



Patsientide rahulolu uuringu kokkuvõtte koos analüüsi, arutelu ja tulemuste protokollimisega

Maxilla AS

september 2018 – detsember 2018

Kinnitanud juhatuse liige Mari-Ann Abel

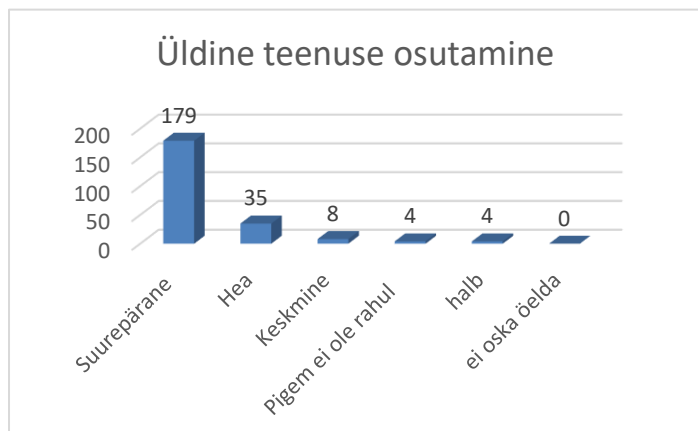
Sissejuhatus

- Rahulolu uuringus kasutas Maxilla AS küsitluslehti ja veebiankeeti
- Küsitlus viidi läbi vabatahtlikkuse alusel anonüümselt
- Uuring viidi läbi septembrist kuni detsembrini aastal 2018
- Võimalik oli täita küsitluse vorm Tallinna, Tartu ja Elva kliinikutes kohapeal või Maxilla Hambakliiniku kodulehel aadressil www.maxilla.ee
- Kokku vastas 230 inimest, kellest 177 olid naised ja 53 mehed
- Enim vastajaid (102 vastanut) oli vanusegrupi 26-45 seas
- Patsiendi rahulolu küsitluse koostamisel oli kasutatud peamisi hambaraviteenusega seotud küsimusi

