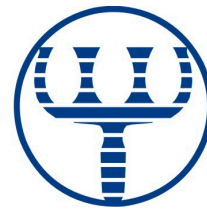


**DENTAL ART**  
HAMBAKLIINIK



Koostamise kuupäev 08.01.2025

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

Dental Art OÜ

detsember 2024

Kinnitanud juhatuse liige Stanislav Liskmann

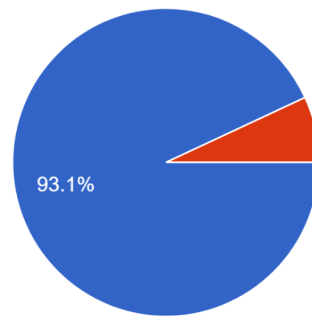
## Sissejuhatus

- ❖ Rahulolu uuringus kasutas Dental Art OÜ veebiankeeti
- ❖ Küsitlus viidi läbi vabatahtlikkuse alusel anonüümselt
- ❖ Uuring viidi läbi detsembris 2024
- ❖ Võimalik oli täita küsitluse vorm Dental Art Hambakliiniku kodulehel aadressil [www.dentalart.ee](http://www.dentalart.ee)
- ❖ Kokku vastas 255 inimest, kellest 194 olid naised ja 61 mehed
- ❖ Vastajate keskmine vanus oli vahemikus 26-45 aastat

# Kogutud andmed

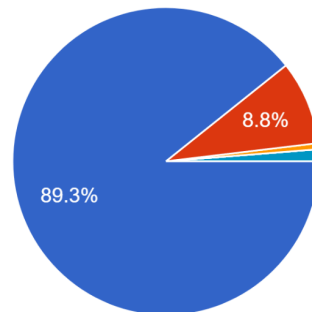
## Hinnangud teenindusele

### 1. Teenindus registratuuris



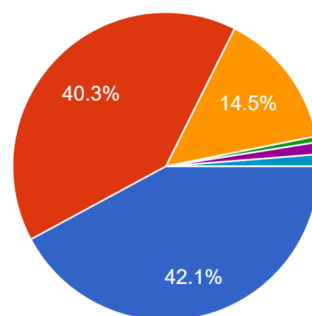
- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

### 2. Teenindus telefoni/e-posti teel



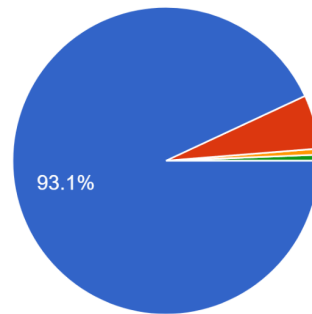
- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

### 3. Teenuse kättesaadavus



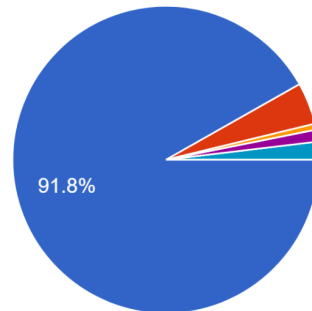
- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

#### 4. Arsti käitumine patsiendiga



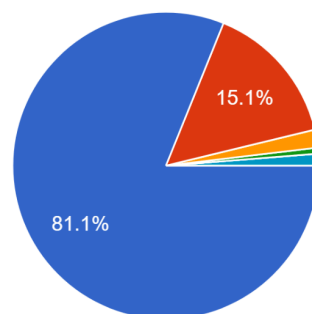
- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

#### 5. Arsti professionaalsus



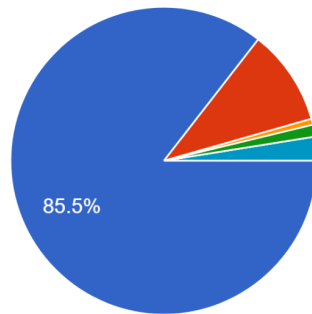
- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

#### 6. Selgituste ja ravialase teabe saamine



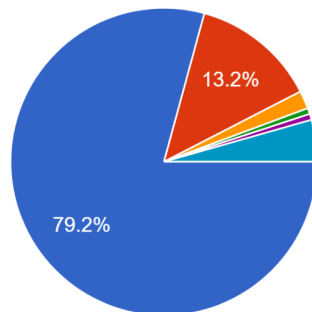
- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

## 7. Hambaarsti õe/assistendi käitumine



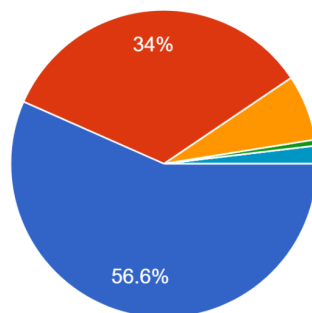
- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

## 8. Raviteenuse hindamine



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

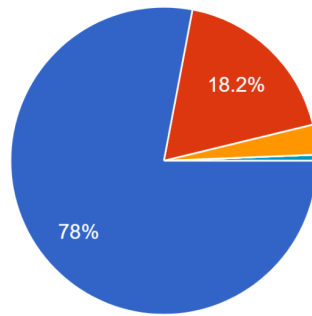
## 9. Ooteaeg kliinikus enne visiidile pääsemist



