SZAKDOLGOZAT

A fogászati páciensek elégedettségét befolyásoló tényezők vizsgálata COVID-19 járvány idején

Nébl Annamária, V. éves fogorvostan-hallgató

Szeged, 2021.

Szegedi Tudományegyetem Fogorvostudományi Kar

SZAKDOLGOZAT

A fogászati páciensek elégedettségét befolyásoló tényezők vizsgálata COVID-19 járvány idején

Készítette: Nébl Annamária

V. éves fogorvostan-hallgató

Témavezető: Dr. habil. Buzás Norbert PhD

tanszékvezető egyetemi docens

SZTE ÁOK Egészség-gazdaságtani Intézet

Társ-témavezető: Dr. habil. Antal Márk PhD MSc

egyetemi adjunktus

SZTE FOK Konzerváló- és Esztétikai Fogászati Tanszék

Szeged, 2021.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés 2
1.1. Az ellátás minősége 2
1.1.1. Definíció 2
1.1. A páciens elégedettsége és a lojalitás 3
1.1.1. Elégedettséget és lojalitást befolyásoló tényezők 4
1.1.2. Betegelégedettség a fogorvos szemszögéből 5
1.2. Megváltozott munkakörülmények a COVID-járvány kapcsán 5
1.2.1. Szabályozó intézkedések 6
1.2.2. Ellátás fenntartása 6
1.2.3. Védekezés módjai 6
1.3. Célkitűzés 8
2. Anyag és módszer 9
3. Eredmények 10
3.1. Demográfiai adatok 10
3.2. Fogorvosok 11
3.3. Páciensek 16
4. Megbeszélés 22
4.1. Fogorvosok 22
4.2. Páciensek 22
4.3. Járványhelyzetre vonatkozó kérdések 23
5. Összefoglalás 25
6. Irodalomjegyzék 26
7. Ábrajegyzék 29
1. Melléklet 30
1.sz. melléklet: Kérdőív fogorvosoknak 30
2.sz. melléklet: Kérdőív pácienseknek 35

1. Bevezetés

A páciensek elégedettségének vizsgálata nagy jelentőséggel bír a fogorvosi ellátás minőségének értékelésében, illetve lehetőséget ad annak felmérésére, hogy milyen területeken lehet szükség az ellátás fejlesztésére.

1.1. Az ellátás minősége

1.1.1. Definíció

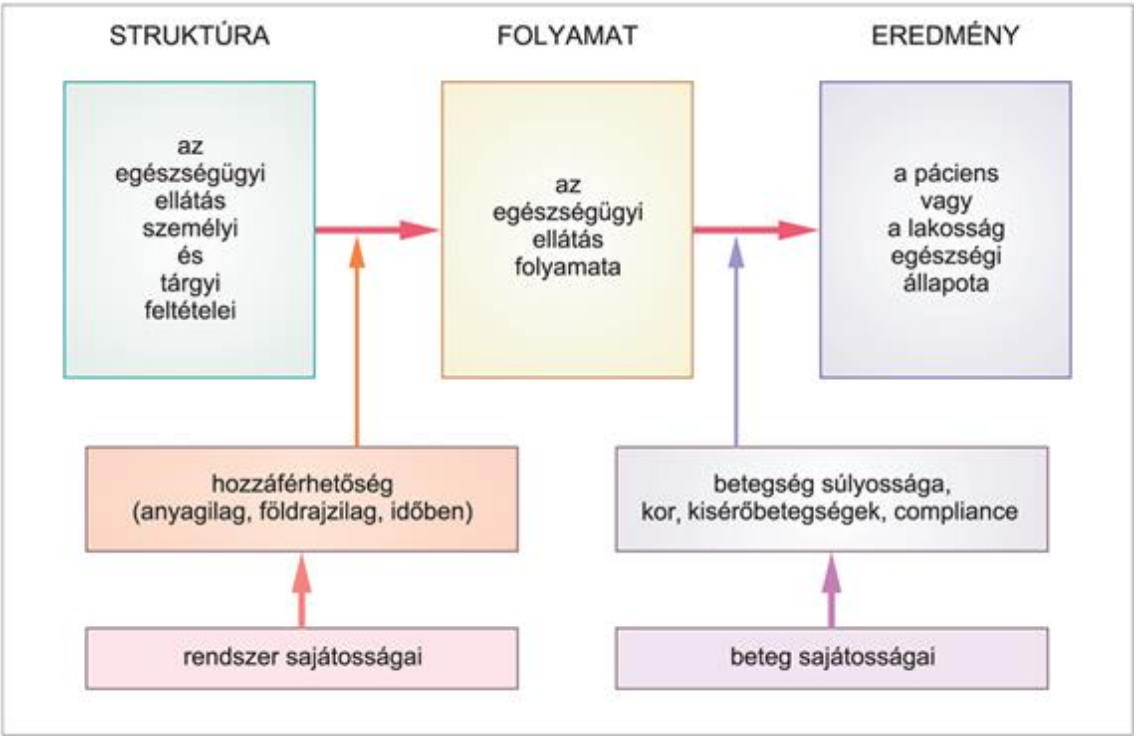
Az egészségügyben többféle módon megfogalmazásra került már a minőség fogalma. Az 1998-as magyar definíció szerint :

„az egészségügyi szolgáltatás minősége olyan értékítélet, amely az egészség megőrzésében, helyreállításában és fenntartásában résztvevők által kinyilvánított, elvárható igények megvalósulásának mértékét fejezi ki. A megvalósulás mértéke minden egyes komponens tekintetében az arra jellemző mutatóval írható le”(1)

A WHO 2020-as kiadványa szerint a minőségi betegellátást három tulajdonság jellemzi: eredményes, biztonságos és emberközpontú. További négy követelményt támaszt ahhoz, hogy a minőségi betegellátás előnyei valóban realizálhatóak legyenek. Az első az időben történő ellátás, vagyis a várakozási idők csökkentése, és a kezelés késedelmességével okozott kár elkerülése. Második az igazságosság, ami alatt azt értjük, hogy nemtől, kortól, etnikumtól, politikai beállítottságtól, vallástól, földrajzi helyzettől és beszélt nyelvtől függetlenül mindenki azonos minőségű ellátáshoz jusson. Harmadik az integráció, ami az ellátás különböző szintjeinek koordinációjában valósul meg. Negyedik a hatékonyság, melynek célja a források maximális kihasználása, és a hulladék mennyiségének csökkentése.(2)

Az egészségügyi ellátás minőségének három dimenzióját a Donabedian-modell írja le (1. ábra). Az első dimenzió a *struktúra*, mely az ellátás tárgyi és személyi feltételeit foglalja magában. A második dimenzió a *folyamat,* mely alatt a kezelés során alkalmazott technológiákat, eljárásokat értjük. A harmadik és legfontosabb dimenzió az *eredmény,*

vagyis az ellátás kimenetele: az egészségi állapot és életminőség változása, klinikai mutatók javulása, gazdasági eredmények és a betegelégedettség. (3)



1. ábra: A Donabedian-modell (4)

1.1. A páciens elégedettsége és a lojalitás

Elégedettség alatt a diszkonfirmációs teória értelmében annak az összehasonlításnak az eredményét értjük, hogy a kapott szolgáltatás fogyasztó által tapasztalt értéke mennyiben felel meg a fogyasztó által előzetesen kialakított elvárásoknak. Ezeket az elvárásokat befolyásolják a fogyasztó prekoncepciói a szolgáltatás minőségével kapcsolatban, illetve a fogyasztó által megfelelőnek ítélt ár.(5,6)

Ha az összehasonlítás eredménye pozitív, a fogyasztó elégedett lesz, és kialakul benne a lojalitás. A lojális fogyasztó továbbra is szívesen igénybe veszi a szolgáltatást, másoknak is ajánlja, jó hírét kelti a szolgáltatónak, és nem szívesen fordul másik szolgáltatóhoz. (7,8)

Az elégedettségnek és lojalitásnak nagy jelentősége van abban, hogy a páciens újra és újra felkeresse fogorvosát. Ez különösen fontos a fogászat olyan területein, ahol a terápia

évekig is tarthat, mint az orthodoncia és a parodontológia. A fenntartó terápia megszakadása az addig elért eredményeket kompromittálhatja, és lényegesen ronthatja a prognózist. Az elégedettség tehát indirekt módon a fogászati egészséget is pozitívan befolyásolja, a compliance-en és az orálhigiénés szokások megváltoztatásán keresztül.(9,10)

Kutatások szerint a pozitív betegélmény klinikai jelentősége abban rejlik, hogy elősegíti a kezelési tervvel és a gyógyszerszedéssel kapcsolatos instrukciók pontos betartását illetve a preventív szűrési lehetőségek kihasználását. A negatív betegélmények vizsgálata továbbá fényt deríthet olyan klinikai gyakorlatokra és eljárásokra, ahol a páciens biztonsága nem érvényesül maradéktalanul.(11)

1.1.1. Elégedettséget és lojalitást befolyásoló tényezők

A nemzetközi szakirodalom szerint a következő faktorok befolyásolják nagy mértékben a betegelégedettséget:

- rövid várakozási idő (12–14)
- megfelelő kommunikáció: tájékoztatás a kezelésről, páciens bevonása a döntéshozatalba, támogató attitűd (nem hibáztatja a pácienst), bátorítás kérdésfeltevésre, segítség a szorongás leküzdésében(9,12,13,15,16)
- az asszisztens képessége, hogy felismerje a páciens igényeit, mintegy hidat képezve a kommunikációban fogorvos és páciens között(12)
- fogorvos és személyzet jó megjelenése(13,15)
- fájdalommentes ellátás, fájdalom menedzselése(15)
- rendelő felszereltsége(13)
- megnyerő berendezés és épített környezet(13)
- eszközök sterilitása, higénia(13)
- professzionalitás(13)
- kezelések árának világos feltüntetése(13)

Egy 323,382 alapellátásban részesült páciens bevonásával végzett brit kutatás a következő faktorokat találta szignifikánsnak a fogorvoshoz való lojalitás kapcsán:

- páciens kora: a fiatalabb pácienseknél nagyobb a fogorvosváltás valószínűsége
- térítés-kötelesség: a térítésköteles pácienseknél kisebb a fogorvosváltás valószínűsége
- fogorvos kora: a fiatalabb fogorvosok páciensei nagyobb valószínűséggel váltanak fogorvost
- fogorvos neme: női fogorvosok páciensei nagyobb valószínűséggel váltanak fogorvost
- páciens előtörténete: új páciensek nagyobb valószínűséggel váltanak fogorvost, mint azok, akik már az előző években is az adott fogorvos szolgáltatásait vették igénybe(17)

1.1.2. Betegelégedettség a fogorvos szemszögéből

A fogorvosok sok esetben hibás képet alakítanak ki azzal kapcsolatban, hogy mely faktorok vannak valóban befolyással a páciensek elégedettségére. Ha nincsenek tisztában ezekkel a faktorokkal, megfelelni sem tudnak nekik elvárható mértékben. Ha túl nagy a diszkrepancia aközött, amit a fogorvos fontosnak talál, illetve a páciens által ténylegesen támasztott követelmények között, az negatívan befolyásolja a betegelégedettséget.(9)

További elégedetlenségre adhat okot, ha a fogorvos rosszul méri fel a páciens attitűdjét, vagyis az elégtelen kommunikáció miatt nincs is tisztában a páciens elégedetlenségével.(18)

1.2. Megváltozott munkakörülmények a COVID-járvány kapcsán

A 2019-ben kezdődő COVID-járvány új kihívások elé állította a hazai egészségügyi ellátókat. A járvány terjedésének megelőzését célzó intézkedések és kormányrendeletek megváltozott körülményeket teremtettek a fogorvosi praxisokban is, hiszen a többnyire forgóeszközökkel végzett beavatkozások során keletkező aeroszol miatt a fogorvosok és pácienseik fokozottan ki vannak téve a fertőzésveszélynek.

