



Kuidas Tallinna Eriarstikeskusel läheb?

KLIENDI RAHULOLU UURING | 2024

Uuringust

Üks 2024. aasta eesmärkidest on parendada Tallinna Eriarstikeskuse teenuseid ja patsiendi teekonda. Seetõttu rahulolu uuring hõlmas klientide tagasisidet olemasolevale teenusele ning ka soovitusi teenuse parendamiseks ja ootusi uute teenuste loomisel.

Küsitluse viisime läbi Typeform platvormil nii eesti kui ka vene keeles. Küsitlusele vastas 216 patsienti.

Tehti 12 intervjuud.

Lisaks küsiti patsientidelt tagasisidet teenuse järgselt.

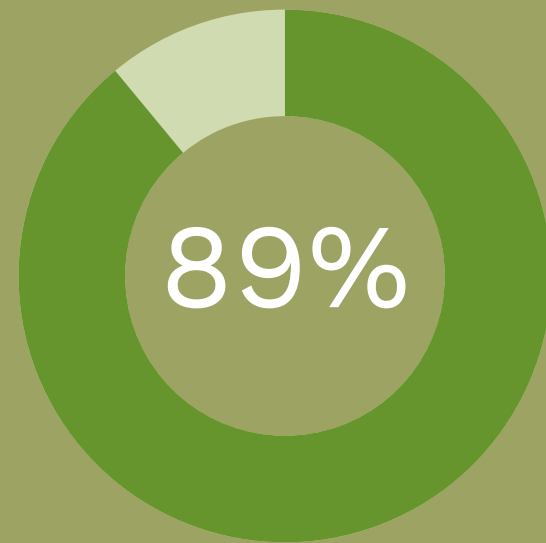
Järgnev kokkuvõte ei avalda kogu uuringu tulemusi, vaid üldise ülevaate.

Esimene osa

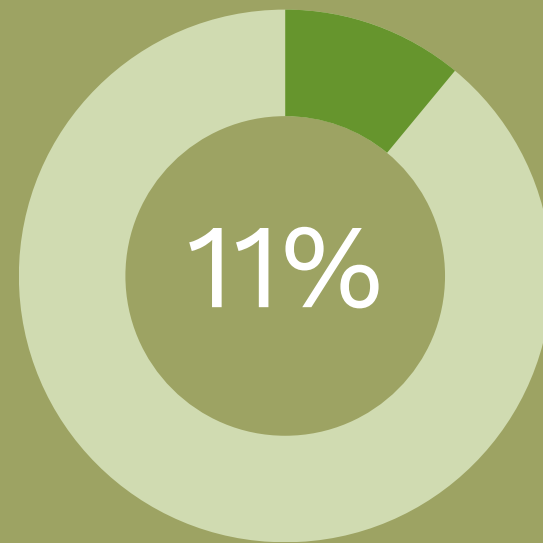
Üldine demograafia ja arvamus eriarsti teenuse saadavuse ja kvaliteedi kohta

Mis on Teie sugu?

