

В январе 2023 года в Läänemere Hambakliinik был проведен опрос удовлетворенности пациентов за 2022 год. Опрос был проведен в электронном виде. Анкетирование было анонимным и добровольным. Было разослано 13 228 писем совершеннолетним пациентам, которые хоть раз посетили нашу клинику в 2022 году. Ответы на вопросы дали 1615 человек. Из этого числа женщин было 68,5%, мужчин 31,5% (график 1). Самая активная группа ответивших была в возрасте 26-45 лет (график 2).

Пол

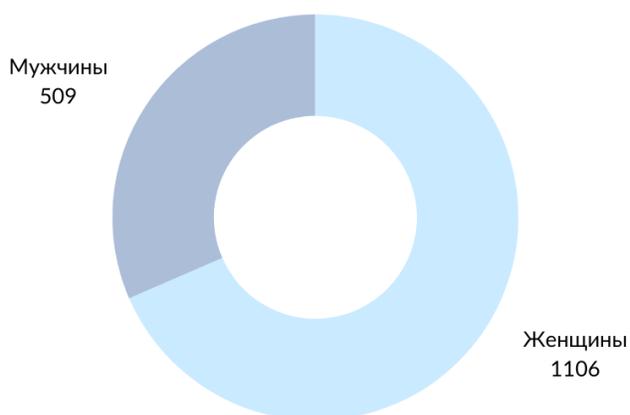


График 1

Возраст

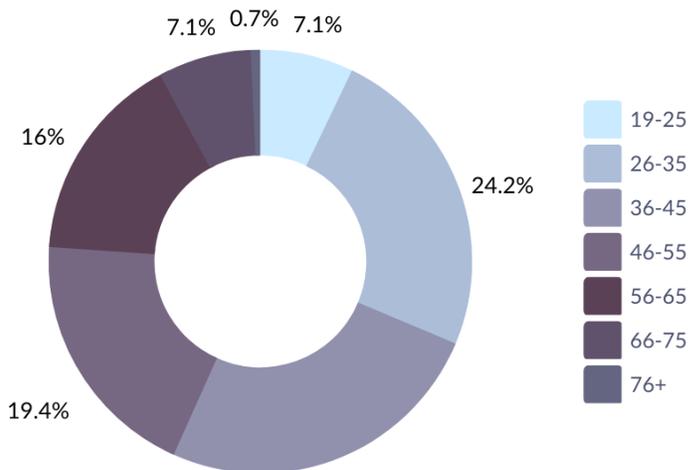


График 2

Мы разделили опросы по категориям:

- Работа клиники
- Работа регистратуры и колл центра
- Работа зубного врача
- Работа ассистента зубного доктора

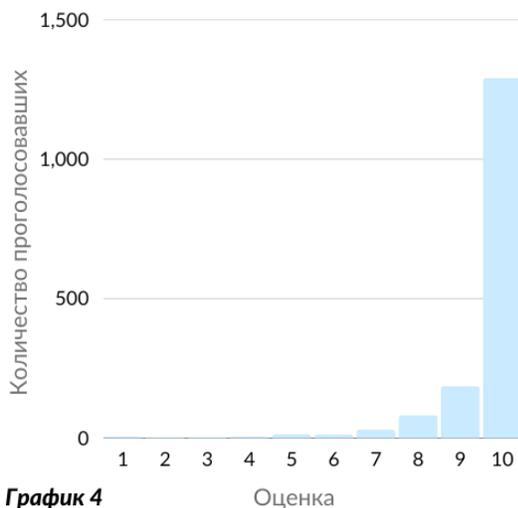
РЕГИСТРАТУРА и КОЛЛ-ЦЕНТР

С утверждением, что работа регистратуры была быстрой и слаженной, большинство респондентов 73,3% были согласны и поставили 10 баллов из 10 (график 3).

