

OÜ Näo-lõualuukirurgia keskus

11.11.2020

Rahulolu-uuringu protokoll

Üldnäitajad

Uuringu periood: 01.07.2020 – 29.10.2020

Osalejaid: 94

Meetodid: Kirjalik lühi-ankeetküsitlus vahetult teenuse osutamise järel (avatud ning suletud küsimustega); kombineeritud andmeanalüüs

Tulemused

Küsimusele 1 (Palun hinnake, kuivõrd jäite rahule arsti (õe) abiga?) anti 76 korral vastus "Olen väga rahul", 16 korral vastus "Pigem olen rahul", 1 korral vastus "Ei oska öelda", 1 korral vastus "Pigem ei ole rahul".

Küsimusele 2 (Soovi korral palun põhjendage eelnevas küsimuses tehtud valikut.) vastati kokku 12 korral. Kuuel korral anti positiivne hinnang arsti professionaalsusele protseduuri teostamisel, neljal korral tänati arsti ja / või keskust tehtud töö eest, ühel korral avaldati arvamust, et hinnad võiksid olla madalamad.

Küsimuse 3 (Palun hinnake järgmisi teenuse osutamise aspekte viie palli skaalal) puhul sai kõrgeima hinnangu (keskmine hinne 4,96) meditsiiniteenuse kvaliteet; teenuse kättesaadavus sai keskmiseks hindeks 4,80; klienditeenindus 4,79; teenuse hind 4,59.

Küsimusele 4 (Kui teil on kommentaare, ettepanekuid või soovitusi, palun lisage need vabas vormis.) vastati 8 korral. Neljal korral tänati personali tehtud töö eest, kolmel korral tehti ettepanek laiendada teenuste ringi, mille puhul hüvitab ravi maksumuse haigekassa, ühel korral soovitati üle vaadata kehtiv hinnakiri ning nimetati teenus, mis patsiendi arvates on liialt kallis.

Järeldused ja arutelu

Tulemustele põhinedes tehti järeldus, et keskuse kliendid on suures osas teenustega kas rahul või väga rahul. Eraldi toodi välja vajadus senisest veelgi selgemalt kommunikeerida teenuste prognoositavaid hindu juba enne raviplaani koostamist.

Tulemuste põhjal avaldati kiitust tagasiside vormis nimeliselt või muul ära tuntaval viisil ära toodud meditsiinipersonali liikmetele.

Kontrolliti patsiendi poolt liialt kalliks nimetatud teenuse hinna alandamise mõistlikkust ning jõuti järeldusele, et teenuse hinda alandades ei oleks selle pakkumine enam majanduslikult mõistlik. Otsustati, et edaspidi tegeletakse nimetatud teenuse puhul selle osutamise kaasnivate kulude selgema kommunikeerimisega patsientidele.

Otsustati, et rahulolu-uuring on oluliseks infoallikaks patsientide rahulolu hindamisel ning otsustati, et järgmisel aastal kasutatakse selle juures tänavu kasutusel olnud metoodikat (mis erineb veidi eelmistel aastatel kasutusel olnust ning välistab näiteks küsimuse 3 osas andmete täieliku võrreldavuse).

Küsitluse ankeet

1. Palun hinnake, kuivõrd jäite rahule arsti (õe) abiga? Märkige sobivaim variant ristiga

Üldse ei ole rahul

Pigem ei ole rahul

Ei oska öelda

Pigem olen rahul

Olen väga rahul

2. Soovi korral palun põhjendage eelnevas küsimuses tehtud valikut.

3. Palun hinnake järgmisi teenuse osutamise aspekte viie palli skaalal (1 – ei ole üldse rahul; 5 – olen väga rahul). Ümbritsege igal real sobivaim variant ringiga.

Meditsiiniteenuse kvaliteet	1	2	3	4	5
Teenuse kättesaadavus	1	2	3	4	5
Klienditeenindus	1	2	3	4	5
Teenuse hind	1	2	3	4	5

4. Kui teil on kommentaare, ettepanekuid või soovitusi, palun lisage need vabas vormis.