1.2.1. Szabályozó intézkedések

Magyarországon a Kormány 2020. március 11-én hirdette ki a veszélyhelyzetet. (19) Március 16-án történt meg a digitális oktatásra való átállás, március 27-én pedig kijárási korlátozás lépett érvénybe, illetve bevezetésre került az idősávos vásárlás.

A fogorvosokat érintő változást a március 14-ei EMMI rendelet hozta (20), mely az alapellátást a sürgősségi esetek ellátására korlátozta, melyeknek köre a 48/1997. (XII. 17.) NM-rendelet 2. sz. mellékletének tárgyát képezi (21). Bár a rendelet nem tért ki a magánellátókra, azok többsége szintén korlátozta szolgáltatásait. A Magyar Orvosi Kamara március 15-ei ajánlása már kitért a magánorvosi praxisokra is (22). A fogászati szakellátások korlátozására végül március 17-én került sor a Nemzeti Népegészségügyi Központ határozata alapján (23).

1.2.2. Ellátás fenntartása

Az intézkedéseknek megfelelően az alapellátásban csakis sürgősségi betegek ellátása valósult meg. A magánpraxisok szigorítva a higiéniás eljárásokon szintén csak sürgős esetek kezelését végezték el, de nem minden ellátó vállalta ezt a kockázatot. A fogorvosi ellátás újraindítására 2020. május 5-én került sor, a Nepzeti Népegészségügyi Központ határozata alapján.(24)

1.2.3. Védekezés módjai

Azok a fogászati ellátók, akik a sürgősségi betegellátás fenntartása mellett döntöttek, komoly intézkedéseket tettek azért, hogy rendelőik infastruktúrája megfeleljen a járványhelyzet által indokolt higiéniai követelményeknek, és maximálisan biztosítsák az infekció-kontrollt.

Ezt a célt szolgálja a recepciókra helyezett plexi fal, mely megakadályozza a páciens és recepciós közti fertőzést. A várótermekbe kihelyezett HEPA-szűrővel ellátott és UV-fénnyel vagy elektrosztatikus módszerrel működő hordozható légtisztító berendezések hatékonyan csökkenti a fertőző anyagok koncentrációját a légtérben. (25) Ilyen készülékre látható példa a 2. ábrán.

2. ábra:Airthereal APH230C légtisztító (26)

További védelmet biztosítanak az ózonos fertőtlenítő berendezések, melyekkel a nehezen hozzáférhető felületek is fertőtleníthetőek. Ezek alkalmazása közben az adott helyiségben senki nem tartózkodhat, működéséhez zárt teret szükséges biztosítani. Egy hordozható, időzíthető modell látható a 3. ábrán.

3. ábra: Szobai ózongenerátor (27)

Speciálisan a fogorvosi ellátás biztonságát szolgálják az aeroszol-elszívó berendezések, melyek Hepa- és karbon szűrővel valamint UV-fénnyel tisztítják az elszívott levegőmennyiséget, mielőtt visszajuttatják a rendelő légterébe. Egy ilyen készülék látható a 4. ábrán.

4. ábra: Ruiwan RD-50 fogászati aeroszol-elszívó készülék (28)

1.3. Célkitűzés

Szakdolgozatommal két kérdésre keresem a választ. Az első az, hogy a fogorvosok milyen mértékben tudják felmérni a pácienseik elégedettségét befolyásoló tényezőket, különös tekintettel a pandémia idején támasztott elvárásokra.

Második kérdésem arra vonatkozik, hogy a járványhelyzet hogyan befolyásolta a fogászati pácienseik attitűdjét, milyen elvárásokat támasztottak ellátóikkal szemben, és hogyan befolyásolta lojalitásukat a fogászati ellátás hozzáférhetősége ebben az időszakban.

2. Anyag és módszer

A kutatás 2020. szeptembertől 2021. februárig tartott. Két csoportot vizsgáltunk. Az első csoportba fogorvosok tartoztak, a második csoportba pedig 18 éven felüli páciensek.

A két csoport számára különböző kérdőívek kerültek összeállításra. A fogorvosok számára összeállított kérdőív (1.sz. melléklet) 30 db kérdésből áll. Az első 4 kérdés demográfiai adatokra kérdez rá. Az 5.-től 21. kérdésig tartó csoport a fogorvosok betegelégedettségről és lojalitásról alkotott általános képét vizsgálja. A harmadik kérdéscsoportba a 22.-től a 30.-ig tartó kérdések tartoznak. Ezek célzottan a COVID-19 járvány alatt nyújtott szolgáltatásokra irányulnak, illetve arra, hogy hogyan ítélik meg a fogorvosok ezek fontosságát a betegelégedettség és lojalitás elérésének szempontjából.

A páciensek számára összeállított kérdőív (2.sz. melléklet) 39 db kérdést tartalmaz. Az első 4 kérdés itt is demográfiai adatokra kérdez rá. Az ötödik kérdés a rendszeresen látogatott rendelőre vonatkozik. A 6.-től 16. kérdésig tartó csoport a fogorvossal való kapcsolatot, a fogorvoshoz való lojalitást és az elégedettséget befolyásoló faktorokat vizsgálja. A harmadik kérdéscsoportba a 17.-től a 23.-ig tartó kérdések tartoznak. Ezek a COVID-19 járvány alatt nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos attitűdre vonatkoznak. Az utolsó csoportot a 24.-től 39.-ig tartó kérdések alkotják. Ezek a fogorvosnál történt legutóbbi látogatás tapasztalatait tárgyalják.

A kérdések összeállításában nemzetközi kutatásokban felhasznált kérdőívek szolgáltak alapként. Ezen kérdőívek kérdései lettek kombinálva olyan módon, hogy az alkalmas legyen a páciensek elégedettségének mérésére hazai viszonyok között fogászati páciensek körében.(8,29–31)

A fogorvosok megkeresése nyilvánosan elérhető e-mail elérhetőségeken történt, a kérdőívet online töltötték ki. A páciensek megkeresése kétféle módon történt: online kérdőív segítségével illetve személyesen a szegedi Smiledent fogorvosi rendelőben (Smiledent Kft., 6724 Szeged Teréz u. 14/B). A személyes kitöltés papír alapon történt, jellemzően a kezelést megelőzően. A kérdőívek ezután elektronikusan rögzítve lettek.

A kutatás az Egészségügyi Tudományos Tanács Tudományos és Kutatásetikai Bizottság által jóváhagyott IV/4834-2/2020/EKU számú etikai engedéllyel történt.

3. Eredmények

3.1. Demográfiai adatok

A kérdőívet összesen 112 fogorvos töltötte ki. Demográfiai adataikat az 1. táblázat tartalmazza. Ezek a kérdőív 1-4. kérdéseinek felelnek meg.

		Fogorvos
Résztvevő	Összes (N)	112
	Nő (N)	60
	Ffi (N)	52
Életkor (év (±SD))		41,58(±13,84)
Hány éve dolgozik fogorvosként (év (±SD))		16,83(±13,51)
Fogorvosi rendelő helye	Tanya, kisközség(N)	0
	Falu, község(N)	6
	Egyéb város(N)	29
	Megyeszékhely(N)	57
	Főváros(N)	20

1. táblázat: Fogorvosok demográfiai adatai

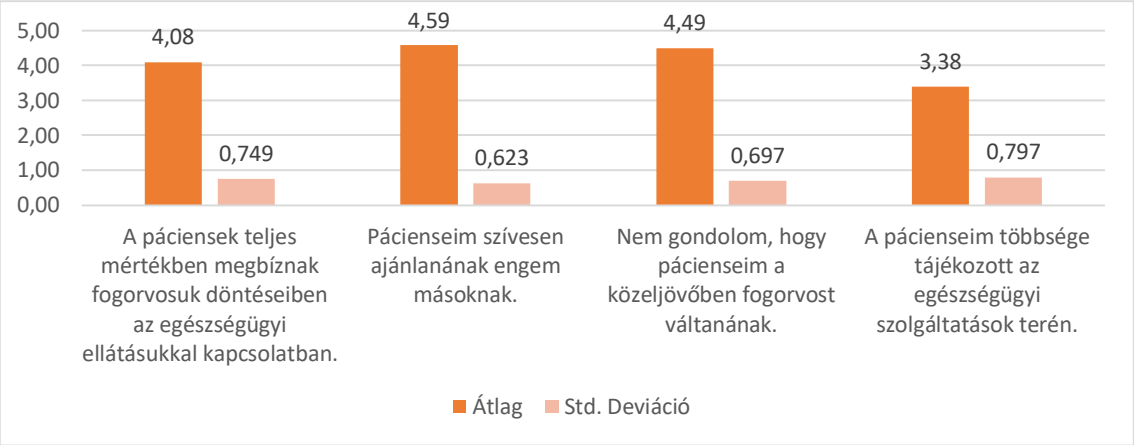
Páciensek közül 126-an töltötték ki online a kérdőívet, 75-en személyesen. Demográfiai adataikat a 2. táblázat tartalmazza, a kérdőív 1-4. kérdéseinek megfelelően. Megvizsgálva a különböző módon nyert adatokat azt állapítottam meg, hogy a két betegcsoport demográfiai adatai és a kérdésekre adott válaszaik átlaga nem tér el érdemben egymástól. A kérdésekre adott válaszok átlagának különbsége minden kérdés esetében 0,5-nél kisebb volt. Ennek alapján a további statisztikai elemzés során a két betegcsoportot egyként kezeltem.

