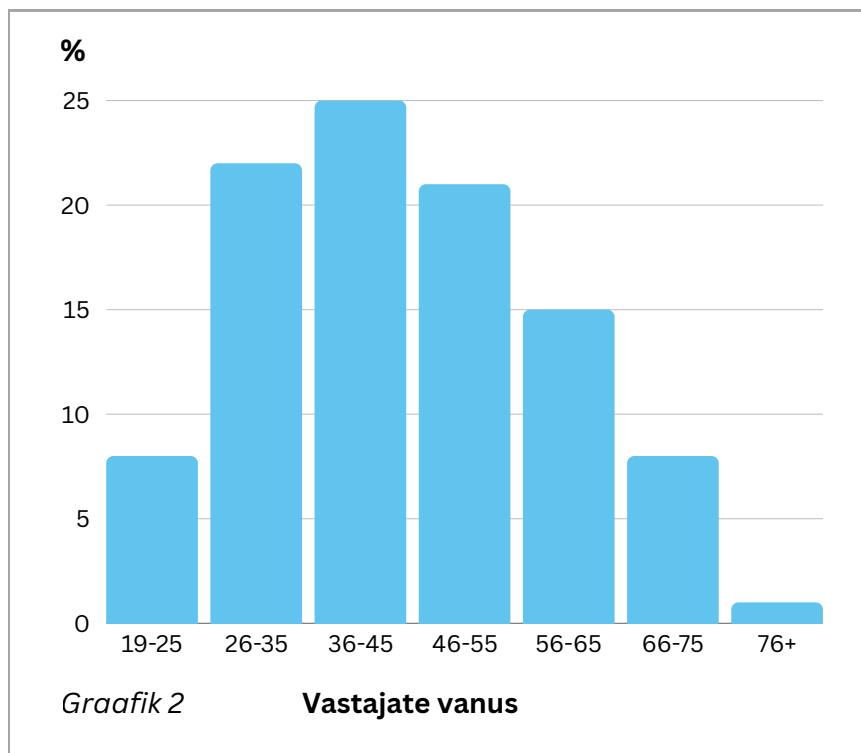
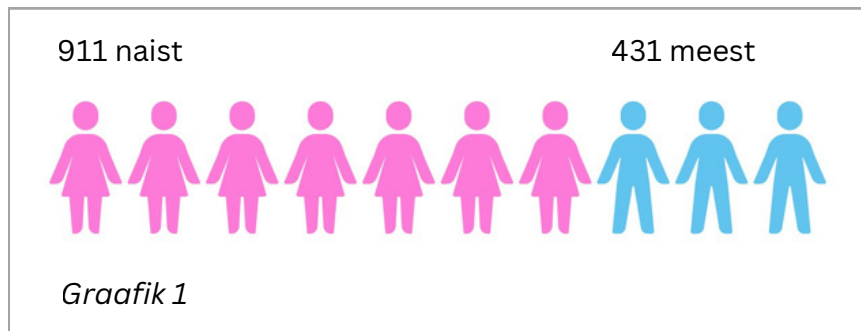


Läänemere Hambakliinik viis 2024. aasta jaanuaris läbi patsientide rahulolu-uuringu 2023. aasta kohta. Uuring viidi läbi elektrooniliselt. Küsitlus oli anonüümne ja vabatahtlik. Saatsime 12 686 kirja täiskasvanud patsientidele, kes 2023. aastal vähemalt korra meie kliinikut külastasid. Küsimustele vastas kokku 1342 inimest. Neist 67,8% olid naised ja 32,2% mehed (graafik 1). Kõige aktiivsem vastajate rühm oli vanuses 36-45 aastat (graafik 2).

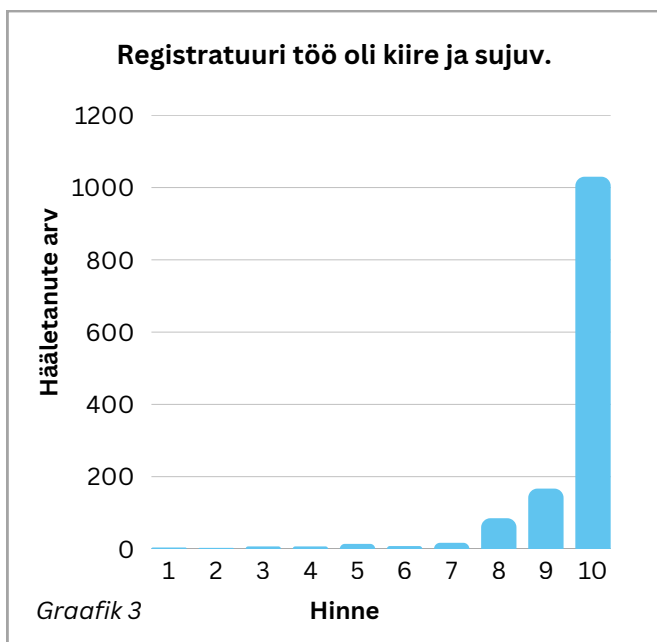


Jagasime küsimused järgmistesse kategooriatesse:

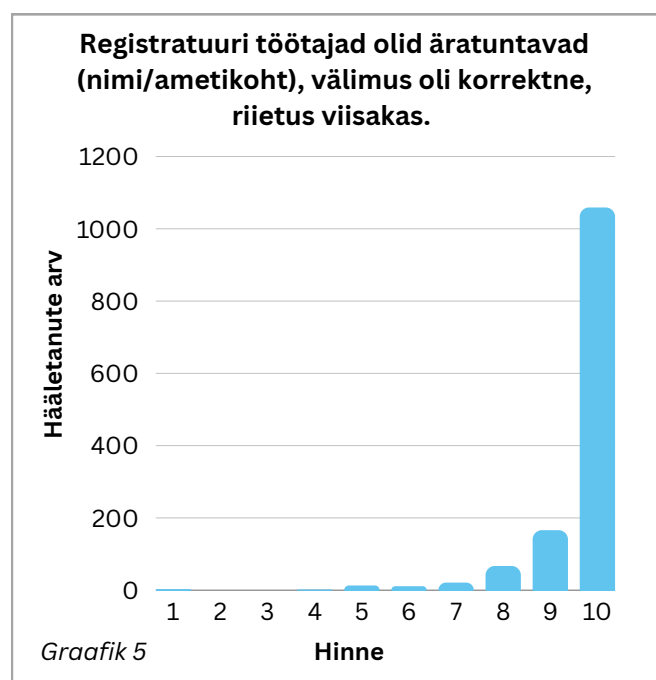
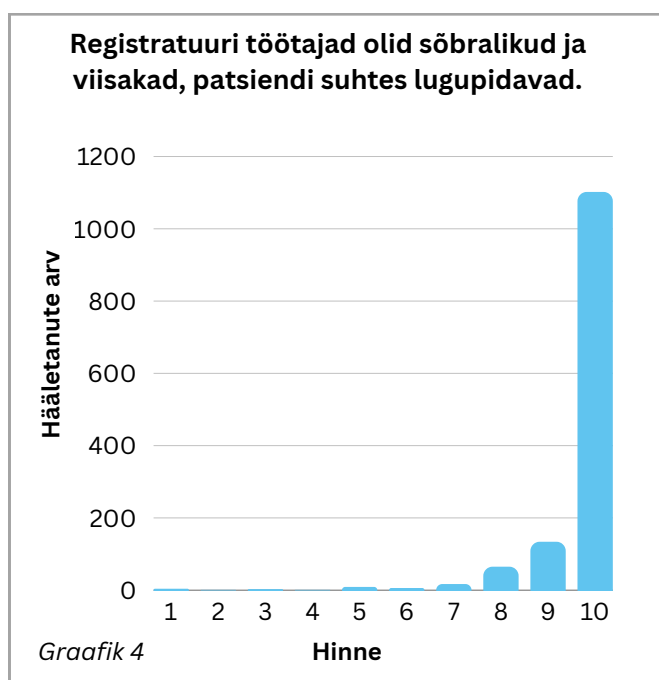
- kliiniku töö
- hambaarsti assistentide töö
- hambaarstide töö
- registratuuri ja kõnekeskuse töö

REGISTRATUURI JA KÕNEKESKUSE TÖÖ

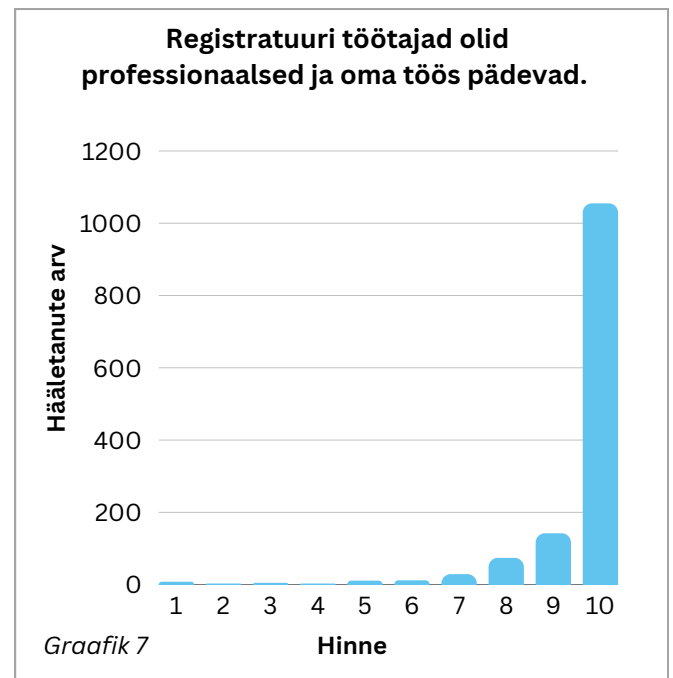
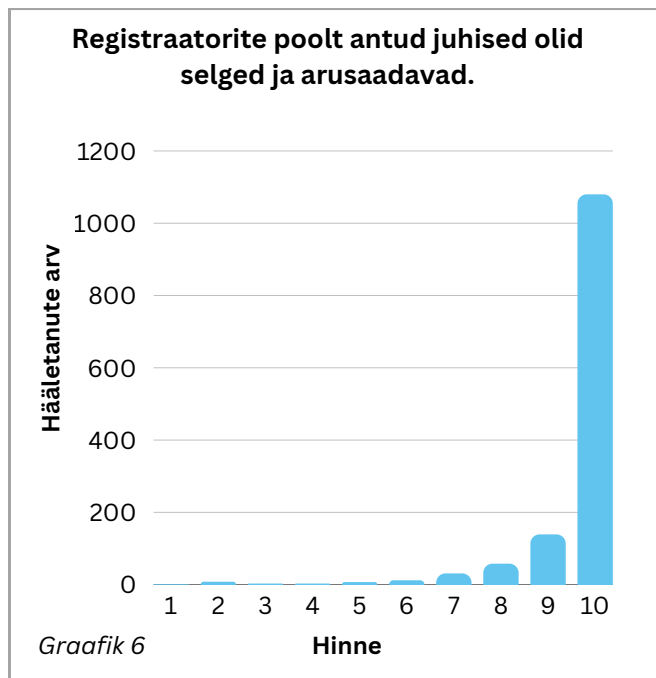
Enamik vastanutest, 76,8%, nõustus väitega, et registratuuri töö oli kiire ja sujuv ning andis hindeks 10 punkti 10-st (graafik 3).



