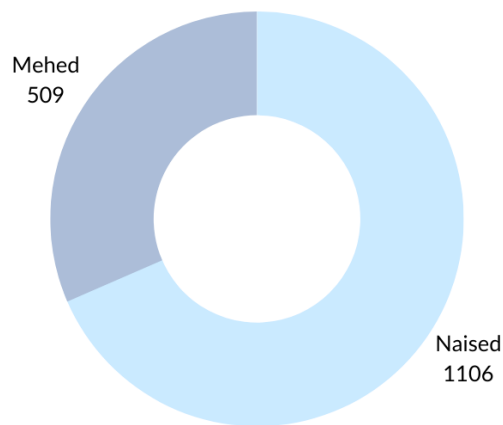


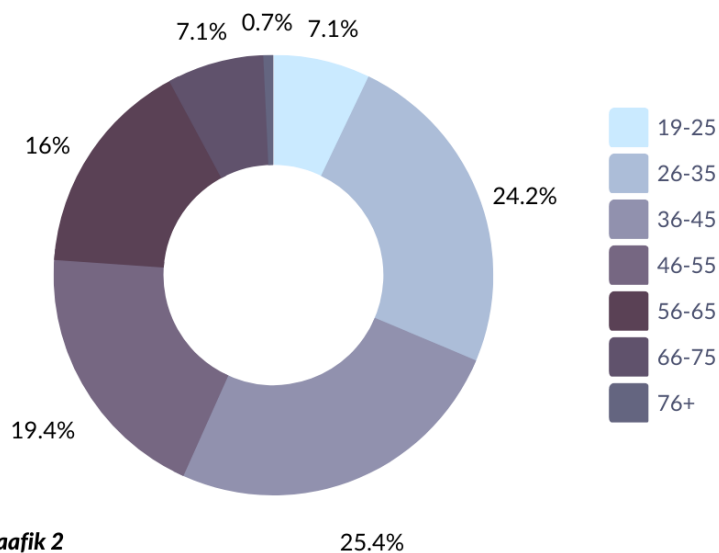
Läänemere Hambakliinik viis 2023. aasta jaanuaris läbi patsientide rahulolu-uuringu 2022. aasta kohta. Uuring viidi läbi elektrooniliselt. Küsitlus oli anonüümne ja vabatahtlik. Saatsime 13 228 kirja täiskasvanud patsientidele, kes 2022. aastal vähemalt korra meie kliinikut külastasid. Küsimustele vastas kokku 1615 inimest. Neist 68,5% olid naised ja 31,5% mehed (graafik 1). Kõige aktiivsem vastajate rühm oli vanuses 26-45 aastat (graafik 2).

Vastajate sugu



Graafik 1

Vastajate vanus



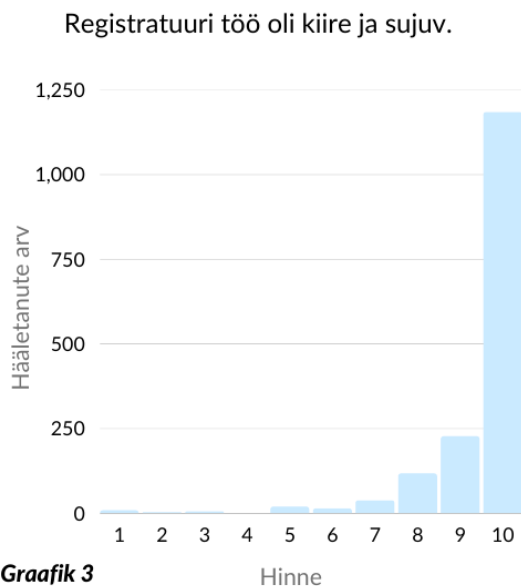
Graafik 2

Jagasime küsimused järgmistesse kategooriatesse:

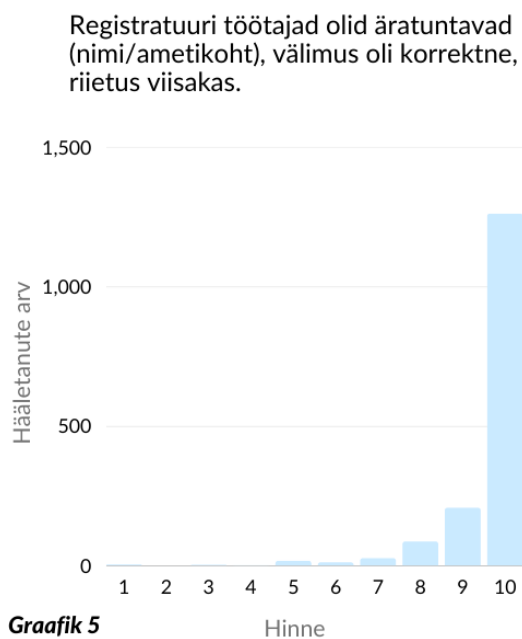
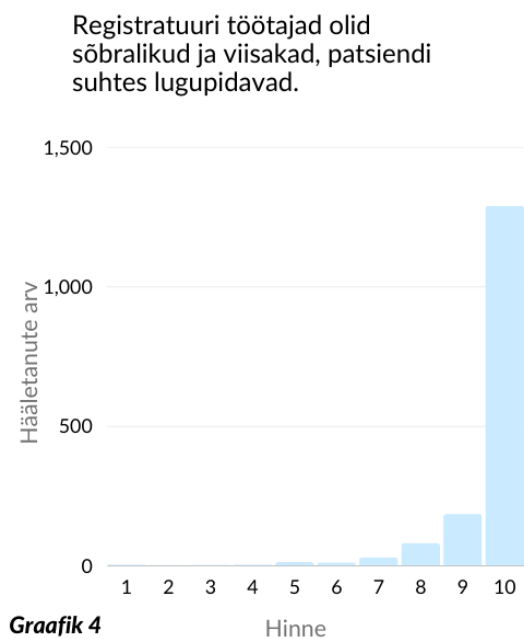
- kliiniku töö
- hambaarsti assistentide töö
- hambaarstide töö
- registratuuri ja kõnekeskuse töö

REGISTRATUURI JA KÕNEKESKUSE TÖÖ

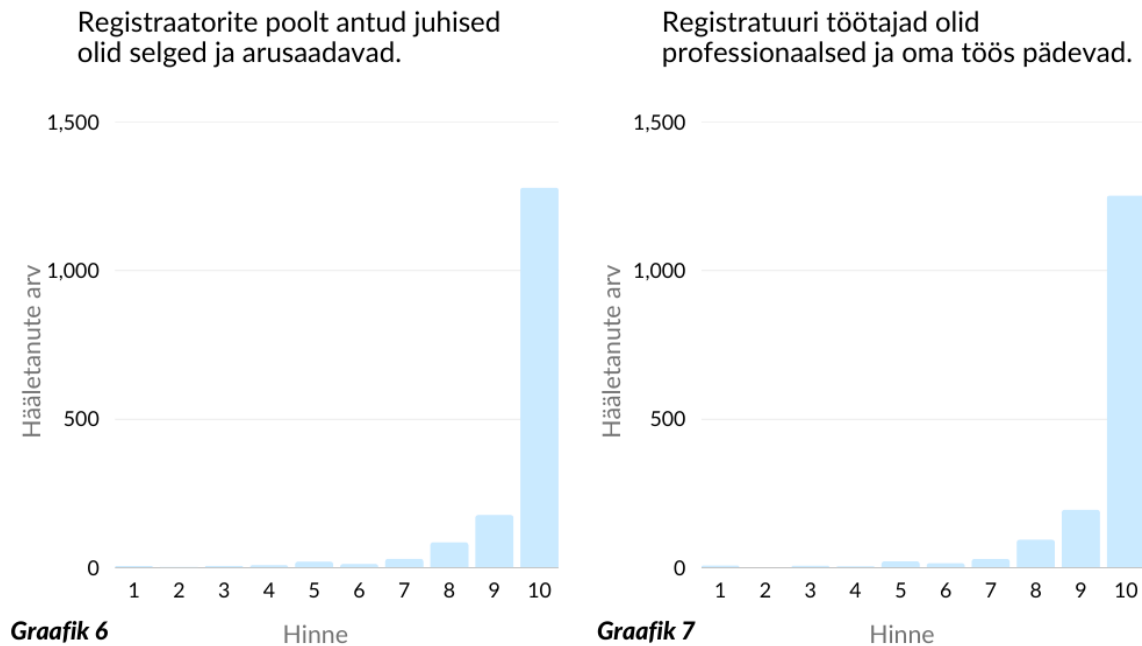
Enamik vastanutest, 73,3%, nõustus väitega, et registratuuri töö oli kiire ja sujuv ning andis hindeks 10 punkti 10-st (graafik 3).



Enamik patsiente nõustus ka sellega, et registratuuri töötajad olid sõbralikud, viisakad, suhtusid patsienti lugupidavalt – 79,9%. Suur osa patsiente leidis, et registraatorid olid identifitseeritavad (nimi/ametikoht), nende välimus oli korrektne ja riietus sobilik – 78,1% (graafik 4 ja 5).