		Páciens (összes)	Páciens (online kitöltés)	Páciens (személyes kitöltés)
Résztvevő	Összes (N)	201	126	75
	Nő (N)	144	96	48
	Ffi (N)	57	30	27
Életkor (év (±SD))		41,05(±12,73)	41,21(±13,53)	40,79(±11,33)
Legmagasabb iskolai végzettség	Általános iskola (N)	4	2	2
	Középiskola (N)	73	45	28
	Egyetem(N)	119	74	45
	Poszgraduális képzés(N)	5	5	0
Tartozkodási hely	Tanya, kisközség(N)	4	1	3
	Falu, község(N)	25	18	7
	Egyéb város(N)	70	47	23
	Megyeszékhely(N)	92	51	41
	Főváros(N)	10	9	1

2. táblázat: Páciensek demográfiai adatai

3.2. Fogorvosok

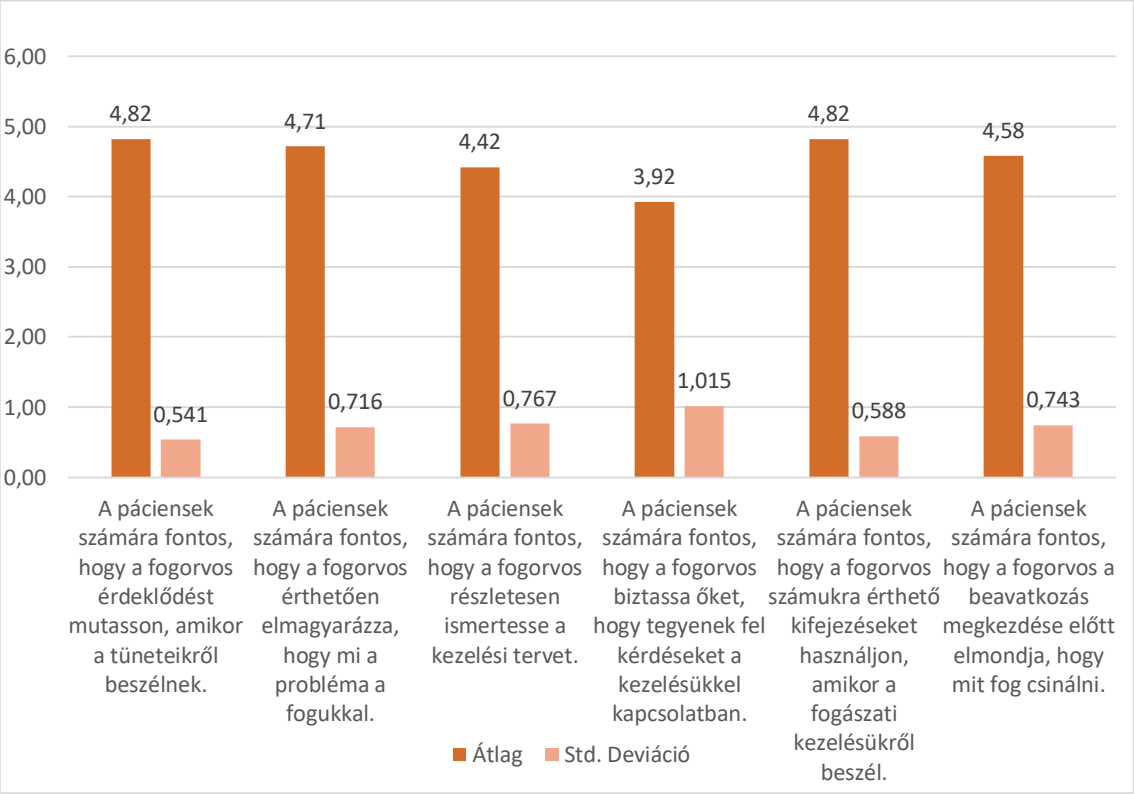
Az kérdőív 5-8. kérdései arra vonatkoztak, hogy mik a fogorvosok benyomásai pácienseik lojalitásáról, illetve hogyan értékelik pácienseik tájékozottságát az egészségügyi szolgáltatások terén. A válaszokat az 5. ábra tartalmazza. A kitöltőkről elmondható, hogy véleményük szerint pácienseik megbíznak bennük, szívesen ajánlják őket másoknak, és nem terveznek fogorvost váltani. Pácienseik egészségügyi tájékozottságáról viszont megoszlanak a véleményeik, a standard deviáció is itt a legnagyobb a vizsgált négy kérdés közül.



5. ábra: Fogorvosi kérdőív 5-8. kérdései

A 9. kérdésre szöveges válaszadásra volt lehetőség, amivel a kitöltők közül 106-an éltek is. A válaszok megoszlása szerint a kitöltők legnagyobb jelentőséget a bizalomnak, szakértelemnek, világos és érthető kommunikációnak és a fájdalommentes ellátásnak tulajdonítanak. Több válaszadó említette ezeken kívül a kedvességet, empátiát, gyorsaságot és a várakozási időt.

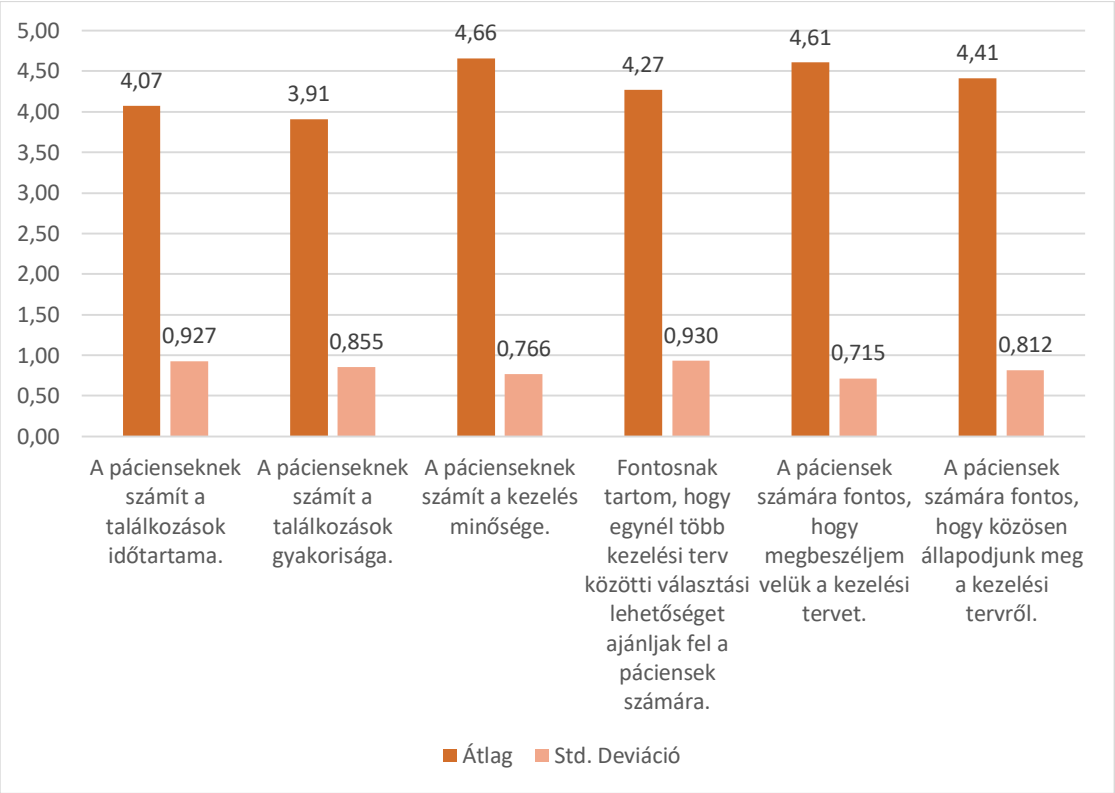
A 10-16. kérdések a fogorvos-páciens kommunikációra vonatkoztak. Az ezekre adott válaszokat a 6. ábra tartalmazza.



6. ábra: Fogorvosi kérdőív 10-15. kérdései

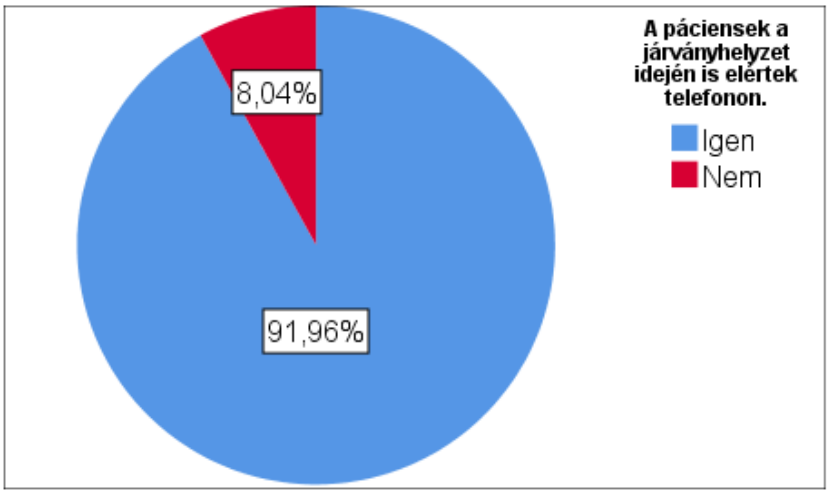
A kitöltők egy kivételével mindegyik kommunikációs tényezőnek nagy jelentőséget tulajdonítanak. A kérdésfeltevésre való bíztatásról megoszlottak a vélemények a többi tényezőhöz képest alacsony lett a hozzá rendelt értékek átlaga, viszonylag magas standard deviáció mellett.

A következő hat kérdés eredményei (7. ábra) szerint a kezelések időtartamát és gyakoriságát kevésbé fontos tényezőnek ítélik meg, mint a kezelési tervet érintő kérdéseket.

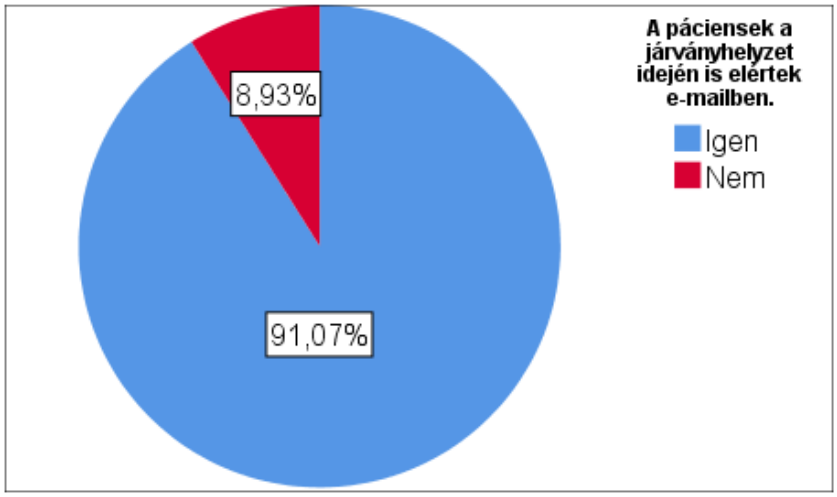


7. ábra: Fogorvosi kérdőív 16-21. kérdései

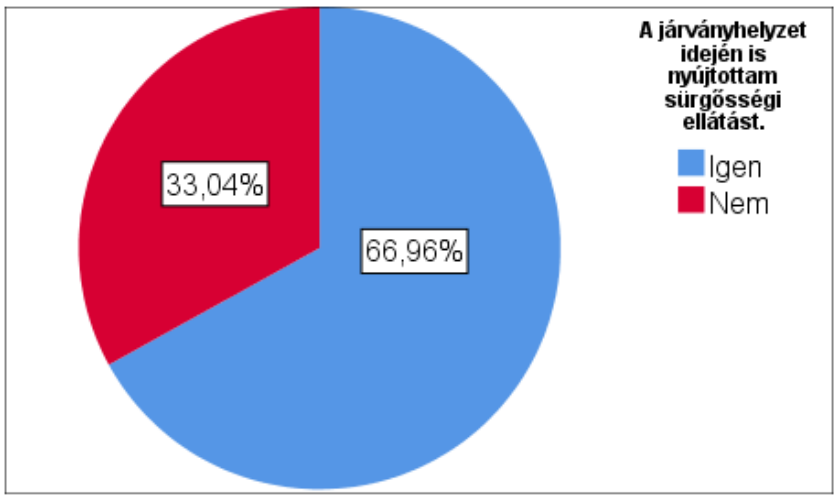
Három kérdés vonatkozott a járványhelyzet alatt nyújtott szolgáltatásokra (8.,9. és 10. ábra). Telefonos és e-mail elérhetőséget a megkérdezettek több, mint 90%-a nyújtott, míg sürgősségi ellátást csak 66,96%-uk.