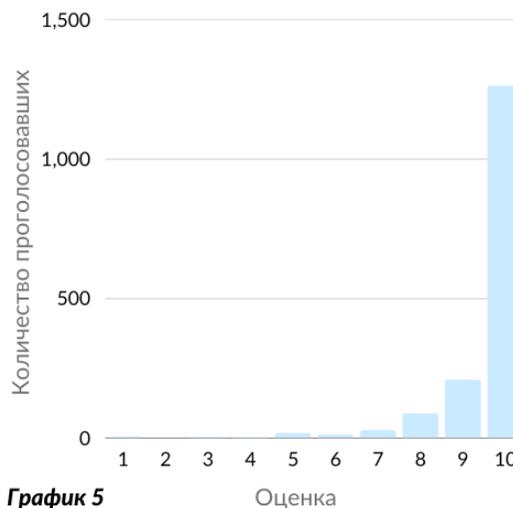


Большинство пациентов так же согласилось и с тем, что работники регистратуры были приветливы и вежливы, уважительно относились к пациенту – 79,9. А так же были узнаваемы (имя/должность), их внешний вид был правильным, их одежда была соответствующей - 78,1%. (график 4 и 5).

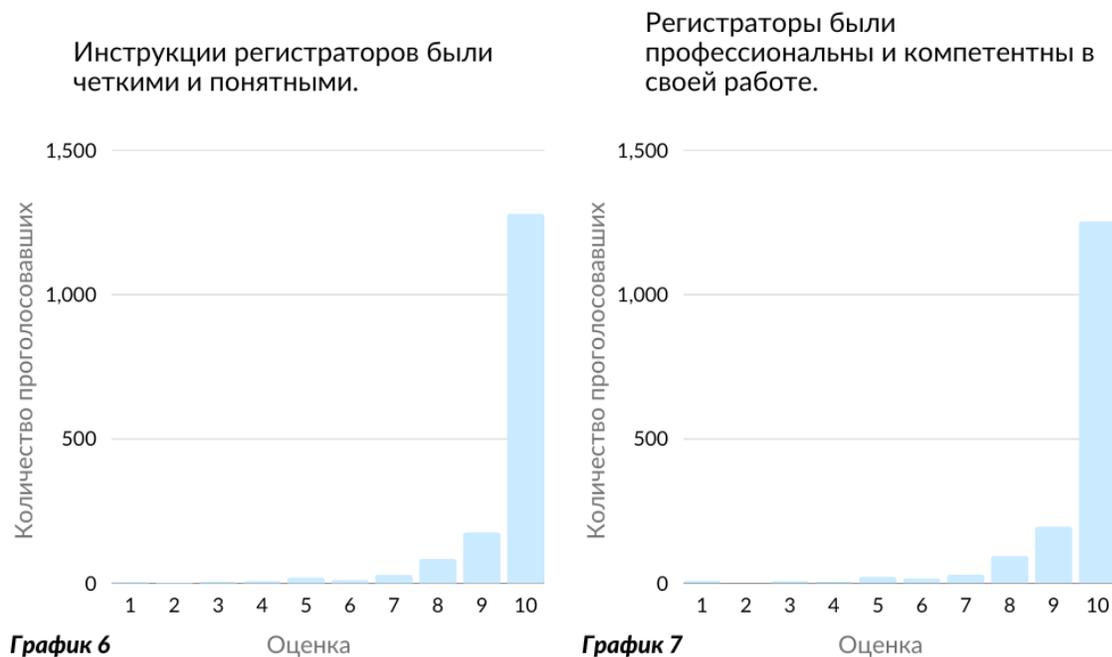
Работники регистратуры были приветливы и вежливы, уважительно относились к пациенту.



Сотрудники стойки регистрации были узнаваемы (имя/должность), их внешний вид был правильным, их одежда была соответствующей.