Uuringule vastanutest 79,2% andsid kõrgeima hinde registratuuritöötajate juhiste, mis olid nende arvates selged ja arusaadavad (graafik 6) ning 77,5% märkis, et registratuuritöötajate töö oli professionaalne ja kompetentne (graafik 7).

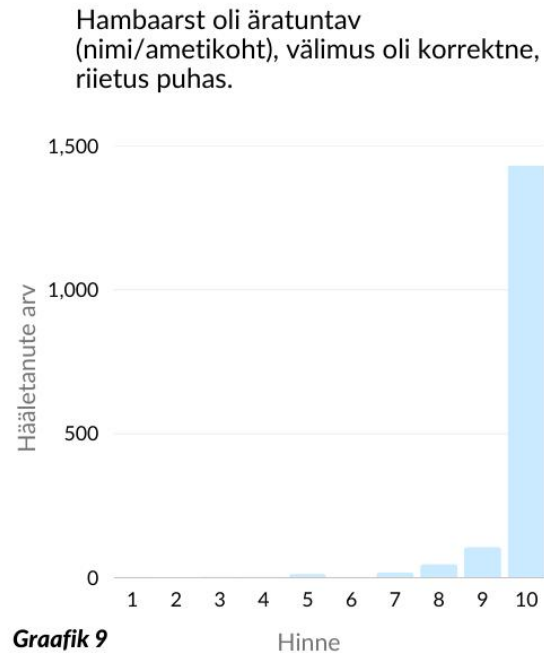
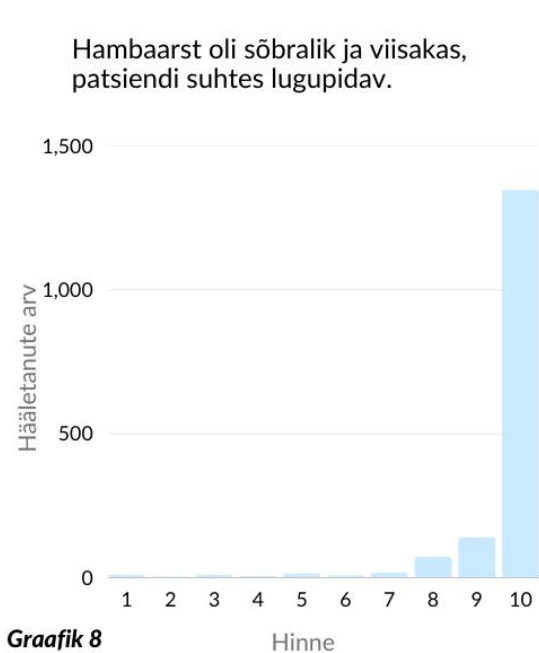


Olulisi märkusi registratuuritöötajate töö kohta ei tehtud.

Kõige sagedasem tähelepanek kõnekeskuse töö kohta oli see, et vastuvõtu tühistamise korral ei olnud teavitust SMSi teel piisav. Patsiendid sooviksid, et neile helistataks ja pakutaks uut vastuvõtuaega.

HAMBAARST

83,4% vastanutest nõustus, et hambaarst oli sõbralik ja viisakas (graafik 8), 88,7% kinnitas, et hambaarst oli identifitseeritav (nimi/ametikoht), tema välimus oli korrektne ja riietus oli puhas (graafik 9).

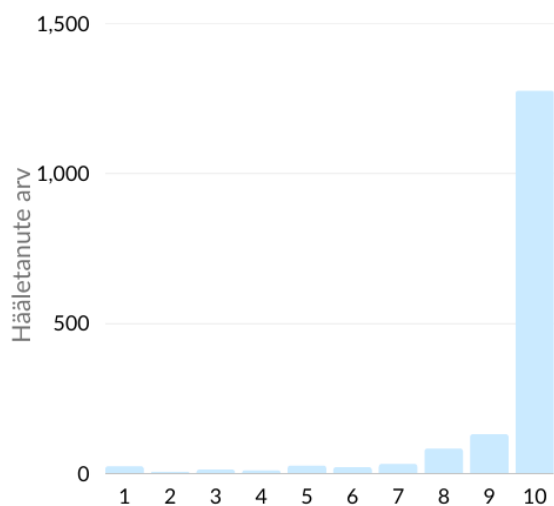


Enamik, 83,3%, märkis ka, et hambaarst kuulas vastuvõtu ajal tähelepanelikult patsiendi probleeme ning mõistis ja võttis arvesse patsiendi soove ja võimalusi ravi planeerides (graafik 10).



