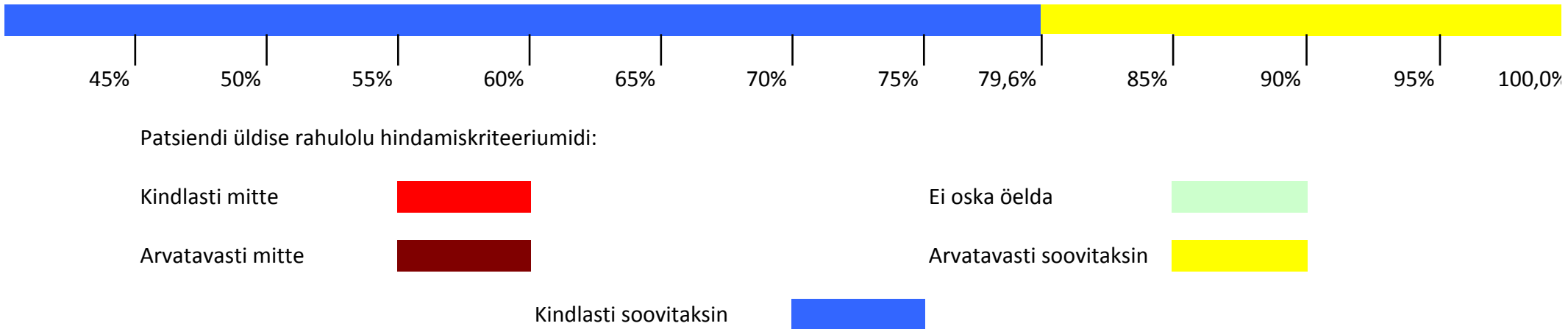
Millise hinnangu annaksite oma ravivisiidile?



Üldise ravivisiidi rahuolu hindamiskriteeriumid skaalal 1-5 palli:



Kas soovitaksite meie kliinikut oma tuttavatele?



Rahulolu uuringu hinnang lähtudes erinevatest aspektidest

Kõrgeim rahulolu oli järgmistes aspektides:

- ✓ *Rahul teostatavate protseduuridega*
- ✓ *Raviarst seletas piisavalt ja arusaadavalt hammaste seisukorda ja vajalikku ravi*
- ✓ *Ravijärjekord on aksepteeritav ning mitte pikk*

Madalam rahulolu oli järgmistes aspektides:

- *Ei saadud ravimaksumuse kohta piisavalt infot (arvestatud ka juhud, kui patsient ei tundnud huvi ravimaksumuse kohta)*

Patsientide soovitusel ja ettepanekud:

- *Patsiendid on Rahul, et saavad kasutada “ühekordseid hambaharju” meie kliinikus enne visiiti*
- *Suuremahuliste ravitööde jaoks soovitakse alati saada väga detailset raviplaani ja maksumust*
- *Lastenurk väikestele patsientidele, et ooteaeg raviarsti vastuvõtule ei oleks nii ärev ja pikk.*

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
- ✓ Et anda paremat administratsiooni teenust, tuleb tööle võtta ka teine administraator, et patsiendid ei peaks ootama ja teenindus oleks sujuvam (telefoni vastamise aeg, kliinikus oleva patsiendi teenindus jne.)
- ✓ *Laiendada kliiniku ooteruumi ning luua lapspatsientidele mängunurk. Üldist kliiniku arengut silmas pidades, pakkuda tööd erialaspetsialistidele ning eriarstidele ning arendada meeskonnatööd ja pöörata suurt tähelepanu koolitustele.*