EESTI KEELT KÕNELEVAD

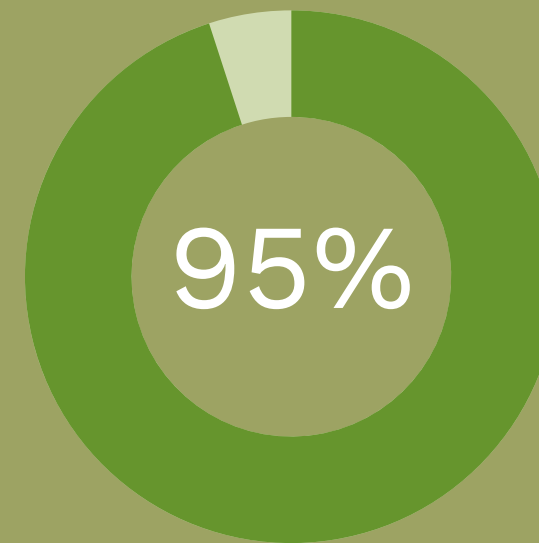


Naine

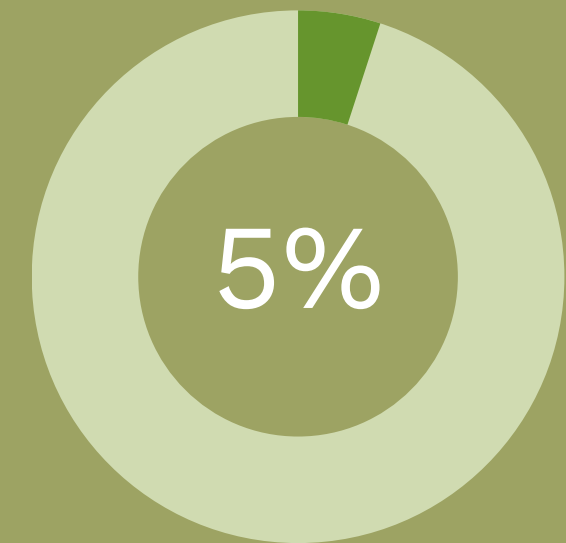


Mees

ENE KEELT KÕNELEVAD