79% vastanutest märkis, et hambaarst selgitas vastuvõtul raviprotseduuride olemust, alternatiivseid ravivõimalusi, raviga seotud riske ja võimalikke tüsistusi (graafik 11) ning 80,3% kinnitas, et arsti selgitused hambaraviprobleemide kohta olid selged ja arusaadavad (graafik 12).

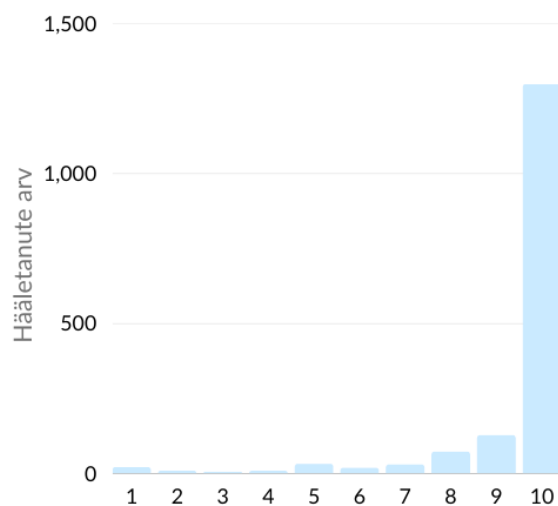
Hambaarst selgitas raviprotseduuride olemust, alternatiivseid ravivõimalusi, raviga kaasnevaid riske ja võimalikke tüsistusi.



Graafik 11

Hinne

Hambaarsti selgitused minu hammaste probleemide kohta olid selged ja arusaadavad.

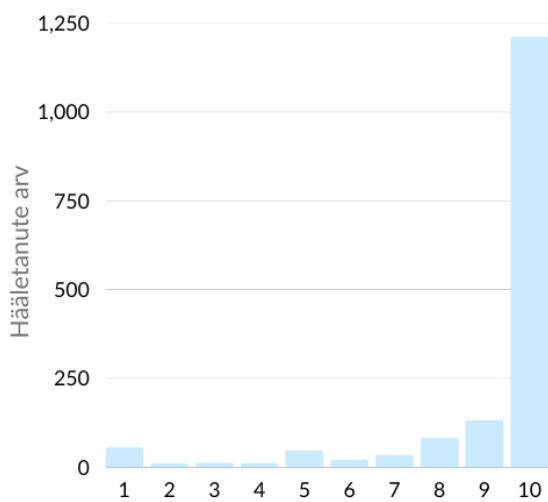


Graafik 12

Hinne

Isikliku raviplaani koostas arst 75%-le vastanutest (graafik 13).

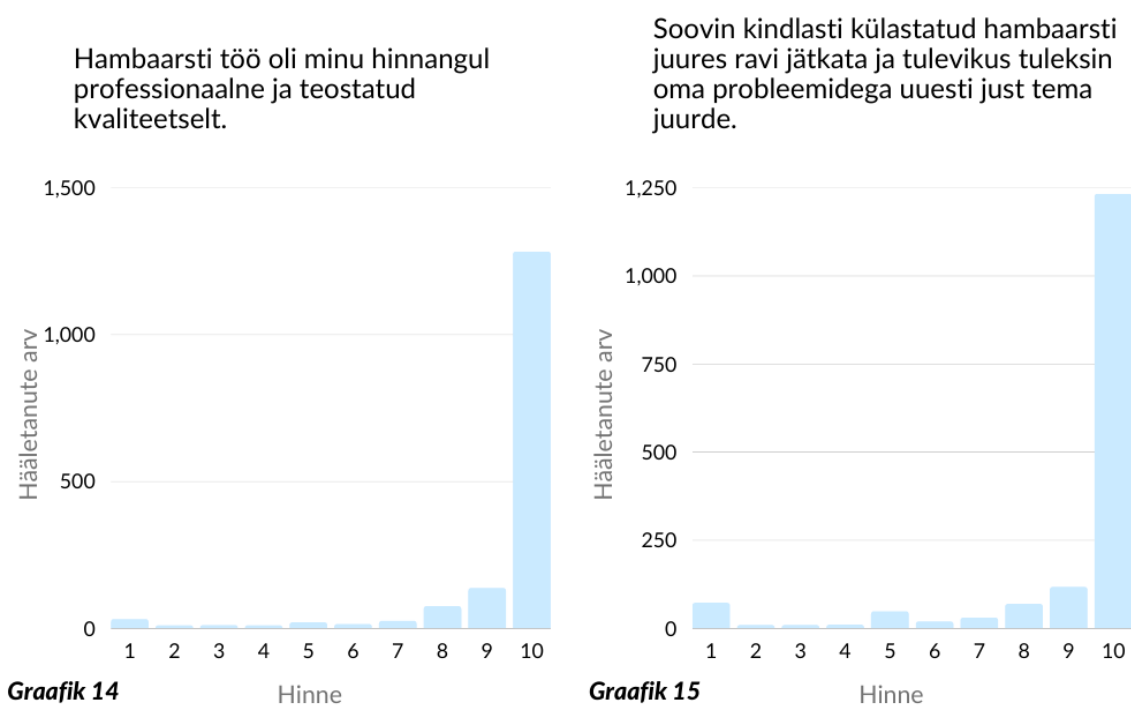
Mulle koostati personaalne raviplan.



