

DENTAL ART
HAMBAKLIINIK



Koostamise kuupäev 27.01.2021

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

Dental Art OÜ

november - detsember 2020

Kinnitanud juhatuse liige Stanislav Liskmann

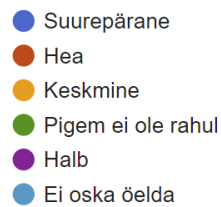
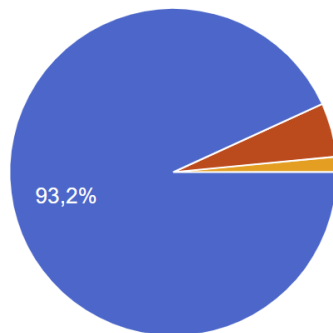
Sissejuhatus

- ❖ Rahulolu uuringus kasutas Dental Art OÜ veebiankeeti
- ❖ Küsitlus viidi läbi vabatahtlikkuse alusel anonüümselt
- ❖ Uuring viidi läbi novembrist kuni detsembrini 2020
- ❖ Võimalik oli täita küsitluse vorm Dental Art Hambakliiniku kodulehel aadressil www.dentalart.ee
- ❖ Kokku vastas 225 inimest, kellest 169 olid naised ja 56 mehed
- ❖ Vastajate keskmine vanus oli vahemikus 26-45 aastat

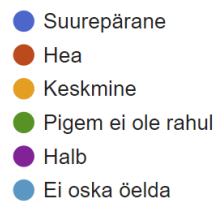
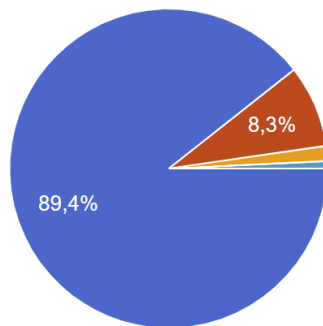
Kogutud andmed

Hinnangud teenindusele

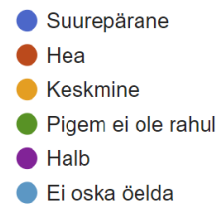
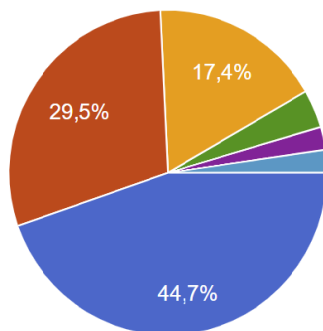
1. Teenindus registratuuris



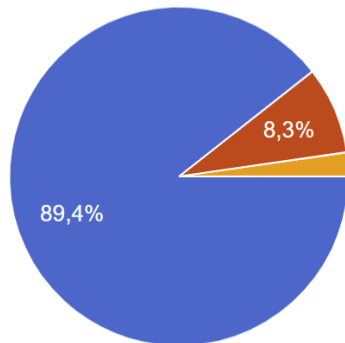
2. Teenindus telefoni/e-posti teel



3. Teenuse kättesaadavus (ootejärjekord vastuvõttule pääsemiseks)

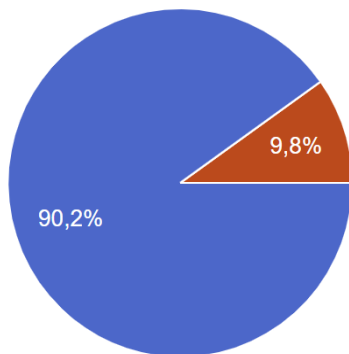


4. Arsti käitumine patsiendiga



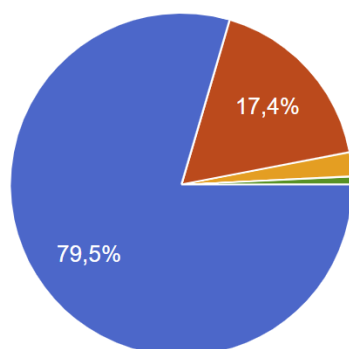
- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