8. ábra: Fogorvosi kérdőív 22. kérdése

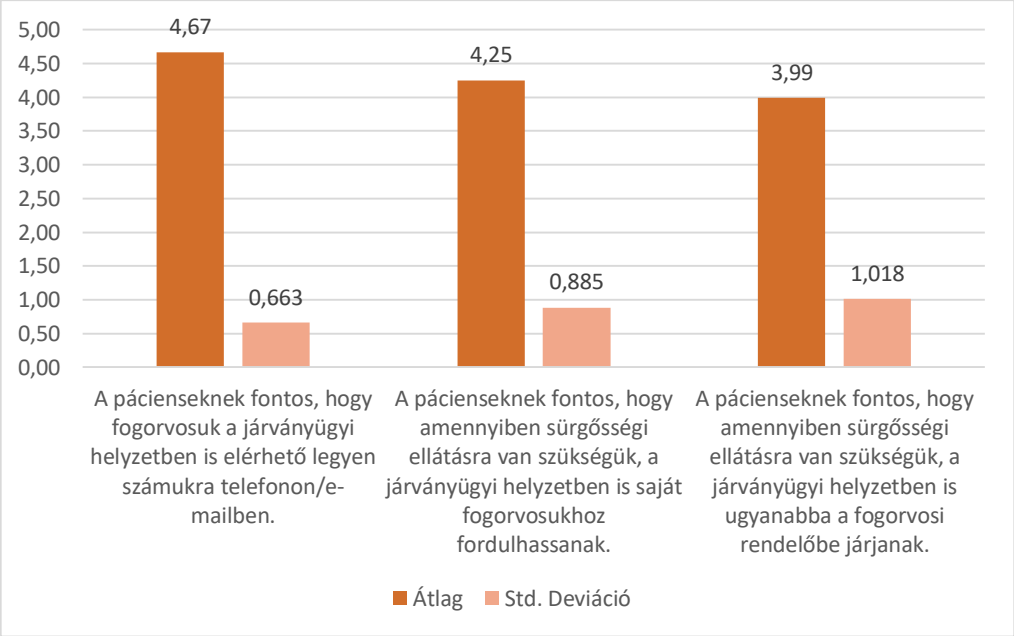


9. ábra: Fogorvosi kérdőív 23. kérdése

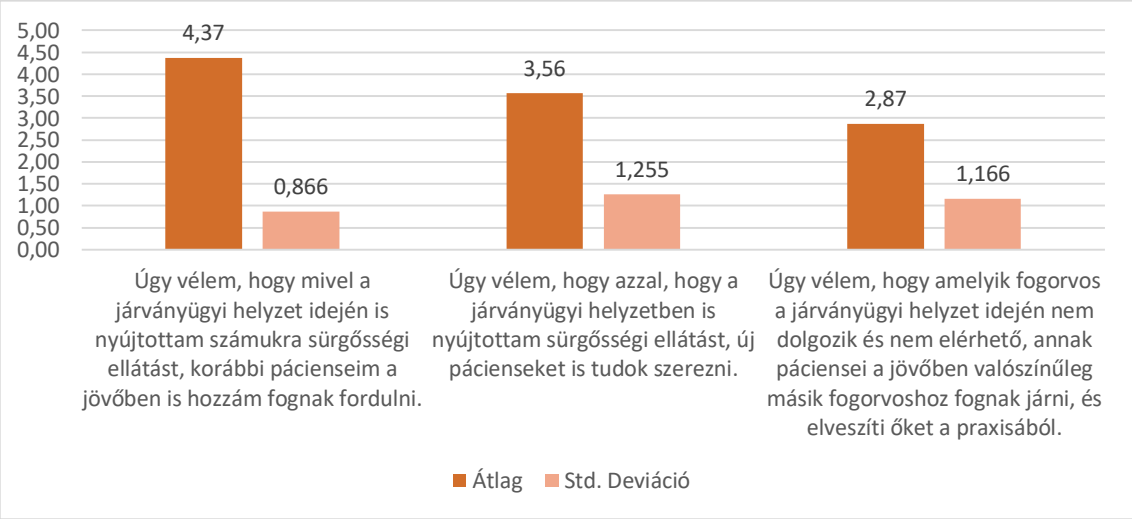


10. ábra: Fogorvosi kérdőív 27. kérdése

Az utolsó hat kérdés arra vonatkozott, hogy a kitöltők hogyan ítélik meg pácienseik attitűdjét ezekkel a szolgáltatásokkal kapcsolatban (11. és 12. ábra). Nagy fontosságúnak tartják a telefonos és e-mailes elérhetőséget, illetve azt, hogy a páciensek a járványhelyzet idején is saját fogorvosukhoz fordulhassanak. A kitöltők nagy része egyetért abban, hogy sürgősségi ellátás nyújtásával elérhetik, hogy pácienseik továbbra is az ő szolgáltatásaikat vegyék igénybe. Kisebb fontosságúnak értékelik azt, hogy a páciens ugynabban a rendelőben részesüljön sürgősségi ellátásban, ahova addig járt. Legkevésbé azzal értettek egyet, hogy a sürgősségi ellátás új páciensek szerzésével, a sürgősségi ellátás és elérhetőség hiánya pedig páciensek elvesztésével járna.



11. ábra: Fogorvosi kérdőív 24-26. kérdései



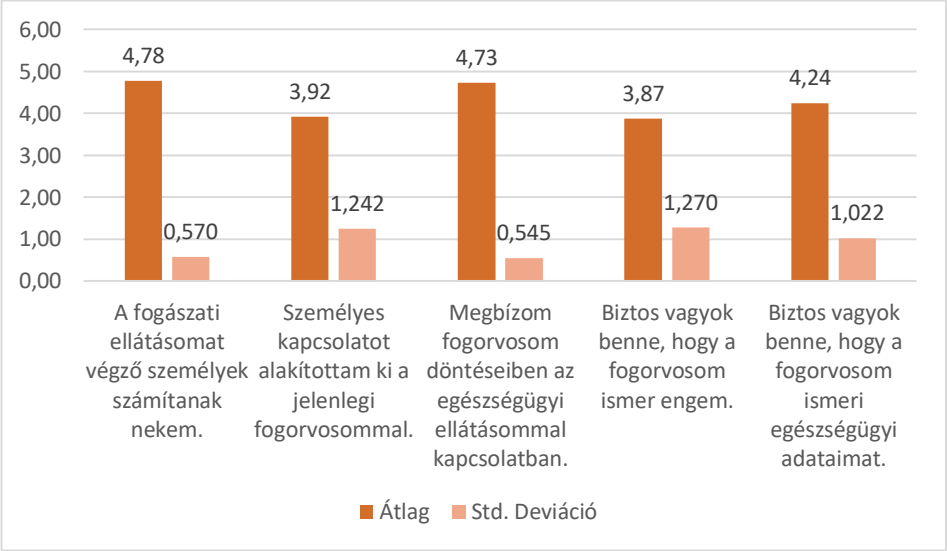
12. ábra: Fogorvosi kérdőív 28-30. kérdései

3.3. Páciensek

Rendszeresen látogatott fogorvosi rendelőként legnagyobb gyakorisággal a szegedi Smiledent fogorvosi rendelőt tüntették fel (Smiledent Kft., 6724 Szeged Teréz u. 14/B) kitöltőink, ami a kutatás módszerével magyarázható.

A 6. kérdéstől a 10. kérdésig a páciensek és fogorvosuk személyes kapcsolatát vizsgáltuk. Az eredményeket a 13. ábra szemlélteti. A kitöltőknek fontos a fogorvosi ellátásukat végzők személye, megbíznak fogorvosuk döntéseiben, ugyanakkor kevésbé értenek egyet abban, hogy személyes kapcoslatot sikerült kialakítaniuk fogorvosukkal, és hogy fogorvosuk ismeri őket és egészségügyi adataikat.

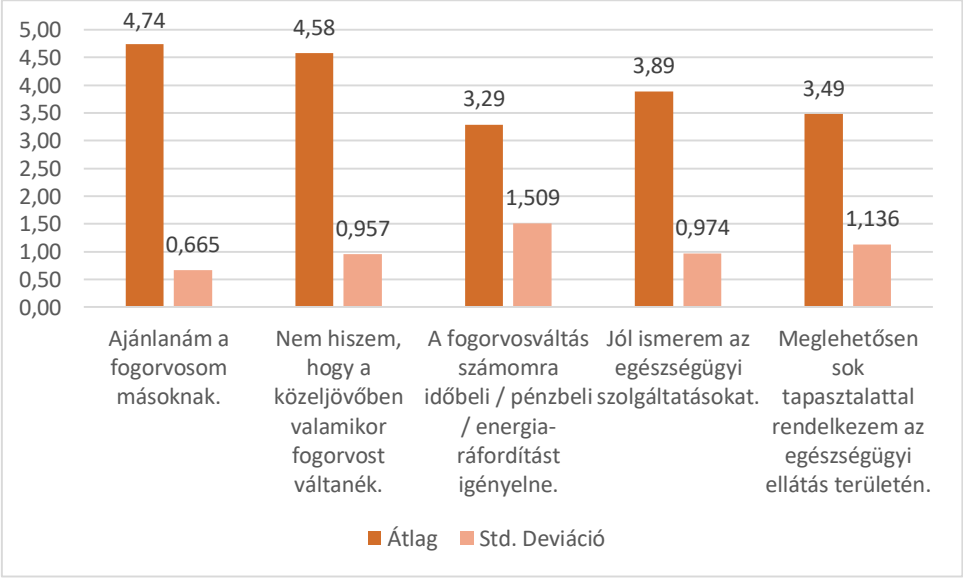
A következő öt kérdés lojalitással és az egészségügyi ellátások ismeretével kapcsolatos. (14. ábra) A kitöltők szívesen ajánlják fogorvosukat másoknak, és nem terveznek fogorvost váltani. A fogorvosváltással kapcsolatos időbeli, pénzbeli és energia-ráfordítással kapcsolatban megoszlottak a vélemények, ahogy a standard deviáció nagyobb mértéke is mutatja. Az egészségügyi szolgáltatásokkal és ellátással kapcsolatos ismereteikhez és tapasztalataikhoz is alacsonyabb értékeket rendeltek.