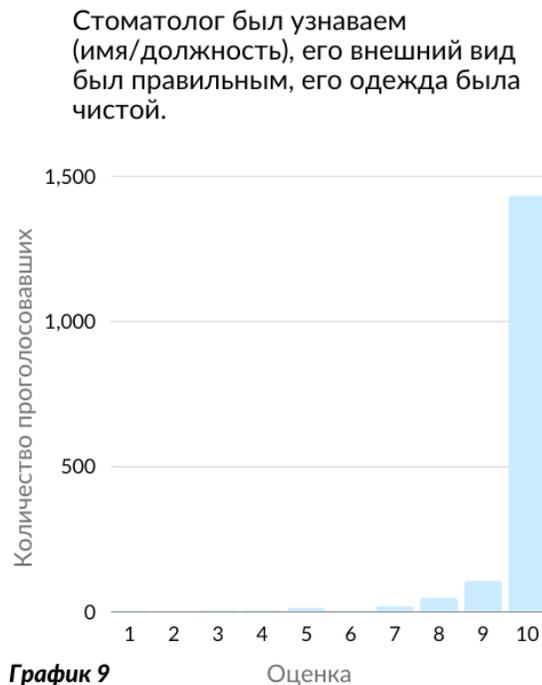
79,2% из ответивших так отметили высшим балом и инструкции регистраторов, которые были четкими и понятными (график 6), а так же 77,5% отметили работу регистраторов профессиональной и компетентной (график 7).



Замечания к работе регистраторов существенных не было. В работе колл-центра самым частым замечанием было, что при отмене визита оповещения при помощи смс недостаточно. Пациенты хотели бы чтобы им звонили и предлагали новое время для визита.

СТОМАТОЛОГ

83,4% опрошенных были согласны, что врач был дружелюбен и приветлив (график 8), 88,7% подтвердили, что стоматолог был узнаваем (имя/должность), его внешний вид был правильным, его одежда была чистой (график 9).



Большинство, 83,3% так же отметили, что доктор во время приема внимательно слушает о проблемах пациента, понимает и учитывает его пожелания и возможности (график 10).



79% ответивших отметили, что стоматолог на приеме объясняет характер лечебных процедур, альтернативные варианты лечения, риски, связанные с лечением, и возможные осложнения (график 11), а так же 80,3% подтвердили, что объяснения доктора о проблемах с зубами были четкими и понятными (график 12).

Стоматолог объяснил характер лечебных процедур, альтернативные варианты лечения, риски, связанные с лечением, и возможные осложнения.

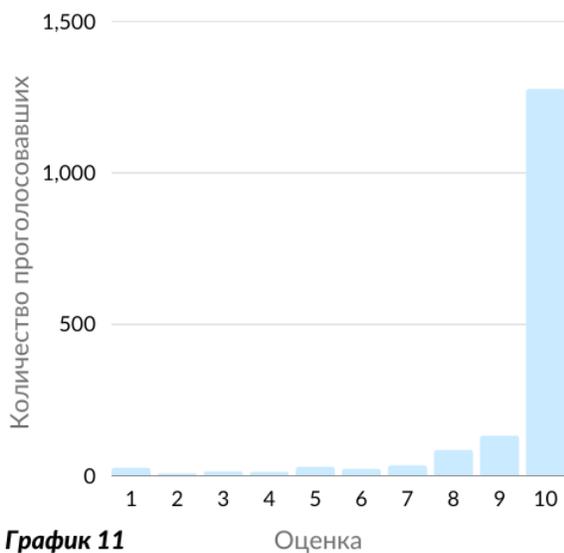


График 11

Объяснения стоматолога о моих проблемах с зубами были четкими и понятными.

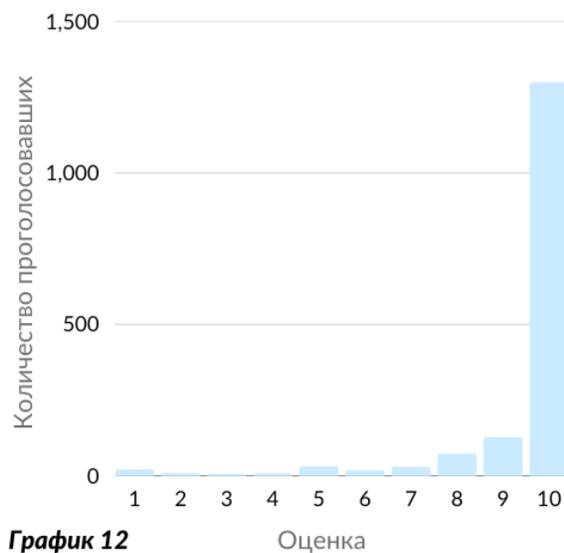


График 12

Персональные планы лечения со стороны доктора были составлены в 75% случаев из общего числа ответивших (график 13).

