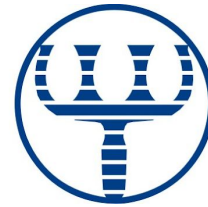


DENTAL ART
HAMBAKLIINIK



Koostamise kuupäev 15.02.2019

**Patsientide rahulolu uuringu kokkuvõtte koos analüüsi,
arutelu ja tulemuste protokollimisega**

Dental Art OÜ

detsember 2018 - jaanuar 2019

Kinnitanud juhatuse liige Stanislav Liskmann

Sissejuhatus

Rahulolu uuringus kasutas Dental Art OÜ veebiankeeti ja küsitluslehti

Küsitlus viidi läbi vabatahtlikkuse alusel anonüümselt

Uuring viidi läbi detsembrist 2018 kuni jaanuarini 2019

Võimalik oli täita küsitluse vorm Dental Art kliinikus kohapeal või Hambakliiniku kodulehel aadressil www.dentalart.ee

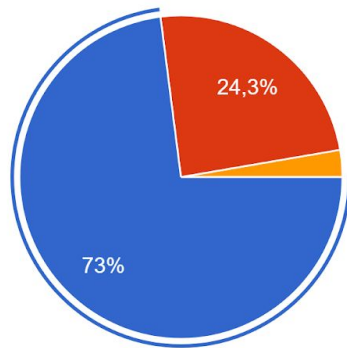
Kokku vastas 47 inimest, kellest 30 olid naised ja 17 mehed

❖ Vastajate keskmine vanus oli vahemikus 26-45 aastat

Kogutud andmed

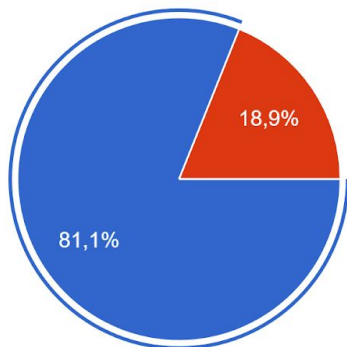
Hinnangud teenindusele

1. Üldine teenuse osutamine



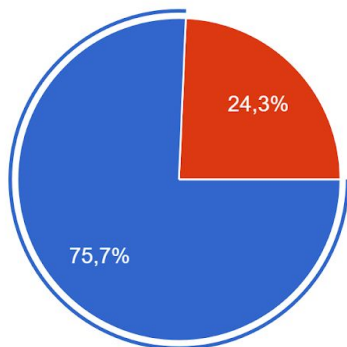
- Suurepärase
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

2. Teenindus registratuuris



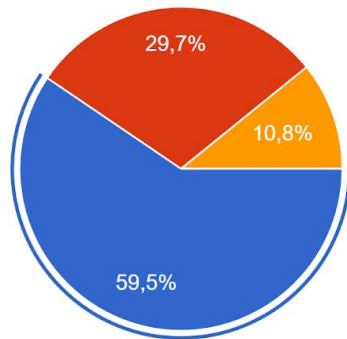
- Suurepärase
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

3. Teenindus telefoni/e-posti teel



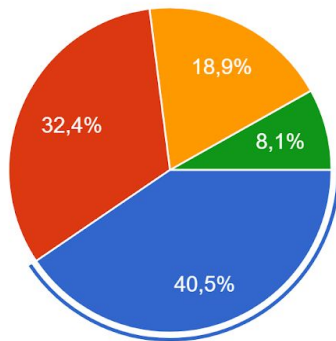
- Suurepärase
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

4. Teenuse kättesaadavus



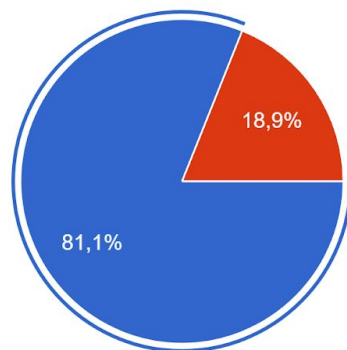
- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