Enamik patsiente nõustus ka sellega, et registratuuri töötajad olid sõbralikud, viisakad, suhtusid patsienti lugupidavalt – 82%. Suur osa patsiente leidis, et registraatorid olid identifitseeritavad (nimi/ametikoht), nende välimus oli korrektne ja riietus sobilik – 79% (graafik 4 ja 5).

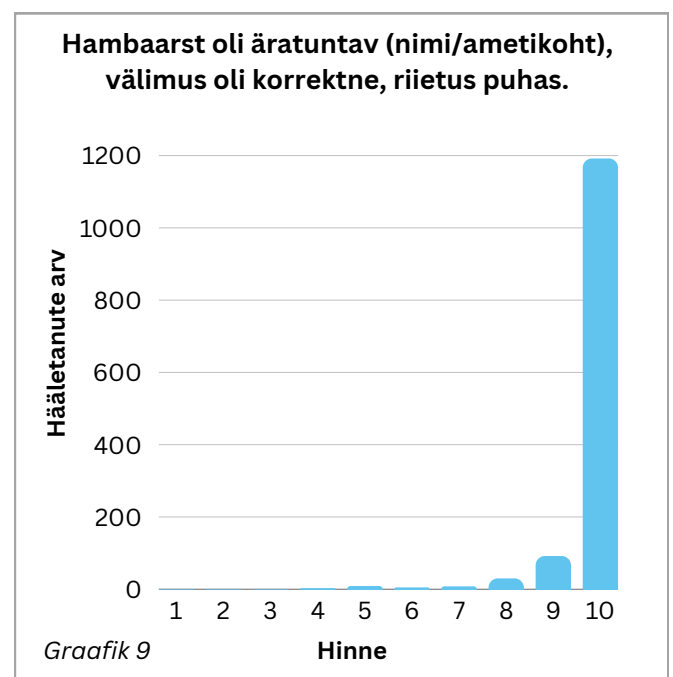
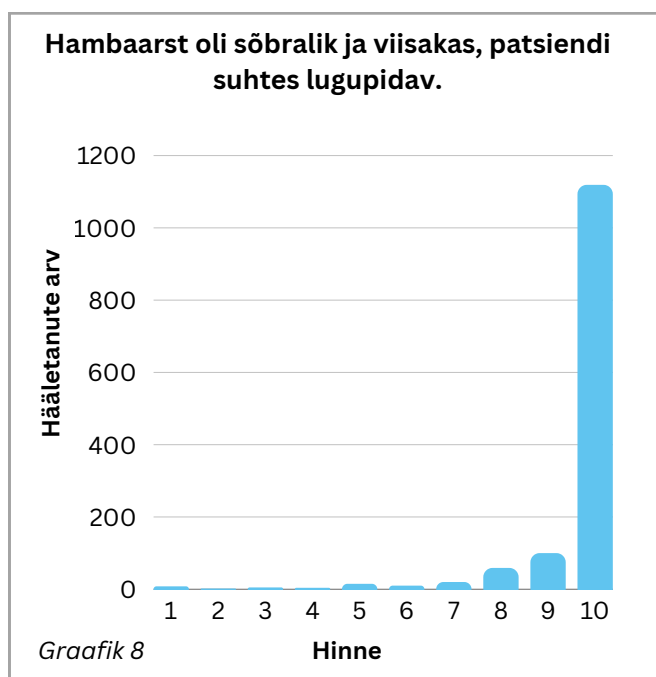


Uuringule vastanutest 80,5% andsid kõrgeima hinde registratuuritöötajate juhistele, mis olid nende arvates selged ja arusaadavad (graafik 6) ning 78,6% märkis, et registratuuritöötajate töö oli professionaalne ja kompetentne (graafik 7).

