

JOLANTA SZYMAŃSKA¹, JUSTYNA OLESZEK², ANNA PIĄTKOWSKA¹,
AGNIESZKA KOSZUTA³

Satysfakcja pacjenta z usług świadczonych w gabinecie stomatologicznym

The patient's satisfaction with services provided in a dental office

Streszczenie

Przemiany społeczno-ekonomiczne i rozwój wolnego rynku usług zdrowotnych zmuszają lekarzy stomatologów do dostosowywania się do zmieniających się oczekiwań pacjentów.

Odpowiednie działania materialne i organizacyjne oraz właściwa komunikacja interpersonalna stanowią podstawę sprawnie funkcjonującego gabinetu stomatologicznego, którego usługi lecznicze uzyskują dobrą ocenę pacjentów.

Na podstawie przeglądu piśmiennictwa i własnych doświadczeń klinicznych omówiono czynniki, które wpływają na zwiększenie poziomu satysfakcji pacjenta gabinetu stomatologicznego.

Słowa kluczowe: usługi stomatologiczne, jakość opieki, satysfakcja pacjenta.

Summary

Socioeconomic transformations and the development of the free market of health services force dentists to adapt to changing expectations of their patients.

Appropriate material and organizational activities as well adequate interpersonal communication form the foundation for an efficient dental office the services of which are highly rated by patients.

On the basis of the literature review and the own clinical experience, the paper discusses factors that increase the satisfaction level of a dental office patient.

Key words: dental services, quality of care, patient's satisfaction.

¹ Katedra i Zakład Stomatologii Wieku Rozwojowego, Uniwersytet Medyczny w Lublinie

² Wojewódzka Przychodnia Stomatologiczna SP ZOZ, Lublin

³ Prywatna Praktyka Stomatologiczna, Tomaszów Mazowiecki

Przemiany w obszarze życia społecznego i ekonomicznego w ostatnich latach oraz rozwój wolnego rynku usług zdrowotnych, a co za tym idzie konkurencji, skłaniają do szerszego spojrzenia na jakość usług oferowanych w gabinetach stomatologicznych. Pacjent – świadczeniobiorca usług stomatologicznych – oczekuje, aby oferowany mu przez świadczeniodawcę produkt był najwyższej jakości.

Z codziennej praktyki klinicznej wynika, że potrzeby i oczekiwania pacjentów stale rosną, zarówno wobec usług o charakterze ściśle medycznym, jak i pozamedycznym. Szczególnie w prywatnych gabinetach stomatologicznych, w których relacja lekarz-pacjent ma charakter komercyjny – usługodawca-usługobiorca, pacjent prezentuje postawę: jestem klientem i oczekuję najlepszej obsługi zgodnie z zasadą „płacę i wymagam” [1]. Większe możliwości finansowe, wzrost wykształcenia, świadomości zdrowotnej i wiedzy medycznej społeczeństwa przyczyniają się do wzrostu oczekiwań wobec lekarzy w ogóle, w tym również stomatologów. Lekarz stomatolog, który chce zapewnić pacjentowi usługi na najwyższym poziomie, poza wykazaniem się dużym zasobem wiedzy merytorycznej – ogólnolekarskiej i stomatologicznej, sprawnością manualną i umiejętnościami psychoterapeutycznymi, musi działać zgodnie z zasadami marketingu.

Marketing usług stomatologicznych stanowi tematykę licznych publikacji i opracowania książkowego autorstwa Bukowskiej-Piestrzyńskiej, które niewątpliwie stanowi polskojęzyczne kompendium wiedzy o narzędziach używanych w trosce o zadowolenie pacjentów stomatologicznych [1-18].

Subiektywna ocena wykonania usługi i oczekiwania związane z nią to podstawowe elementy, które decydują o satysfakcji pacjenta. Pierwszy z nich kształtowany jest przez ocenę fachowości personelu, atmosfery i wyglądu gabinetu, drugi – przez wizerunek gabinetu i komunikowaną jakość oraz wcześniejsze doświadczenia pacjenta [8]. Do czynników, które mogą mieć wpływ na satysfakcję pacjenta z leczenia stomatologicznego, należą: płeć, wiek, sytuacja ekonomiczna, poziom lęku przed stomatologiem oraz kompetencje lekarza [19].