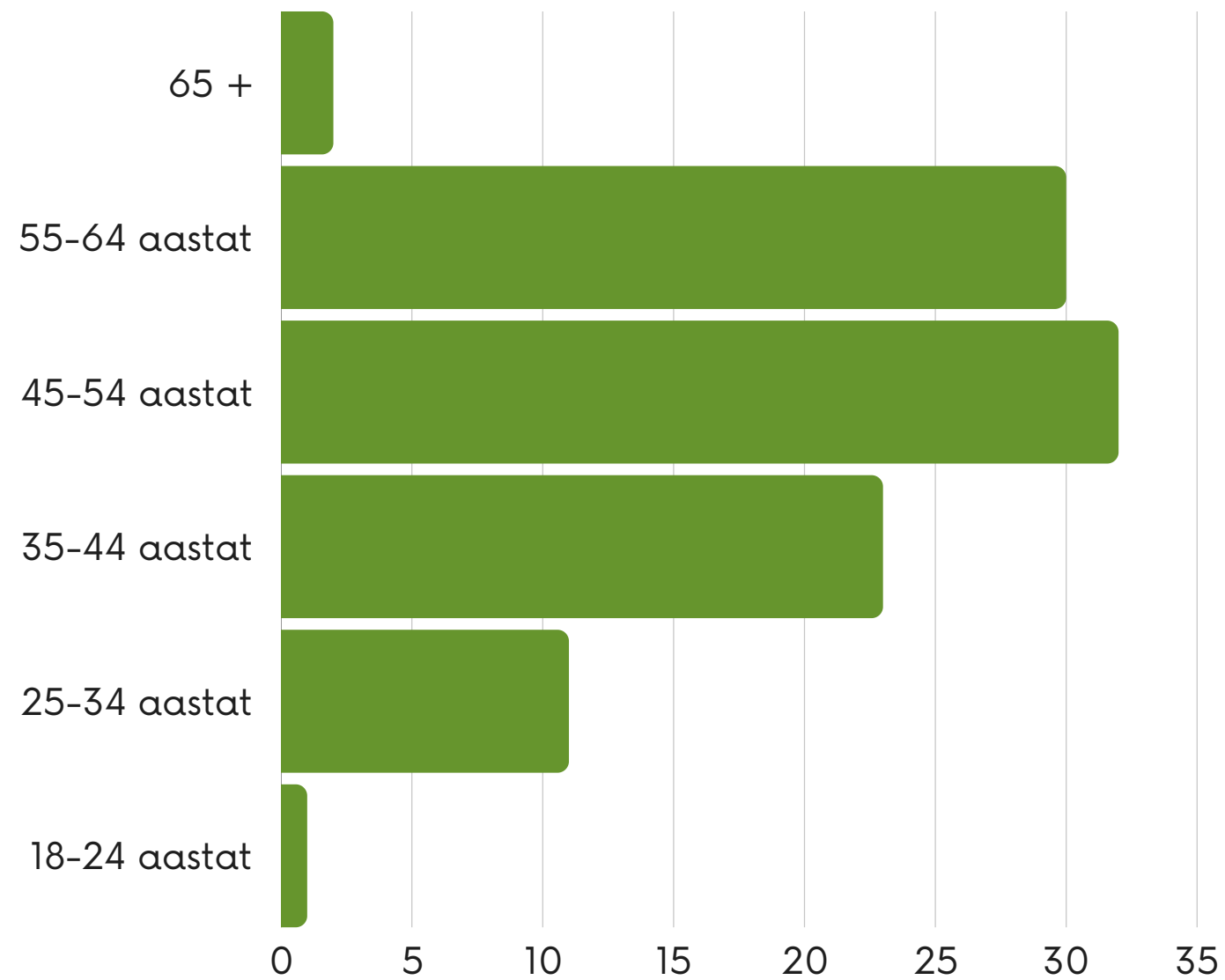


Naine

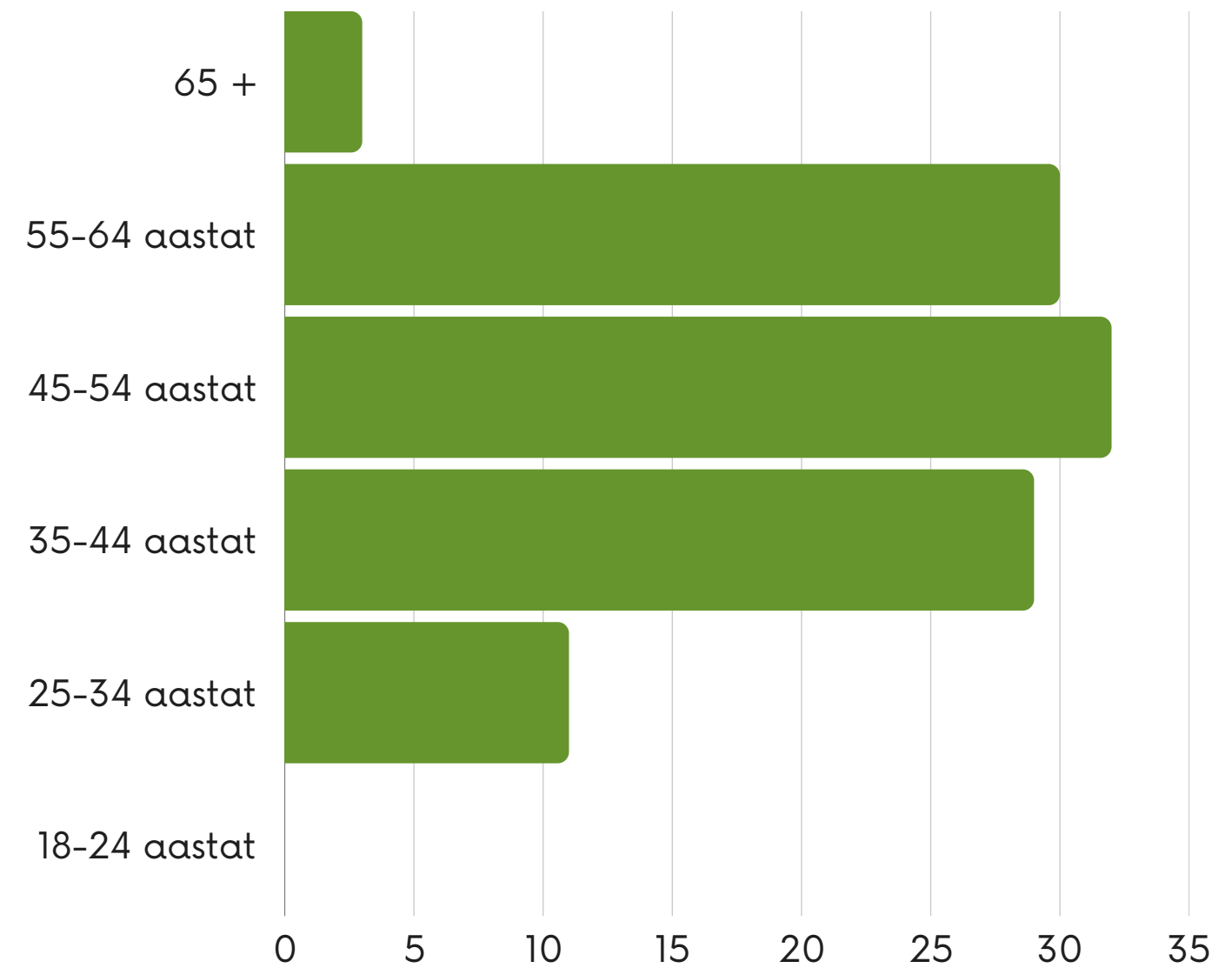


Mees

Mis vanusegruppi kuulute?

