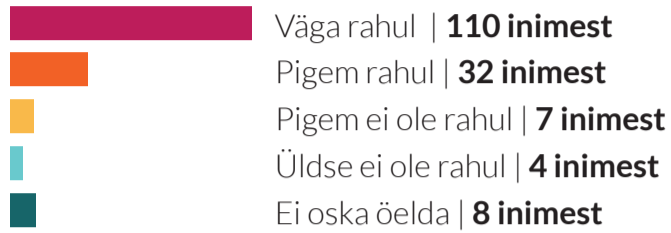


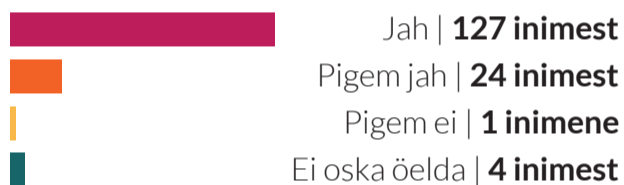
### Kuidas hindate klienditeenindust?



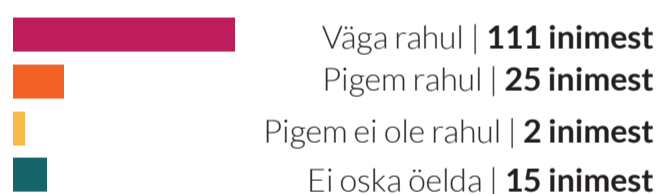
### Kuidas jäite registreerimise korraldusega rahule?



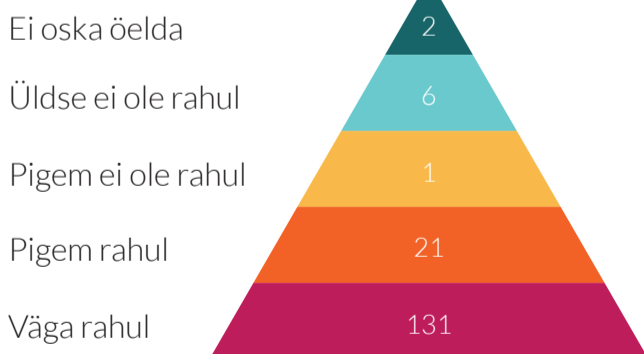
### Kuidas jäite rahule ruumide puhtuse ja olmetingimustega?



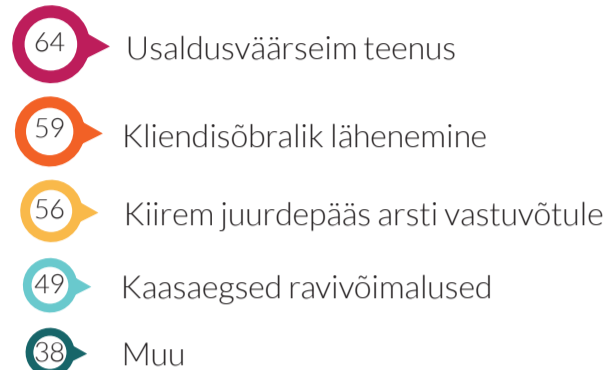
### Kuidas jäite rahule kabinettides kasutatava tehnika ja aparatuuriga?



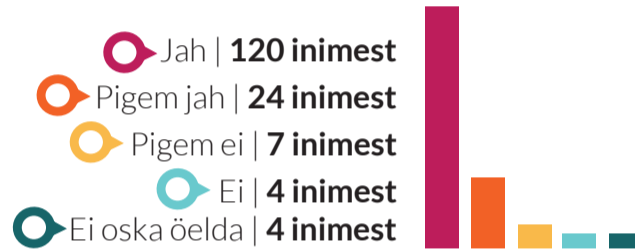
### Kuidas jäite rahule arsti professionaalsusega?



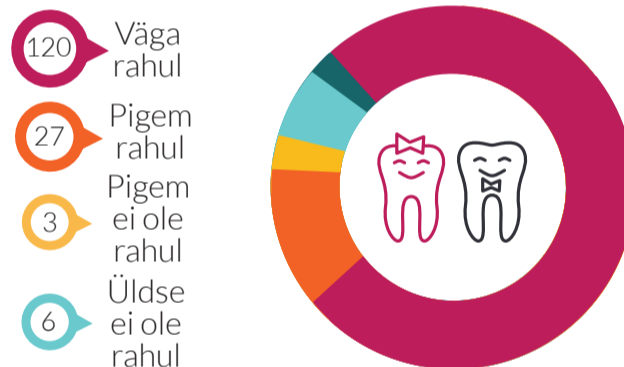
### Mis on peamine põhjus, miks eelistate tulla Tallinna Hambapolikliinikusse?