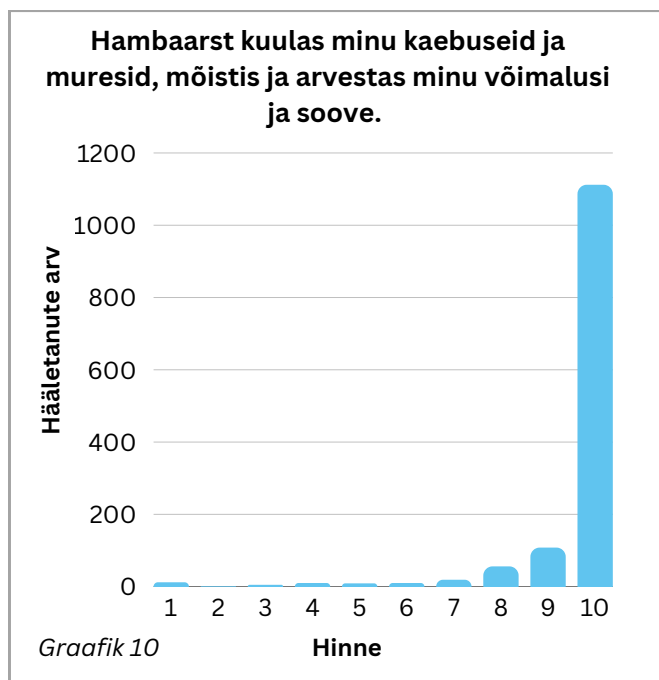


HAMBAARST

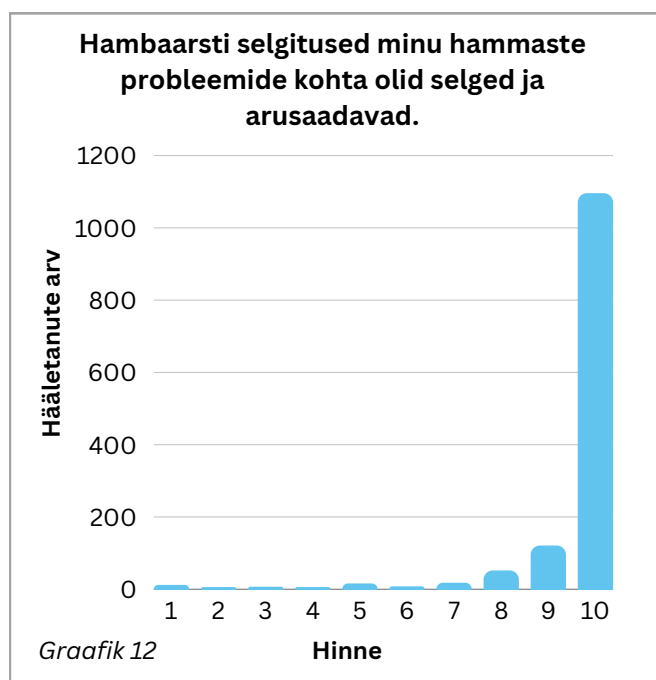
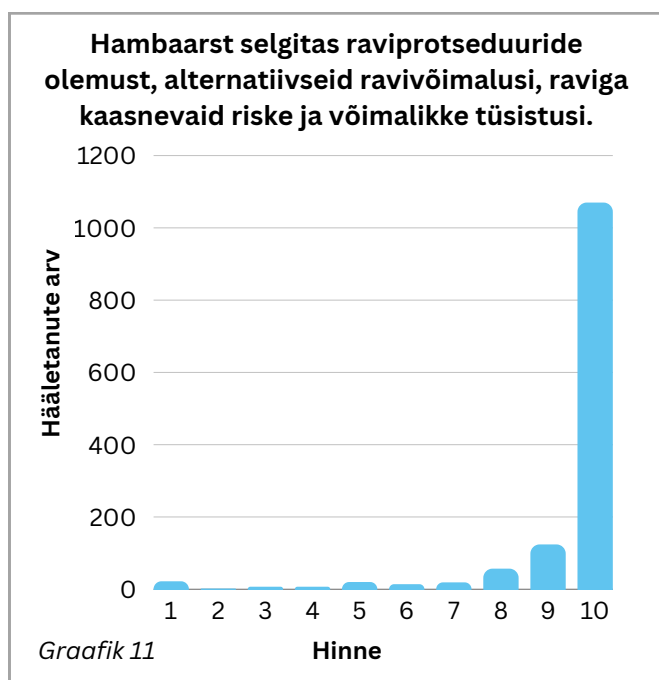
83,4% vastanutest nõustus, et hambaarst oli sõbralik ja viisakas (graafik 8), 89% kinnitas, et hambaarst oli identifitseeritav (nimi/ametikoht), tema välimus oli korrektne ja riietus oli puhas (graafik 9).



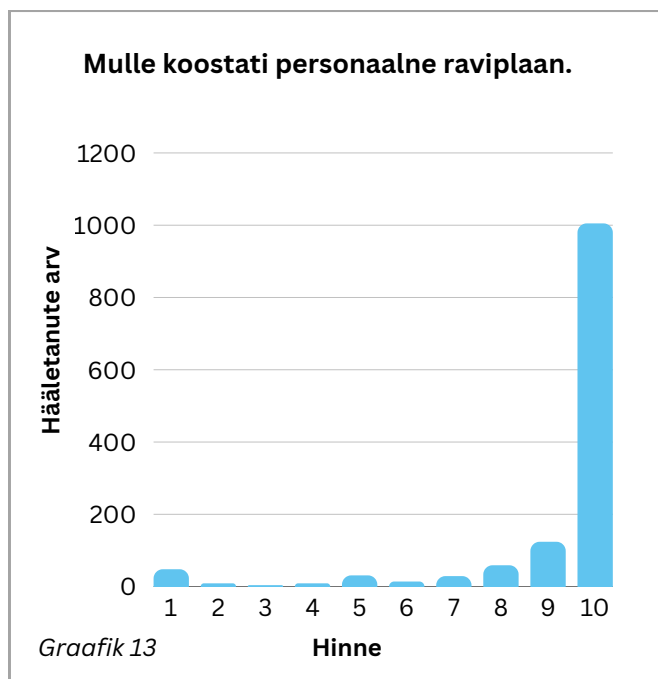
Enamik, 83%, märkis ka, et hambaarst kuulas vastuvõtu ajal tähelepanelikult patsiendi probleeme ning mõistis ja võttis arvesse patsiendi soove ja võimalusi ravi planeerides (graafik 10).



