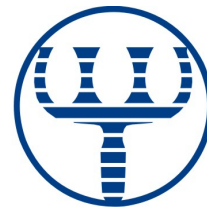


DENTAL ART
HAMBAKLIINIK



Koostamise kuupäev 20.12.2022

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

Dental Art OÜ

november 2022

Kinnitanud juhatuse liige Stanislav Liskmann

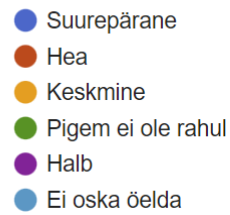
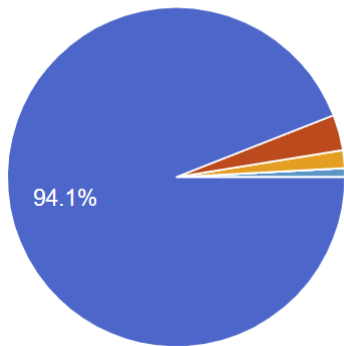
Sissejuhatus

- ❖ Rahulolu uuringus kasutas Dental Art OÜ veebiankeeti
- ❖ Küsitlus viidi läbi vabatahtlikkuse alusel anonüümselt
- ❖ Uuring viidi läbi novembris 2022
- ❖ Võimalik oli täita küsitluse vorm Dental Art Hambakliiniku kodulehel aadressil www.dentalart.ee
- ❖ Kokku vastas 212 inimest, kellest 153 olid naised ja 59 mehed
- ❖ Vastajate keskmine vanus oli vahemikus 26-45 aastat

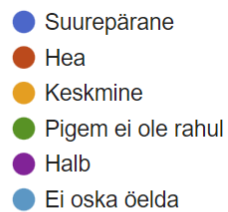
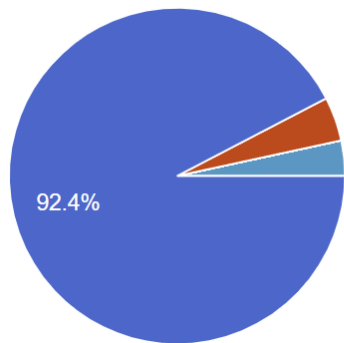
Kogutud andmed

Hinnangud teenindusele

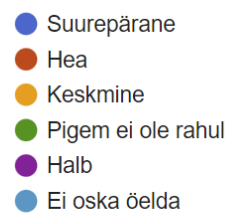
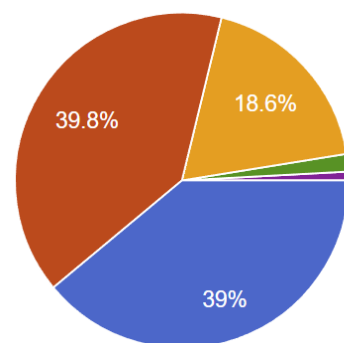
1. Teenindus registratuuris



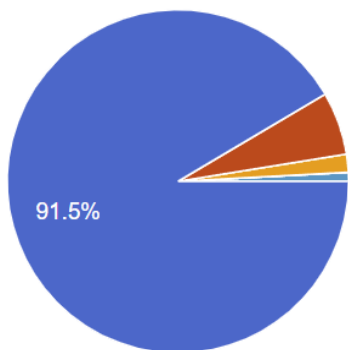
2. Teenindus telefoni/e-posti teel



3. Teenuse kättesaadavus (ootejärjekord vastuvõtule pääsemiseks)

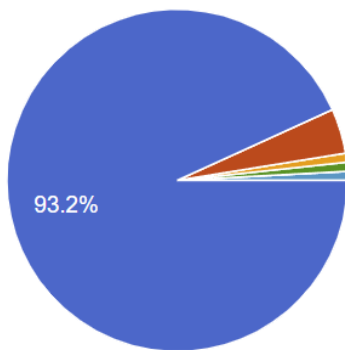


4. Arsti käitumine patsiendiga



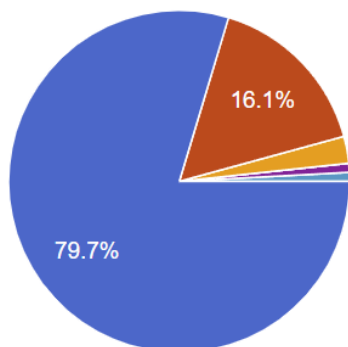
- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