5. Arsti professionaalsus



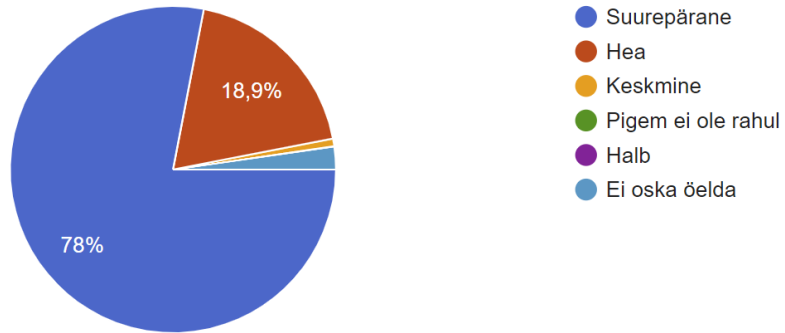
- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

6. Selgituste ja ravialase teabe saamine

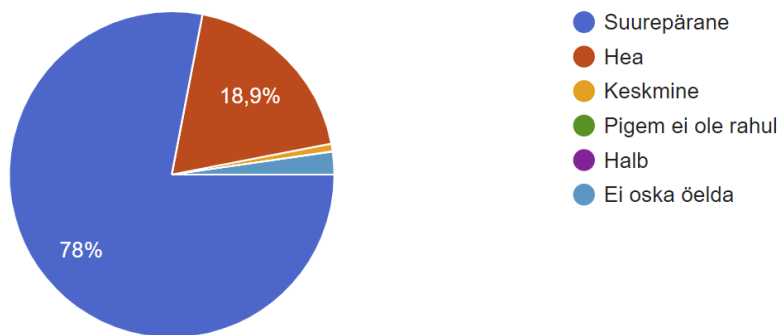


- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

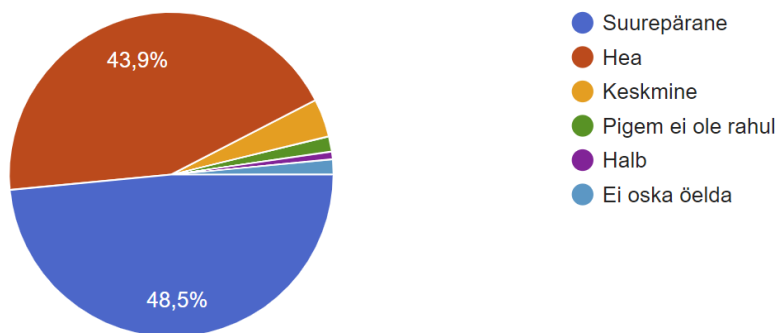
7. Hambaarsti õe/assistendi käitumine



8. Raviteenuse hindamine

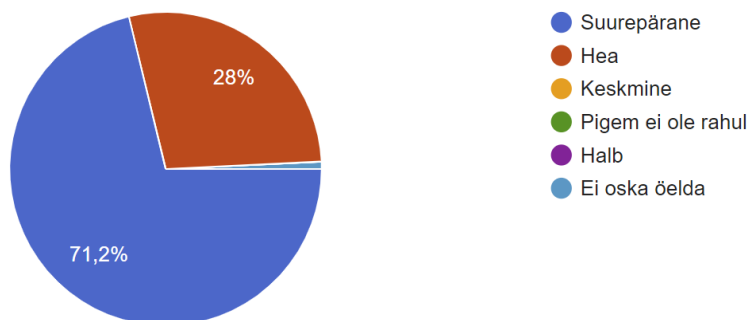


9. Ooteaeg kliinikus enne visiidile pääsemist

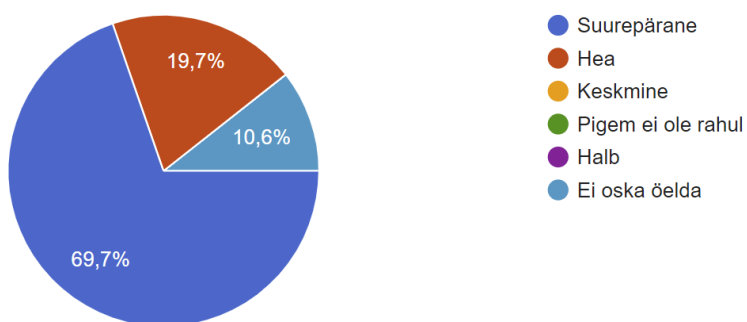


Hinnangud muudele tingimustele

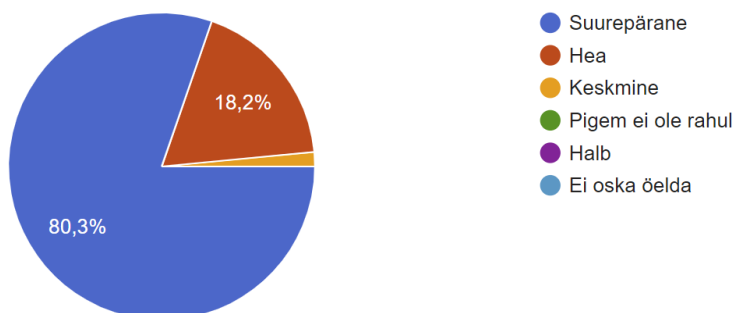
10. Ruumide olmetingimused



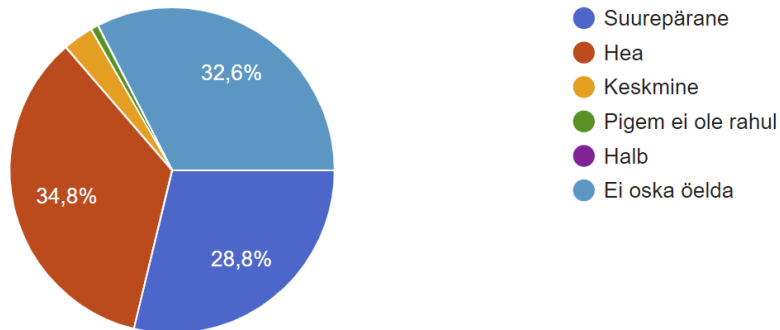
11. Kabinettides kasutatav aparatuur ja tehnika



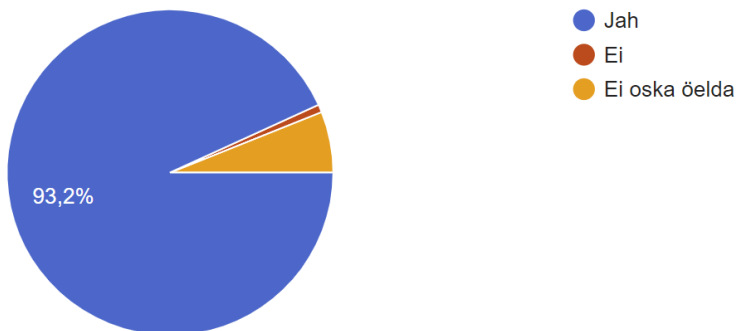
12. Rahulolu Dental Art Hambakliinikuga üldiselt



13. Kodulehe arusaadavus ja kasutajasõbralikkus



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



Tulemused

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

- ❖ 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:

- ❖ Kodulehe arusaadavus ja kasutajasõbralikkus

Ettepanekud ja kommentaarid (võetud küsitluse lehtedest sõna-sõnalt)

- ❖ Ma ei kujuta ette, kas sellist, mitte kõige meeldivamat protseduuri, nagu hamba eemaldamine, millega mina teie juures kokku olen puutunud, saab veel meeldivamaks muuta...
- ❖ Kõik on kõrgemal tasandil. Väga rahul olen!
- ❖ Olete meie perekliinik. Oleme kõik rahul
- ❖ Ülihea teenindus ja ravi. Olen väga rahul tulemusega, ning tunnen ennast väga enesekindel kui naeratan.
- ❖ Suured tänud ja jätkake samas vaimus - väga hea, et olemas olete! Teie kliinikus on igal sammul, hoolivust, mõistmist ja kogu kliiniku personali töökust - jätkuvalt Teile, head tervist, olge hoitud ja edu edaspidiseks!
- ❖ Võiks olla võimalus maksta teenuste eest järelmaksuga.

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 ooteaega enne visiiti.
- ❖ Otsime võimalusi, kuidas parandada kodulehe navigatsiooni, et see oleks patsiendi sõbralikum ja arusaadavam.