### Kas vastuvõtt algas kokkulepitud ajal?



### Kuidas jäite rahule vastuvõtuga tervikuna?



### Kuidas jäite rahule protseduuri või ravi kohta saadud selgitustega?



**74 % KÜSITLUSES OSALENUTEST PÕÖRDUKS KA EDASPIDI TALLINNA HAMBAPOLIKLIINIKUSSE.**

**94 % KÜSITLUSES OSALENUTEST SOOVITAKS TALLINNA HAMBAPOLIKLIINIKUT KA OMA PERELIIKMELE VÕI TUTTAVALE.**

KOKKU VASTAS  
163 INIMEST  
neist:

83% NAISI  
17% MEHI

KÜSITLUS KESTIS:

2019 OKTOOBER  
kuni  
2019 NOVEMBER

## VASTUVÕTUKORRALDUS JA KLIENDITEENINDUS

Registreerimise korraldusega jäi väga rahule 66% ja pigem rahule 21% vastajatest. Kokku 10% vastajatest ei jäänud rahule registreerimise korraldusega - vabavastustega küsimustes toodi esile, et mõningatel juhtudel ei olnud võimalik koheselt registratuuritöötajaid telefoni teel kätte saada. Klienditeenindusega üldiselt jäi rahule kokku 88% vastajatest. Klienditeenindajaid kiideti ka vabavastustes. Arsti vastuvõtt algas kokkulepitud ajal kokku 90% juhtudest, 4% pigem ei alanud ning 3% ei alanud kokkulepitud ajal.

## RAHULOLU RAVITEENUSEGA

Ravi või protseduuri kohta saadud selgitustega jäi väga rahule 74% ja pigem rahule 19% vastajatest, 2% pigem ei ning 2% ei jäänud rahule ravi või protseduuri kohta saadud selgitustega. Oma raviarsti peeti professionaalseks kokku 94% juhtudel ning tervikuna vastuvõtuga jäi väga rahule 76%, pigem rahule 17%, pigem ei jäänud rahule 2% ja üldse ei jäänud rahule 4% vastajatest. Peamise põhjusena eelistavad patsiendid just Tallinna Hambapolikliinikut usaldusväärseima teenuse ja kliendisõbraliku lähenemise tõttu. Vabavastustes kiideti personaalselt nii arste, õdesid kui radioloogiatehnikuid. Toodi esile ka negatiivseid kogemusi ja esitati parandusettepanekuid, et hambapolikliiniku tööd paremaks muuta.

## RAHULOLU MUUDE TINGIMUSTEGA

Ruumide puhtuse ja olmetingimustega jäi väga rahule 81%, pigem rahule 15% ning pigem ei jäänud rahule 1% vastajatest. Kabinettides kasutatava tehnika ja aparatuuriga jäi väga rahule 73%, pigem rahule 16% ning pigem ei jäänud rahule 1% vastajatest. Edaspidi ka pöördus kindlasti Tallinna Hambapolikliinikusse 74% ning pigem pöördus 20% vastajatest. 2% pigem ei pöördus ja 2% kindlasti ei pöördus uuesti hambapolikliinikusse. Enamus ehk 94% vastajatest soovitaks ka oma pereliikmetele või tuttavatele Tallinna Hambapolikliinikut.

## PATSIENTID RÄÄGIVAD

Abivalmis registratuur spetsialist. Põhjaliku ülevaate andis hambaarst / kirurg mu hammaste seisukorrast ja koos med. õega ja röntgenitehnikuga professionaalselt töötasid.

Olen olnud aastajagu teie klient/patsient, parim teenindus infos ja arstikabinetis, mida oma elus kogenud. Suur tänu!

Kõigega väga rahul. Pole midagi lisada. Hea teenindus.

Ma olen ülirahul oma arstidega, s.t raviarst, kirurg ja proteesia

Aitäh ja jõudu! Kõik oli väga meeldiv.

Üldiselt raviga rahul.

Väga meeldiv arstikülastus! Aitäh! Tehnika võiks olla veel kaasaegsem. Üldiselt väga rahul.