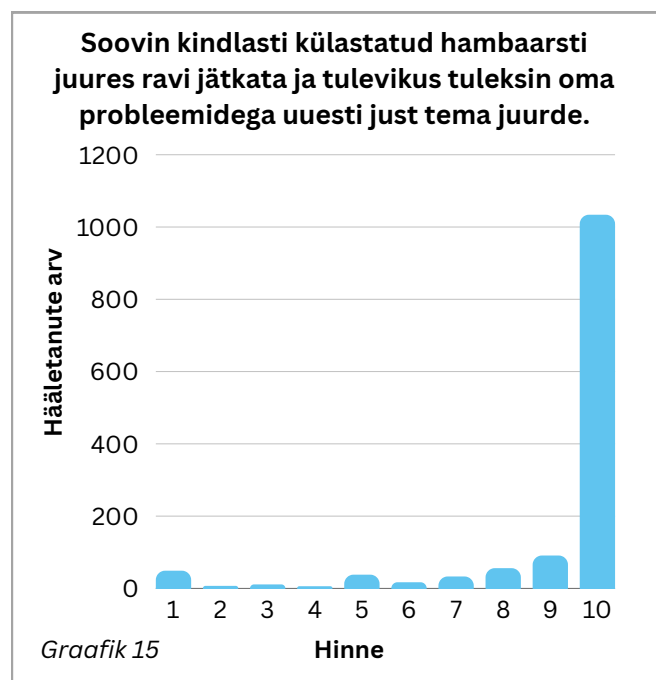
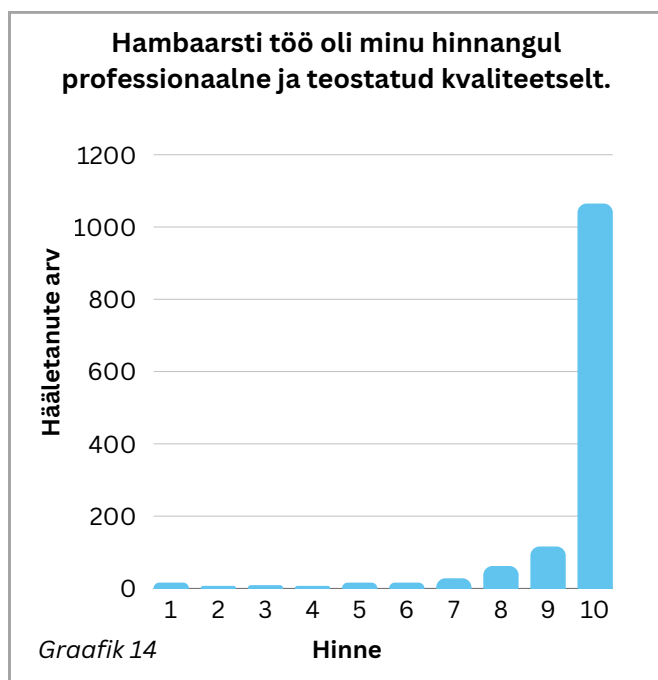
79,7% vastanutest märkis, et hambaarst selgitas vastuvõtul raviprotseduuride olemust, alternatiivseid ravivõimalusi, raviga seotud riske ja võimalikke tüsistusi (graafik 11) ning 81,7% kinnitas, et arsti selgitused hambaraviprobleemide kohta olid selged ja arusaadavad (graafik 12).



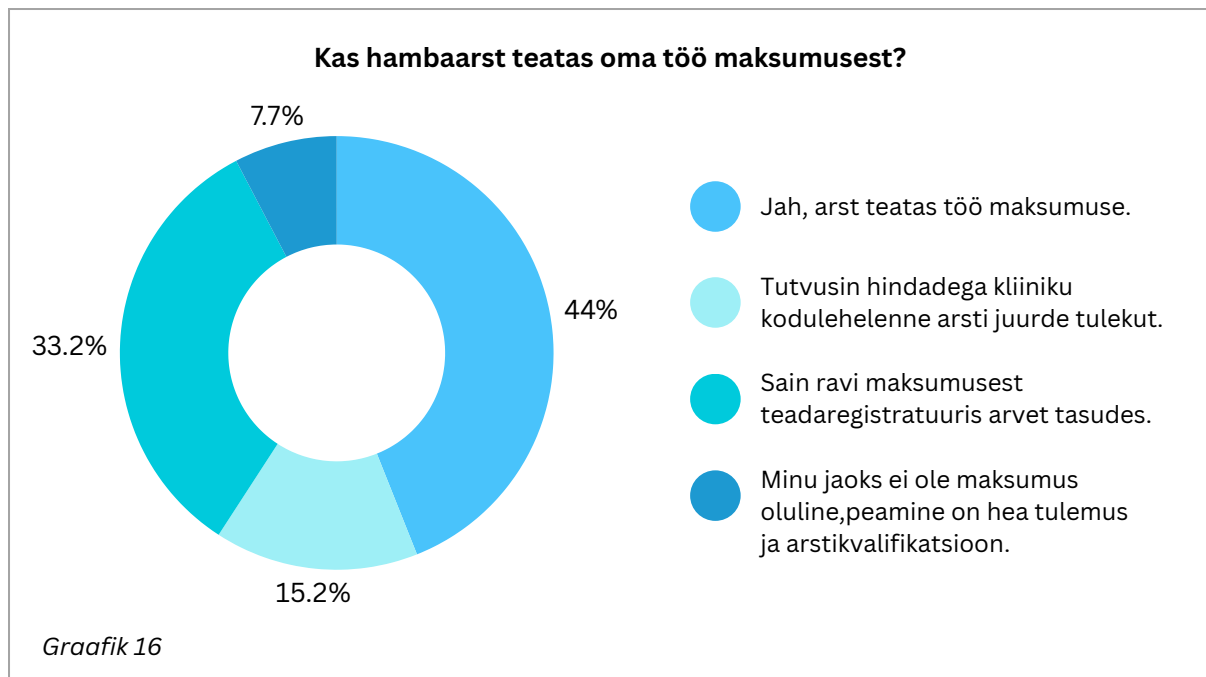
Isikliku raviplaani koostas arst 75%-le vastanutest (graafik 13).