Z badań dotyczących czynników, które wpływają na jakość usług stomatologicznych wynika, że 88% ankietowanych uznało fachowość personelu za najbardziej istotny czynnik, 63% – życzliwe traktowanie pacjenta, a 40% – uwzględnianie potrzeb pacjenta [20]. Zwraca uwagę fakt, że na zadowolenie z usług stomatologicznych w przypadku większości pacjentów mają wpływ działania niezwiązane bezpośrednio z procesem leczniczym. Również w innych badaniach, fachowość lekarza okazała się najważniejszym czynnikiem wyboru lekarza stomatologa dla 40% respondentów [8].

Doświadczenie autorek wskazuje, że najlepiej postrzegany jest lekarz, który utożsamia się z potrzebami pacjenta, traktuje go w sposób indywidualny, skłonny jest do udzielania pomocy, reaguje szybko i solidnie. Wielokrotnie pacjenci wybierają lekarza stomatologa, który cieszy się renomą wśród rodziny i znajomych oraz budzi ogólny szacunek. Z badań Makacewicza i wsp. wynika, że około 1/3 pacjentów wybiera gabinet, kierując się informacjami zebranymi od znajomych, natomiast ogłoszenia w prasie mają niewielkie znaczenie [19].

Wśród czynników, które wpływają na zadowolenie pacjenta z usługi zdrowotnej, wymienia się dostępność do

świadczeń, przebieg wizyty i poprawę stanu zdrowia [21]. Wydaje się, że w ostatnich latach coraz większego znaczenia nabiera dostępność do usługi stomatologicznej. Dotyczy to zarówno czasu pracy gabinetu, jak i jego lokalizacji.

Na dostępność do usługi zdrowotnej ma wpływ łatwość zarejestrowania się na wizytę w dogodnym dla pacjenta terminie. Sprawna rejestracja jest czynnikiem, który bardzo często decyduje o zadowoleniu pacjenta. Świadczeniobiorca oczekuje szybkiego rozwiązania problemu, z którym się zgłosił i zwykle krótkiego czasu oczekiwania na wizytę. Z doświadczeń własnych wynika, że popularnością cieszy się wśród pacjentów całodobowa rejestracja, przy czym wśród starszych wiekiem – głównie telefoniczna, natomiast młodsze pokolenie preferuje drogę internetową z przypomnieniem o terminie wizyty za pomocą e-maila lub sms-a.

W związku z dużą konkurencją, lekarze zmuszeni są pozostawać do dyspozycji pacjentów przez 24 godziny na dobę. Świadczą usługi w dni wolne od pracy i święta, a za rzecz normalną uważa się przyjęcia pacjentów w weekendy, czy też udzielanie pomocy doraźnej po telefonicznym zgłoszeniu się pacjenta.

Nie mniej ważna jest lokalizacja gabinetu. Najlepiej gdy położony jest blisko miejsca zamieszkania czy miejsca pracy, a dojazd środkami komunikacji miejskiej nie sprawia trudności. Dobrze widziany jest bezpłatny parking w najbliższym sąsiedztwie gabinetu. Niezmiernie istotna jest dobrze widoczna informacja o usytuowaniu gabinetu, co ma szczególne znaczenie w większych miastach [5].

Coraz częściej ważny jest wygląd zewnętrzny i wewnętrzny pomieszczeń gabinetu, do czego pacjenci przywiązują dużą uwagę [19]. Schłodne, zadbane i dobrze oświetlone otoczenie gabinetu, estetyczne i dobrze zaaranżowane pomieszczenia samego gabinetu – rejestracji, poczekalni, toalety, powinny przyciągać i tworzyć przyjazną atmosferę. Nie bez znaczenia jest kolorystyka gabinetu. Odpowiednie kolory i wyposażenie, zarówno poczekalni, jak i sali przyjęć, mogą mieć pozytywny wpływ na emocje pacjenta, obniżanie lęku oraz zachęcenie go do ponownej wizyty [5, 22, 23].