5. Arsti professionaalsus



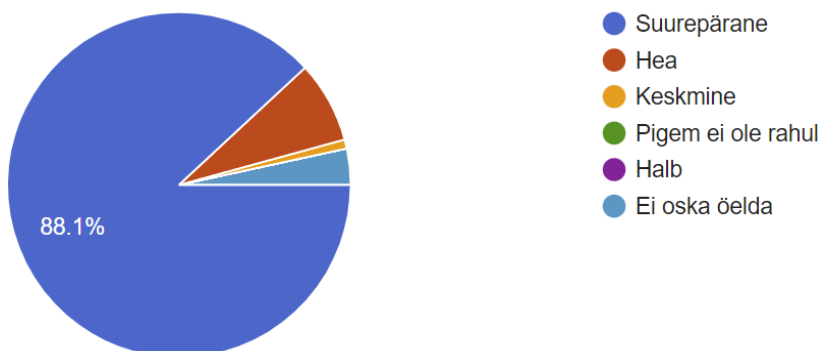
- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

6. Selgituste ja ravialase teabe saamine

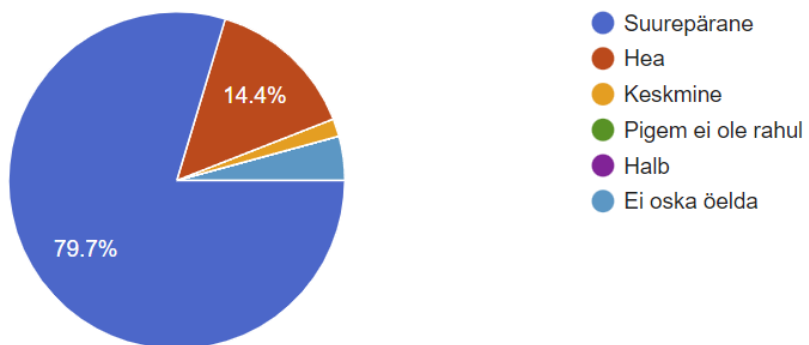


- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

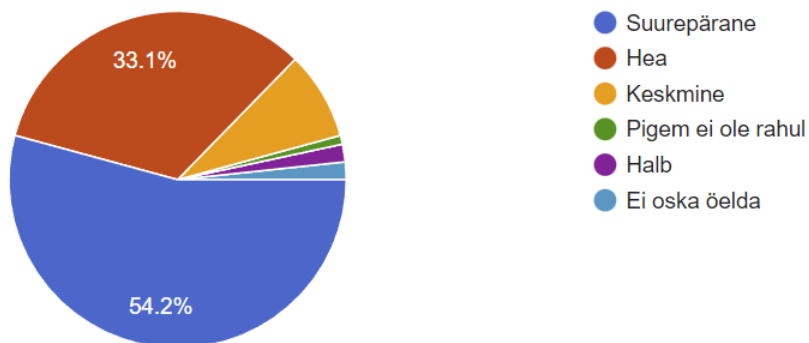
7. Hambaarsti õe/assistendi käitumine



8. Raviteenuse hindamine

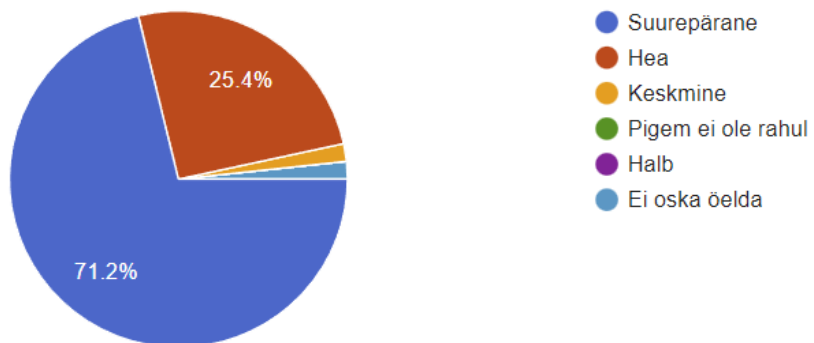


9. Ooteaeg kliinikus enne visiidile pääsemist

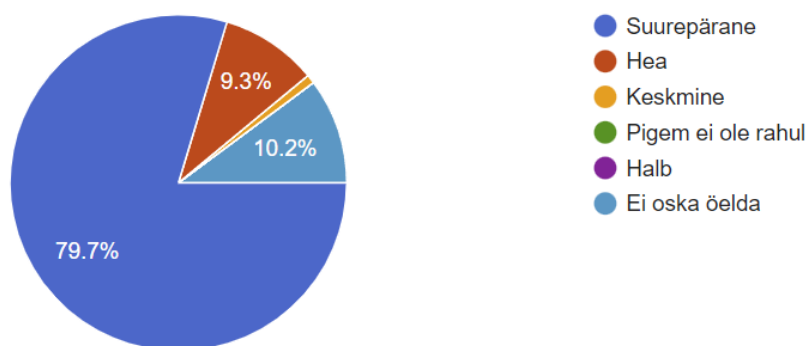


Hinnangud muudele tingimustele

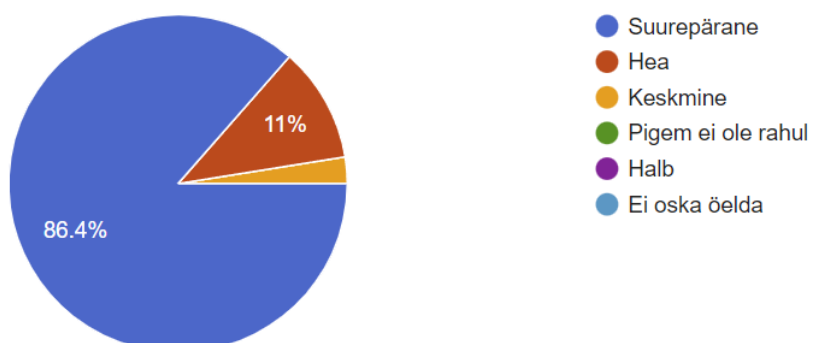
10. Ruumide olmetingimused



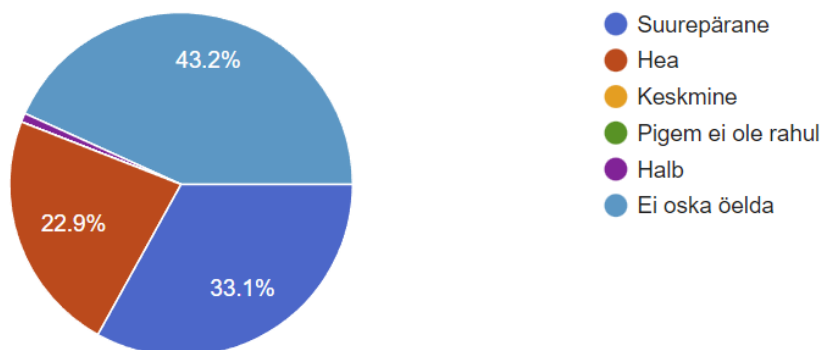
