



AMBROMED KLIINIKU
KLIENTIDE TAGASISIDE
2016

Koostaja: Kristiina Koor
Intervjueerija ja korrektuur: Liine Põldsam

SISUKORD

1. AMBROMED KLIINIKU TEENUSTE KVALITEEDI HINDAMISE KLIENDIINTERVJUUDE KOKKUVÕTE	3
Sissejuhatus.....	3
Klientide rahulolu	4
Klientide vajadused.....	5
Teenuste kättesaadavus, maksumus, isiklike soovide arvestamine ja tulemuslikkus	7
Isikukesksus.....	9
Klientide teadlikkus	10
Tänuõnad klientidele.....	12
2. KLIENTIDE TAGASISIDEKÜSITLUSE TULEMUSED (JUUNI - DETSEMBER 2016).....	13
Sissejuhatus.....	13
Klientide üldine hinnang ja esmane kokkupuude	14
Klientide hinnang teenuste kättesaadavusele.....	16
Klientide hinnang ravikeskkonnale.....	17
Tänuõnad klientidelt	18
Parandusettepanekud	19
Tänuõnad klientidele.....	20

1. AMBROMED KLIINIKU TEENUSTE KVALITEEDI HINDAMISE KLIENDIINTERVJUUDE KOKKUVÕTE

Sissejuhatus

Ambromed Kliiniku teenuste kvaliteedi hindamine toimus septembris ja oktoobris 2016. aastal kliendiintervjuu kujul. Intervjueeritavateks (5 inimest) olid erinevate rahastuste alusel Ambromed Kliinikus teenuseid saavad inimesed. Ambromed Kliinikus moodustab kõige suurema osa klientuurist Haigekassa rahastuse alusel käivad kliendid - 50% küsitletutest. Küsitletustest 38% said teenuseid perearsti teraapiafondi alusel ja 12% sotsiaalse rehabilitatsiooniteenuse alusel. Erarahastuse alusel teenust saanud kliendid intervjuul osaleda ei soovinud.

Intervjuu eesmärgiks oli saada tagasisidet klientide rahulolu, vajaduste, ettepanekute, kaebuste, teenuste hinnangu, arendamise ja planeerimise, jõustamise, lugupidamise, enesemääramisõiguse, asukoha sobivuse ning üldise teadlikkuse (konfidentsiaalsuspoliitikast, õigustest ja kohustustest, eetilistest põhimõtetest jne) kohta.

Klientide rahulolu

Klientidel paluti viiepallisüsteemis hinnata oma rahulolu teenuste, kliiniku, töötajate ja töökorraldusega. Kliendid hindasid oma rahulolu valdavalt punktiga 5. Üks klientidest andis hinnanguks 4 punkti, kuna leidis, et kõigel on arenguruumi. Klientide kommentaarid olid järgnevad:

- "Vastuvõtt on alati soe ja meeldiv."
- "Alati on soe tulla kliinikusse ja vastuvõtule."
- "Meeldib, et tuleb SMS, mis teavitab vastuvõtu ajast."
- "Kliinikusse ja ja vastuvõtule on alati meeldiv tulla. Meeldib, et vastuvõttudele pääseb kiiresti."
- "Peale vastuvõttu kliinikust lahkudes jääb alati hea tunne."

Klientide vajadused

Klientidelt küsiti nende poolseid vajadusi Ambormed Kliiniku teenuste, kliiniku, töötajate ja töökorralduse osas.

Klientide vajadused teenusete osas olid väga erinevad, kuna kasutatakse erinevaid teenuseid: psühholoogi teenus, sotsiaaltöötaja pereteenus ja logopeedi teenus. Kliendid tõid vestlusel välja järgmisi vajadusi:

- Psühholoogi teenuse osas:
 - jätkusuutlik teenuse saamine, kliendikeskus, usaldus, hea kontakt psühholoogiga.
 - kogemuslik tarkus psühholoogi poolt, vajadus saada abi oma mõtetesse kinnijäämisel.
 - et psühholoog aitaks igapäevaselt püsida rajal (ilma toetuseta on oht, et kaotan järje ja vajan hospitaliseerimist), pakuks hingelist abi ravimite kõrvalt, aitaks teraapial juba õpitud oskusi kinnitada.
 - vajadus aeg-ajalt psühholoogi vahetada, et saada erinevaid nippe erinevatelt spetsialistidelt.
 - soovidega arvestamine.
 - saada vastuvõtult motivatsiooni igapäevaste tegevustega toimetulekuks.
- Sotsiaaltöötaja pereteenuse osas:
 - osata paremini suhelda, ennast kõrvalt vaadata, emotsioone paremini kontrollida.
- Logopeedi teenuse osas:
 - lapse eakohane keelekasutus, et lapse enesehinnang ei oleks mõjutatud keelelisest probleemist.

Küsitletute vajadused kliiniku osas olid üsna sarnased. Põhiliselt vajatakse sooja, hubast ja sõbralikku keskkonda. Üks klientidest tõi välja, et kliiniku osas temal vajadusi ei ole, kuna kliiniku üldmulje ja keskkond ei ole tema jaoks määravad.

Kliendid leidsid, et Ambromed Kliiniku asukoht on mugav, kuna kliinik paikneb kesklinnas ja maja ees on bussipeatus. Aeg-ajalt on probleeme aga maja ees parkimiskoha leidmisega, kuid kliendid ütlesid, et lähedal asub piisavalt parkimisplatse, kuhu auto jätta.

Vajadused töötajate osas olid mõneti erinevad. Üheltpoolt sooviti tunnet, et ollakse kliinikusse ja vastuvõtule oodatud ning töötajate poolt oleks loodud meeldiv, soe ja toetav keskkond. Spetsialistiga

vajatakse sidet, usaldust, head kontakti ning soovidega arvestamist. Sekretäridelt oodatakse sõbralikku teenindust. Teisalt oli väga oluline töötajate professionaalsus ja konfidentsiaalsuse hoidmine.

Töökorralduse osas oli põhiliseks vajaduseks sobivate vastuvõtuaegade saamine, väga paljud soovivad just õhtuseid aegaid, kuid oli ka hommikuste aegade eelistajaid, mida ei pruugi olla alati pakkuda. Samuti toodi välja vajadus endale ise spetsialisti valida, kuna iga spetsialistidega ei pruugi olla sobivust.

Õeldi, et nimetatud vajadused teenuste, kliiniku, töötajate ja töökorralduse osas on suures osas täidetud.

Teenuste kättesaadavus, maksumus, isiklike soovide arvestamine ja tulemuslikkus

Kliendid on suures osas teenuste kättesaadavusega rahul. Leitakse, et on võimalik oma psühholoogi poole alati pöörduda, kui see on vajalik. Üks klientidest tõi välja, et oli periood, kus vastuvõtude kättesaadavus oli tema jaoks ebapiisav, aga käeolevalt on vastuvõtude sagedus vajadustele vastav. Logopeedi vastuvõtude osas öeldi, et ollakse rahul, et vastuvõttudel saab käia nii tihedalt kui vaja, aga alati ei ole saanud sobivaid vastuvõtude kellaegasid.

Kliendid tunnevad, et nende isiklike soovidega arvestatakse. Vastuvõttudel kuulatakse nad alati ära ja arvamust akspeteeritakse, lähtutakse vajadustest. Üks klientidest tõi välja, et kohati arvestatakse isiklike soovidega isegi liiga palju (“Võib-olla ei pea alati nii vastutulelik olema”). Logopeedi vastuvõtu puhul meeldis, et lubatakse ka emal jälgida teraapiat.

Teenuse maksumus ehk igakuine visiiditasu on klientidele sobiv. Teatakse, et mõnes kohas küsitakse tasu iga vastuvõtu eest eraldi, mistõttu peeti maksmise korraldust eriti kliendisõbralikuks.

Teenuse kasutamisel saadud tulemused on märgatavad ja kliendid tulevad uutele visiitidele, muuhulgas tänu antavatele kodutöödele, motiveeritult. Üks klientidest ütles, et palju on aidanud kaasa ka iseenda motivatsioon. Logopeedi vastuvõtu puhul öeldi, et hetkel on lapsel tagasilangus, kuid klient usub, et see käib protsessi juurde.