13. ábra: Páciens kérdőív 6-10. kérdései

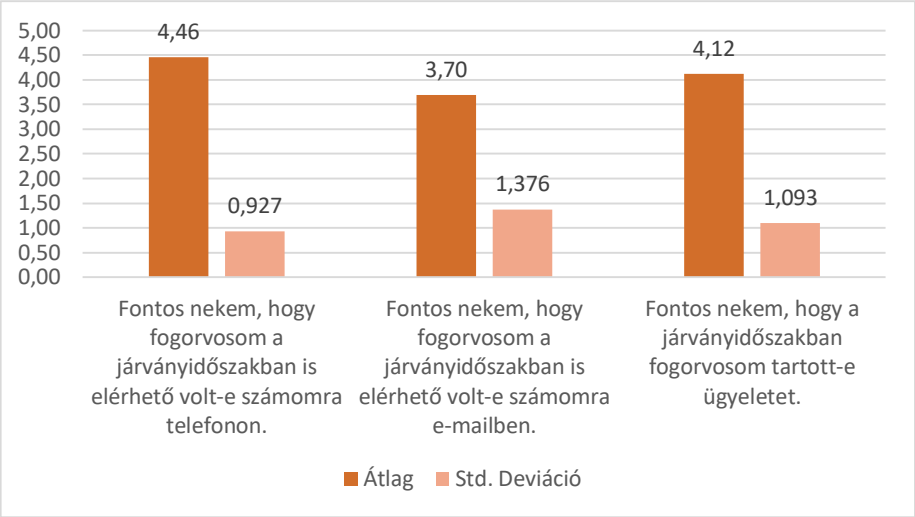
A 16. kérdés a fogorvossal való elégedettség tényezőit vizsgálta, szöveges válasz adására volt lehetőség. A legtöbb válaszadó a precíz, pontos munkát, szakértelmet,

megbízhatóságot, kedvességet és empátiát emelte ki. Többen említették még a pontos tájékoztatást, higéniát, megfelelő árat, fájdalommentességet és a gyors munkavégzést.

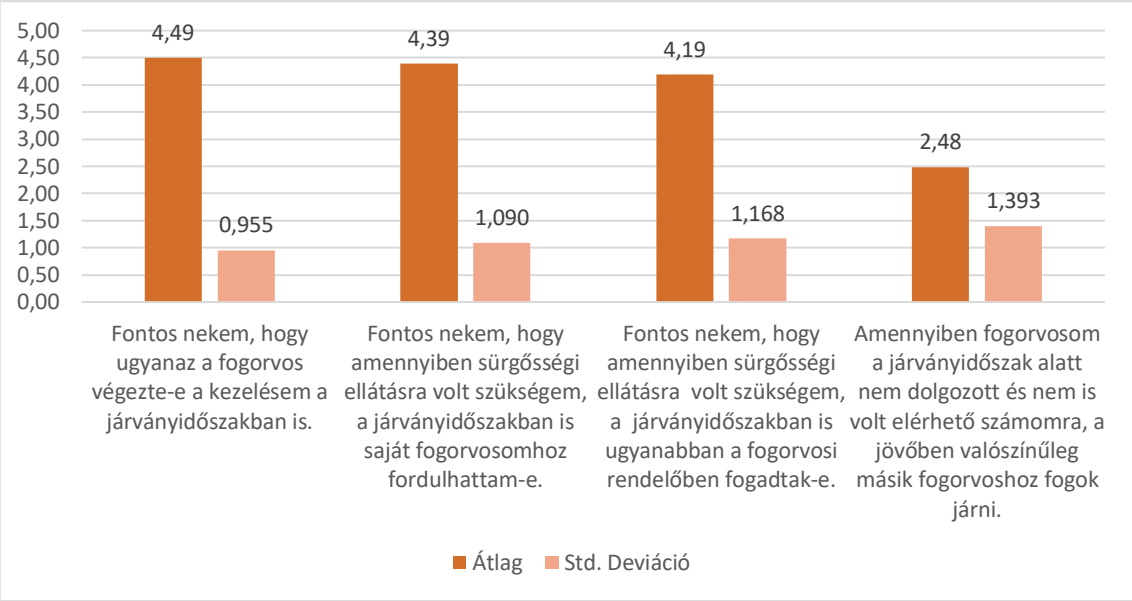


14. ábra: Páciens kérdőív 11-15. kérdései

A kérdések következő csoportja a fogorvossal való kapcsolattartásra vonatkozott a COVID-19 járványhelyzet során. A kapott eredmények a 15. és 16. ábrán láthatóak. A kitöltők nagy fontosságúnak ítélték fogorvosuk telefonos elérhetőségét, e-mailes elérhetőségét kevésbé. Szintén fontos tényezőként értékelték azt, hogy fogorvosuk járvány idején tartson ügyeletet, illetve hogy ugyanaz a fogorvos kezelje őket a járványidőszakban is. Hasonlóan értékelték azokat az állításokat, miszerint sürgősségi ellátás esetén saját fogorvosukhoz tudtak fordulni, illetve hogy járványidőszak alatt ugyanabban a rendelőben fogadták-e, ahova addig járt. Az eredmények szerint a válaszadók többsége nem vált fogorvost abban az esetben, ha fogorvosa nem volt elérhető, és nem dolgozott a járványidőszakban.

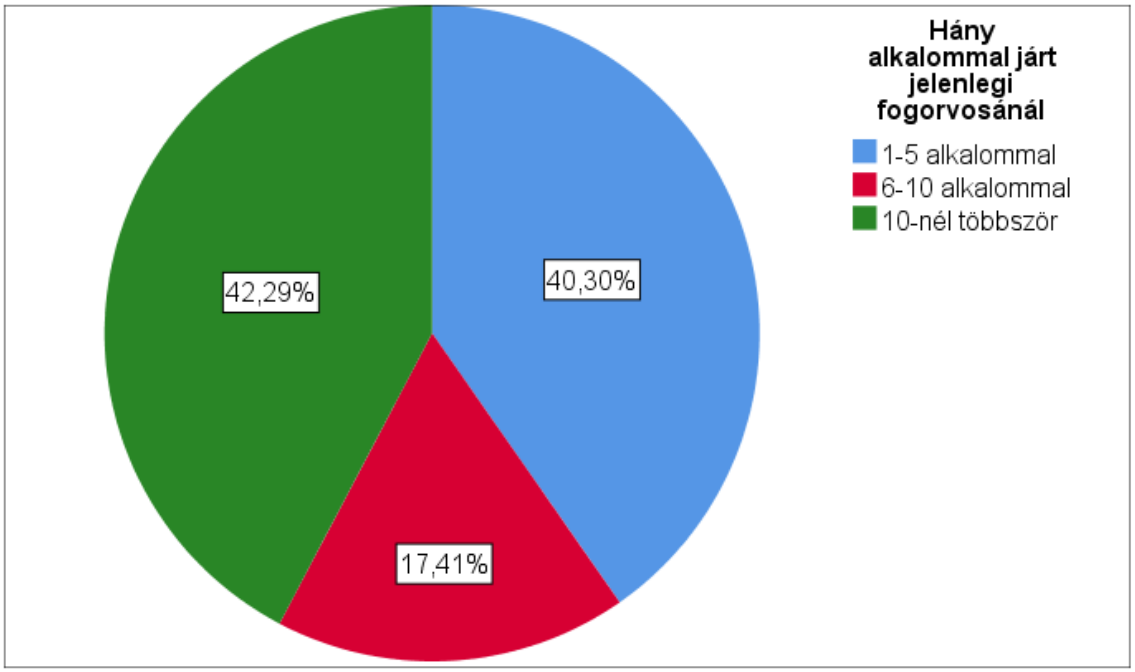


15. ábra: Páciens kérdőív 17-19. kérdései



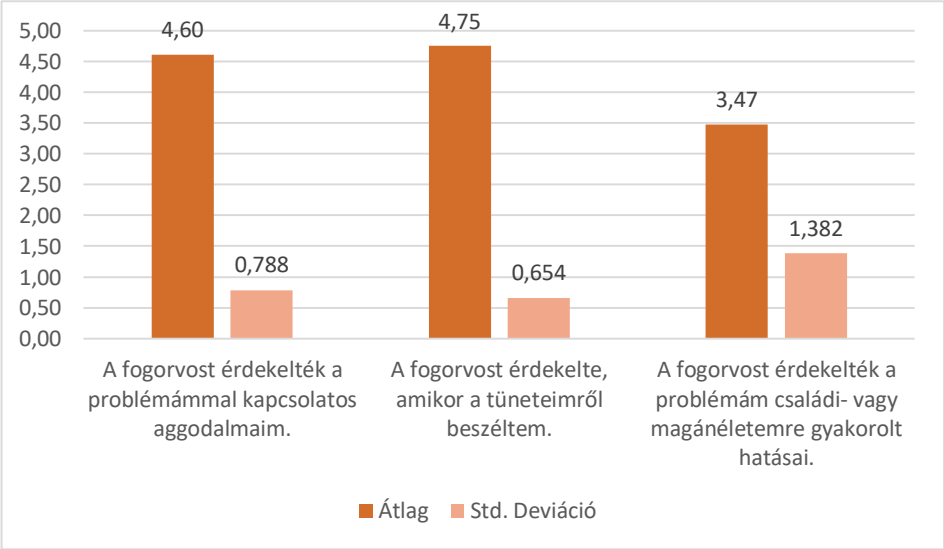
16. ábra: Páciens kérdőív 20-23. kérdései

A kérdések utolsó csoportja olyan kérdéseket tartalmazott, melyek a fogorvossal való legutóbbi találkozásra vonatkoznak. Annak megoszlását, hogy a kitöltők hány alkalommal jártak már jelenlegi fogorvosuknál, a 17. ábra tartalmazza.