Graafik 13

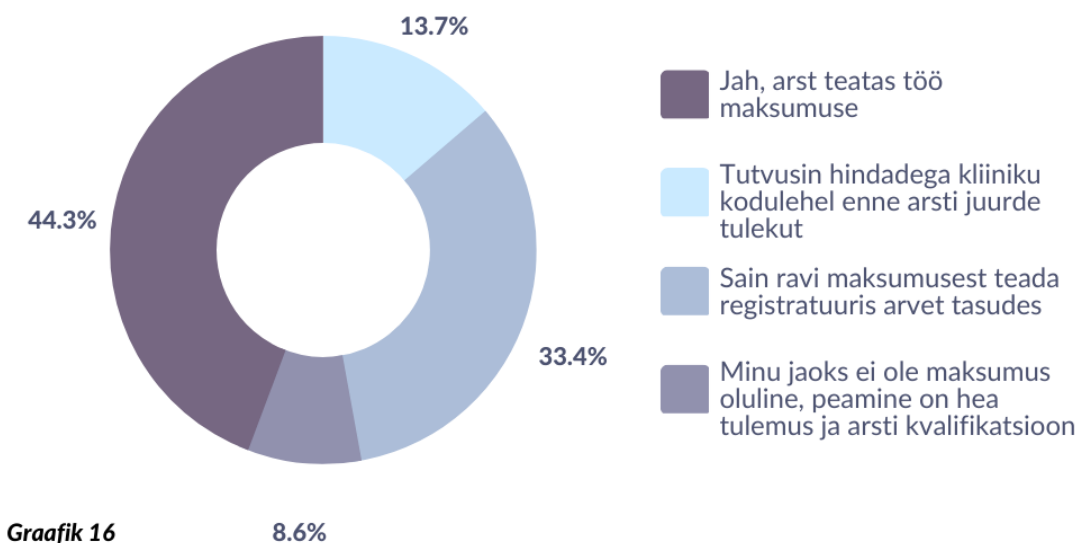
Hinne

Sellega, et hambaarsti töö oli professionaalne ja kvaliteetselt teostatud, nõustus 79,4% (graafik 14) ja 76,3% patsientidest on valmis tulevikus taas külastatud hambaarsti juurde ravile pöörduma (graafik 15).



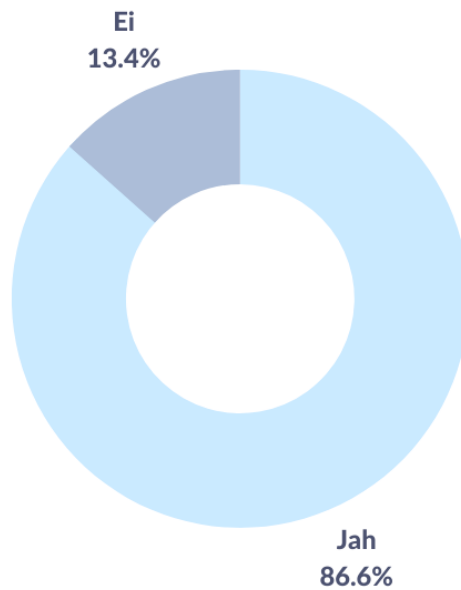
Kokku 58% vastanutest märkis, et nad olid kursis ravi maksumusega enne ravi teostamist, patsiendid kas ise tutvusid hinnakirjaga kodulehel või arst oli teatanud neile töö maksumuse. 33,4% vastanutest märkis, et nad said ravi maksumuse teada vahetult enne arve tasumist registratuuris (graafik 16).

Kas hambaarst teatas oma töö maksumusest?



Suur osa, 86,6% vastanutest soovib, et arst annaks neile nõu suuhooldusvahendite kohta (graafik 17).

Kas soovite, et hambaarst annaks nõu, milliseid suuhooldustooteid kasutada?