Klient, kes oli käinud sotsiaaltöötaja vastuvõtul ei osanud veel tulemuslikkust hinnata, kuna oli teenust saanud vaid kahel korral.

Tulemuslikkuse saavutamise osas tõid kliendid välja järgneva:

- psühholoogilt saab erinevaid nippe igapäevaelus rakendamiseks. Teraapiast saab hingejõudu ja positiivsust. Peale teraapiat on päevad palju produktiivsemad ja tahtejõud tegutsemiseks on suurem. Ka lähedased on tajunud muutuseid.
- mõttemaailm on muutunud positiivsemaks.
- igapäevane toimetulek on paranenud, jõudu on juurde tulnud ja olen iseennast taas leidnud.
- iseseisvus on taastunud ja läksin tagasi tööle.

Küsisime klientidelt, kas neil on olemasolevate teenuste, töökorralduse vm juures midagi, mida nad soovivad muuta või paranadada. Sooviti, et kliinikus oleksid lisaks olemasolevatele spetsialistidele neuroloog, lastepsühhaater ja lastepsühholoog, sest siis saaks kõiki vajalikke teenuseid ühest kohast. Kliiniku sisustuse osas leidis üks klient, et see võiks olla modernsem ja kaasaegsem.

Kuna suuliselt on varasemalt paar klienti väljendanud soovi muusika kuulamiseks ooteruumis, siis küsiti ka selle kohta. Kõik vestlusel olevad kliendid arvasid, et ooteruumi muusikat vaja ei ole, kuna nad hindavad rahu ja vaikust, kui kliinikusse saabuvad.

Isikukesksus

Julgustamine, võimestamine, olulistes küsimustes kaasa rääkimine

Õeldi, et ollakse oma eesmärkide elluviimisel julgemad kui enne ning saadakse kaasa rääkida endale olulistes küsimustes. Üks klientidest ütles, et kuna on teenuseid saanud üsna lühiaegselt, siis võimestatuse kasvu kommenteerida ei oska.

Põhimõtted/sättumused

Kliendid leidsid, et nende põhimõtteid on arvesse võetud ja nad tunnevad, et neist peetakse lugu. Üks klientidest tõi välja, et hoolimata kõrgest eest meeldis talle, et psühholoog julgustas töötamist jätkama ja ei soovitanud pensionile jääda.

Klientide teadlikkus

Kaebused ja kaebuste esitamise kord

Kliendid olid suures osas teadlikud, mida teha, kui tekib vajadus kaebus esitada. Põhiliselt teati, et kaebuse tekkimise puhul saab pöörduda sekretäri poole ja samuti oldi teadlikud aknalaua olevast postkastist, kuhu saab panna kaebuste lehe. Vaid üks klient ei teadnud, mida kaebuse tekkimisel teha, talle jagati sellekohast infot.

Kliendid ei teadnud, kuidas toimub kaebuste käsitlemise protsess, neile jagati vastav info. Kaebuseid küsitletutel Ambromed Kliinikule ei olnud.

Konfidentsiaalsuspoliitika

Teatakse, et info konfidentsiaalsuse kohta on olemas allkirjastataval nõusolekulehel. Samuti teati infot konfidentsiaalsuse kohta ooteruumis kaustas “Info- materjalid klientidele” ja kodulehel. Veel jagati klientidele infot konfidentsiaalsuse tagamise kohta supervisioonidel ja dokumentide käsitlemise kohta.

Kliendi ja spetsialisti õigused ja kohustused

Enamik kliente mäletasid nõusolekulehte, mida esimesel visiidil lugeda ja allkirjastada anti, ning oskasid osaliselt välja tuua nii enda kui spetsialisti õiguseid ja kohustusi – nt. et ei tohi avalikustada kliendi andmeid, peab olema lugupidav, vähemalt 24h enne vastuvõtu algust tuleb teada anda, kui vastuvõtule tulla ei saa. Teati, et kui midagi jääb arusaamatuks, saab alati pöörduda sekretäri poole, kes jagab infot.