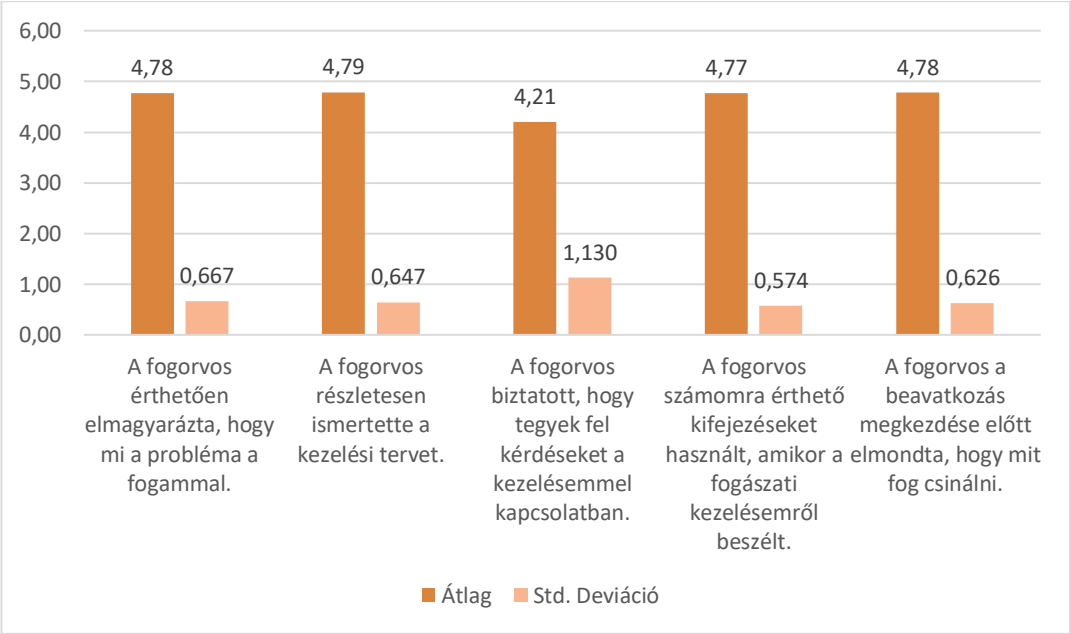
17. ábra: Páciens kérdőív 24. kérdése

A következő három kérdés tárgya az utolsó látogatás során a fogorvos érdeklődése volt. Az eredmények a 18. ábrán láthatóak. A kitöltők egyetértettek abban, hogy fogorvosuk érdeklődött a problémáikkal kacsolatos aggodalmaik és tüneteik iránt. A problémáik magánéletre és családra gyakorolt hatásai iránt a fogorvosok kevésbé bizoyultak érdeklődőnek.



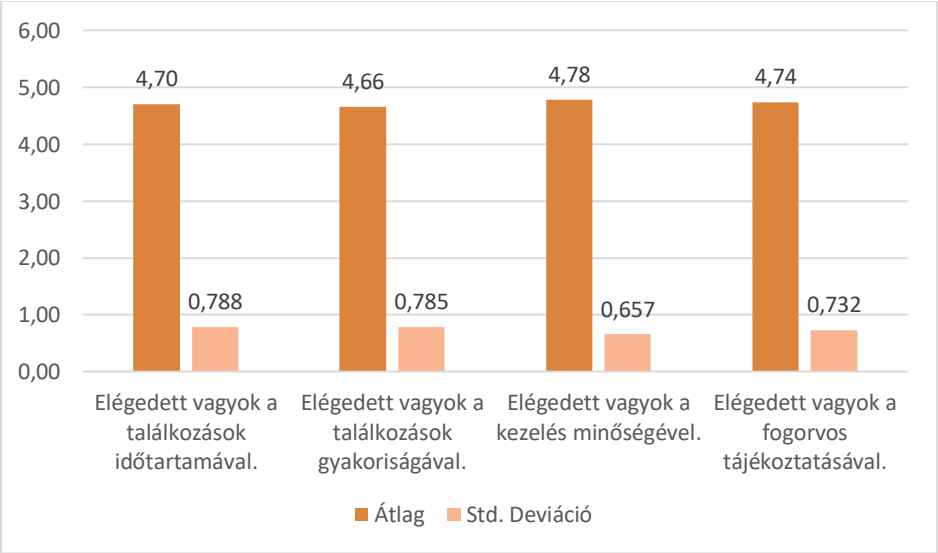
18. ábra: Páciens kérdőív 25-27. kérdései

A következő öt kérdés a fogorvos kezelési tervvel és a megkezdendő beavatkozással kapcsolatos kommunikációjára vonatkozott. A kitöltők mind az öt állításhoz magas értéket társítottak, ahogy a 19. ábra mutatja is. A kérdésre való bíztatáshoz társított értékek átlaga alacsonyabb a többihez képest, illetve itt a legnagyobb a standard deviáció is.



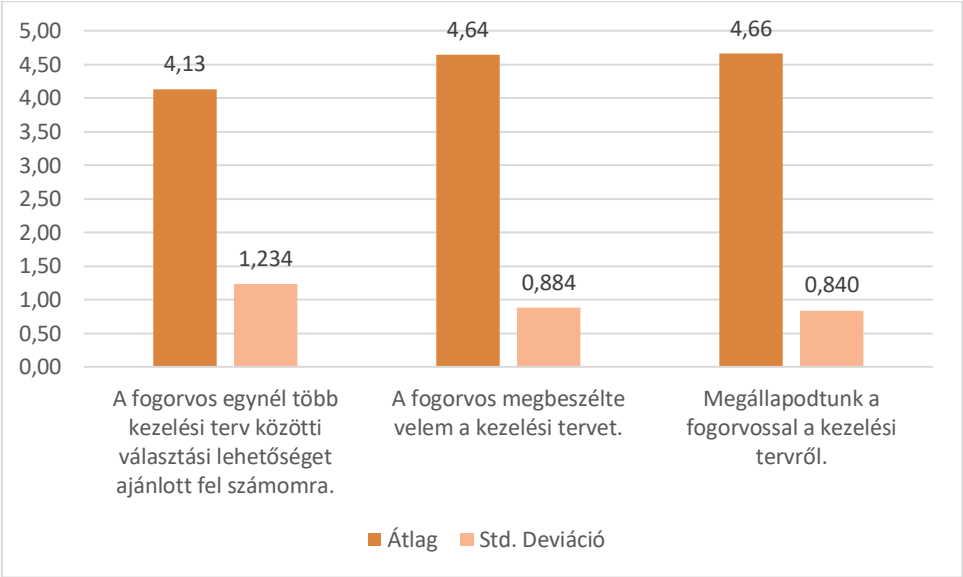
19. ábra: Páciens kérdőív 28-32. kérdései

A páciensek elégedettségére vonatkozó négy kérdésre adott válaszokat a 20. ábra szemlélteti. Az eredmények szerint a páciensek mind a négy vizsgált kérdésben magas elégedettséget mutattak, alacsony standard deviációval.



20. ábra: Páciens kérdőív 33-36. kérdései

Az utolsó három kérdés arra vonatkozott, hogy a fogorvos milyen mértékben vonta be páciensét a kezeléssel kapcsolatos döntési folyamatba. Az eredmények a 21. ábrán láthatóak. A kitöltők szerint fogorvosuk megbeszélte velük a kezelési tervet és közösen állapodtak meg róla, de azt már kevesebb páciens támasztotta alá, hogy több kezelési terv közül lett volna lehetősége választani.



21. ábra: Páciens kérdőív 37-39. kérdései

4. Megbeszélés

4.1. Fogorvosok

Ahogy célkitűzésemben is szerepel, azt fogalmaztam meg kérdésként, hogy a fogorvosok milyen mértékben képesek felmérni, hogy milyen tényezők befolyásolják pácienseik elégedettségét és lojalitását.

Az adatokat elemezve arra a következtetésre jutottam, hogy a válaszadók igen nagy jelentőséget tulajdonítanak a pácienssel való kommunikációnak és a kezelés minőségének, a professzionalitásnak. Ezek megegyeznek a szakirodalomban hangsúlyos betegelégedettségi tényezőknek. A megkérdezett fogorvok a többi tényezőhöz képest kisebb jelentőséget tulajdonítottak a találkozások időtartamának. Érdemes azonban számításba venni, hogy a várakozási idő nagy mértékben befolyásolja a páciensek elégedettségét – ahogy azt a szöveges válaszokban helyesen ki is emelték – , így a találkozások időtartamára is érdemes lehet nagyobb hangsúlyt fektetni, hogy a páciensek időráfordítása a lehető legkisebb legyen. Ugyancsak kisebb hangsúlyt fektettek a kitöltők a kérdésfeltevésre való buzdításra, holott a szakirodalom szerint ez is egy olyan kommunikációs aspektus, mely növeli a betegelégedettséget. Különös jelentősége van ennek amiatt is, mivel a 7. és 8. kérdésre adott válaszok alapján a fogorvosok nincsenek meggyőződve pácienseik tájékozottságáról az egészségügyi ellátásokat és szolgáltatásokat illetően, így a kérdésfeltevéssel esetleg olyan tudásbeli hiányosságokra is fény derülhet, mely a fogorvos számára evidens, így nem tér rá ki a tájékoztatás során.

Mivel a COVID-pandémiához hasonló járványhelyzetre, és annak betegelégedettséget és lojalitást befolyásoló aspektusaira a közelmúltból nincs releváns vizsgálat a szakirodalomban, ezért az ezt érintő eredményeket a kutatás során a páciensek által adott válaszokkal fogom összevetni.

4.2. Páciensek

A célkitűzésemben szereplő második kérdés az volt, hogy mely tényezők befolyásolják a páciensek elégedettségét és lojalitását, illetve hogy milyen követelményeket támasztanak fogorvosaik felé a járványhelyzetben.

A kapott válaszok alapján elmondható, hogy a megkérdezett páciensek elégedettségét befolyásoló tényezők két fő terület köré csoportosíthatók. Az egyik ilyen terület a fogorvos professzionalitása, mely gyors, precíz és fájdalommentes ellátásban valósul meg. A másik tényező pedig a kommunikációja, mely empatikus, érdeklődő hozzáállást, érthető és pontos tájékoztatást foglal magában. Ezek az eredmények egyezést mutatnak a nemzetközi kutatások eredményeivel. Eltérések mutatkoznak viszont abban, hogy a rendelő és a váróterem berendezése, a megnyerő környezet, a személyzet megjelenése mekkora jelentőséggel bír. Jelen kutatás kitöltői ennek nem tulajdonítottak nagy jelentőséget. A higiénia viszont nálunk is szerepelt befolyásoló faktorként. Ennek oka lehet a járvány miatti fertőzésveszélytől való félelem is. A megkérdezett páciensek alapvetően elégedettek voltak fogorvosaikkal és az általuk nyújtott ellátással. Ez azzal magyarázható, hogy az általuk említett fontos faktorokat érintő kérdésekben, mint professzionalitás és kommunikáció, szintén magas pontszámokkal válaszoltak a Likert-skálán. Azok a kérdések, amikben alacsonyabb átlagot kaptunk, mint például a fogorvossal való személyes kapcsolatot érintő kérdések, illetve, hogy a fogorvos érdeklődik-e a problémáik magánéleti vonatkozásai iránt, nem befolyásolták számottevően a betegelégedettséget, és a kitöltők nem is tértek ki rájuk a szöveges válaszadás során.

4.3. Járványhelyzetre vonatkozó kérdések

Ahogy a kutatás eredményeinél tárgyaltam, a megkérdezett fogorvosok jelentős hányada elérhető volt a járványidőszak alatt telefonon és e-mailben is, sürgősségi ellátást viszont csak 67%-uk nyújtott. A megkérdezett páciensek között nagy számban voltak jelen a szegedi Smiledent rendelő betegei, akik tudtak élni sürgősségi ellátással a pandémia alatt, ez befolyással lehet a kutatás eredményeire.

A kapott válaszok alapján elmondható, hogy a páciensek fontosnak találták, hogy fogorvosuk elérhető legyen telefonon a járványidőszak alatt. Ezt az igényt a fogorvosok is felismerték, és nagy többségük biztosította is a szolgáltatást páciensei számára.