Для меня был составлен индивидуальный план лечения.

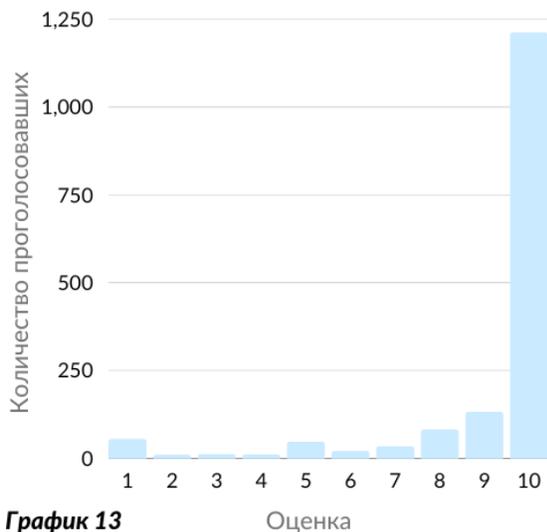


График 13

С тем, что работа стоматолога была профессиональной и выполнена качественно согласились 79,4% (график 14) и 76,3% пациентов были готовы вернуться вновь на лечение к своему доктору (график 15).

На мой взгляд, работа стоматолога была профессиональной и выполнена качественно.

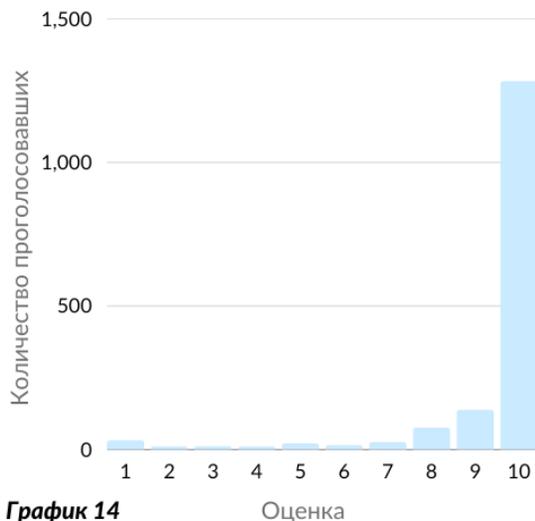


График 14

Я бы точно хотел(а) продолжить лечение у того стоматолога, которого посетил(а) и в будущем снова приду к нему со своими проблемами.

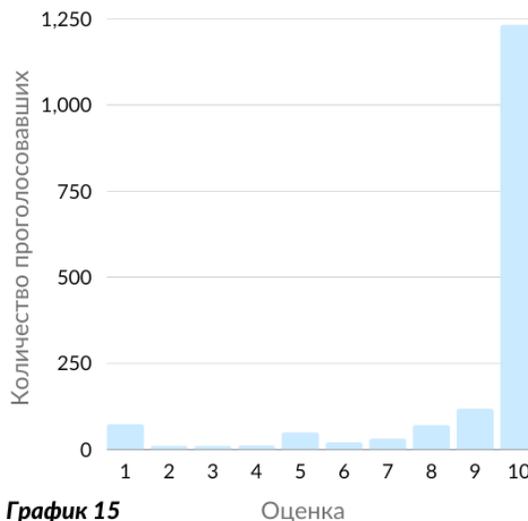


График 15

Большое количество ответивших – 33,4% отметили, что о стоимости лечения они узнавали непосредственно при оплате счета на стойке регистрации, а хотели бы чтобы это говорил врач после приема (график 16).

Была ли озвучена доктором стоимость его работы?