11. Kabinettides kasutatav aparatuur ja tehnika



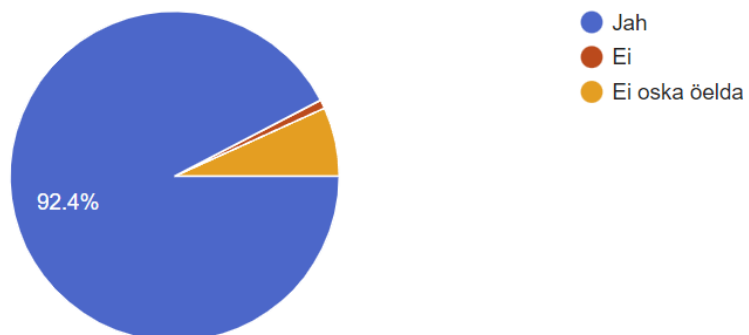
12. Rahulolu Dental Art Hambakliinikuga üldiselt



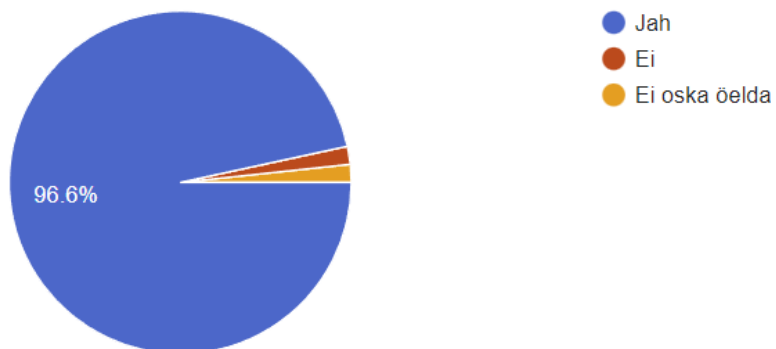
13. Kodulehe arusaadavus ja kasutajasõbralikkus



14. Kas külastate Dental Art Hambakliinikut veel?



15. 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)

- ❖ Ainult suured tänud kvaliteetse abi eest!
- ❖ Oleme väga rahul! Administraatorid on päris kindlasti maailma kõige ägedamad teil!
- ❖ Väga meeldib, et jälgitakse igakülgset ja pikaajalist hambatervise tsüklit, tehakse õigeaegsed soovitused. Ei pea ise muretsema.

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.