Eetilised põhimõtted

Eetilistest põhimõtetest kliendid väga palju ei teadnud. Taaskord toodi välja, et küsimuste korral saab pöörduda sekretäri poole. Üks klientidest leidis, et eetilised põhimõtted on elementaarsed ja neist eraldi teavitada ei ole vaja. Klientidele jagati informatsiooni eetilistest põhimõtetest ja sellest, kust nende kohta lugeda saab.

Tööprotsessid

Tööprotsessidest oldi teadlikud järgneva osas:

- esimesel vastuvõtule tuleb tulla veidi varem, et täita ära vajalikud dokumendid.
 - nõusolekuleht ja küsimustikud.

- korrast, et jalanõud tuleb vahetada susside vastu.
- Visiidi eest tuleb maksta kord kuus.

Informeeriti ka ülejäänutest tööprotsessidest.

Teised kliinikus pakutavad teenused, toivuvad üritused ja koolitused

Kliendid olid teadlikud, et infot kliinikus pakutavate teenuste, toimuvate ürituste ja koolituste kohta on võimalik leida Ambromed Kliiniku kodulehelt või Facebooki lehelt. Üks klientidest tõi välja, et ka psühholoog võiks peale vastuvõttu teada anda, kui mõni üritus on tulemas.

Klientide teadlikkuse tõstmiseks sai Ambromed Kliiniku ooteruumi paigaldatud stend. Stendilt on klientidel võimalik lugeda kliiniku eetiliste põhimõtete, kodukorra, õiguste ja kohustuste, pakutavate teenuste, toimuvate ürituste ja koolituste jne kohta.

Tänuõnad klientidele

Oleme väga tänulikud kõikidele klientidele, kes soostusid kliendiintervjuul osalema ja andsid meile tagasisidet ning tegid ettepanekuid teenuste kvaliteedi jätkuvaks hoidmiseks ja parandamiseks.

2. KLIENTIDE TAGASISIDEKÜSITLUSE TULEMUSED (JUUNI - DETSEMBER 2016)

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. Alates 2016. aasta teisest poolest on tagasisideküsitlusele vastanud 19 klienti. Vastanutest moodustasid suurema osa naissoost inimesed (69%) ning keskmine vastanute vanus oli 38 eluaastat. Vastanute hulgas oli keskmine teenusel käimise aeg 1,5 aastat, nii et kõige lühemat aega oli käinud vastanu, kes oli käinud vastuvõttudel 3-4 nädalat ning kõige pikemalt oli käinud klient, kes oli esimest korda kliinikusse pöördunud umbes kümme aastat tagasi. Vastanute hulgas oli nii Haigekassa teenuseid (70%), rehabilitatsiooniteenuseid (15%) kui erateenuseid (15%) kasutanud kliendid. Kõikidest vastanutest 46% on kasutanud psühholoogi individuaalset/psühhoteraapia teenust (sh psühholoogi toitumisnõustamine); 29% psühhiaatri teenust, 7% pereteraapiat, 11% füsoterapeudi teenust (sh massaaž) ja 7% logopeedi teenust. Nimedest on nimetatud Lembit Mehilane, Kariina Laas, Tuuli Sedman, Liis Barkala, Kirsti Akkermann, Jelena Põldsam, Karin Lätt, Mirjam Ool, Eike Otto, Kadri Kool ja Rainer Lepik.

Klientide üldine hinnang ja esmane kokkupuude

Klientide tagasisideküsitluses märkisid 78% vastanutest, et nad on kliiniku teenustega väga rahul, 22% vastanutest hindasid, et nad on teenustega pigem rahul. Klientide kommentaarid olid järgnevad:

- "Väga hästi organiseeritud. Tunnen, et olen siia alati oodatud. Kõikidele küsimustele on siin alati vastus või lahendus."
- „Kõik vajalik on kättesaadav. Raviarstiga on suur vanusevahe, mis raskendab natuke suhtlemist."
- "Olen väga rahul selle inimesega, kes minuga tegeleb."
- "Väga sõbralik ja soe keskkond. Parkimine kallis ja raskendatud."
- „Väga tore psühholoog, psühhiaatri vastuvõttu alles ootan."
- „Soe vastuvõtt, suurepärane Jelena."
- „Alati soe vastuvõtt kogu majas. Mind on alati ära kuulatud ja vastu tulnud."