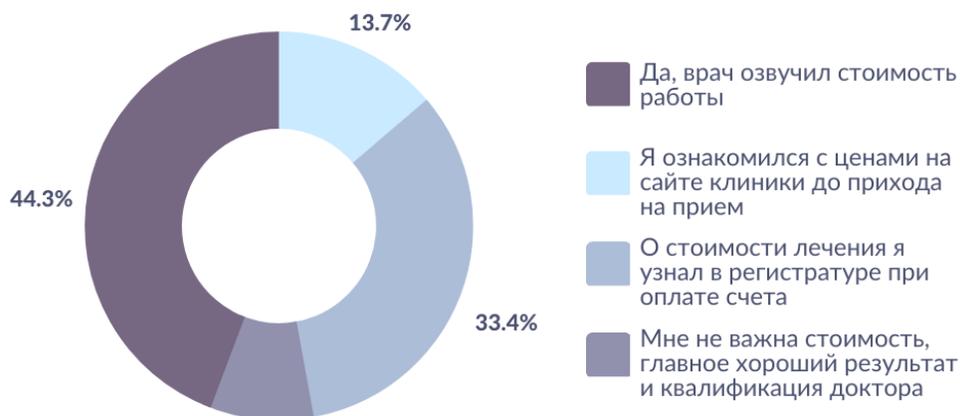


График 16

Так же мы обратили внимание, что большинство – 86,6% хотели бы получать советы от доктора какими средствами по уходу для полости рта пользоваться (график 17).

Вы бы хотели, чтобы доктор советовал какими средствами по уходу за полостью рта пользоваться?

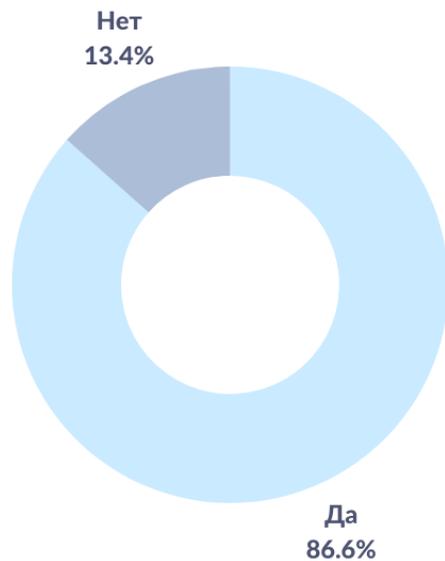


График 17

Существенных замечаний и предложений к работе докторов не было.

АССИСТЕНТ стоматолога

Большинство ответивших, 80,5% были согласны, что ассистент стоматолога был приветлив и вежлив, уважительно относился к пациенту (график 18), а так же большинство 83,1% отметили, что ассистент стоматолога был узнаваем (имя/должность), внешность опрятная, одежда чистая (график 19).

Ассистент стоматолога был приветлив и вежлив, уважительно относился к пациенту.

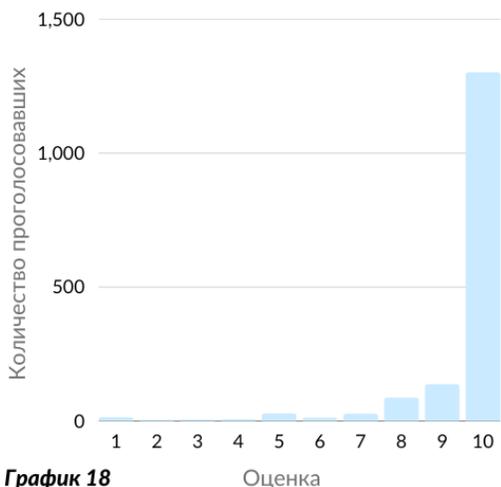


График 18

Ассистент стоматолога был узнаваем (имя/должность), внешность опрятная, одежда чистая.

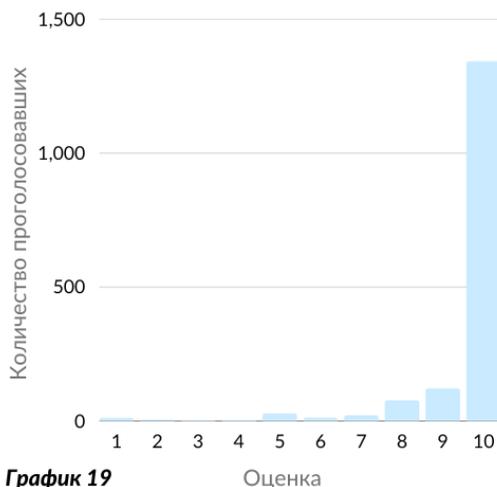


График 19

Большинство также отметили, что ассистент стоматолога компетентен в своих обязанностях и работа стоматолога и ассистента скоординирована 78,7% и 79,3% соответственно (график 20 и график 21).