5. Ootejärjekord vastuvõtule pääsemiseks



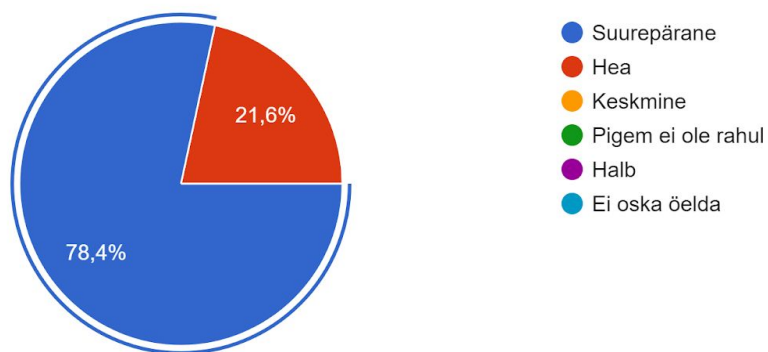
- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

6. Arsti käitumine patsiendiga

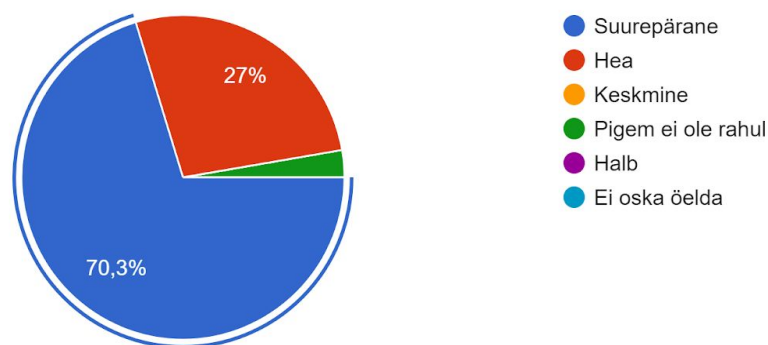


- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

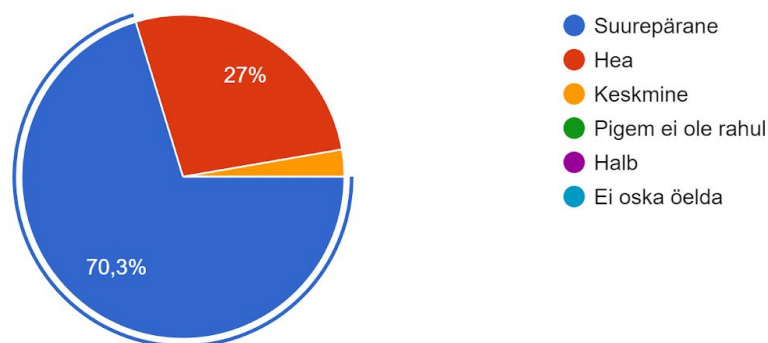
7. Arsti professionaalsus



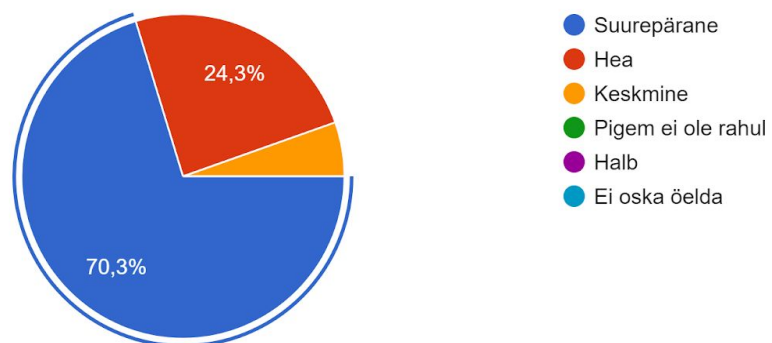
8. Selgituste ja ravialase teabe saamine