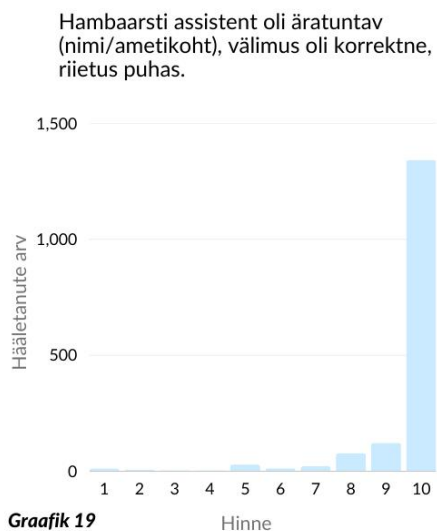


Graafik 17

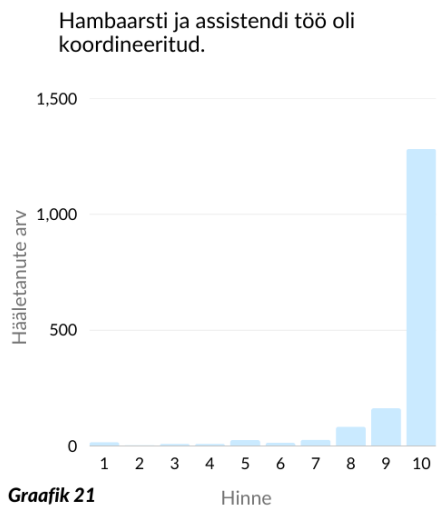
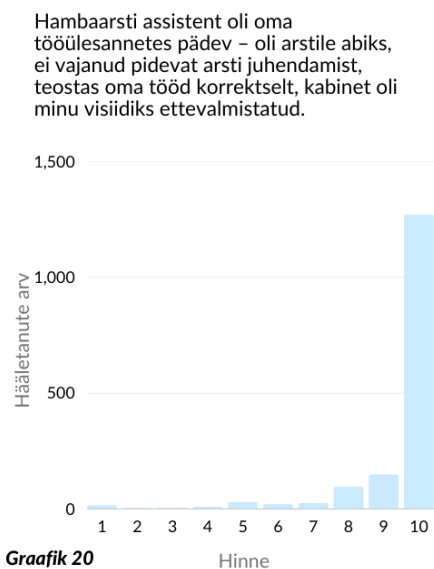
Arstide töö kohta olulisi märkusi või ettepanekuid ei olnud.

HAMBAARSTI ASSISTENT

Enamik vastanutest, 80,5%, oli nõus, et hambaarsti assistent oli sõbralik ja viisakas, suhtus patsienti lugupidamisega (graafik 18), samuti märkis enamik, 83,1%, et hambaravi assistent oli identifitseeritav (nimi/ametikoht), välimus oli korrektne, riietus puhas (graafik 19).



Enamik märkis ka, et hambaarsti assistent oli kompetentne oma ülesannete täitmisel ning hambaarsti ja assistendi töö oli koordineeritud, (vastavalt 78,7% ja 79,3%) (graafik 20 ja graafik 21).

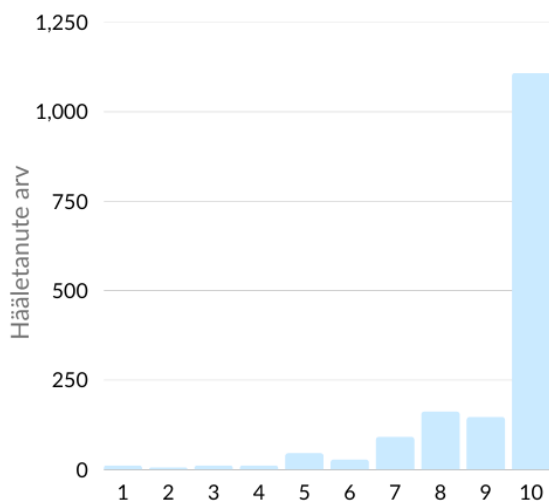


Hambaarsti assistentide töö kohta olulisi märkusi ei olnud.

KLIINIK – üldmulje pärast Läänemere Hambakliiniku külastamist

Enamik kõigist vastanutest hindas kõrgelt kliinikute mugavat asukohta (graafik 22), patsiendisõbralikke vastuvõtuaegu (graafik 23), lihtsat veebipõhist broneerimist ja kodulehe informatiivsust (graafik 24), piisavalt kiiret visiidi ooteaega (graafik 25) ning mugavat ja loogilist liikumist kliinikus (graafik 26).

