



Patsientide rahulolu uuringu kokkuvõtte koos analüüsi, arutelu ja tulemuste protokollimisega

Maxilla AS

oktoober 2017 – november 2017

Kinnitanud juhatuse liige Mari-Ann Abel

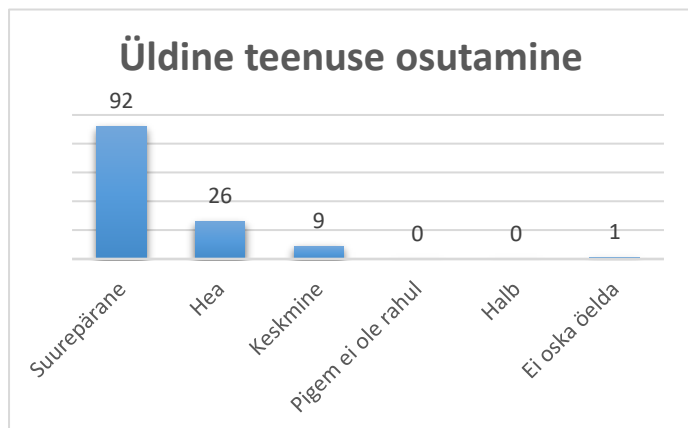
Sissejuhatus

- Rahulolu uuringus kasutas Maxilla AS küsitluslehti ja veebiankeeti
- Küsitlus viidi läbi vabatahtlikkuse alusel anonüümselt
- Uuring viidi läbi oktoobrist kuni novembrini aastal 2017
- Võimalik oli täita küsitluse vorm Tallinna ja Tartu kliinikutes kohapeal või Maxilla Hambakliiniku kodulehel aadressil www.maxilla.ee
- Kokku vastas 128 inimest, kellest 92 olid naised ja 36 mehed
- Vastanute keskmine vanus oli 34 eluaastat, kellest vanim vastaja oli 78 aastane ja noorim 10 aastane (ankeedi täitis lapsevanem)
- Patsiendi rahulolu küsitluse koostamisel oli kasutatud peamisi hambaraviteenusega seotud küsimusi