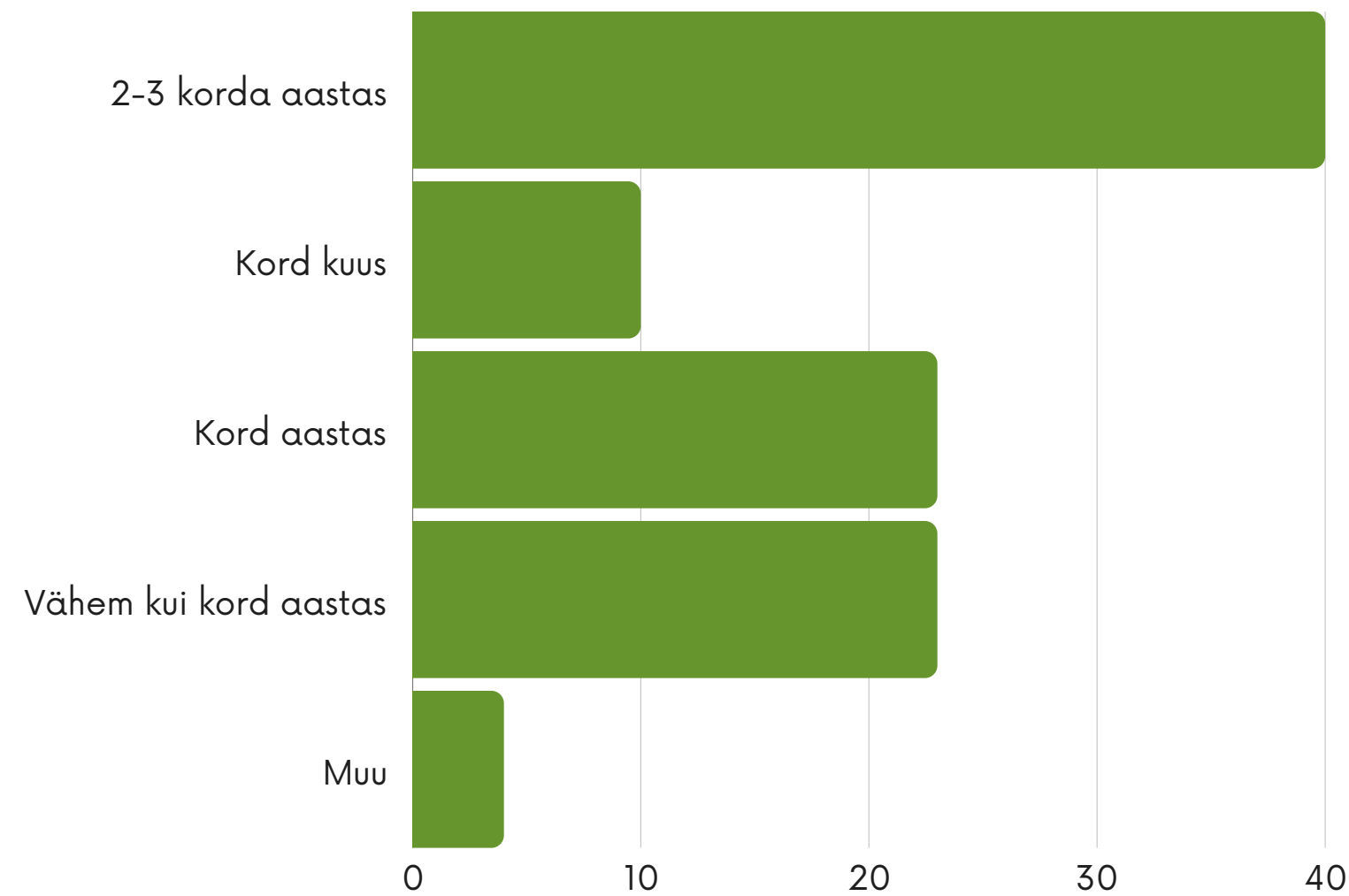


EESTI KEELT KÕNELEVAD

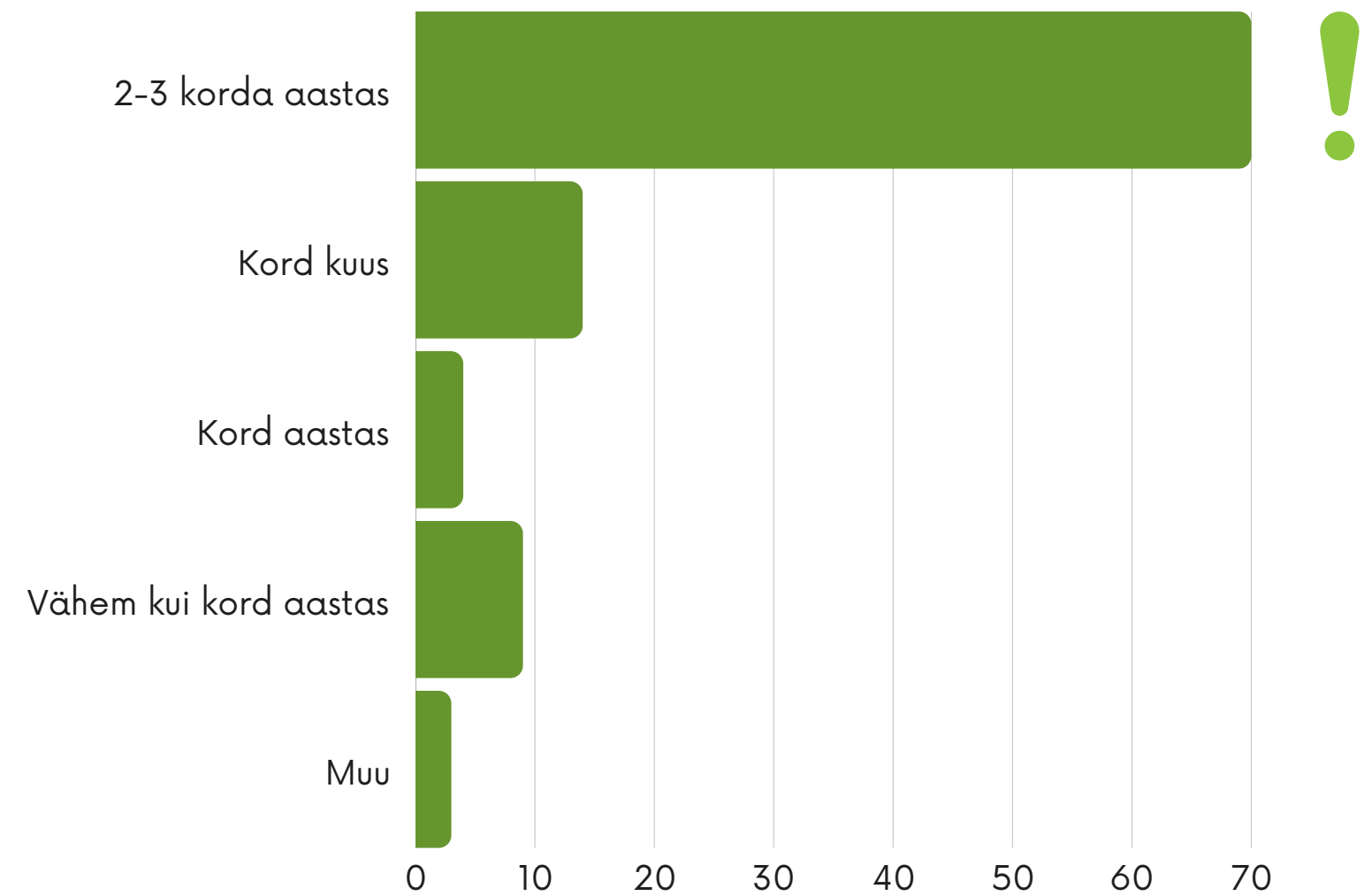


VE NE KEELT KÕNELEVAD

Kui tihti on Teil vajadus eriarsti abi järele?