Trudno sobie wyobrazić sprawnie funkcjonujący gabinet stomatologiczny bez korzystania z systemu informatycznego [24]. Znakomitym miejscem na reklamę gabinetu, zamieszczenie informacji o rodzaju oferowanych usług, godzinach pracy, cenach itp., jest strona internetowa. Połączenie z Internetem zapewnia możliwość zarezerwowania wizyty on-line, co zdecydowanie zaoszczędza czas zarówno lekarza, jaki i pacjenta. Sprawny system rejestracji wydaje się być jednym z priorytetów w budowaniu pozytywnego wizerunku gabinetu [6]. Ciągły kontakt z pacjentem, informowanie go o nowych usługach świadczonych w gabinecie, promocjach, czy też przypomnianie o terminach wizyt, o czym wspomniano wcześniej, to w dzisiejszej dobie działania mile widziane przez pacjentów. Znacznym ułatwieniem w prowadzeniu gabinetu jest korzystanie z odpowiedniego programu komputerowego, który umożliwi stworzenie bazy danych pacjentów. Tak prowadzona dokumentacja medyczna zapewnia łatwy i szybki dostęp do niezbędnych informacji na temat pacjenta – wywiadu, diagramu, planu leczenia, opisów wykonanych zabiegów, wyników badań dodatkowych, w tym radiologicznych. Obok gromadzenia danych medycznych, odpowiedni system informatyczny ułatwia administrowanie gabinetem [24].

Najczęstszą przyczyną lęku przed wizytą u stomatologa jest doświadczenie bólu podczas zabiegów stomatologicznych

w przeszłości. Nowoczesne leczenie stomatologiczne może być przeprowadzone bezboleśnie. Coraz więcej pacjentów zainteresowanych jest możliwością leczenia stomatologicznego w znieczuleniu dożylnym i sedacji wziewnej, a także w znieczuleniu ogólnym. Wzrasta również liczba pacjentów zainteresowanych alternatywnymi metodami leczenia próchnicy, takimi jak abrazja powietrzna, zastosowaniem żeli, lasero- i ozonoterapią. Doświadczenia własne wskazują, że większą popularnością cieszą się gabinety, w których oferuje się pacjentowi duży wachlarz usług, a pacjent ma możliwość dokonywania wyboru.

Również z doświadczeń własnych wynika, że lepiej sytuowani pacjenci wykazują coraz większe zainteresowanie poprawą wyglądu, zabiegami z zakresu stomatologii estetycznej, wybielaniem zębów, implantami zębowymi, uzupełnieniami protetycznymi opartymi na implantach i biżuterią nązębną. Gabinet świadczący pełen wachlarz zabiegów z zakresu stomatologii estetycznej wymaga odpowiednich inwestycji finansowych i organizacyjnych. Kompleksowe zaopatrzenie pacjenta wymusza współudział lekarzy różnych specjalności we współpracy z nowoczesnym laboratorium protetyczno-ortodontycznym. Należy zauważyć jednak, że świadczenie usług wielospecjalistycznych w ramach jednego gabinetu cieszy się wśród pacjentów coraz większą popularnością.

Kolejnym ważnym elementem funkcjonowania gabinetu, który korzystnie wpływa na satysfakcję pacjenta jest sposób rozliczania się za wykonaną usługę. Warto pomyśleć o zaproponowaniu bezpłatnych konsultacji i przeglądów jamy ustnej oraz dogodnych form płatności, w postaci np. okresowych rabatów na usługi, możliwości uzyskania zniżki rodzinnej, systemu ratalnego, czy też możliwości płacenia kartą płatniczą [2, 19]. Wychodząc naprzeciw pacjentowi warto zamieścić cennik na stronie internetowej gabinetu, o czym wspomniano wcześniej, a także w dostępnym miejscu w poczekalni gabinetu. Pozwala to pacjentowi na porównanie oferty z ofertami innych gabinetów, czy też zaplanowanie wydatków związanych z leczeniem. Dodatkowo, czytając tablicę informacyjną pacjent może się spotkać z nazwami zabiegów, o których wcześniej nie słyszał, a które wzbudzą jego zainteresowanie i w przyszłości z nich skorzysta [6].

