

Erakliiniku AS Medisfäär patsientide rahulolu uuring 2017 eest

AS Medisfäär patsientide rahulolu uuring viidi läbi 2018 aasta alguses eesmärgiga selgitada välja patsientide rahulolu kliiniku tervishoiuteenustega 2017 aastas.

1. Küsitlusleht:

AS Medisfäär on töötanud välja küsitluslehe, kus toodi välja peamised küsimused kliiniku patsientidele, mis annavad üldist ülevaate kas meie kliiniku patsientid on kliiniku pakutavate tervishoiuteenustega rahul. Uuringu läbiviimiseks kasutati trükitud küsitluslehe (eesti keeles ja vene keeles). Küsitluse viis läbi kliiniku registratuur vastavalt kliiniku tegevdirektori eelnevale juhendamisele. Patsiendid täitsid ankeetid kohapeal arsti vastuvõtule tulles ning tagastasid registratuuri töötajale. Andmesubjekti, ehk patsiendi delikaatsete andmete 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

Küsitluslehti jagati välja 50 (25 vene keeles ja 25 eesti keeles), tagastati 50. Vastanute protsent oli 100%.

Vastanud on peamiselt vanuses 35 kuni 45 vanuses. Vastanute seast noorim on 18 ja vanim 67 aastat. Vastanud on peamiselt naistsoost, mis tuleneb meie kliiniku spetsiifikast (peamine suund – günekoloogia).

Nõustumine järgmiste väidetega:

Kliiniku töökorraldusega on:

Täielikult rahul – 32 inimest

Rahul – 18 inimest

Absoluutselt ei rahulda – 0 inimest

Teenuste üldise kvaliteediga on:

Täielikult rahuldatud - 39 inimest

Üldiselt rahuldatud - 11 inimest
Ei ole absoluutselt rahul - 0 inimest

Arstide abiga on rahul:

Täielikult – 43 inimest
Üldiselt – 7 inimest
Absoluutselt mitte - 0 inimest

Küsimusele - Mis Teid ei rahulda meie kliiniku spetsialistide poolt pakutavates tervishoiuteenustes (ravi/uuringu tulemus, eriarstide graafik, eriarstide kvalifikatsioon, personali suhtumine)? – Mõnda patsiendi ei rahulda tulemus, mõnedel ei sobi arstide graafik, et on raske arsti juurde saada, aga vastajaid kes ei oleks eriarstide kvalifikatsiooniga rahul ei ole).

2. Facebook jm interneti allikad.

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

Peamiselt kommenteeritakse meie kliiniku günekoloogide ja otorinolarüngoloogide tööd (mõnede spetsialistide põhitöökohaks on teine meditsiinasutus, meie kliinikus nendel on teatud vastuvõtuajad).

Interneti allikates leitav informatsioon on peamiselt positiivne ja annab väga hea hinnangu meie spetsialistide töö kvaliteedile. Leidub ka negatiivseid arvamusi, aga nende % on väga madal.

3. Kaebuste ja ettepanekute raamat.

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

2017 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 Medisfaar 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 (88%) on täielikult rahul, 12% on üldiselt rahul, rahulolematuid ei ole.

Interneti allikates kiidavad inimesed heaks meie kliiniku eriarste, aga leidub negatiivseid kommentaare (u. 5%), aga see on pigem seotud konkreetse ravijuhuga ja arsti diskretsiooniõigusega lahendada probleemi oma pädevuse raames ning konkreetse patsiendi isikuga.

Kaebuste ja ettepanekute registris ei ole 2017 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 vaatamata sellele, et kliiniku patsiendid on üldiselt kliiniku osutavate tervishoiuteenustega rahuldatud, meie kliinik peab ka edaspidi arenema, et tagada meie patsientidele tervishoiuteenuseid veelgi parima kvaliteediga. Kliiniku atmosfäär, ruumid, seadmed, töökorraldus – kõik mängib rolli ja mõjub koos.

Aastas 2017 patsientide ettepanekute põhjal, on kliinik rakendanud erinevaid meetmeid tervishoiuteenuse kvaliteedi parendamiseks, teenuste laiendamiseks ja kliiniku arendamiseks. Meie teenuste täiustamiseks ja täiendavate kontrollimeetodite kasutuselevõtmiseks oleme soetanud Hüsteroskoopi ambulatoorseks hüsteroskoopiaks günekoloogias. Uute arstide saabumisel alates 2017. aastast on laiendatud rasedate diagnoosimise võimalusi, näiteks meie kliinikus me teeme loote anatoomiat, dopleri uuringuid. Samuti osteti uut otorinolarüngioloogiliste operatsioonide apparaadi (Celon), mis tunduvalt laiendab otorinolarüngoloogi poolt meie kliiniku operatsiooniruumis tehtavate operatsioonide valiku.