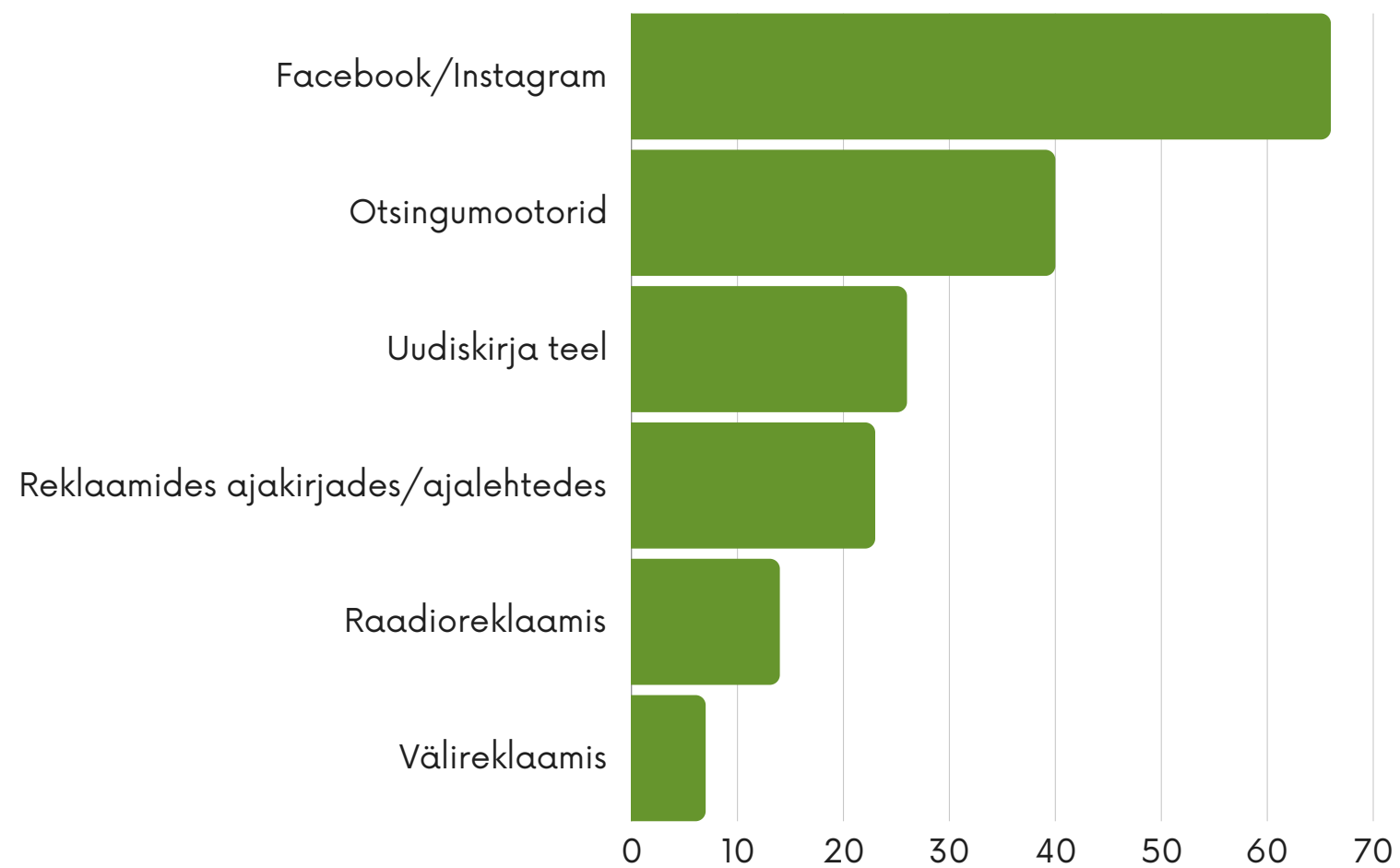


EESTI KEELT KÕNELEVAD

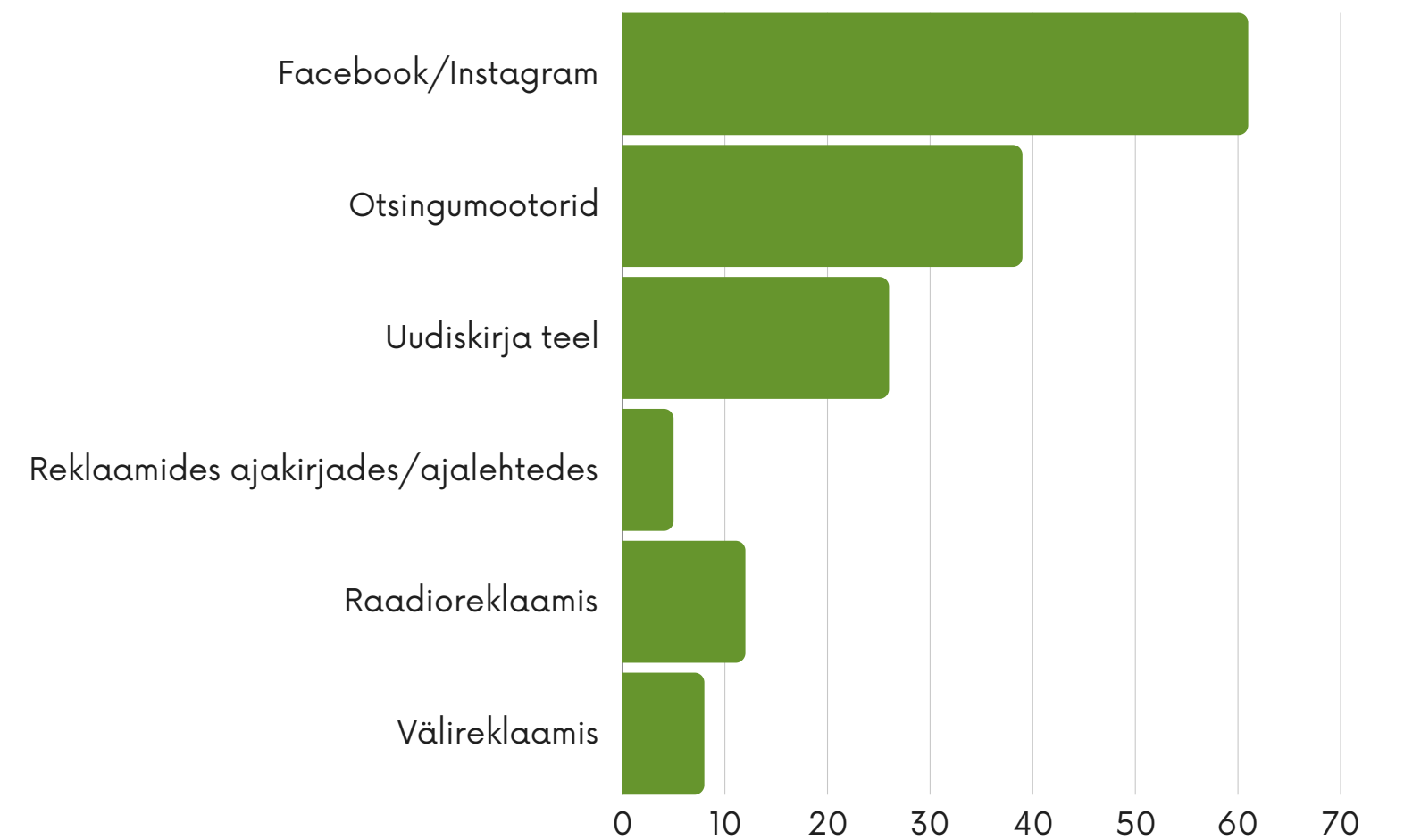


VEENE KEELT KÕNELEVAD

Mis kanalite kaudu Teieni eriarstikeskuse teenuse kohta informatsioon kõige paremini jõuaks?