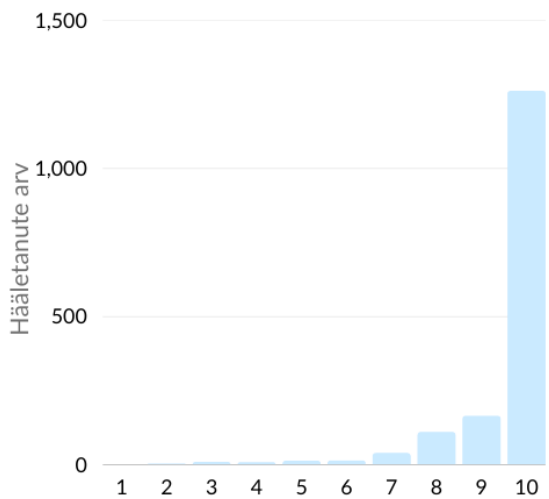
Kliiniku asukoht on mugav.



Graafik 22

Hinne

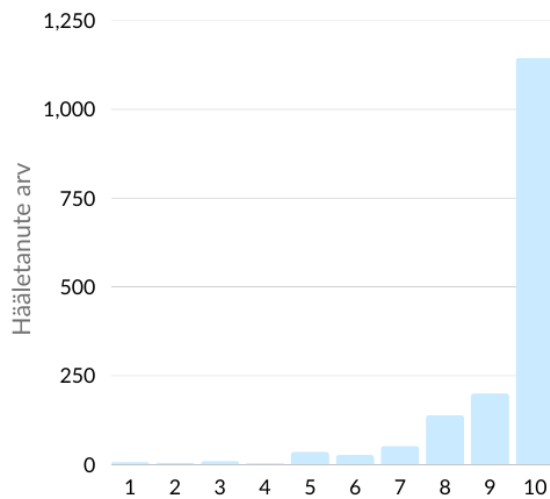
Kliiniku tööaeg on patsiendi jaoks sobilik.



Graafik 23

Hinne

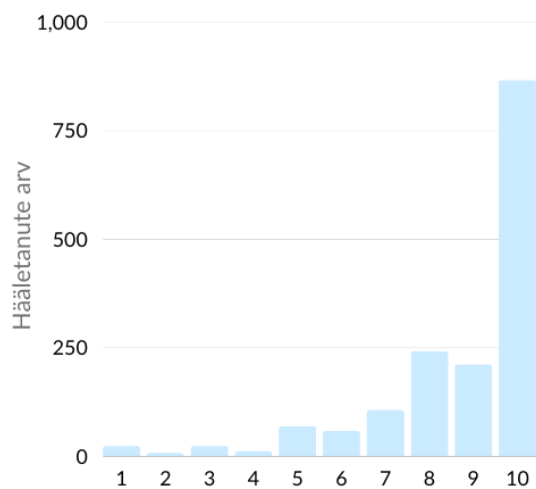
Kliiniku koduleht on kasutajasõbralik ja informatiivne. Veebibroneerimise süsteem on hea ja lihtsasti kasutatav.



Graafik 24

Hinne

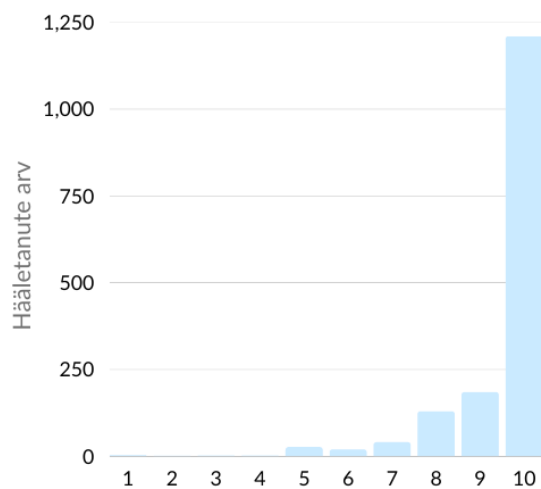
Visiidiaja saab kiiresti.



Graafik 25

Hinne

Kliinikus on mugav ja loogiline liikumine, juhendid ja viidad on nähtavad ja selgesti mõistetavad.