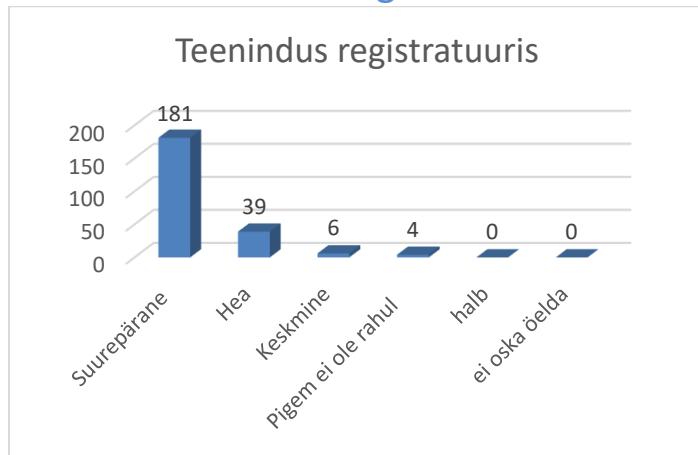
Kogutud andmed

Hinnangud teenindusele

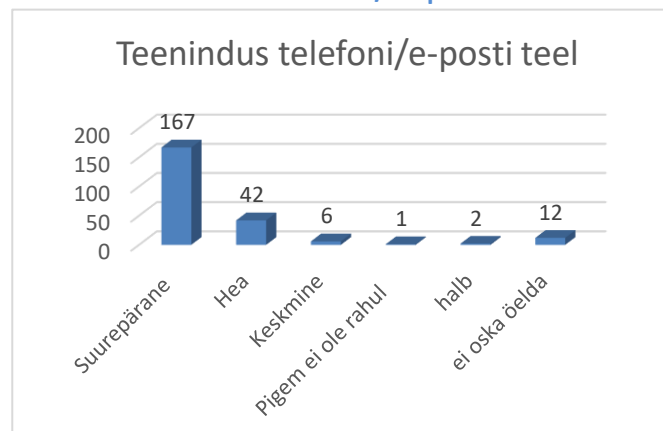
1. Üldine teenuse osutamine



2. Teenindus registratuuris

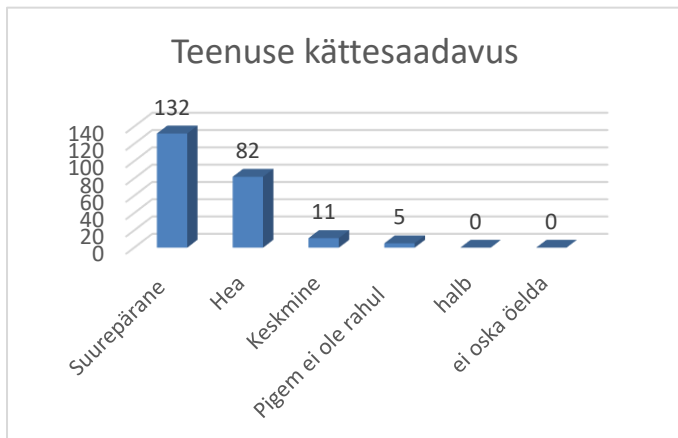


3. Teenindus telefoni/e-posti teel

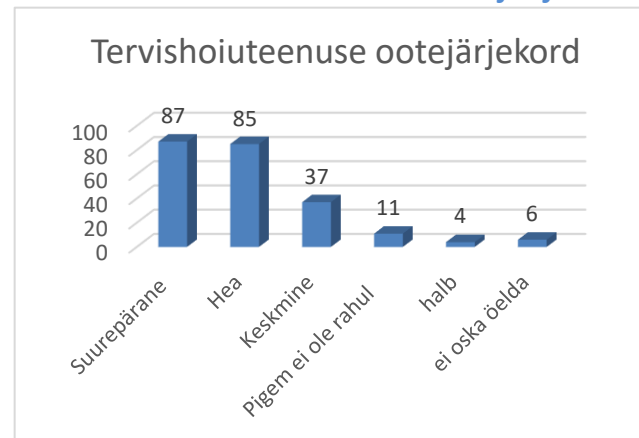


Hinnangud teenusele

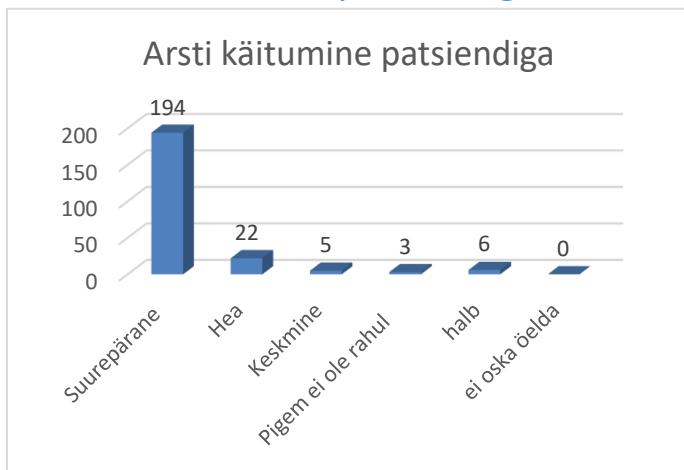