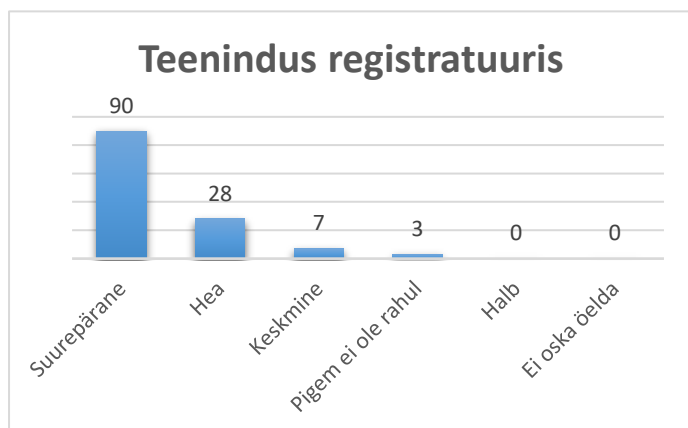
Kogutud andmed

Hinnangud teenindusele

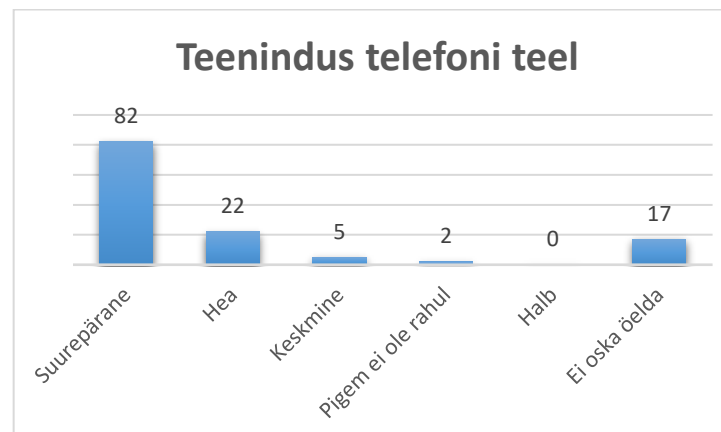
1. Üldine teenuse osutamine



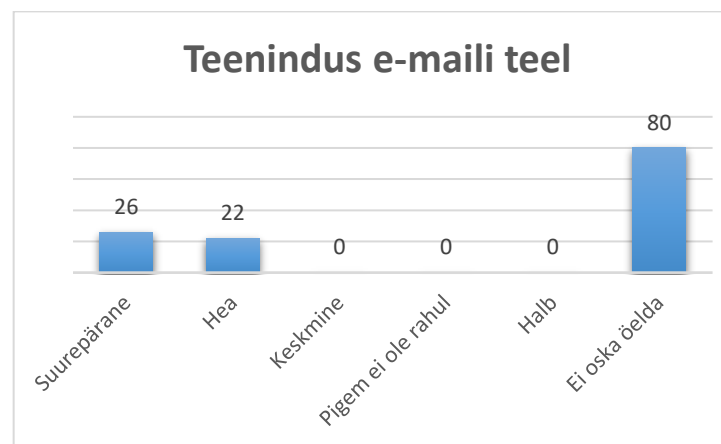
2. Teenindus registratuuris



3. Teenindus telefoni teel

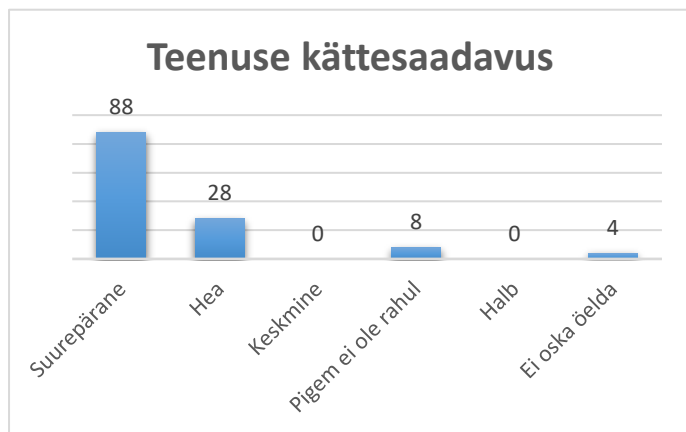


4. Teenindus e-maili teel