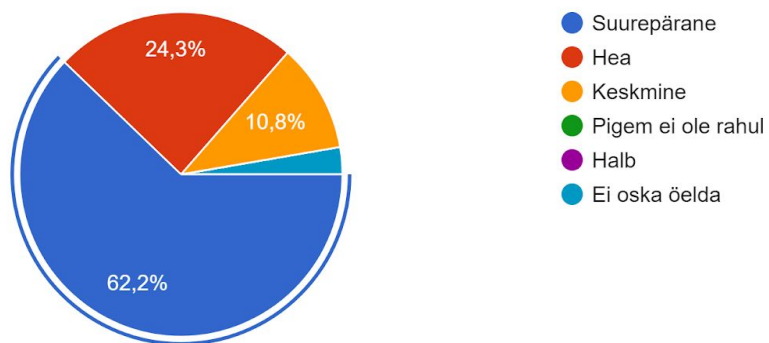
9. Hambaarsti õe/assistendi käitumine



10. Raviteenuse hindamine

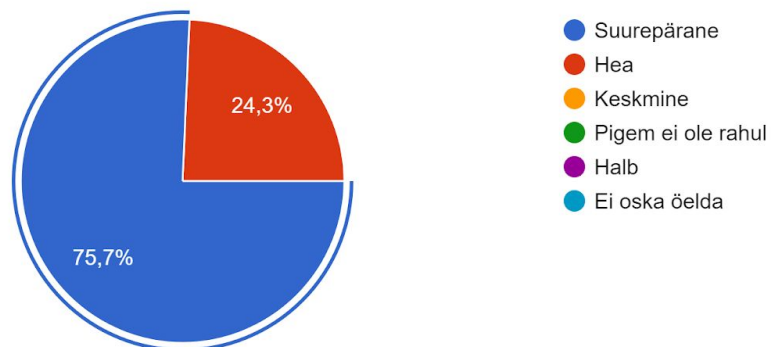


11. Ooteaeg kliinikus enne visiidile pääsemist

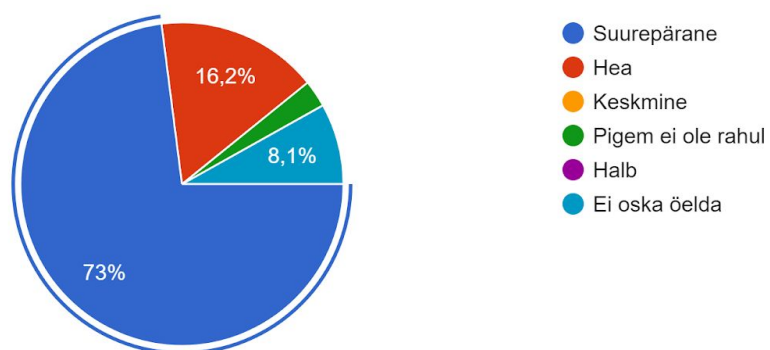


Hinnangud muudele tingimustele

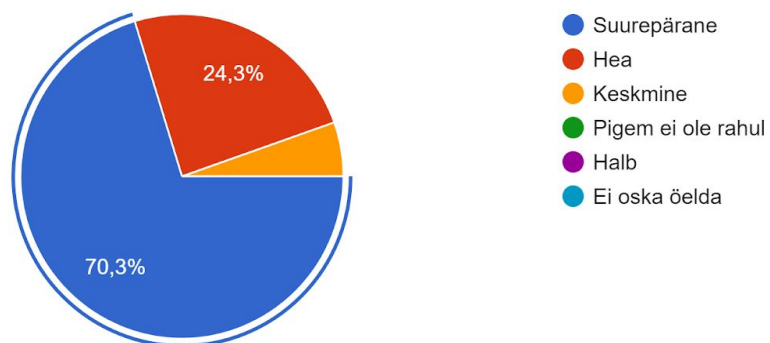
12. Ruumide olmetingimused



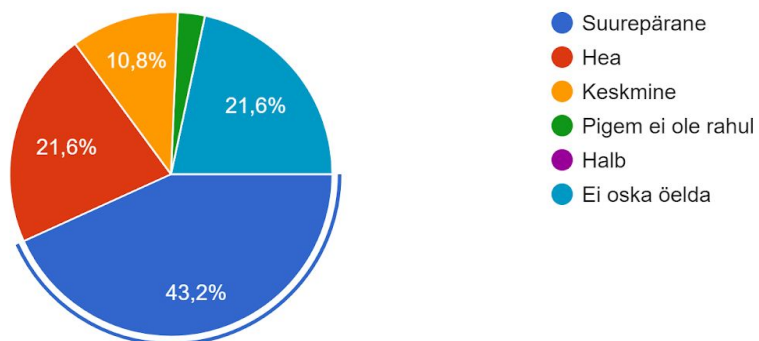
13. Kabinettides kasutatav aparatuur ja tehnika



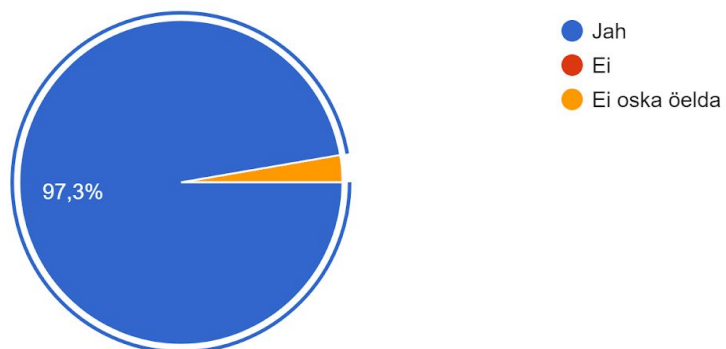
14. Rahulolu Dental Art Hambakliinikuga üldiselt



15. Kodulehe arusaadavus ja kasutajasõbralikkus



16. Kas soovitaksite Dental Art Hambakliinikut pereliikmele/sõbrale/tuttavale



Tulemused

Kõrgeimat rahulolu (üle 75% vastanutest andis hinnangu “suurepärane” ja “hea”)
näitas uuring järgmistes aspektides:

- Üldine teenuse osutamine
- Teenindus registratuuris
- Teenindus telefoni/e-posti teel
- Teenuse kättesaadavus
- Arsti käitumine patsiendiga
- Arsti professionaalsus
- Selgitused ja ravialase teabe jagamine
- Hambaarsti assistendi/õe käitumine
- Raviteenuse hindamine
- Ooteaeg kliinikus enne visiidile pääsemist
- Ruumide olmetingimused