4. Teenuse kättesaadavus



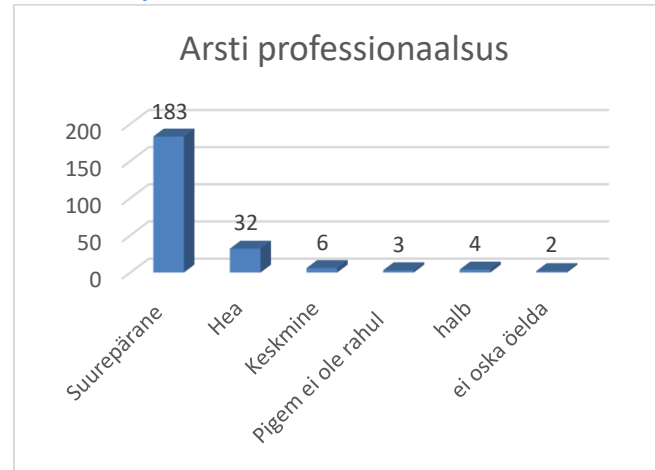
5. Tervishoiuteenuse ootejärjekord



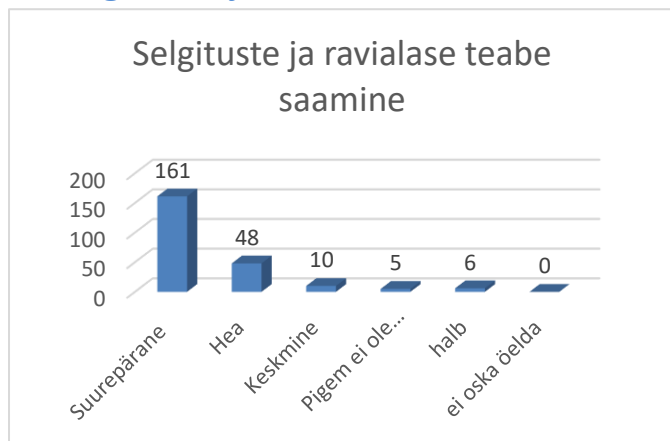
6. Arsti käitumine patsiendiga



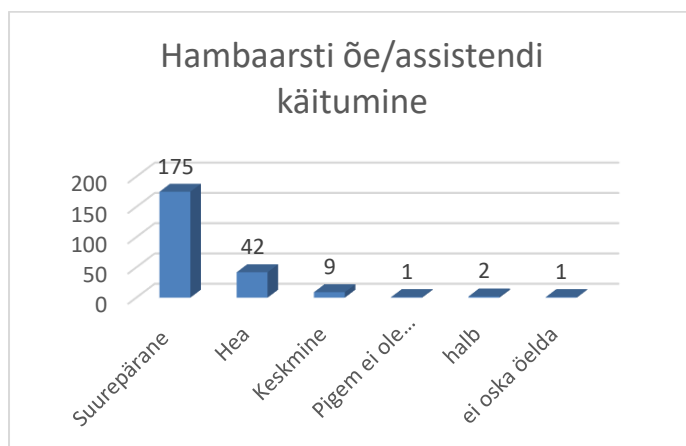
7. Arsti professionaalsus



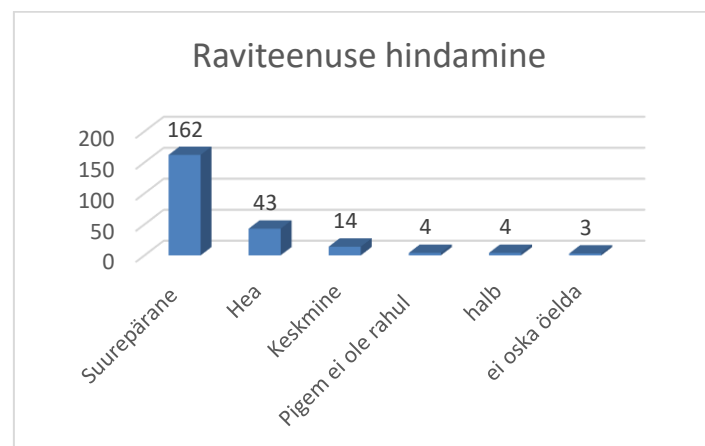
8. Selgituste ja ravialase teabe saamine