Ассистент стоматолога компетентен в своих обязанностях - помогал врачу, не нуждался в постоянном руководстве врача, свою работу выполнял правильно, кабинет был подготовлен к моему визиту.

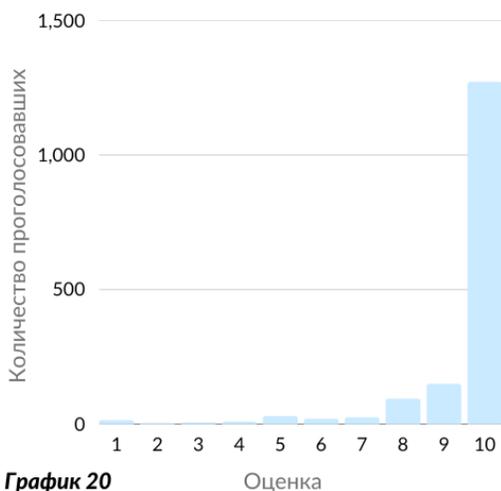


График 20

Работа стоматолога и ассистента была скоординирована.

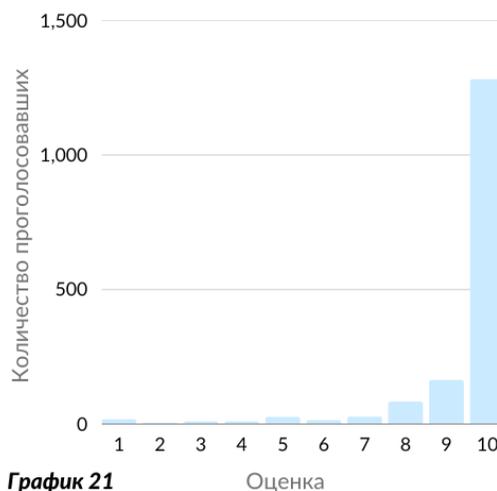


График 21

Существенный замечаний к работе ассистентов не было.

КЛИНИКА - общее впечатление после посещения Läänemere Hambakliinik

Большинство из всех ответивших высоко оценили удобное месторасположение клиник (график 22), удобные для пациента часы приема (график 23), удобство онлайн бронирования и информативность домашней страницы (график 24), достаточно быстрое время ожидания посещения (график 25), удобное и логичное передвижение по клинике (график 26).

Расположение клиники удобное.

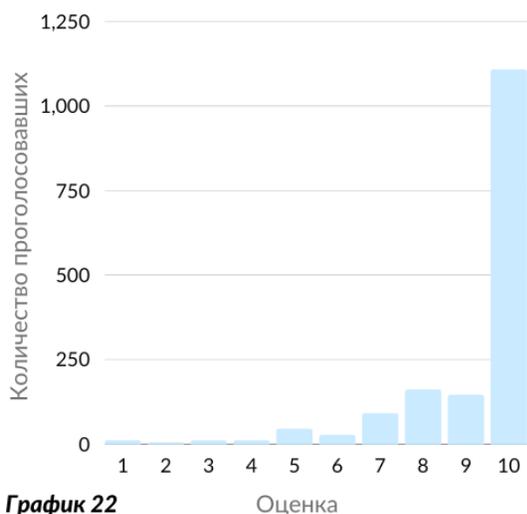


График 22

График работы клиники удобный для пациента.