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

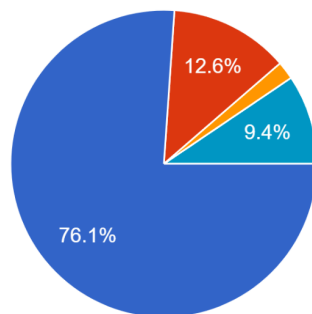
## Hinnangud muudele tingimustele

### 10. Ruumide olmetingimused



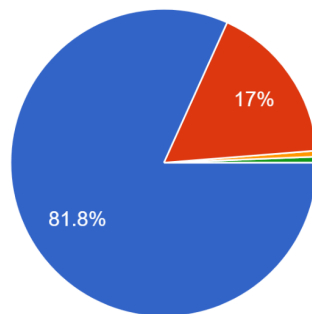
- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

### 11. Kabinettides kasutatav aparatuur ja tehnika



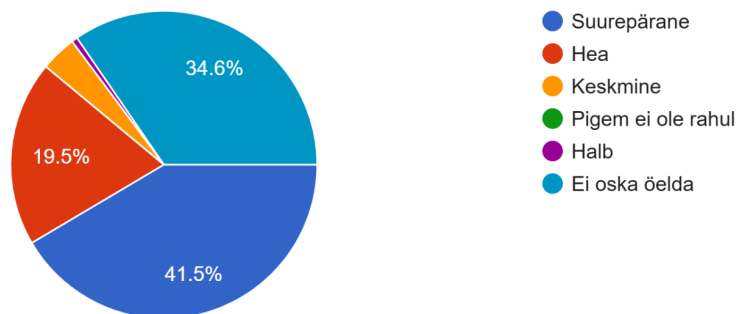
- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

### 12. Rahulolu Dental Art Hambakliinikuga üldiselt

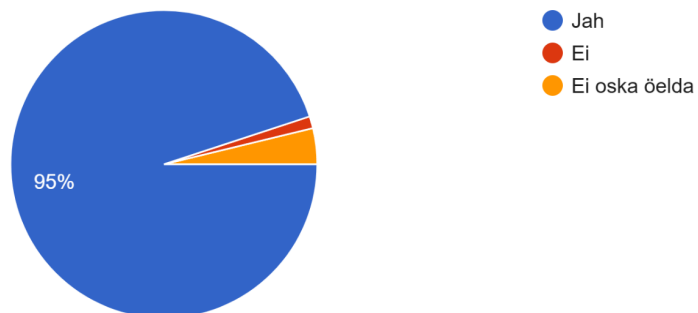


- Suurepärane
- Hea
- Keskmine
- Pigem ei ole rahul
- Halb
- Ei oska öelda

### 13. Kodulehe arusaadavus ja kasutajasõbralikkus



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



## Kogutud andmete analüüs

### Teenindus

1. **Registratuuri teenindus** – patsientide hinnangud näitasid kõrget rahulolu taset.
2. **Telefoni ja e-posti teel teenindus** – positiivne tagasiside, kuigi vastamisel esines viiteid aeg-ajalt pikale ooteajale.
3. **Teenuse kättesaadavus** – patsiendid hindasid rahuldavaks, kuid mõne patsiendi sõnul võiks olla rohkem aegu saadaval kiireloomulisteks visiitideks.

### Arstide ja personaliga seotud hinnangud

4. **Arsti käitumine patsiendiga** – enamik patsiente hindas arsti sõbralikkust ja suhtlemisostkust suurepäraseks.
5. **Arsti professionaalsus** – patsiendid hindasid kõrgeks, puudusid negatiivsed kommentaarid.
6. **Selgituste ja ravialase teabe saamine** – positiivne, kuid mõned patsiendid tõid välja, et oleks oodanud rohkem teavet ravi kulgemise kohta.
7. **Hambaarsti õe/assistendi käitumine** – patsiendid hindasid heaks, üldised kommentaarid olid positiivsed.

### Raviteenuse kvaliteet

8. **Raviteenuse hindamine** – hinnangud olid valdavalt kõrged.
9. **Ooteaeg kliinikus enne visiidile pääsemist** – mõned patsiendid märkisid, et ooteaeg võiks olla lühem.

### Ruumide ja tehnoloogia hinnangud

10. **Ruumide olmetingimused** – hinnati väga heaks, eriti kiideti kliiniku puhtust ja mugavust.
11. **Kabinettides kasutatav aparatuur ja tehnika** – hinnangud olid positiivsed, paljud patsiendid tõid esile kaasaegset tehnikat.



## Üldine rahulolu

12. **Rahulolu Dental Art Hambakliinikuga üldiselt** – valdav enamus patsiente oli rahul, hinnangud olid kõrged.
13. **Kodulehe arusaadavus ja kasutajasõbralikkus** – enamik patsiente pidas kodulehte arusaadavaks, kuigi mõned viitasid, et võiks olla selgem juhend broneeringute tegemiseks.
14. **Soovitamise valmidus** – enamus vastanutest oli valmis soovitama kliinikut oma pereliikmetele ja tuttavatele.

## Järeldus

Dental Art Hambakliiniku patsientide rahulolu uuring näitas, et kliiniku teenindust, personali, ruume ja kasutatava tehnika taset hindavad patsiendid kõrge. Kuigi üldine rahulolu on kõrgel tasemel, oleks parendamise kohad järgmised:

- Teenuse kättesaadavuse parandamine, et vähendada ooteaega kiireloomuliste visiitide puhul.
- Täpsema teabe jagamine ravi kulgemise ja võimalike valikute kohta patsientidele.
- Kodulehe täiustamine, et broneerimise protsess oleks veelgi lihtsam ja kasutajasõbralikum. Siinjuures lisame, et pärast küsitluse lõppemist oleme käivitanud täiesti uue online-broneerimise süsteemi, mis peaks broneerimise protsessi olulisel määral lihtsustama.

Kokkuvõttes on kliiniku maine ja teenuste kvaliteet tugev, ning seda kinnitab ka suur soovitude protsent patsientide seas.