9. Hambaarsti assistendi/õe käitumine

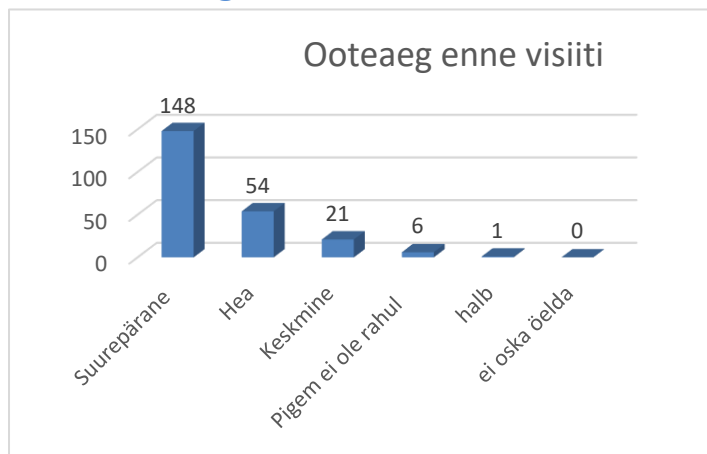


10. Raviteenuse hindamine

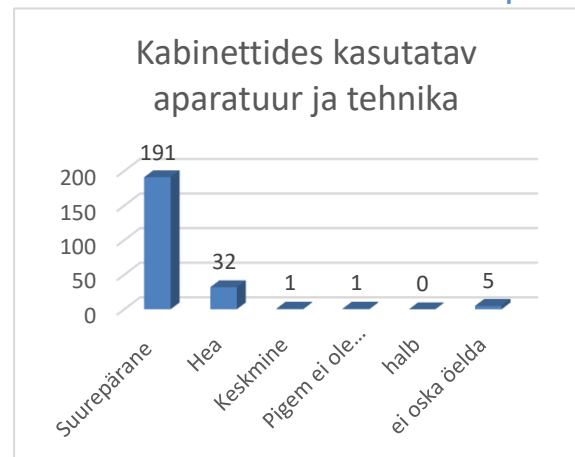


Hinnang muudele tingimustele

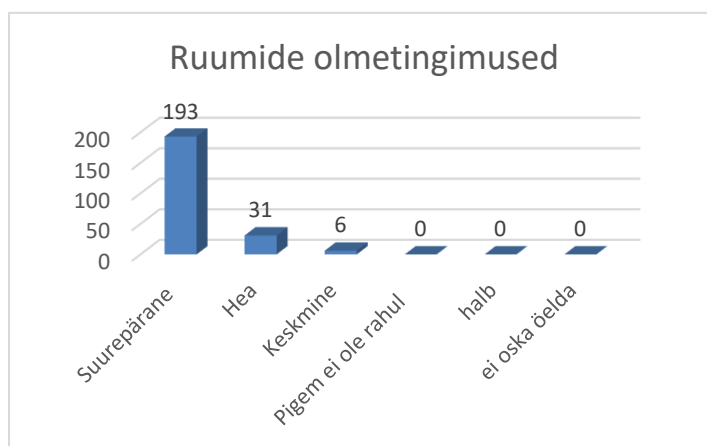
11. Ooteaeg enne visiiti



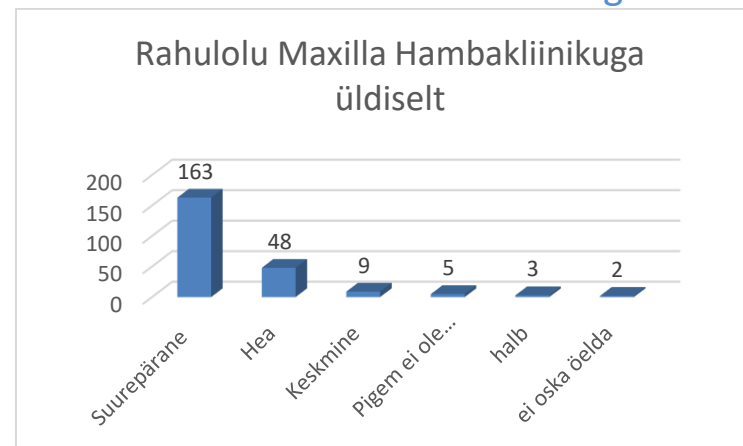
13. Kabinettides kasutatav aparatuur ja tehnika



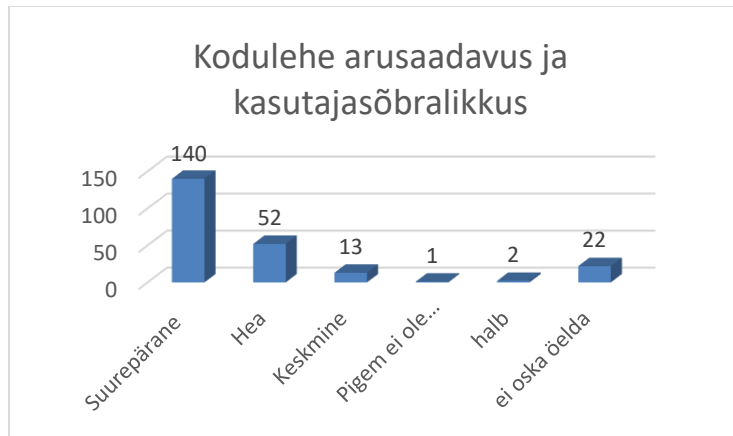
12. Ruumide olmetingimused



14. Rahulolu Maxilla Hambakliinikuga üldiselt



15. Kodulehe arusaadavus ja kasutajasõbralikkus



Tulemused

Kõrgeimat rahulolu (üle 80% vastanutest näitasid välja maksimaalset rahulolu) näitas uuring järgmistes aspektides

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

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

- Ooteaeg enne visiiti
- Tervishoiuteenuse ravijärjekord

Vastanutest 205 lubasid Maxilla Hambakliinikut veel külastada ning sama paljud soovitsid Maxilla Hambakliinikut pereliikmetele/tuttavatele.

