

RESUME

Patienttilfredshedsundersøgelsen er gennemført som led i Fremtidens Tandlæges kvalitetsledelsessystem og som forberedelse til ISO 9001 certificering af klinikken. Formålet med undersøgelsen er blandt andet at dokumentere i hvilken grad, klinikken opfylder de kvalitetsmål, som den har opstillet for sit virke.

Undersøgelsen er gennemført af konsulentfirmaet Isodent, Risskov.

240 patienter ud af 245 har udfyldt spørgeskemaet, hvilket giver en svarprocent på 97,9 %.

I den 20 arbejdsdage lange undersøgelsesperiode har Tandlæge Bjarne Larsen behandlet ca. 1/3 af patienterne, mens tandplejer Helle Gillesberg har behandlet resten. Patienterne fordeler sig ligeligt kønsmæssigt, og flest patienter er under 50 år.

På spørgsmålet om, hvorfor patienterne benytter klinikken, svarer ca. halvdelen af patienterne, at de altid har gået til tandlæge her, mens ca. 20 % kommer, fordi de har fået klinikken anbefalet af andre. De resterende patienter har brugt andre kanaler som f.eks. nettet, hjemmesiden eller telefonbogen.

Klinikken prioriterer de fysiske rammer højt, ligesom det er et mål for klinikken altid at levere høj kvalitet, benytte tidssvarende udstyr og anvende de nyeste behandlingsmetoder. Dette opfattes klart af patienterne, og langt hovedparten af patienterne giver positive svar på spørgsmålene herom. Samlet viser resultaterne på dette område, at klinikken her er meget tæt på målopfyldelse, men at der er et lille stykke vej at gå endnu.

Patienterne er også blevet bedt om at vurdere servicen i klinikkens reception. Her viser resultatet, at klinikkens reception fungerer særdeles tilfredsstillende, idet stort set samtlige patienter føler sig særdeles godt behandlet, samt at den anvendte bookingmetode og arbejdsplanlægningen medarbejderne imellem i høj grad medvirker til at indfri klinikkens mål om, at betjene patienterne hurtigst muligt.

Spørgsmålene vedrørende klinikkens medarbejdere viser, at disse samlet set i meget høj grad bidrager til at etablere en behagelig og tryk atmosfære på klinikken, hvilket medfører, at patienterne føler sig i centrum. Det er tydeligt, at medarbejderne formår at være nærværende, også selv om der er travlt på klinikken og selv om akutte patienter skal presses ind i kalenderen. Bortset fra enkelte kommentarer om skiftende behandlere og ønsket om altid at blive behandlet af tandlægen selv, er helhedsindtrykket, at patienterne har et særdeles positivt indtryk af medarbejdernes adfærd og optræden. På dette område indfrier klinikken sine opstillede mål.

Resultaterne ved patientinformationen om priser, behandlingsmuligheder og den konkrete behandling peger på, at kundekommunikationen og informationsindsatsen skal forbedres, da klinikken på dette område ikke indfrier sine mål. I den sammenhæng skal klinikken overveje, hvornår og hvordan informationen gives, ligesom mere tydelig information om priser under kr. 2500 bør overvejes som fast standard, uanset om patienten giver udtryk for ønske herom.

Klinikken har mål for, at patienterne skal være tilfredse med den behandling, de modtager og resultaterne heraf. Resultaterne viser, at det i høj grad lykkes for klinikkens behandlere, idet alle

behandlere indfrier kvalitetsmålet for dette. Næsten lige så gode resultater opnår klinikens medarbejdere, når det vedrører tilliden til dem som behandlere og måden, de udfører behandlingen på.

Samlet viser undersøgelsen, at klinikken i høj grad formår at indfri sine mål dog med en enkelt undtagelse af det område, som vedrører information til patienterne om priser, og behandlingsmuligheder.