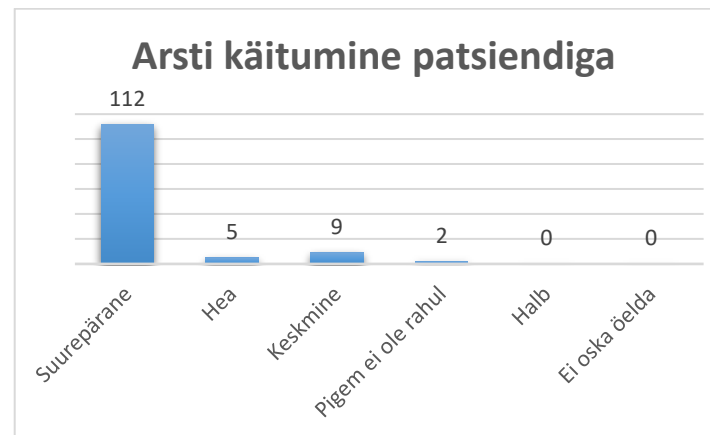


Hinnangud teenusele

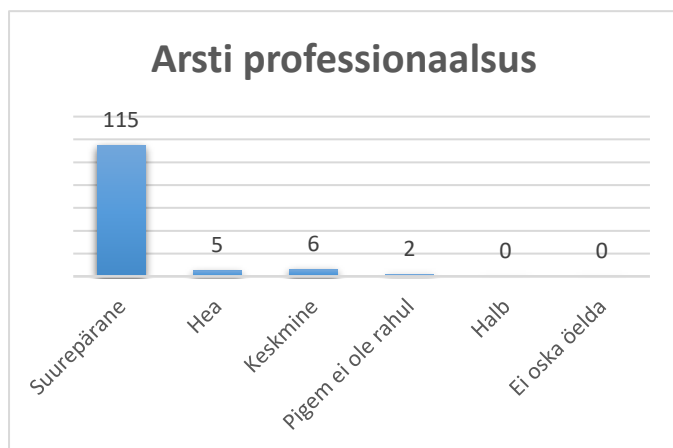
5. Teenuse kättesaadavus



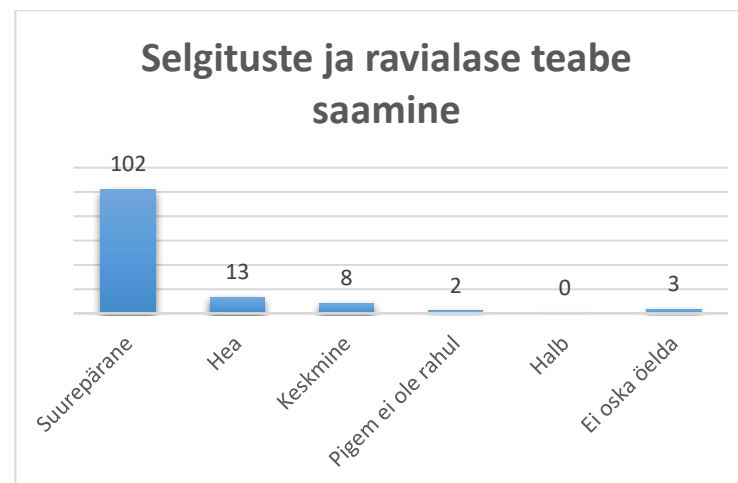
6. Arsti käitumine patsiendiga



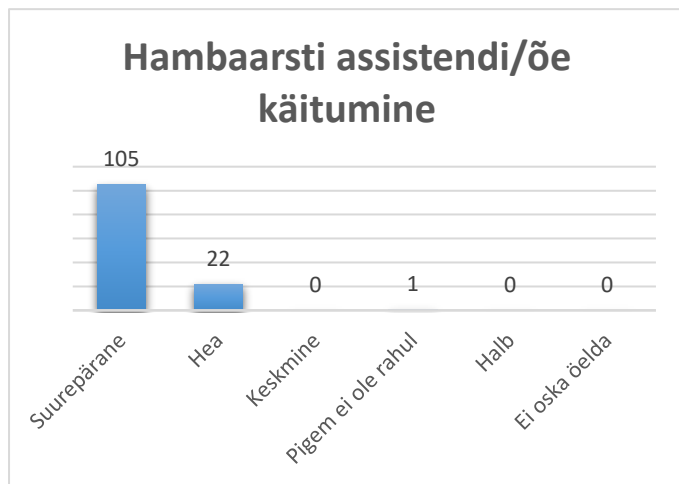
7. Arsti professionaalsus



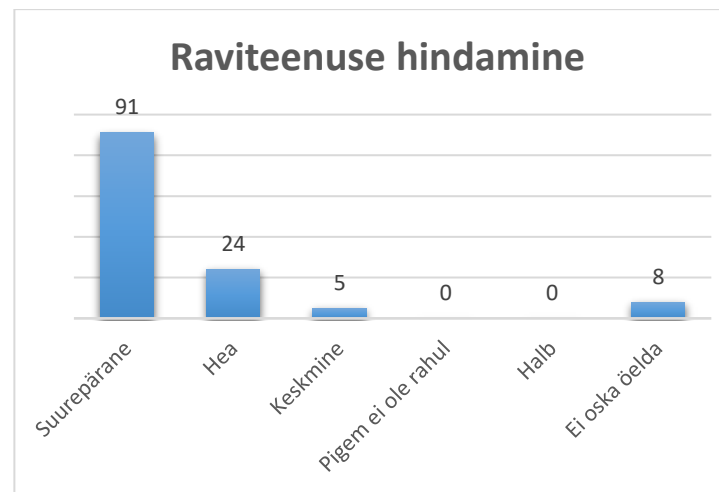
8. Selgituste ja ravialase teabe saamine