EESTI KEELT KÕNELEVAD

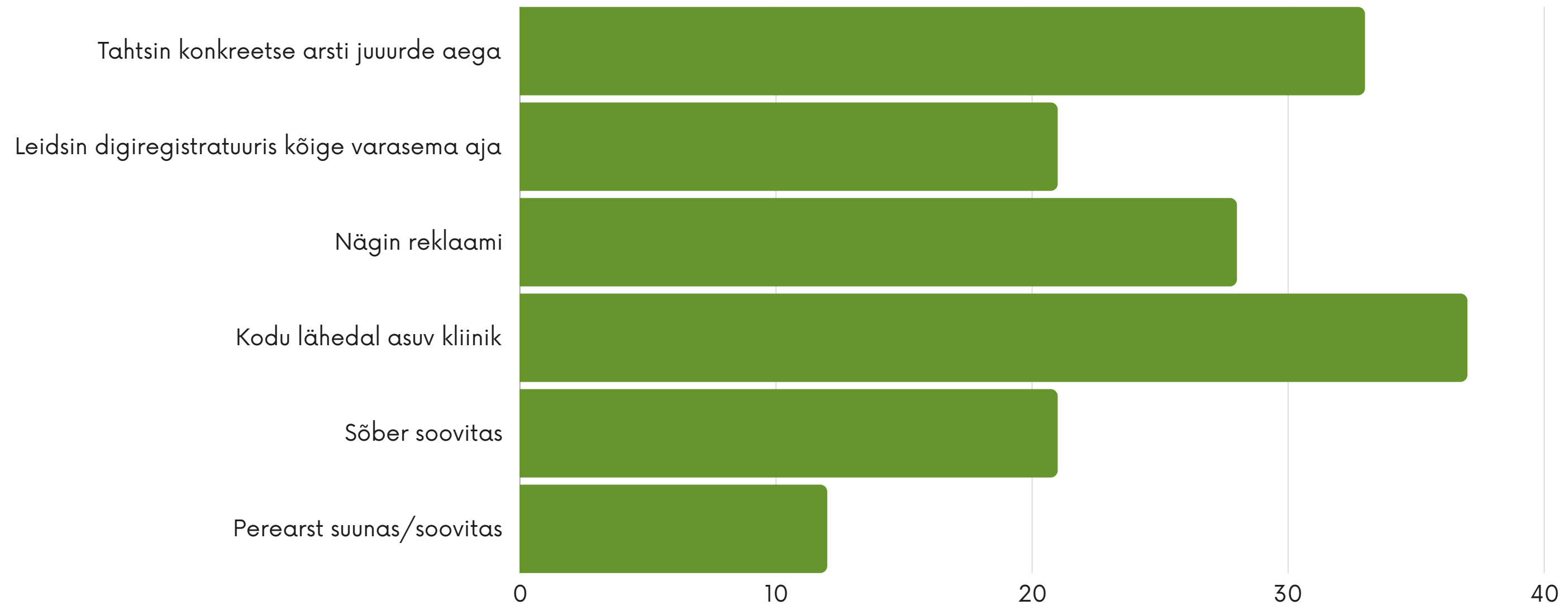


ENE KEELT KÕNELEVAD

Teine osa

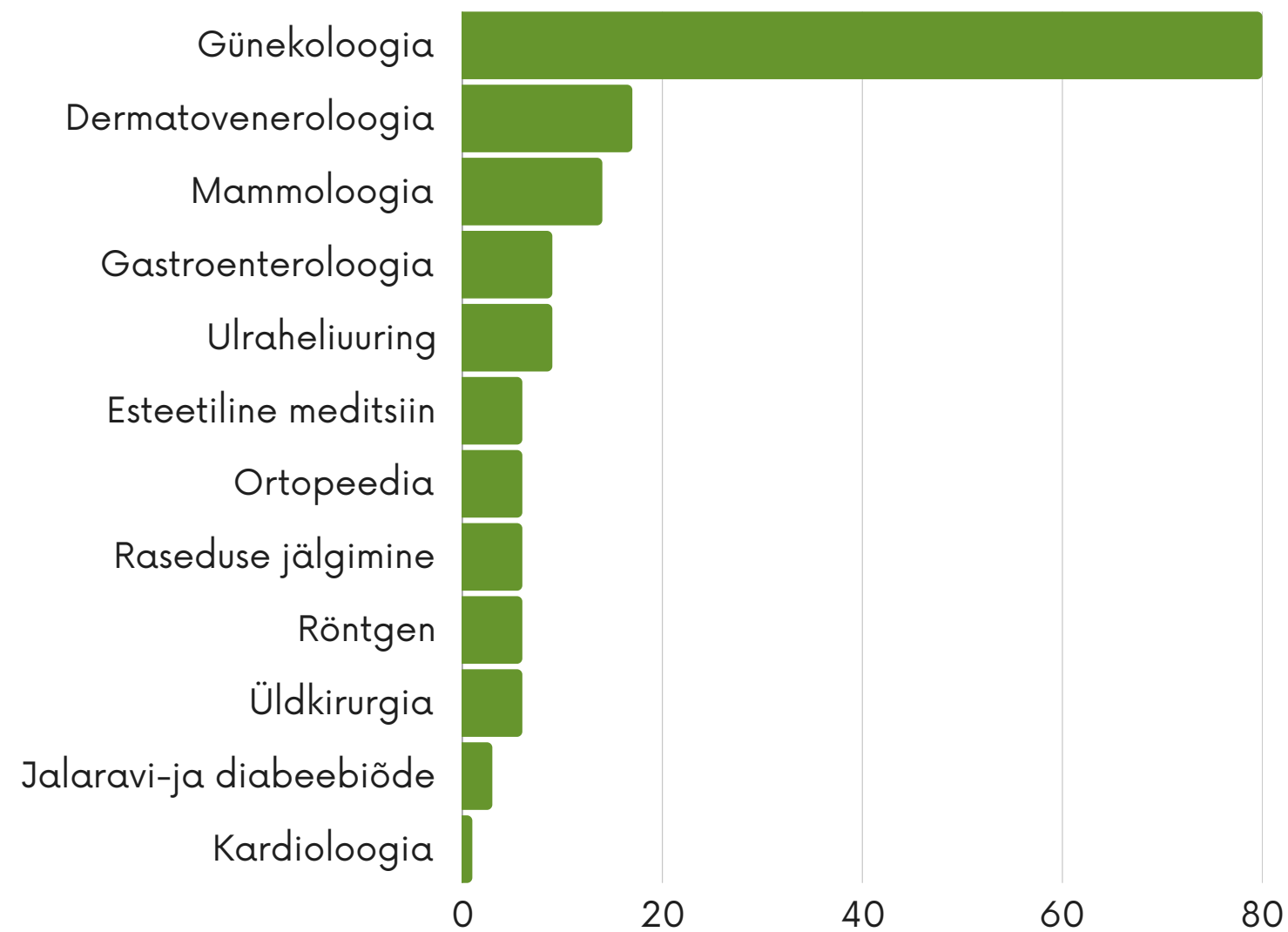
Kas olete rahul Tallinna
Eriarstikeskuse teenusega?