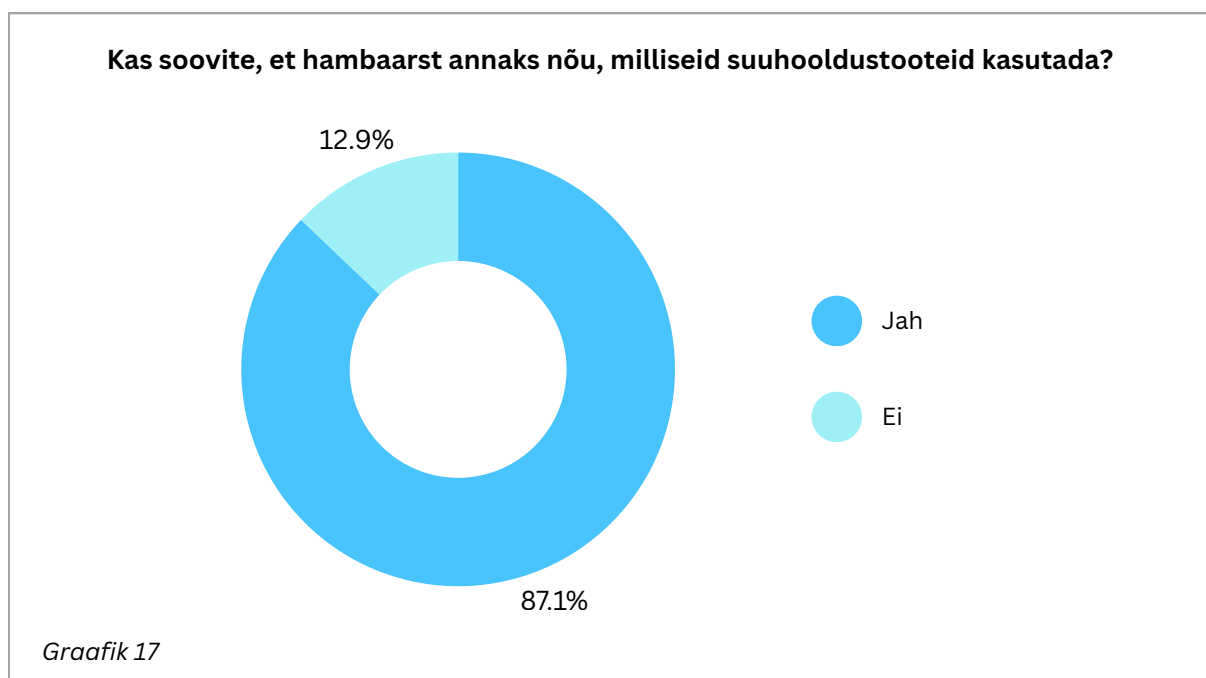
Sellega, et hambaarsti töö oli professionaalne ja kvaliteetselt teostatud, nõustus 79,4% (graafik 14) ja 73% patsientidest on valmis tulevikus taas külastatud hambaarsti juurde ravile pöörduma (graafik 15).



Kokku 59% 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% vastanutest märkis, et nad said ravi maksumuse teada vahetult enne arve tasumist registratuuris (graafik 16).



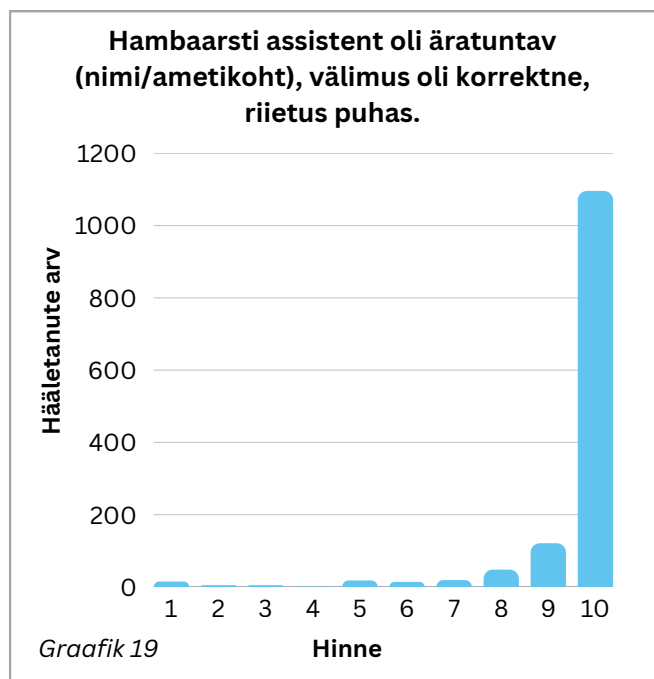
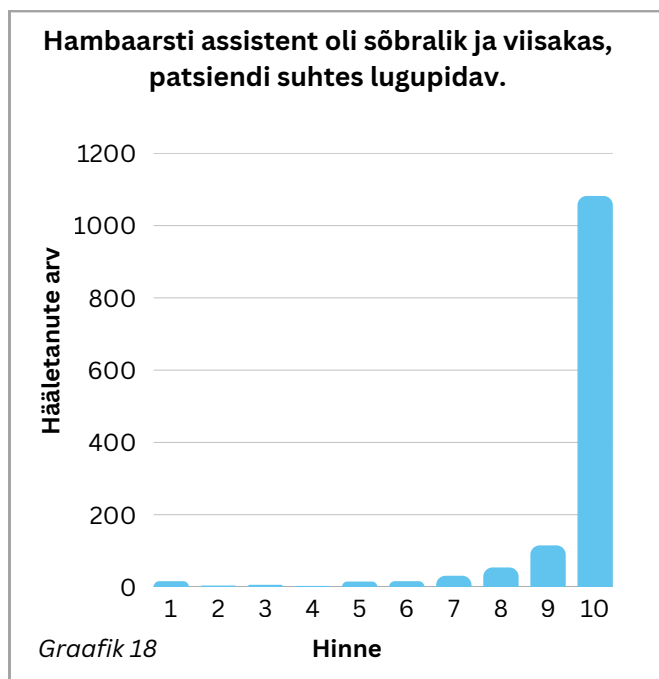
Suur osa, 87% vastanutest soovib, et arst annaks neile nõu suuhooldusvahendite kohta (graafik 17).



