****

**AMBROMED KLIINIKU**

**KLIENTIDE TAGASISIDE**

**2017**

Koostaja: Madli Sults

SISUKORD

1. KLIENTIDE TAGASISIDEKÜSITLUSE TULEMUSED 2017.aastal 3

Sissejuhatus 3

Klientide üldine hinnang ja esmane kokkupuude 4

Klientide hinnang teenuste kättesaadavusele 6

Klientide hinnang ravikeskkonnale 7

Tänusõnad klientidelt 8

Parandusettepanekud 9

Tänusõnad klientidele 10

# KLIENTIDE TAGASISIDEKÜSITLUSE TULEMUSED 2017.aastal

## Sissejuhatus

Ambromed Kliiniku olulisteks eesmärkideks on klientidele meeldiva ravikeskkonna tagamine ning kvaliteetse ja vajaliku teenuse pakkumine. Selle tagamiseks ootame oma klientidelt tagasisidet ravikeskkonna, töötajate, pakutavate teenuste ning tööviiside kohta, et vajadusel viia ellu muutused teenuse kliendisõbralikumaks muutmiseks.

Klientidel on võimalik tagasisidet esitada kirjalikult meili teel, kliinikusse kohale tulles suuliselt meie töötajatele ning kasutades tagasisideküsitluse vormi, mida on võimalik täita anonüümselt. 2017.aastal on tagasisideküsitlusele vastanud 14 klienti. Vastanutest moodustasid suurema osa naissoost inimesed (86%) ning keskmine vastanute vanus oli 35 eluaastat. Vastanute hulgas oli keskmine teenusel käimise aeg 1 aasta ja 1 kuu, vastajatest kõige lühemalt oli käinud vastuvõtudel 3-4 nädalat ning kõige pikemalt oli käinud klient, kes oli esimest korda kliinikusse pöördunud umbes kuus aastat tagasi.

Küsitlusele vastanute hulgast 50% kasutab Haigekassa teenuseid, 29% rehabilitatsiooniteenuseid ja 21% kasutab erateenuseid.

Kõikidest vastanutest 28% on kasutanud kolme ja enamat erinevat Ambromed Kliiniku pakutavat teenust, 36% vastanutest on kasutanud kahte teenust ning 36% kasutanud ühte pakutavat teenust. Kõige populaarsemad teenused vastanute hulgas on psühhiaatri teenus ja psühholoogi individuaalteenus. Mõlemat teenust üheaegselt kasutab 46% vastanutest.

Kliiniku meeskonnast on vastajad toonud esile järgnevad nimed: Lembit Mehilane, Tuuli Sedman, Jelena Põldsam, Liine Põldsam, Mirjam Veermäe, Mirjam Ool ja Kadri Kool.

## Klientide üldine hinnang ja esmane kokkupuude

Klientide tagasisideküsitluses märkisid 86% vastanutest, et nad on kliiniku teenustega väga rahul, 7% vastanutest hindasid, et nad on teenustega pigem rahul ning 7% vastanutest ei osanud oma rahulolu hinnata.

Klientide kommentaarid olid järgnevad:

* “Teenustega jäin väga rahule. Kõike, mida vajasin, leidsin selles kliinikus ja teenused olid 100% positiivse mõjuga.“
* „Teenindus on hea ja sõbralik, psühholoog ja psühhiaater on mind aidanud juba selle ajaga, mis ma olen käinud."
* "Töötajad on sõbralikud, suhtumine klienti on väga hea ja mõistev."
* "Sõbralik suhtumine, kliendikeskne."
* „Napisõnaline vastuvõtt oli."

Märksõnad, mis klientidel esimesena pähe tulid, kui paluti iseloomustada Ambromed Kliinikut:

Ambromed kliinikusse esimest korda pöördumiseks said 43% vastanutest informatsiooni internetist. 35% sai informatsiooni sõprade, pereliikmete või tuttavate käest ning 21% vastanutest said informatsiooni arsti või muu spetsialisti käest.

 Informatsiooni Ambromed Kliiniku kohta soovivad kliendid saada järgmiselt:

* **36%** - Ambromed Kliiniku kodulehelt
* **29%** - telefoni teel
* **21%** - kliiniku töötajatelt kohapeal
* **7%** - ei soovi lisainformatsiooni
* **7%** - mujalt.

## Klientide hinnang teenuste kättesaadavusele

Teenuste kättesaadavust ehk vastuvõtuaegade sobivust hindas 86% vastanutest sobivaks, 7% ehk üks vastanud inimene hindas vastuvõtuaegasid ebasobivateks, lisades: “Ooteaeg on 4 pluss kuud". Ning 7% ehk üks inimene ei osanud hinnata teenuse kättesaadavust, lisades: "Mõnel korral sooviks õhtust vastuvõtuaega, kuna olen ise päeval hõivatud. Aga alati on leitud lahendus".

Ooteaega hindas 86% vastanutest sobivaks, 7% ei osanud seda hinnata ja 7% arvas, et ooteaeg on liiga pikk.

Teenuste maksumust hindas 64% vastanutest sobivaks, 36%ei osanud öelda, lisades: "Kuna olen Haigekassa kaudu, siis on minu jaoks maksumus sobilik" ja "Kuna ise ei tasu teenuste eest".

86% küsitlusele vastanutest hindas, et nad saavad kõik vajalikud teenused Ambromed Kliinikust kätte. 14% vastanutest leidsid, et Ambromed Kliinik võiks pakkuda ka eneseabi raamatute soetamise võimalust.

## Klientide hinnang ravikeskkonnale

Klientide tagasisideküsitlusest selgus, et 93% vastanutest on rahul kliiniku ruumide, sisustuse ja paigutusega. 7% ehk üks vastanu ei osanud oma rahulolu hinnata.

Mõned klientide kommentaarid kliiniku ruumidele ning ravikeskkonnale:

* "Väga mõnus ja hubane. "
* "Väga mugavad, soojad ruumid."
* "Väga mõnus atmosfäär, eriti meeldivad alati värsked lilled laua peal. Mina ei kasutaks lõhnavaid küünlaid, vahepeal tekitavad allergiat."
* "Soe ja sõbralik."

## Tänusõnad klientidelt

* "Olen rahul ja soovin ka edaspidi käia, olen selle paari korraga saanud rohkem abi, kui varasemalt (viimase 3,5 - 4 a). Olen üle pika aja teenustega rahul."
* "Erinevalt teistest psühhiaatri vastuvõttudest, tulen alati hea meelega Kadri juurde (olen käinud üsna mitmete juures)."
* "Jätkake samas vaimus."

## Parandusettepanekud

* Üks tagasisideküsitlusele vastaja soovitas lõhnavaid küünlaid mitte kasutada, sest tekitavad allergiat.
* Soovitakse, et Ambromed Kliinikust oleks võimalik soetada eneseabi raamatuid.

## Tänusõnad klientidele

Oleme väga tänulikud kõikidele klientidele, kes on vastanud meie tagasisideküsitlusele, esitanud enda ettepanekuid ning andnud neist teada meie töötajatele. Samuti oleme väga tänulikud edastatud heade soovide eest. Kõiki ettepanekuid võtame arvesse järgmise aasta planeerimisel, et enda teenust veelgi kliendisõbralikumaks muuta.

Ootame ka jätkuvalt kõikidelt oma klientidelt tagasisidet ning ettepanekuid meie teenuste, spetsialistide ning keskkonna kohta.