



Tilfredshedsundersøgelse hos tandlæger

- hvordan er patientens oplevelse?

Som praktiserende tandlæge må man i dag forholde sig til de øgede krav, patienterne stiller. Som i enhver anden forretning, er det vigtigt at forstå kundernes behov. Man bliver i allerhøjeste grad bedømt af sine patienter på deres oplevelse og deres helhedsindtryk af klinikken. Det vil influere de valg, patienterne træffer i fremtiden, og kan være afgørende for, om de kommer tilbage til klinikken eller ej, og om de vælger at anbefale klinikken - eller det modsatte.

Er det vigtigt, at patienterne har en god oplevelse?

Ja – absolut. Man bør fokusere på, at patienterne har en optimal oplevelse. En stor undersøgelse, baseret på en database af over 5500 dyrlægepraksis (en dyrlægepraksis minder på mange områder om en tandlægeklinik), hvor man har analyseret data fra de sidste 15 år, viste at:

Den vigtigste faktor, som differentierer en succesfuld praksis fra en ikke succesfuld praksis, er fokus på stærke og variige kunderelationer.

Hvordan foregår en tilfredshedsundersøgelse i praksis?

Man kan udføre undersøgelsen på flere måder:

1. **Tablet-undersøgelse:** Et elektronisk spørgeskema, skræddersyet til klinikken, downloades på en eller flere tablets. Som afslutning på patientens besøg på klinikken beder man patienten om at besvare spørgeskemaet. Ved at bede om en tilbagemelding før patienten har forladt klinikken, sikrer man, at patienterne kan huske detaljer fra deres oplevelse på klinikken, og man sikrer også, at tilbagemeldingsprocenten i undersøgelsen bliver meget høj. Erfaring viser, at klinikken og patienterne sammen har en god oplevelse i undersøgelsesperioden.
2. **Web-undersøgelse:** En mail med link til et elektronisk spørgeskema, skræddersyet til den enkelte klinik, sendes til klinikkens patienter, helst relativt hurtigt efter deres besøg på klinikken, og med samtykke fra de enkelte patienter. Denne type undersøgelse egner sig specielt godt til længere spørgeskemaer, til undersøgelser, hvor man også beder patienterne om at bedømme fx. klinikkens hjemmeside og til undersøgelser hvor mange af spørgsmålene kræver besvarelse med fri tekst. Tilbagemeldingsprocenten vil være lavere og risikoen for selektionsbias vil være øget sammenlignet med en tablet-undersøgelse.

I begge tilfælde udføres undersøgelsen anonymt, hvilket patienterne selvfølgelig informeres om. Når det ønskede antal besvarelser er opnået, bliver tilbagemeldingerne analyseret, og klinikken modtager en detaljeret tilbagemelding, inkl. let overskuelige grafer og kommentarer samt en excel-fil, som kan anvendes til yderligere bearbejdning af data. Man kan vælge at få lavet yderligere statistik eller krydstabeller, alt efter hvilken information man har behov for.

Det er vigtigt at man ikke bare anser patienternes tilbagemeldingerne som en slags "skulderklap", men at man anvender besvarelserne til målrettet at arbejde på, at man på alle områder som minimum lever op til patienternes forventninger. En tilfredshedsundersøgelse er et værdifuldt ledelsesværktøj, som kan anvendes til bl.a. målrettet patientkommunikation og prioritering af fremtidige investeringer. Resultaterne fra undersøgelsen anvendes også som inspiration til, hvordan man med størst fordel kan markedsføre sin klinik.

Målet er glade, loyale patienter, som er mere end "bare" tilfredse.