- Kabinettides kasutatav aparatuur ja tehnika
- Rahulolu Dental Art hambakliinikuga üldiselt

Keskmist rahulolu (alla 75% vastanutest andis hinnangu “suurepärane” ja “hea”)
näitas uuring järgmistes aspektides:

- Ootejärjekord vastuvõtule pääsemiseks
- Kodulehe arusaadavus ja kasutajasõbralikkus

Ettepanekud ja kommentaarid (võetud küsitluse lehtedest sõna-sõnalt)

Olen igal juhul soovitanud teie kliinikut, kuna teie kogu personal on väga tore ja suhtuvad inimestesse sõbralikult ja professionaalselt.

Alati leitakse patsiendile sobiv lahendus.

Kogemused on ainult kõige positiivsemad. Aitäh!

Üldiselt olen rahul. Ruumid on teil kenad ja puhtad, ooteajad ei ole väga pikad. Teenindav personal väga abivalmis, viisakas ning sõbralik.

Patsientide rahulolu uuringu analüüs

Täname patsiente meie tööle antud kõrge hinnangu eest! Jätkame tööd selle nimel, et teenuse kvaliteet oleks püsivalt kõrge ja patsiendi kogemus kliinikus oleks positiivne.

Analüüsime võimalusi, kuidas on võimalik raviaegasid paremini planeerida, et lühendada ravijärjekordade pikkust

Analüüsime võimalusi, kuidas kodulehe kasutajasõbralikkust ja arusaadavust parandada.