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

1. Kuna ühekorra ootasin oma aega ooteruumis üle tunni aja siis aja üleminkust ei teavitanud mitte keegi. Kui pikemalt läheb võiks siiski teavitada klienti, * Garantiikorras hamba parandamisel küll ei pea maksma aga huvitav on see, et valuvaigistava süsti eest peab siiski maksma uuesti. Selle eest võiks klienti hoiatada. Hambaravi on küll hea kuid agasid on ka.
2. * Pikk ootejärjekord tulenebki, et headel arstidel palju patsiente. * Selgitused on head ja etteheiteid ei ole – probleem endas, et ei oska kõike küsida. * Dr. Tiina Saar läheneb väga kenasti ja arutab minuga läbi vajadused, kusjuures mõtleb väga kaasa esteetilisele olule ja on väga mõistlik olukordade lahendamisele. * Väga meeldivad registratuuri töötajad.
3. Doktor Tiina Saar on alati delikaatne ja väga professionaalne. Registratuuri naiud on väga sõbralikud, abivalmid ja lahendavad kiiresti ning asjatundlikult ka isegi kõik neid otseselt mitte puudutavad probleemid. Suur tänu! Tunnen, et olen alati teretunud.
4. Uksest sisse astudes lööb näkku tugev rohu lõhn (? Nagu ventilatsiooni üldse ei oleks). Natuke ebameeldiv reaktsioon tekib.
5. Pliiatsitopsis võiks olla kustukas
6. Sooviks/soovitaks haigekssa soodustust täiskasvanuile. Mõned patsiendid seetõttu lahkuvad sinna, kus see on.
7. Käin Maxillas, sest siin on vastuvõtt ka pärast kella 16.00. See on väga tähtis.
8. Vahel on lõpparvele lisatud midagi ootamatut, mida ma ei palunud (nt. konsultatsioon). Oleks abiks, kui arst rohkem selgitaks, mida ta teeb vastuvõtu jooksul.
9. Saksamaal tööil käijatel on raske aegu sobitada mõnede arstidega, sest järjekorrad on pikad ja vabu aegu pole.
10. Maxillas on nii igav.
11. Kõik on super.
12. Telefonis ootejärjekorras olles on muusika liiga vali
13. Dr Talu on parim hambaarst.
14. Odavam võiks olla.
15. Liiga krõbedad hinnad.
16. Parim hambaravi, sihtsalt polegi sõnu kõik on nii supper. Kõik seletatakse ilusti lahti ja kõigeparem on see, et arvestatakse ka patsiendi sissetulekuga, ning on võimalus järelmaksuga hambad korda saada. Palju ilusaid naeratusi teile.
17. Teavitussõnumit lähenevast visiidist ei saadeta alati.
18. Liituge haigekassaga!
19. Mxilla hambakliinikus võiks on hambaid raviv arst sõbralik ja mitte ignoreerida patsiendi kaebust kui puurides on väga valus. Mitte ei tohiks teha mitut tuimestus süsti järjest. Hiljem teise arsti juures selgus, et hammas vajab juureravi. Minu soovitus patsiendina oleks maxilla hambakliinikule et kui ikka patsiendil on valus ei peaks ta olema nagu piinapingis vaid raviv arst peaks mõistvalt suhtuma patsienti et ei saa hammast edasi puurida kui on meeletu valus. Seega arstid täiesti ebaprofessionaalsed ja ükskõiksed patsientide suhtes. Öed väga abivalmid ja toredad kiidan.
20. Hind võiks soodsam olla.
21. Tänu Maxilla Hambakliinikus töötavale personalile on mul hammas alles. Kolmes kliinikus mu hammast "parandati", kuid tulemuslik töö tehti alles Maxillas. Nüüd alles julgen öelda, et hammas on korras ja toimib nagu vaja:). Mul ei ole muud jagada, kui vaid kiidusõnu! Aitäh, et olemas olete!
22. Võiks olla haigekassaga leping täiskasvanute hambaravi hüvitamise osas.
23. Jätkake sama hästi ja kõik on rahul 😊