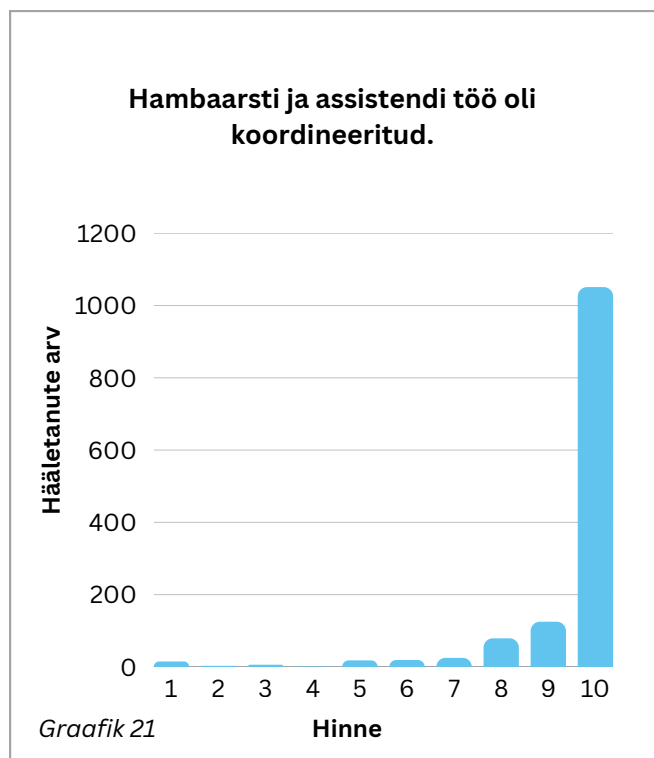
Arstide töö kohta olulisi märkusi või ettepanekuid ei olnud.

HAMBAARSTI ASSISTENT

Enamik vastanutest, 80,6%, oli nõus, et hambaarsti assistent oli sõbralik ja viisakas, suhtus patsienti lugupidamisega (graafik 18), samuti märkis enamik, 81,7%, et hambaravi assistent oli identifitseeritav (nimi/ametikoht), välimuse oli korralik ja riietus puhas (graafik 19).



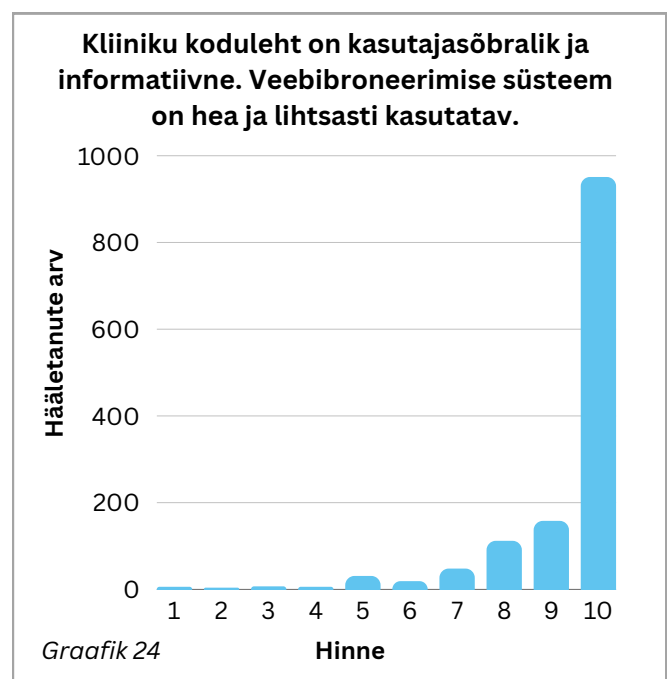
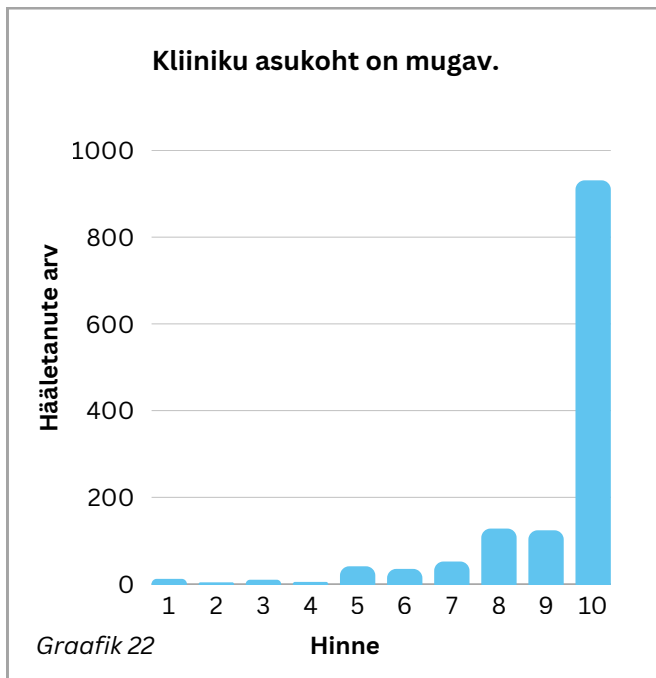
Enamik märkis ka, et hambaarsti assistent oli kompetentne oma ülesannete täitmisel ning hambaarsti ja assistendi töö oli koordineeritud, (vastavalt 76,5% ja 78,3%) (graafik 20 ja graafik 21).

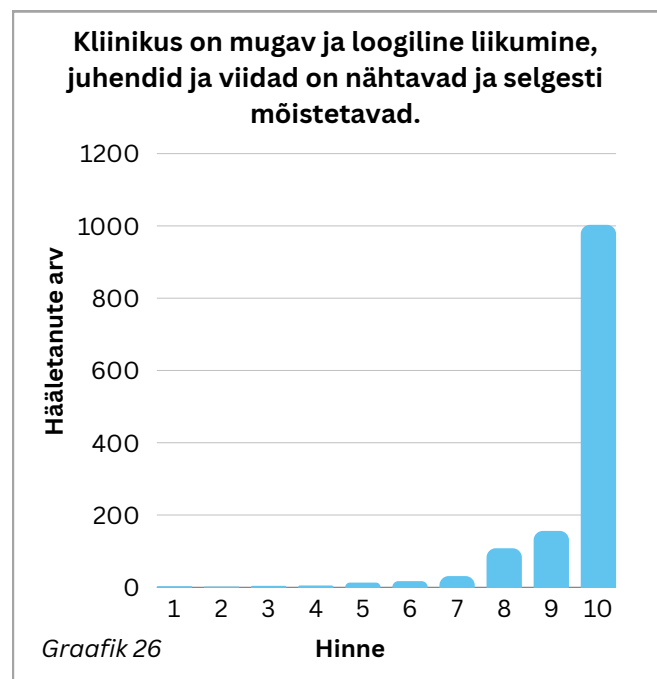


Hambaarsti assistentide töö kohta olulisi märkusi ei olnud.