Kuidas kuulsite Tallinna Eriarstikeskuse kohta?

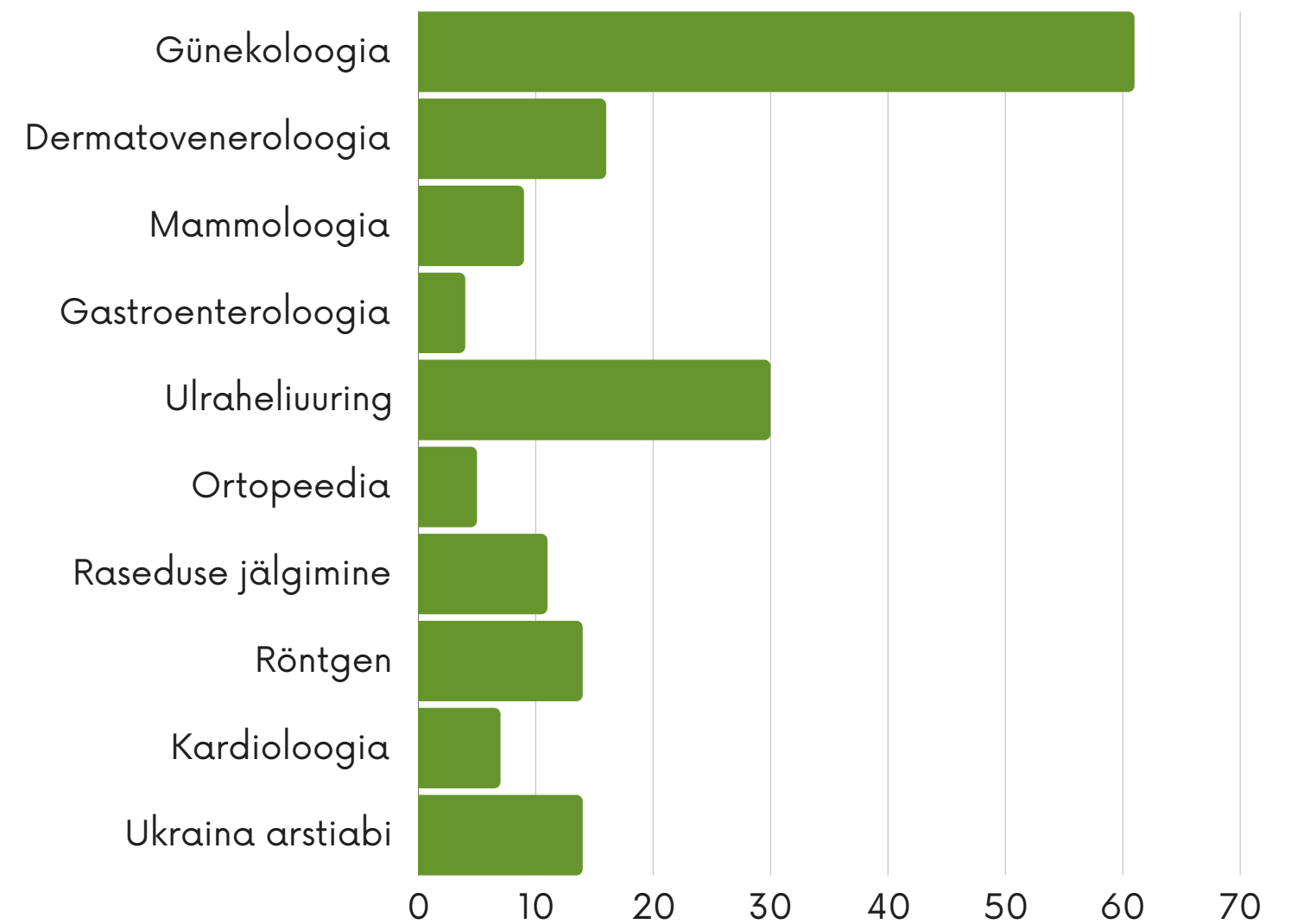


ВЕНЕ КЕЕЛТ КÕНЕЛЕВАД

Mis teenuseid oled Tallinna Eriarstikeskuses kasutanud?