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



Esimest korda kuulsid vastanud või said informatsiooni Ambromed Kliinikust kõige rohkem, ehk 60%, arsti või muu spetsialisti käest (üks vastanu tõi ankeedis näiteks Kaunase Kodu tegevusjuhendaja). 25% leidis asutuse internetist ja ülejäänud 15% sai informatsiooni sõprade,

pereliikmete või tuttavate käest. Informatsiooni Ambromed Kliiniku kohta soovivad kliendid saada järgmiselt:

- **33%** - Ambromed Kliiniku kodulehelt
- **25%** - telefoni teel
- **21%** - kliiniku töötajatelt kohapeal
- **17%** - ei soovi lisainformatsiooni
- **4%** - Ambromed Kliiniku blogist

Klientide hinnang teenuste kättesaadavusele

Teenuste kättesaadavust ehk vastuvõtuaegade sobivust hindas 88% vastanutest sobivaks, 12% ehk kaks vastanud inimest hindasid vastuvõtuaegasid ebasobivateks, lisades: “Õhtuseid aegu võiks rohkem olla.”

Ooteaega hindas 79% vastanutest sobivaks, 11 % ei osanud seda hinnata ja 11% arvas, et ooteaeg on liiga pikk.

Teenuste maksumust hindas 78% vastanutest sobivaks, 17 % ei osanud öelda ning 6% vastanute arvates on teenuse maksumus liiga kõrge (“Kui peaks ise maksma, oleks liiga kallis”, rehabilitatsiooniteenuseid kasutav klient).

87% küsitlusele vastanutest hindas, et nad saavad kõik vajalikud teenused Ambromed Kliinikust kätte. 13% vastanutest leidsid, et Ambromed Kliinik võiks pakkuda ka eneseabi raamatute soetamise võimalust.

Klientide hinnang ravikeskkonnale

Klientide tagasiside küsitlusest selgus, et 88% vastanutest on rahul kliiniku ruumide, sisustuse ja paigutusega. 6% ehk üks vastanu ei ole rahul kliiniku ruumide, sisustuse ja paigutusega, kommenteerides: “Ruumid on kohati liiga kõledad, vastuvõtus näiteks palju kasutamata pinda, häirivalt avar”. Üks vastanutest (6%) ei osanud sellele vastata. Mõned klientide kommentaarid kliiniku ruumidele ning ravikeskkonnale:

- “Hubane, õdus, väarikas, mugav, tõstab enesetunnet, tekitab juba enne vastuvõttu positiivse häälestuse.”
- “Mulle väga meeldib vaikus, puhtus, WC - kõik on siin majas parim.”
- “Võiks olla natuke privaatsem, ruumid õdusamad.”



Ambromed Kliiniku füsiteraapia kabinet

Tänuõnad klientidelt

- “Mulle väga sümpatiseerib see koht. Olen siit palju abi saanud.”
- “Hea, et on veel leping Haigekassaga, seega on kõigil patsientidel ligipääs teenustele.”
- „Tore koht, hubane ja alati on kõik rõõmsad“
- “Kaugemalt tulles (teisest linnast), olles tööl, on ikka püütud meiega arvestada sobitada, et meil oleks kasu”

Parandusettepanekud

- Üks tagasisideküsitlusele vastaja tõi välja, et ooteruumis võiks olla kohviautomaat ja mängida raadio.
- Mõni klient soovib, et Ambromed Kliinik tegeleks ka paremate parkimisvõimaluste leidmisega.
- Soovitakse, et Ambromed Kliinikust oleks võimalik soetada eneseabi raamatuid.

Tänuõnad 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 ning kommentaaride eest. Kasutame kõikide ettepanekuid järgmise aasta planeerimisel, et enda teenust veelgi kliendisõbralikumaks muuta. Ootame ka jätkuvalt tagasisidet ning ettepanekuid meie teenuste, spetsialistide ning keskkonna kohta.