

Erakliiniku AS Medisfäär patsientide rahulolu uuring 2018 eest

AS Medisfäär patsientide rahulolu uuring viidi läbi 2018 – 2019 aasta alguses eesmärgiga selgitada välja patsientide rahulolu kliiniku tervishoiuteenustega 2018 aastas.

1. Küsitlusleht:

AS Medisfäär töötajate poolt on kliiniku patsientidele jagatud küsitlusleht, kus toodi välja peamised küsimused patsientidele, mis meie hinnangul annavad üldist ülevaate kas meie kliiniku patsiendid on kliiniku pakutavate tervishoiuteenustega rahul.

Uuringu läbiviimiseks kasutati küsitluslehe paber kandjal (eesti keeles ja vene keeles). Küsitluse viis läbi kliiniku registratuur vastavalt kliiniku tegevdirektori eelnevale juhendamisele. Patsiendid täitsid ankeedid kohapeal arsti vastuvõtule tulles.

Külastajate rahulolu küsitluse paigutati ka AS Medisfäär interneti leheküljel <http://www.medisfaar.ee/uuring2018> ning patsientidel oli võimalus vastata küsimustele elektroonselt.

Andmesubjekti, ehk patsiendi eriliigiliste andmete kaite eesmärgiga, küsitlusleht on anonüümne. Vastamine oli vabatahtlik.

2. Facebook jm interneti allikad.

Kliiniku personal kogu aeg sirvib interneti allikaid (Facebook, Tervisetrend jne) inimeste arvamuste väljaselgitamise eesmärgiga meie kliiniku spetsialistide suhtes.

3. Kaebuste ja ettepanekute register.

Kliiniku registratuuris on kaebuste ja ettepanekute register (raamat), kus registreeritakse kõik saabunud kaebused ja ettepanekud.

4. Patsientidega suhtlemine

Patsientide rahulolu uuringu tulemused

1. Küsitlusleht

Küsitluslehed olid kättesaadavad ootesaalis. Täidetud küsitluslehti tagastati kokku 35 inimest (31 vene keeles ja 4 eesti keeles).

Internetileheküljel on küsitluse läbinud kokku 4 inimest (2 vene keeles ja 2 eesti keeles).

Vastanud on peamiselt vanuses 35 kuni 45 vanuses. Vastanute seast noorim on 18 ja eakam 80 aastat. Vastanud on peamiselt naistsoost, mis tuleneb meie kliiniku spetsiifikast (peamine suund – günekoloogia ja laste hambaravi).

Nõustumine järgmiste väidetega:

Kliiniku töökorraldusega on:

Täielikult rahul – 27 inimest

Rahul – 8 inimest
Absoluutselt ei rahulda – 0 inimest

Teenuste üldise kvaliteediga on:

Täielikult rahuldatud - 31 inimest
Üldiselt rahuldatud - 4 inimest
Ei ole absoluutselt rahul - 0 inimest

Arstide abiga on rahul:

Täielikult – 32 inimest
Üldiselt – 3 inimest
Absoluutselt mitte - 0 inimest

2. Facebook jm interneti allikad.

Kliiniku personal kogu aeg sirvib interneti sotsiaalmeedia allikaid (Facebook, Tervisetrend jne) inimeste arvamuste väljaselgitamise eesmärgiga meie kliiniku spetsialistide suhtes. Inimesed jätavad kommentaarid ja oma arvamused Facebooki gruppides ja portaalis Tervisetrend eriarstide kohta.

Peamiselt kommenteeritakse meie kliiniku günekoloogia ja sünnitusabi ja üldnarkoosis hambaraviga seotuid teemasid.

Interneti allikates leitav informatsioon on positiivne ja annab väga hea hinnangu meie spetsialistide töö kvaliteedile.

3. Kaebuste ja ettepanekute raamat.

Kliiniku registratuuris on kaebuste ja ettepanekute register, kus registreeritakse kõik saabunud kaebused ja ettepanekud.

2018 aasta eest ei ole kaebuste ja ettepanekute registris ühtegi kirjet.

Kaebuste lahendamise kord on väljatoodud meie kliiniku veebilehel: <http://medisfaar.ee/kaebused> ning meie patsiendid saavad alati kas helistada või kirjutada meile, kui on kaebusi või ettepanekuid.

4. Patsientidega pidev suhtlemine

Erakliinik Medisfäär töötab aastast 1995. Selle aja jooksul on meil välja kujunenud oma patsientide ring, kellega meie kliiniku personal alati kontakteerub ja kes avaldab oma arvamuse kliiniku töökorraldusest suuliselt, meeldiva vestluse käigus. Patsiendid ütlevad oma soovitusi ja ettepanekuid arstidele, registratoritele, õdedele, kes omakorda annab patsientide soovidest teada kliiniku juhatusele.

Tulemused

Läbiviidud patsientide rahulolu uuring erinevatest allikatest (küsitlusleht, interneti allikad, kaebuste ja pakkumiste register), näitab, et meie kliiniku patsiendid on kas täielikult või üldiselt pakutud tervishoiuteenustega, kliiniku töökorraldusega ja arstiabiga rahul.

Läbiviidud küsitluses osalenud patsiendid ei väljendanud oma rahulolematust teenuste kvaliteedi osas. Suurem osa vastajaid (95%) on täielikult rahul, 5% on üldiselt rahul, rahulolematuid ei ole.

Interneti allikates kiidavad inimesed heaks meie kliiniku eriarste.

Kaebuste ja ettepanekute registris ei ole 2018 aastas ühtegi kaebuse registreeritud, mis annab aluse eeldada, et meie kliiniku patsiendid jäid kliiniku teenustega rahule.

Meie patsientidega pidev suhtlemine annab meile kõige rohkem tulemusi, kuna meie kliiniku töö baseerub keskendumisel patsiendile ja meie kuulame meie patsiente alati tähelepanelikult ja võtame tarbele patsientide konstruktiivseid ettepanekuid

Kokkuvõte:

Läbiviidud erinevate allikate uuring ja meie patsientidega pidev suhtlemine näitab, et kliiniku patsiendid jäävad endiselt meie kliiniku osutavate tervishoiuteenustega rahule. Kliiniku plussidest on hinnatud võimalus kiiresti arsti vastuvõtule saada, kompetentsed ja tähelepanelikud arstid, abivalmis personal ja mugav asukoht.

Küsitlus näitas et patsiendid peamiselt käivad meie kliiniku günekoloogide ja hambaarstide juurde vastavalt vajadusele ja on meie kliinikust teada saanud oma sõpradelt või tuttavatelt.

Vaatamata sellele, et patsiendid on niigi rahul, kliinik kogu aeg areneb ja laieneb oma võimalusi, et pakkuda uusi teenuseid ja tagada meie patsientidele olemasolevaid tervishoiuteenuseid veelgi parima kvaliteediga.

Kliiniku atmosfäär, ruumid, seadmed, töökorraldus – kõik mängib rolli ja mõjub koos.