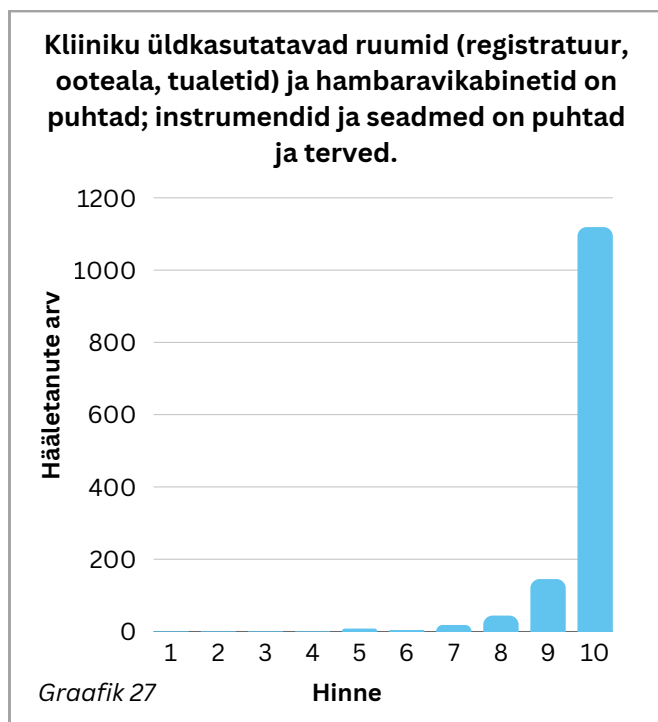
KLIINIK – üldmulje pärast Läänemere Hambakliiniku külastamist

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).

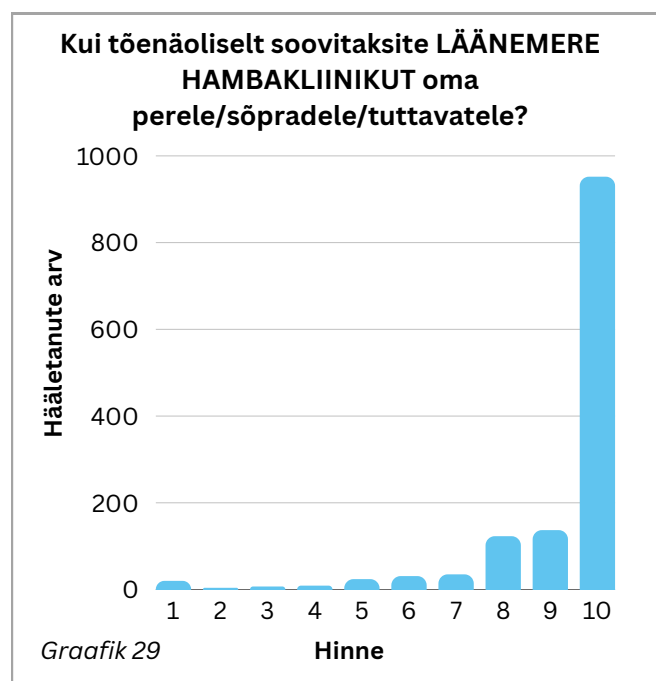
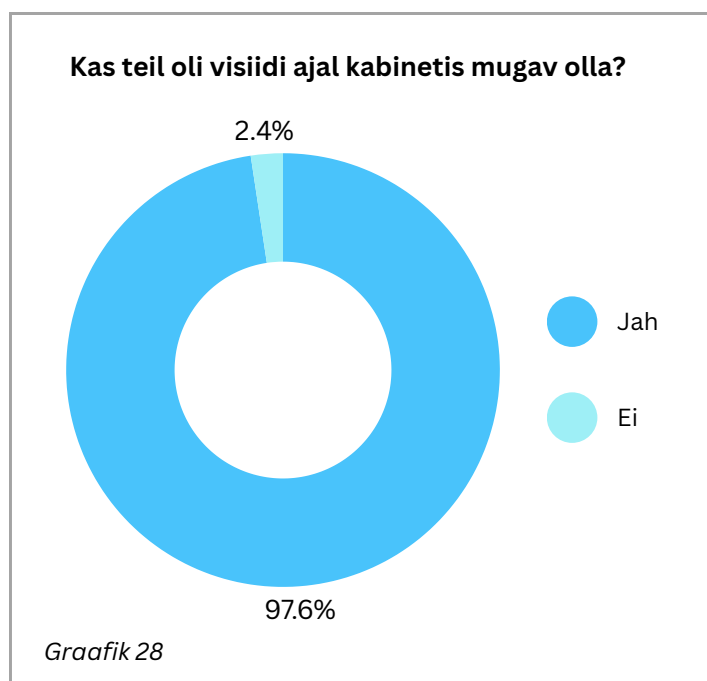




Enamik vastanutest, 83,4%, hindas kõrgelt ka kliiniku avalike ruumide (registratuur, ooteala, tualettruumid) ja hambaravikabinettide puhtust, samuti puhtaid ja töökorras instrumente ja seadmeid (graafik 27).



Peaaegu kõik ehk 97,6% patsientidest tundsid end visiidi ajal kabinetis mugavalt (graafik 28) ja 71% patsientidest soovitaks Läänemere Hambakliinikut oma sugulastele ja sõpradele (graafik 29).



Kokkuvõte

Patsientide teeninduskvaliteedi parandamiseks pöörame tähelepanu järgmistele teemadele:

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.