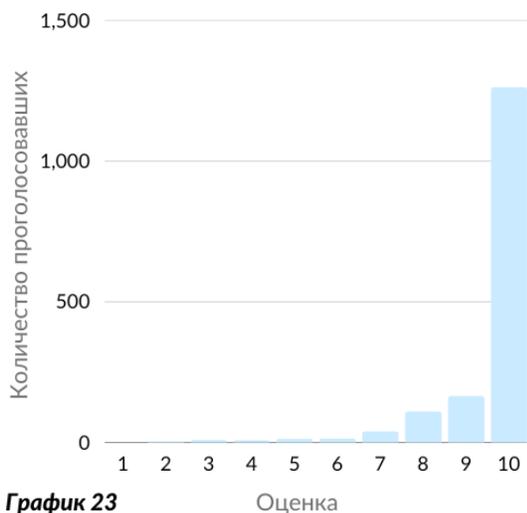


График 23

Сайт клиники удобен и информативен. Система онлайн-бронирования удобна и проста в использовании.

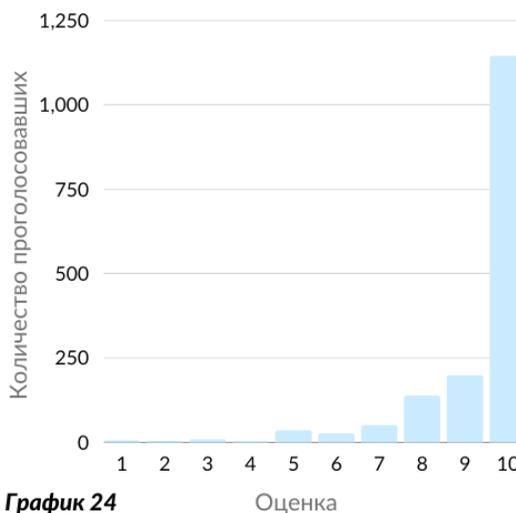


График 24

Время ожидания посещения
быстрое.

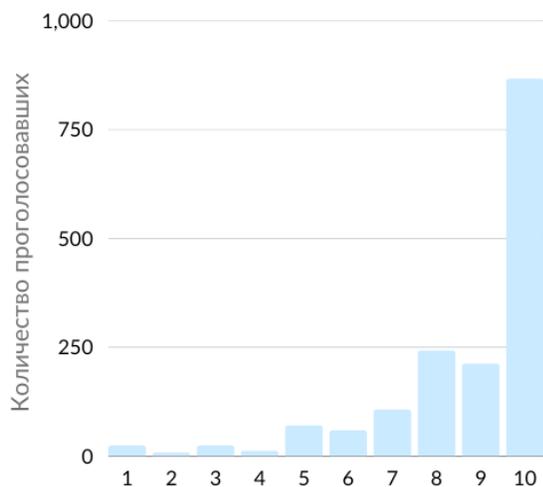


График 25

Оценка

Передвижение по клинике удобное
и логичное, инструкции и указатели
видны и понятны.

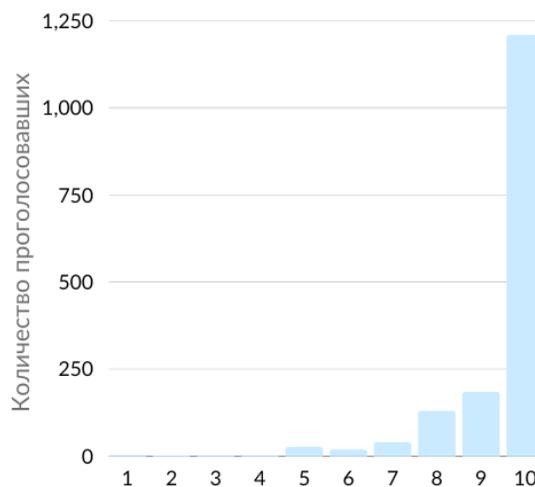


График 26

Оценка

Большинство ответивших - 82,8% так же высоко оценили и чистоту общественных помещений клиники (регистратура, зона ожидания, туалеты) и стоматологических кабинетов, а так же чистые и исправные инструменты и оборудование (график 27).

Общественные помещения клиники
(регистратура, зона ожидания,
туалеты) и стоматологические
кабинеты чистые; инструменты и
оборудование чистые и исправные.