Kevésbé volt viszont fontos a páciensek számára az e-mailes elérhetőség. Ennek oka abban lehet keresendő, hogy a rendelési időn kívüli megkeresések valószínűleg többségében akut panaszokkal összefüggésben történnek, amik gyors választ igényelnek

a fogorvostól, illetve a releváns panaszok megbeszélése is egyszerűbb és gyorsabb szóban, mint e-mailben.

A kitöltők fontosnak tartották továbbá, hogy a pandémia alatt is saját fogorvosuk szolgáltatásait tudják igénybe venni, abban a rendelőben, ahova addig is jártak. A fogorvosok jól mérték fel tehát a járvány alatti sürgősségi ellátás fontosságát, azonban azt kis mértékben alul értékelték, hogy az azonos rendelőnek is jelentősége van.

A megkérdezett páciensek viszont nem értettek egyet abban, hogy a sürgősségi ellátás hiánya miatt fogorvost váltanának, annak ellenére sem, hogy nagy fontosságúnak ítélték ezt a szolgáltatást. Ezt a nagyfokú lojalitást magyarázhatja az általános elégedettség a fogorvossal és a rendelővel, illetve a telefonos és e-mailes konzultáció lehetőségének megléte. A fogorvosok is jól mérték fel, hogy sürgősségi ellátás nyújtásával nem feltétlen szerezhetnek új pácienseket, mivel még ha a páciensek kénytelenek is ideiglenesen más ellátó sürgősségi szolgáltatását igénybe venni a pandémia miatt, többségében lojálisak maradnak eredeti fogorvosukhoz. A sürgősségi ellátásnak tehát inkább a betegelégedettség növelésében és a lojalitás fokozásában van jelentősége, mintsem új páciensek szerzésében.

5. Összefoglalás

Az eredmények értékelése nyomán elmondható, hogy sikerült választ találnom a célkitűzésemben szereplő kérdésekre. Megállapítottam, hogy a jelen kutatásban résztvevő páciensek elégedettségét hasonló tényezők befolyásolják, mint amikre a nemzetközi kutatások már fényt derítettek. Nagy eltéréseket ebben nem tapasztaltam. Az is világossá vált, hogy a megkérdezett fogorvosok tisztában vannak ezekkel a tényezőkkel, jól meg tudják ítélni egyes faktorok fontosságát. A kutatás eredményei rámutatnak továbbá, hogy mekkora jelentősége van az általános betegelégedettségnek az ilyen válságos időszakokban, mint a COVID-járvány. Ha a fogorvosnak professzionalitásával és jó kommunikációjával bizalmi kapcsolatot sikerül kiépítenie a páciensekkel, biztos alapot épít ahhoz, hogy a páciensek lojálisak maradjanak hozzá a változó körülmények ellenére is, és a lehetőségekhez mérten újra és újra igénybe vegyék szolgáltatásait.

6. Irodalomjegyzék

1. Belicza É, Zékány Z. A minőség fogalmi rendszere az egészségügyben. EMIKK füzetek. 1998;(17).

2. World Health Organization. Quality health services: a planning guide. 2020.

3. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. The Milbank Memorial Fund quarterly. 1966.

4. Róza Á. Megelőző orvostan és népegészségtan [Internet]. 2nd ed. Medicina Könyvkiadó Zrt.; 2011. Available from: https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/2011_0001_524_Megelozo_orvostan_nepegeszsegtan/ch11s04.html

5. Voss GB, Parasuraman A, Grewal D. The roles of price, performance, and expectations in determining satisfaction in service exchanges. J Mark. 1998;62(4):46–61.

6. Oliver RL. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. J Mark Res [Internet]. 1980 Nov 1;17(4):460–9. Available from: https://doi.org/10.1177/002224378001700405

7. MacStravic S. Patient loyalty to physicians. J Health Care Mark. 1994;14(4):53–6.

8. Platonova EA, Kennedy KN, Shewchuk RM. Understanding patient satisfaction, trust, and loyalty to primary care physicians. Med Care Res Rev. 2008 Dec;65(6):696–712.

9. Zimmerman RS. The dental appointment and patient behavior. Differences in patient and practitioner preferences, patient satisfaction, and adherence. Med Care. 1988 Apr;26(4):403–14.

10. Newsome PRH, Wright GH. A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. Br Dent J. 1999;186(4):166–70.

11. Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. BMJ Open

[Internet]. 2013;3(1). Available from: https://bmjopen.bmj.com/content/3/1/e001570

12. Dewi F, Oesman Y, Sudjana G. Patient satisfaction analysis on service quality of dental health care based on empathy and responsiveness. Dent Res J (Isfahan). 2011;8(4):172.

13. Chang W-J, Chang Y-H. Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care. J Dent Sci [Internet]. 2013;8(3):239–47. Available from: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S199179021200181X

14. Sur H, Hayran O, Yildirim C, Mumcu G. Patient satisfaction in dental outpatient clinics in Turkey. Croat Med J. 2004 Oct;45(5):651–4.

15. Lahti S, Tuutti H, Hausen H, Kääriänen R. Patients' expectations of an ideal dentist and their views concerning the dentist they visited: Do the views conform to the expectations and what determines how well they conform? Community Dent Oral Epidemiol. 1996;

16. Corah NL. Dental anxiety. Assessment, reduction and increasing patient satisfaction. Dent Clin North Am [Internet]. 1988;32(4):779–90. Available from: http://europepmc.org/abstract/MED/3053270

17. Lucarotti PSK, Burke FJT. Factors influencing patients' continuing attendance at a given dentist. Br Dent J. 2015 Mar 27;218(6).

18. Riley JL, Gordan V V., Hudak-Boss SE, Fellows JL, Rindal DB, Gilbert GH. Concordance between patient satisfaction and the dentist's view : Findings from the National Dental Practice-Based Research Network. J Am Dent Assoc. 2014;145(4):355–62.

19. 40/2020. (III. 11.) Korm. rendelet Veszélyhelyzet kihirdetéséről.

20. 10/2020. (III. 14.) EMMI rendelet 2. §.

21. 48/1997. (XII. 17.) NM rendelet 2. számú melléklete.

22. Magyar Orvosi Kamara. A Magyar Orvosi Kamara elnökségének javaslata a koronavírus okozta járvány megfékezésére [Internet]. 2020. Available from:

https://mok.hu/koronavirus/velemenyek/a-magyar-orvosi-kamara-elnoksegenek-javaslata-a-koronavirus-okozta-jarvany-megfekezesere--20200315?fbclid=IwAR2woVpXXjHmEf5X5OYdYonAg4-RaAK1acfTeM6jc0bFiu5u4W30vDpsgmE

23. 15150-1/2020/EÜIG (III.17.) NNK Határozat.

24. 15150-2/2020/EÜIG (V.4.) NNK Határozat.

25. A SARS-COV-2 KORONAVÍRUS ELLENI VÉDEKEZÉS LEHETŐSÉGEI A MESTERSÉGESEN SZELLŐZTETETT ÉPÜLETEKBEN [Internet]. 2020. Available from: https://www.nnk.gov.hu/index.php/koronavirus-tajekoztato/647-a-sars-cov-2-koronavirus-elleni-vedekezes-lehetosegei-a-mestersegesen-szelloztetett-epuletekben

26. Airthereal APH230C légtisztító HEPA szűrővel [Internet]. Available from: https://ozongeneratorshop.hu/

27. HOME ózongenerátor [Internet]. Available from: https://virusmentesotthon.hu/midi-ozongenerator-otthoni-ozongenerator-szobai-ozongenerator-ozongenerator-otthonra

28. Fogaszati aeroszol elszívó UV légfertőtlenítővel [Internet]. Available from: https://praxisszerviz.unas.hu/Fogaszati-aeroszol-elszivo-UV-legfertotlenitovel

29. Ünal Ö, Akbolat M, Amarat M. The influence of patient-physician communication on physician loyalty and hospital loyalty of the patient. Pakistan J Med Sci. 2018 Jul 13;34:999–1003.

30. Bin Mubayrik A. Dentist-patient communication as perceived by patients in Riyadh, Saudi Arabia. Int J Occup Med Environ Health. 2012 Mar 1;25:89–96.

31. Little P, Everitt H, Williamson I, Warner G, Moore M, Gould C, et al. Observational study of effect of patient centredness and positive approach on outcomes of general practice consultations. BMJ. 2001 Oct;323(7318):908–11.

7. Ábrajegyzék

1. ábra: A Donabedian-modell (4) 3
2. ábra:Airthereal APH230C légtisztító (26) 7
3. ábra: Szobai ózongenerátor (27) 7
4. ábra: Ruiwan RD-50 fogászati aeroszol-elszívó készülék (28) 8
5. ábra: Fogorvosi kérdőív 5-8. kérdései 12
6. ábra: Fogorvosi kérdőív 10-15. kérdései 12
7. ábra: Fogorvosi kérdőív 16-21. kérdései 13
8. ábra: Fogorvosi kérdőív 22. kérdése 14
9. ábra: Fogorvosi kérdőív 23. kérdése 14
10. ábra: Fogorvosi kérdőív 27. kérdése 14
11. ábra: Fogorvosi kérdőív 24-26. kérdései 15
12. ábra: Fogorvosi kérdőív 28-30. kérdései 15
13. ábra: Páciens kérdőív 6-10. kérdései 16
14. ábra: Páciens kérdőív 11-15. kérdései 17
15. ábra: Páciens kérdőív 17-19. kérdései 18
16. ábra: Páciens kérdőív 20-23. kérdései 18
17. ábra: Páciens kérdőív 24. kérdése 19
18. ábra: Páciens kérdőív 25-27. kérdései 19
19. ábra: Páciens kérdőív 28-32. kérdései 20
20. ábra: Páciens kérdőív 33-36. kérdései 20
21. ábra: Páciens kérdőív 37-39. kérdései 21

1. Melléklet

1.sz. melléklet: Kérdőív fogorvosoknak

A páciens-elégedettség tényezőinek vizsgálata

Az alábbi kérdőívben a pácienseivel való kapcsolatának minőségéről kérdezzük, illetve szeretnénk felmérni, hogy Ön szerint mely tényezők befolyásolják, hogy a fogászati páciensek saját fogászati kezelésükkel mennyire érzik magukat elégedettnek. A kérdőív kitöltése anonim, kérjük, semmilyen személyazonosításra alkalmas adatot ne írjon rá. Kérjük, esetleges megjegyzéseit írja a kérdőív hátoldalára. Köszönjük, hogy válaszaival segíti kutatásunkat!

Az alábbi kérdések megválaszolásakor karikázza be **a véleményének leginkább megfelelő** számot. **Válaszlehetőségek:** 1= Egyáltalán nem értek egyet, 2= Nagyrészt nem értek egyet, 3= Részben egyetértek, részben nem, 4= Nagyrészt egyetértek, 5= Teljes mértékben egyetértek.