24. Kiidan väga! Ainus kes reedel lapse suure valu ja põletikuga (nii et pool nägu paistes ja silmad kinni) vastu võttis. Valgas ei võtnud mitte keegi vastu.... Aitäh Elva Maxillale, kes leidis kasvõi õhtuks selle aja!
25. Hambaarst Ilja Nukka tegi surepärast tööd! Kindlasti soovitan teda kõikidele! Parim hambakliinik Eestis !!!!
26. Kiitus maxilla töötajatele suurepärase abi eest.
27. Kui arst võtab vastu väikelapsi, siis võiks tal olla ka piisavalt kannatust nendega suhelda ja nende hambaid ravida. Lapsed i kka kipuvad kartma ja nutma - professionaalne arst ei hakka lapsele rääkima et nutuga hirmutab ta teisi lapsi kes ukse taga või ei arst saadab lapse lahti puuritud hambaga minema, see tekitab ainult suuremat hirmu ja segadust lapses. Soovitan väikelapse vastuvõtmist vaid neile, kes reaalselt neile ka toimuvat selgitada viitsivad.
28. Mikroaugud ja nende parandamine - liiga kallis!
29. Kiidan dr Karin Remmelit!!
30. Olen pettunud pikka aega oli minu lapse hambaarst dr. Tiina Saar. Siis kui lapse visiit hakkas kätte jõudma helistati ja öeldi, et dr. Saar enam lapsi ei teeneda. Registratuur pakkus teise arsti juurde aega, nõustusin. Õde kutsus lapse kabinetti, hiljem ei olnud arsti poolt mingit tagasisidet. Ma ei hakka ise ka kabinetti ronima normaalne oleks, kui alaealine läheb arsti juurde siis lapsevanemal õigus saada ülevaadet, mis lapse suus toimub.
31. Haigekassaga leping patsientidele, et saaks natukenegi soodsamalt
32. Väga hea teenindus, super arstid-õed, kaasaegsed tehnikavahendid. Super
33. Kui minna broneeringut tegema, võiks olla kohe sisselogimise koht, praegu seda ei leidnud avalehelt, hetkel jäigi sobiva aja leidmine seepärast pooleli.
34. Sooviksin, et arst ise ütleks, mis oleks vaja mitme probleemi puhul esimesena teha. Teiseks ei saa ma nõustuda arsti seisukohaga, et hambakivi tekib ainult inimese hoolimatusest oma hammaste korrashoiu eest. Päril solvav on, kui arst tahab kõrgema haridusega patsienti õpetada hambavaheharja kasutama. Kolmandaks ei tutvustatud valikuvõimalusi eemaldatud hammaste asendamiseks. Lugupidamisega
35. Tänan Olga Stassit ja Marge Herikut

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
- Vahetada Maxilla kõnekeskuste süsteemi ootemuusika rahulikuma meloodia vastu
- Pöörata tähelepanu ooteajale enne visiiti. Vältida võimalikult palju olukordi, kus patsient peab üle 5-10 minuti oma visiidiaja ootama.
- Kodulehte jooksvalt pidevalt parandada. Tõsta esile patsiendile kõige enam vajaminev info.

Parandused, mis on viidud sisse alates eelmisest rahulolu-uuringu kokkuvõttest

- Maxilla kõnekeskusele lisatud süsteem, mis võimaldab liinide hõivatuse korral patsientidel valida, kas jääda ootele või valida tagasihelistamine (liinile mitte saanud patsiendile helistatakse Maxilla registratuuri poolt tagasi).
- Klienditeeninduse parandamise eesmärgil lisatud kõnekeskusele salvestus-süsteem ja sisse viidud pisteline kõnede kontrollkuulamine.
- Kodulehele lisatud palju vajaminevat infot (Haigekassa partnerluse kohta, teenuste iseloomu ja hinna kohta jne.)
- Lisatud teenuseid Maxilla online broneerimissüsteemi