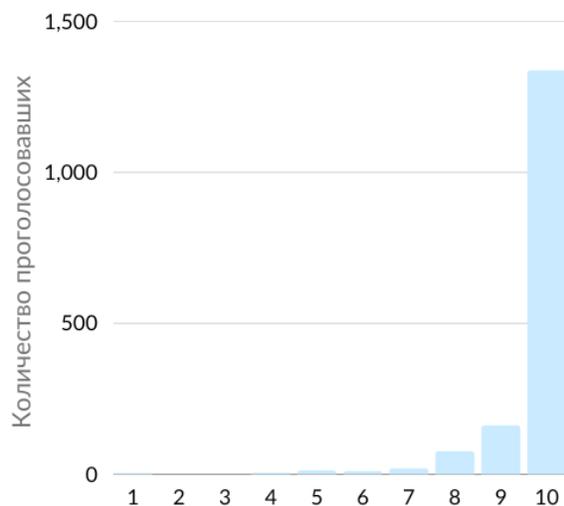


График 27

Оценка

Почти 100%, а именно 97,4% пациентов было удобно и комфортно находиться в кабинете во время визита (график 28) и 72,8% посоветовали бы Läänemere Hambakliinik своим родным и друзьям (график 29).

Вам было комфортно находится в кабинете во время визита?

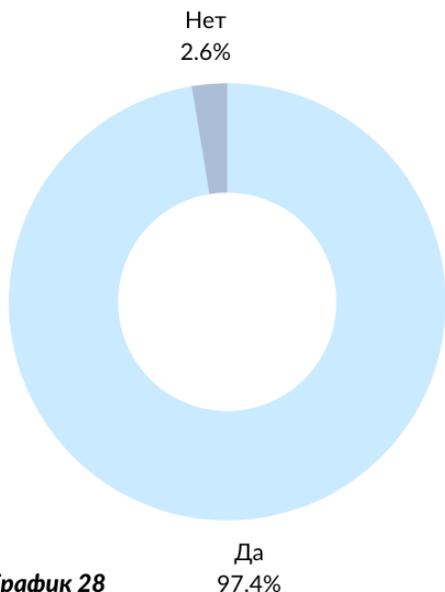


График 28

Насколько вероятно, что вы порекомендуете Läänemere Hambakliinik своим родственникам/друзьям/коллегам?

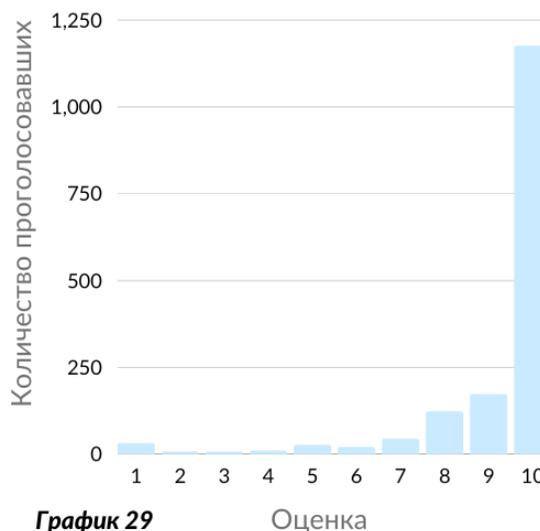


График 29

ВЫВОД

Для повышения качества обслуживания пациентов мы уделим внимание следующим темам:

Колл-центр

Рассмотрим правило для сотрудников колл-центра предлагать новое время визита для записи пациентам, прием которых был отменен по независящим от них причинам, не только посредством текстового сообщения, но и при личном контакте (звонке), если это возможно.

Стоматолог

Повысим осведомленность врачей об информировании пациентов о цене услуги лечения в кабинете, чтобы у пациентов не было «сюрпризов» при оплате счета на стойке регистрации. Желаем, чтобы врачи больше составляли планов лечения и давали пациентам советы по домашнему уходу за полостью рта.

Клиника в целом

Что касается клиники в целом, мы продолжаем быть ориентированными на пациента, хотим продолжать быть удобными во всех отношениях и предлагать все услуги по лечению наших пациентов в одной клинике. Хотим сделать акцент на комфорте пациента, высоком качестве лечебных услуг и индивидуальном подходе.