1. **Az Ön neme:**

   ☐ Nő

   ☐ Férfi

2. **Az Ön kora:** …… (év)

3. **Hány éve dolgozik fogorvosként?** …… (év)

4. **Hol található a fogorvosi rendelő, ahol Ön dolgozik?**

   ☐ Főváros

   ☐ Megyeszékhely

   ☐ Egyéb város

   ☐ Falu, község

- Tanya, kisközség

5. A páciensek teljes mértékben megbíznak fogorvosuk döntéseiben az egészségügyi ellátásukkal kapcsolatban.

Egyáltalán nem értek egyet 1 2 3 4 5 Teljes mértékben egyetértek

6. Pácienseim szívesen ajánlanának engem másoknak.

Egyáltalán nem értek egyet 1 2 3 4 5 Teljes mértékben egyetértek

7. Nem gondolom, hogy pácienseim a közeljövőben fogorvost váltanának.

Egyáltalán nem értek egyet 1 2 3 4 5 Teljes mértékben egyetértek

8. A pácienseim többsége tájékozott az egészségügyi szolgáltatások terén.

Egyáltalán nem értek egyet 1 2 3 4 5 Teljes mértékben egyetértek

9. Véleményem szerint a páciensek fogorvossal való elégedettségét befolyásoló legfontosabb tényező(k):

.....

10. A páciensek számára fontos, hogy a fogorvos érdeklődést mutasson, amikor a tüneteikről beszélnek.

Egyáltalán nem értek egyet 1 2 3 4 5 Teljes mértékben egyetértek

11. A páciensek számára fontos, hogy a fogorvos érthetően elmagyarázza, hogy mi a probléma a fogukkal.

Egyáltalán nem értek egyet 1 2 3 4 5 Teljes mértékben egyetértek

12. A páciensek számára fontos, hogy a fogorvos részletesen ismertesse a kezelési tervet.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

13. A páciensek számára fontos, hogy a fogorvos biztassa őket, hogy tegyenek fel kérdéseket a kezelésükkel kapcsolatban.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

14. A páciensek számára fontos, hogy a fogorvos számukra érthető kifejezéseket használjon, amikor a fogászati kezelésükről beszél.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

15. A páciensek számára fontos, hogy a fogorvos a beavatkozás megkezdése előtt elmondja, hogy mit fog csinálni.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

16. A pácienseknek számít a találkozások időtartama.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

17. A pácienseknek számít a találkozások gyakorisága.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

18. A pácienseknek számít a kezelés minősége.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

19. Fontosnak tartom, hogy egynél több kezelési terv közötti választási lehetőséget ajánljak fel a páciensek számára.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

20. A páciensek számára fontos, hogy megbeszéljem velük a kezelési tervet.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

21. A páciensek számára fontos, hogy közösen állapodjunk meg a kezelési tervről.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

<u>Az alábbi kérdések a pácienseivel való kapcsolattartására vonatkoznak a COVID-19 járványügyi helyzetben</u>

22. A páciensek a járványhelyzet idején is elértek telefonon.

- ☐ Igen
- ☐ Nem

23. A páciensek a járványhelyzet idején is elértek e-mailben.

- ☐ Igen
- ☐ Nem

24. A pácienseknek fontos, hogy fogorvosuk a járványügyi helyzetben is elérhető legyen számukra telefonon/e-mailben.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

25. A pácienseknek fontos, hogy amennyiben sürgősségi ellátásra van szükségük, a járványügyi helyzetben is saját fogorvosukhoz fordulhassak.

Egyáltalán nem értek Teljes mértékben

egyet 1 2 3 4 5 egyetértek

26. A pácienseknek fontos, hogy amennyiben sürgősségi ellátásra van szükségük, a járványügyi helyzetben is ugyanabba a fogorvosi rendelőbe járjanak.

Egyáltalán nem értek Teljes mértékben

egyet 1 2 3 4 5 egyetértek

27. A járványhelyzet idején is nyújtottam sürgősségi ellátást.

- ☐ Igen
- ☐ Nem

Amennyiben nemmel válaszolt, folytassa a 30. kérdésnél.

28. Úgy vélem, hogy mivel a járványügyi helyzet idején is nyújtottam számukra sürgősségi ellátást, korábbi pácienseim a jövőben is hozzám fognak fordulni.

Egyáltalán nem értek Teljes mért

ékben

egyet 1 2 3 4 5 egyetértek

29. Úgy vélem, hogy azzal, hogy a járványügyi helyzetben is nyújtottam sürgősségi ellátást, új pácienseket is tudok szerezni.

Egyáltalán nem értek Teljes mértékben

egyet 1 2 3 4 5 egyetértek

30. Úgy vélem, hogy amelyik fogorvos a járványügyi helyzet idején nem dolgozik és nem elérhető, annak páciensei a jövőben valószínűleg másik fogorvoshoz fognak járni, és elveszíti őket a praxisából.

Egyáltalán nem értek Teljes mértékben

egyet 1 2 3 4 5 egyetértek

2.sz. melléklet: Kérdőív pácienseknek

A páciens-elégedettség tényezőinek vizsgálata

Az alábbi kérdőívben a fogorvosával való kapcsolatának minőségéről kérdezzük, illetve szeretnénk felmérni, hogy mely tényezők befolyásolják, hogy saját fogászati kezelésével mennyire érzi magát elégedettnek. A kérdőív kitöltése anonim, kérjük, semmilyen személyazonosításra alkalmas adatot ne írjon rá. Kérjük, esetleges megjegyzéseit írja a kérdőív hátoldalára. Köszönjük, hogy válaszaival segíti kutatásunkat!

Az alábbi kérdések megválaszolásakor karikázza be **a véleményének leginkább megfelelő** számot. **Válaszlehetőségek:** 1= Egyáltalán nem értek egyet, 2= Nagyrészt nem értek egyet, 3= Részben egyetértek, részben nem, 4= Nagyrészt egyetértek, 5= Teljes mértékben egyetértek.

1. **Az Ön neme:**

   ☐ Nő

   ☐ Férfi

2. **Az Ön kora:** …… (év)

3. **Az Ön legmagasabb iskolai végzettsége:**

   ☐ Általános iskola

   ☐ Középiskola

   ☐ Egyetem/főiskola

   ☐ Posztgraduális (doktori képzés)

4. **Tartózkodási hely (lakhely) típusa:**

   ☐ Főváros

- ☐ Megyeszékhely
- ☐ Egyéb város
- ☐ Falu, község
- ☐ Tanya, kisközség

5. Nevezze meg a fogorvosi rendelőt, ahova rendszeresen jár:

……

6. A fogászati ellátásomat végző személyek számítanak nekem.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

7. Személyes kapcsolatot alakítottam ki a jelenlegi fogorvosommal.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

8. Megbízom fogorvosom döntéseiben az egészségügyi ellátásommal kapcsolatban.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

9. Biztos vagyok benne, hogy a fogorvosom ismer engem.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

10. Biztos vagyok benne, hogy a fogorvosom ismeri egészségügyi adataimat.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

11. Ajánlanám a fogorvosom másoknak.

Egyáltalán nem értek egyet 1 2 3 4 5 Teljes mértékben egyetértek

12. Nem hiszem, hogy a közeljövőben valamikor fogorvost váltanék.

Egyáltalán nem értek egyet 1 2 3 4 5 Teljes mértékben egyetértek

13. A fogorvosváltás számomra időbeli / pénzbeli / energia-ráfordítást igényelne.

Egyáltalán nem értek egyet 1 2 3 4 5 Teljes mértékben egyetértek

14. Jól ismerem az egészségügyi szolgáltatásokat.

Egyáltalán nem értek egyet 1 2 3 4 5 Teljes mértékben egyetértek

15. Meglehetősen sok tapasztalattal rendelkezem az egészségügyi ellátás területén.

Egyáltalán nem értek egyet 1 2 3 4 5 Teljes mértékben egyetértek

16. A fogorvossal való elégedettségemet befolyásoló legfontosabb tényező(k):

.....

<u>Az alábbi kérdések a fogorvosával való kapcsolattartásra vonatkoznak a COVID-19 járványhelyzet során</u>

17. Fontos volt nekem, hogy fogorvosom a járványügyi helyzetben is elérhető legyen számomra telefonon.

Egyáltalán nem értek egyet 1 2 3 4 5 Teljes mértékben egyetértek

18. Fontos volt nekem, hogy fogorvosom a járványügyi helyzetben is elérhető legyen számomra e-mailben.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

19. Fontos volt nekem, hogy fogorvosom tartson ügyeletet, és amennyiben sürgősségi ellátásra van szükségem, hozzá fordulhassak.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

20. Fontos volt nekem, hogy ugyanaz a fogorvos végezze a kezelésem a járványidőszakban is.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

21. Fontos volt nekem, hogy amennyiben sürgősségi ellátásra van szükségem, a járványügyi helyzetben is saját fogorvosomhoz fordulhassak.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

22. Fontos volt nekem, hogy amennyiben sürgősségi ellátásra van szükségem, a járványügyi helyzetben is ugyanabban a fogorvosi rendelőben fogadjanak.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

23. Amennyiben fogorvosom a járványidőszak alatt nem dolgozik és nem elérhető számomra, a jövőben valószínűleg másik fogorvoshoz fogok járni.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

<u>Az alábbi kérdések a fogorvosával történt legutóbbi találkozására vonatkoznak</u>

24. Hány alkalommal járt már a jelenlegi fogorvosánál? ……..…

25. A fogorvost érdekelték a problémámmal kapcsolatos aggodalmaim.

Egyáltalán nem értek egyet	1	2	3	4	5	Teljes mértékben egyetértek

26. A fogorvost érdekelte, amikor a tüneteimről beszéltem.

Egyáltalán nem értek egyet	1	2	3	4	5	Teljes mértékben egyetértek

27. A fogorvost érdekelték a problémám családi- vagy magánéletemre gyakorolt hatásai.

Egyáltalán nem értek egyet	1	2	3	4	5	Teljes mértékben egyetértek

28. A fogorvos érthetően elmagyarázta, hogy mi a probléma a fogammal.

Egyáltalán nem értek egyet	1	2	3	4	5	Teljes mértékben egyetértek

29. A fogorvos részletesen ismertette a kezelési tervet.

Egyáltalán nem értek egyet	1	2	3	4	5	Teljes mértékben egyetértek

30. A fogorvos biztatott, hogy tegyek fel kérdéseket a kezelésemmel kapcsolatban.

Egyáltalán nem értek egyet	1	2	3	4	5	Teljes mértékben egyetértek

31. A fogorvos számomra érthető kifejezéseket használt, amikor a fogászati kezelésemről beszélt.

Egyáltalán nem értek egyet	1	2	3	4	5	Teljes mértékben egyetértek

32. A fogorvos a beavatkozás megkezdése előtt elmondta, hogy mit fog csinálni.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

33. Elégedett vagyok a találkozások időtartamával.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

34. Elégedett vagyok a találkozások gyakoriságával.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

35. Elégedett vagyok a kezelés minőségével.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

36. Elégedett vagyok a fogorvos tájékoztatásával.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

37. A fogorvos egynél több kezelési terv közötti választási lehetőséget ajánlott fel számomra.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

38. A fogorvos megbeszélte velem a kezelési tervet.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek

39. Megállapodtunk a fogorvossal a kezelési tervről.

Egyáltalán nem értek						Teljes mértékben
egyet	1	2	3	4	5	egyetértek