9. Hambaarsti assistendi/õe käitumine



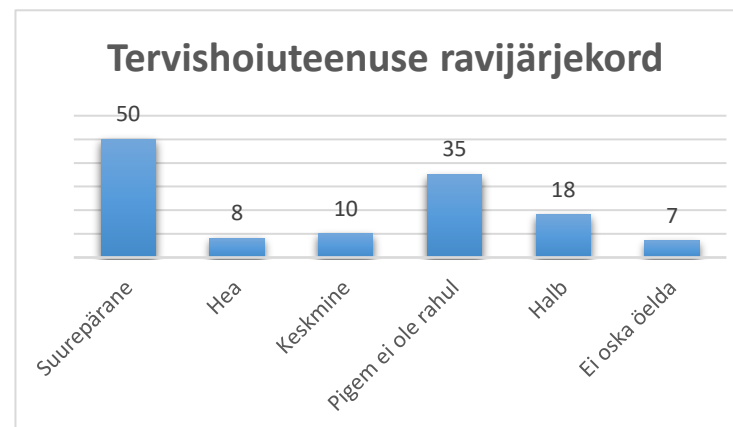
10. Raviteenuse hindamine



11. Ooteaeg enne visiiti

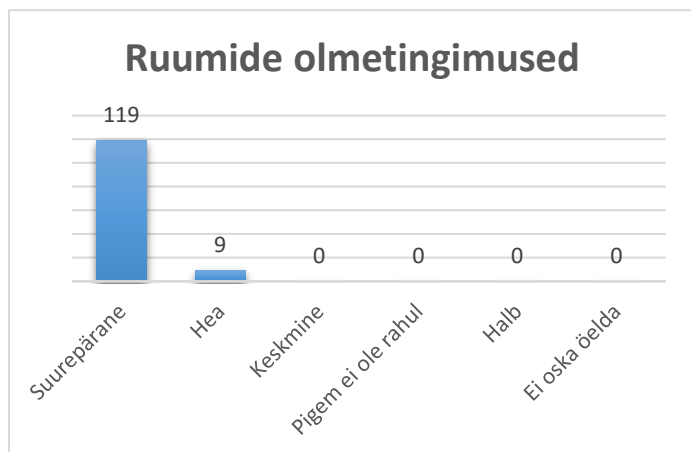


12. Tervishoiuteenuse ravijärjekord

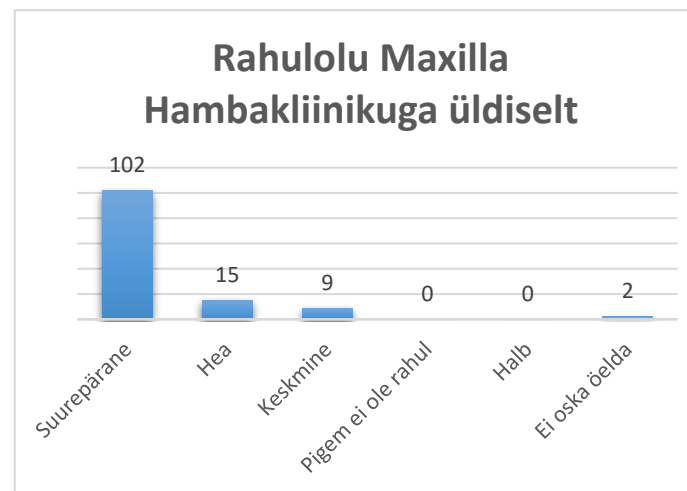


Hinnang muudele tingimustele

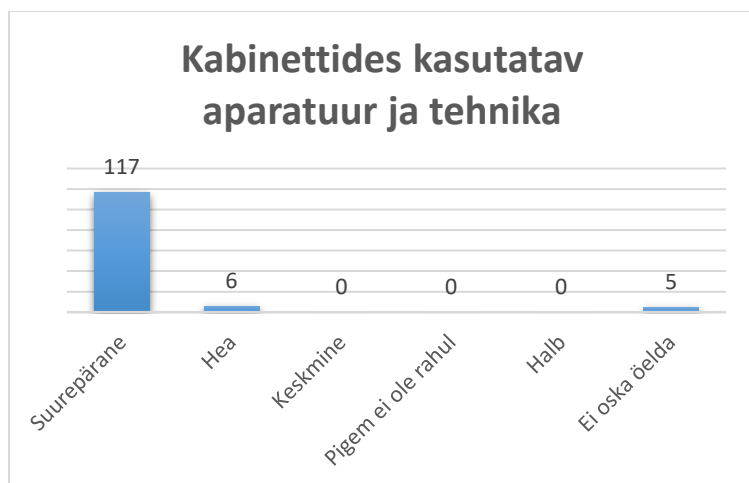
12. Ruumide olmetingimused



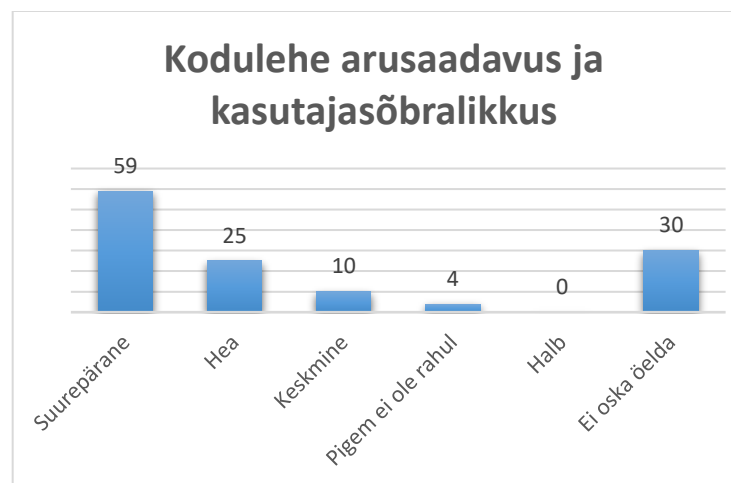
14. Rahulolu Maxilla Hambakliinikuga üldiselt



13. Kabinettides kasutatav aparatuur ja tehnika



15. Kodulehe arusaadavus ja kasutajasõbralikkus



Tulemused

Kõrgeimat rahulolu (üle 85% vastanutest näitasid välja maksimaalset rahulolu) näitas uuring järgmistes aspektides

- Ruumide olmetingimused
- Kabinettides kasutatav aparatuur ja tehnika
- Arsti professionaalsus
- Arsti käitumine patsiendiga

Madalaimat rahulolu (üle 10% vastanutest näitasid välja rahulolematust) näitas uuring järgmistes aspektides

- Ooteaeg enne visiiti
- Tervishoiuteenuse ravijärjekord

Vastanute ettepanekud/kommentaariid (võetud ankeetist sõna-sõnalt patsiendi kirjutatust)

- Telefoni teel on teid raske kätte saada. –Tallinna kliinik
- Teie kliinik on väga ilus – Tallinna kliinik
- Teie arst dr. Gabor on lihtsalt suurepärane. Minu laps on alati kartnud hambaarsti kuid peale dr. Gabori leidmist tuleb alati hea meelega hambaarsti juurde. Aitäh – Tallinna kliinik