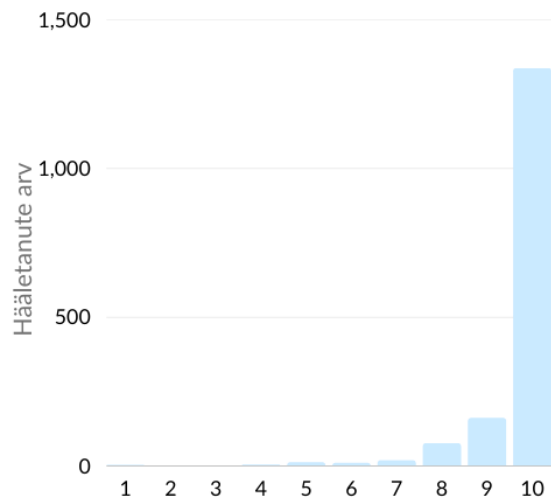


Graafik 26

Hinne

Enamik vastanutest, 82,8%, hindas kõrgelt ka kliiniku avalike ruumide (registratuur, ooteala, tualettruumid) ja hambaravikabinettide puhtust, samuti puhtaid ja töökorras instrumente ja seadmeid (graafik 27).

Kliiniku üldkasutatavad ruumid (registratuur, ooteala, tualetid) ja hambaravikabinetid on puhtad; instrumendid ja seadmed on puhtad ja terved.

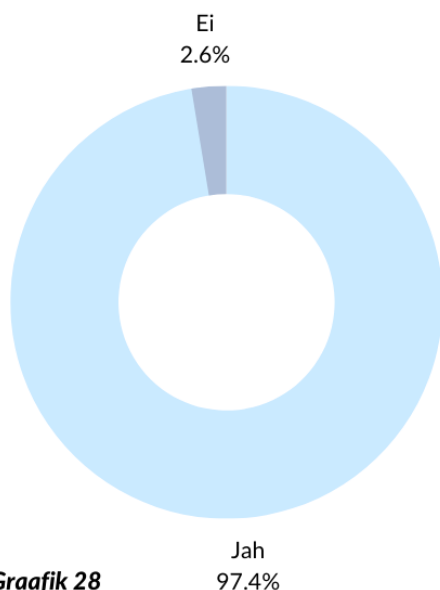


Graafik 27

Hinne

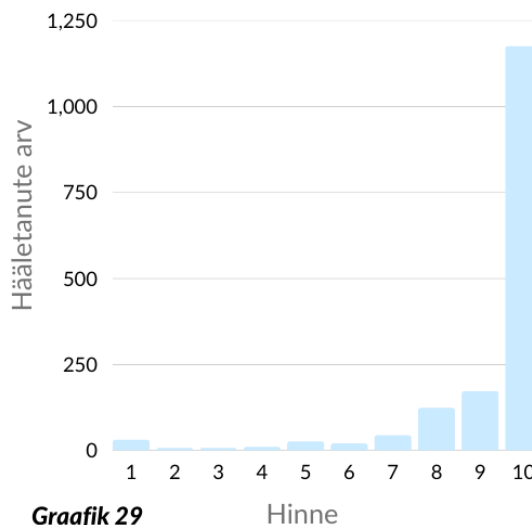
Peaaegu kõik ehk 97,4% patsientidest tundsid end visiidi ajal kabinetis mugavalt (graafik 28) ja 72,8% patsientidest soovitaks Läänemere Hambakliinikut oma sugulastele ja sõpradele (graafik 29).

Kas teil oli visiidi ajal
kabinetis mugav olla?



Graafik 28

Kui tõenäoliselt soovitaksite
LÄÄNEMERE HAMBAKLIINIKUT
oma perele/sõpradele/
tuttavatele?



Graafik 29

KOKKUVÕTE

Patsientide teeninduskvaliteedi parandamiseks pöörame tähelepanu järgmistele teemadele:

Kõnekeskus

Soovime, et kõnekeskuse töötajad pakuvad edaspidi patsientidele, kelle vastuvõtuaeg neist mitteolenevatel põhjustel tühistati, uusi vastuvõtuaegu mitte ainult tekstisõnumi, vaid võimalusel isikliku kontakti (kõne) teel.

Hambaarst

Tõstame arstide teadlikust, et teatada patsientidele raviteenuse hind kabinetis, et patsientidele ei tekiks registratuuris arvet tasudes „üllatusi“. Samuti soovime, et arstid koostavad rohkem raviplaane ning annavad patsientidele nõuandeid koduse suuhoolduse kohta.

Kliinik tervikuna

Kliiniku kui terviku puhul jätkame patsiendikesksust ja soovime olla jätkuvalt iga patsiendi jaoks olemas ning pakkuda oma patsiendile kõiki raviteenuseid ühes kliinikus. Soovime panna rõhku patsiendi mugavusele, kvaliteetsetele raviteenustele ning personaalsele lähenemisele.