EESTI KEELT KÕNELEVAD



VE NE KEELT KÕNELEVAD

Kuivõrd rahul olete järgnevaga Tallinna Eriarstikeskuse puhul?

	1 *	2 *	3 *	4 *	5 *
Asukoht	2.8%	16.7%	44.4%	25%	11.1%
Hinnakiri	2.8%	5.6%	16.7%	52.8%	22.2%
Partnerlus Tervisekassaga	0%	5.6%	13.9%	22.2%	58.3%
Maine	2.8%	8.3%	27.8%	33.3%	27.8%
Arstide valik	0%	8.3%	13.9%	36.1%	41.7%
Teenuste valik	0%	5.6%	16.7%	41.7%	36.1%
Miljöö	5.6%	5.6%	22.2%	44.4%	22.2%
Ootejärjekordade pikkus	0%	5.6%	19.4%	25%	50%

Mis Teile meeldib enim Tallinna Eriarstikeskuse juures? (1/2)

.....
Sõbralikud töötajad, vastatakse kiiresti kirjadele,-
.....

Sõbralik õhkkond, kiire reageerimine probleemidele, pädevad arstid.
.....

Mõnus atmosfäär, kaasaegne kliinik, kodu lähedal.
.....

Kena maja, arstid on pädevad.

.....
Atmosfäär, pole pikki järjekordi, palju spetsialiste, võimalus viivitamatult läbi viia uuringuid ja teste.
.....

Sõbralik teenindus, teavitust eelseisvast külastusest, pädevad meditsiinispetsialistid, puhtad ruumid.
.....

Kodu lähedal, ei ole pikki järjekordi. Hea spetsialistide valik.

Mis Teile meeldib enim Tallinna Eriarstikeskuse juures? (2/2)

.....
Arstid olid väga meeldivad.
.....

Meeldiv, helge ja kaasaegne atmosfäär. Arstid kelle tegemistest ja erinevate konverensside külastamisest saab infot ka sotsiaalmeediast - tekib usaldusväärsem tunne.
.....

Hea puhas pole nii palju inimesi vaikne on.
.....

Et ma saan oma konkreetse arsti juures käia.

.....
Eriarsti professionaalsus, kiiresti saab aja.
.....

Toredad ja professionaalsed arstid.
.....

Viisakas teenindus, meeldiv miljöö, arsti aja saab suhteliselt kiiresti
.....

Õdus atmosfäär, puhtus, viisakas teenindus, asjalikud ja rahulikud arstid, adekvaatsed hinnad.

Mida saaks Tallinna Eriarstikeskuses paremini teha? (1/2)

.....
Tualetis võiks akendel olla kardin ees.
.....

Kõnedele vastav/helistav töötaja võiks olla eraldi ruumis, nurgas, mitte kohe ootealas.
.....

Online broneerimine ja võimalus ämmaemandaga otse ühendust võtta ilma registreerumata.
.....

Kõik on ülalpool kirjeldatud. Üldiselt rahul. Väga tore on, kui laudadel on lilled. Tõstab tuju ja leevendab stressi.

.....
Rohkem koostööd Tervisekassaga - rohkem Tervisekassa tasustatud erialasid.
.....

Registratuuri töötajad võiksid rõõmsamad olla.
.....

Kui käisin olid administraatorid tõredad.
.....

Retseptioonitädid on alati tusased ja kurjad.

Mida saaks Tallinna Eriarstikeskuses paremini teha? (2/2)

.....
Lubage iseseisvalt vastuvõtule registreerida
keskuse veebis.
.....

Mulle ei meeldi, et haigekassaga on seotud
ainult günekoloogia.
.....

Registratuuri raske kätte saada.
.....

Tahaks online broneeringut.

.....
Lisa online-broneering, või tee rakendus, kus
saad tellida broneeringuaja või konsultatsiooni
telefoni teel (näiteks ämmaemand).
.....

Veenilaiendite ravi
.....

Registratuuris läbi klaasi absoluutselt midagi
pole kuulda. Väga imelik on ka reegel jätta oma
jalanõud kabineti ukse taga, teistes kohtades
pole sellega kohanud.

Kolmas osa

Kokkuvõte

2024 Kliendi rahulolu ja tagasiside.

Mis teenuseid kõige rohkem oodatakse?

KLIENDI RAHULOLU UURING | 2024



Taastusravi



Kõrva-nina-kurgu arst



Neuroloogia



Erakorralise meditsiini
abi võimalus



Päevakirurgia

Mida kliendid tahavad?

1. Online registratuuri TEK-i enda veebilehel! Seda tahavad nii eesti kui ka vene keelt kõnelevad patsiendid.
2. Sõbralikku ja viisakat teenindust. Registratuur vajab koolitusi.
3. Õdusa atmosfääri hoidmine on oluline, detailid nagu lilled jäävad silma ja meelde!
4. Uudiskirja teel suhtlust.
5. Ämmaemandatega luua muu kontaktiloomise võimalus kui vaid vastuvõtt.

Kliendid on Tallinna Eriarstikeskuse teenustega rahul, eriti arstide ja septsialistide pädevusega. Valdav soov on tarbida rohkem teenuseid samas asukohas ning ootus on, et Tallinna Eriarstikeskus laiendab erialasid.

Kliendid soovivad parendusi teenuse broneerimisel.