- Teil on väga ilusa naeratusesega sekretärid –Tartu kliinik
- Minu arst dr. Smirnova on parim! Aitäh. – Tartu kliinik

- Hammas valutas ja pöördusin teie kliiniku poole. Sain väga kiiresti aja ja dr. Kaleviste seletas kõike väga põhjalikult ja rahulikult. Olen väga rahul – Tallinna kliinik
- Ajad ortodondi juurde on nii pikad, kas neid ei saaks kuidagi lühendada? – Tallinna kliinik
- Kui tavaliselt mujal hambaarsti juures tuleb närv sisse, siis teie ooteruum on nii mugav ja lõõgastav, et siin olen alati väga rahulik. Kiidan! – Tallinn
- Väga tore.
- Dr. Kenk on super arst – Tallinn

Patsientide rahulolu uuringu analüüs

Patsientide rahulolu tõstmiseks ja kliiniku üldise teeninduse parandamiseks tuleks tähelepanu pöörata järgnevatele asjaoludele

- Mõelda raviaegade paremale planeerimisele, et lühendada ravijärjekordade pikkust
- Parandada Maxilla kõnekeskuste süsteemi selliselt, et kõneootel olevatele patsientidele, kes liinile ei saa helistatakse tagasi
- Pöörata tähelepanu ooteajale enne visiiti. Vältida võimalikult palju olukordi, kus patsient peab üle 5 minuti oma visiidiaja ootama.
- Üle tuleks vaadata ka kodulehe kasutajasõbralikkus ja arusaadavus. Tõsta esile patsiendile kõige enam vajaminev info.