Istotnym czynnikiem decydującym o satysfakcji pacjenta, obok fachowości personelu gabinetu, jest panująca w nim atmosfera. Pacjent oczekuje od lekarza i personelu gabinetu indywidualnego podejścia, wsparcia, szacunku oraz miłego i uprzejmego potraktowania w czasie wizyty [25].

Bardzo często jako pierwsze kontaktują się z pacjentem osoby z personelu pomocniczego, one w dużej mierze budują pozytywny wizerunek gabinetu i mają wpływ na zadowolenie lub jego brak u pacjentów [10, 11]. Osoby te powinny posiadać odpowiednie kompetencje i motywacje do nawiązywania kontaktu z pacjentami. Oczekuje się od nich jasnego i czytelnego porozumiewania się, a także umiejętności słuchania. Najlepiej jest, gdy taką funkcję pełnią osoby rozumiejące innych ludzi, ciepłe, otwarte, entuzjastyczne, uśmiechnięte, cierpliwe i opanowane. Mile widziane jest, gdy – w razie potrzeby – są w stanie posługiwać się językiem obcym. Zadaniem personelu pomocniczego jest miłe przywitanie pacjenta, nawiązanie rozmowy, pomoc, np. w umówieniu kolejnej wizyty, czy zaprezentowanie gabinetu osobie, która znalazła się w nim po raz pierwszy.

Zainteresowanie personelu pomocniczego pacjentem od chwili wejścia do gabinetu, aż do chwili opuszczenia go, kształtuje u pacjenta przeświadczenie, że znalazł się pod dobrą opieką. Zyczliwość, taktowność, sympatia i umiejętnie wyrażony szacunek wobec pacjenta ze strony personelu to istotne psychologiczne aspekty świadczenia usługi stomatologicznej [7].

Niezmiernie istotne są uwarunkowania psychologiczne usługi stomatologicznej, w tym zrozumienie pacjenta i nawiązanie z nim trwałej relacji [13, 14, 26, 27]. Pacjent często oczekuje od lekarza indywidualnego i szerszego spojrzenia na jego problem. Umiejętne przeprowadzanie wywiadu może służyć dobrym relacjom interpersonalnym. Lekarz powinien starać się zrozumieć oczekiwania pacjenta, a pacjent uzyskać rzeczowe i precyzyjne informacje co do sposobu rozwiązania jego problemu. Ważne jest by lekarz posługiwał się prostym i jasnym słownictwem, odnosił się do przykładów z życia codziennego oraz unikał trudnych i obcych terminów medycznych. Niezrozumienie przez pacjenta przekazywanych mu informacji może doprowadzić do wytworzenia dystansu pomiędzy nim a lekarzem. Należy pamiętać, że pacjentowi często brakuje odwagi lub wstydzi się zadać krępujące jego zdaniem pytanie. Zadaniem lekarza jest tak pokierować rozmową, by zachęcić pacjenta do zadawania pytań oraz poruszania wszelkich nurtujących go wątpliwości. Warto zadawać pacjentowi wiele i różnego rodzaju pytań. To pozwoli lekarzowi uzyskać szereg niezbędnych informacji o stanie zdrowia pacjenta i o jego oczekiwaniach, związanych z leczeniem. Informacje uzyskane od pacjenta pomagają lekarzowi w postawieniu prawidłowej diagnozy i podjęciu odpowiedniego leczenia. Rozmowa powinna być ciepła, uprzejma, bez zbędnego pośpiechu, lekarz powinien z uwagą słuchać pacjenta i potwierdzać, że pacjent jest rozumiany [4, 15]. Nie powinno się przerywać pacjentowi, okazywać zniecierpliwienia, czy też koncentrować się na innych czynnościach. Uważne słuchanie pozwala nie tylko zbudować wzajemne porozumienie, ale umożliwia lekarzowi poznanie oczekiwań i dopasowanie formy pomocy do potrzeb pacjenta [15]. W trakcie przeprowadzania wywiadu warto jest zadawać pytania, które dotyczą życia osobistego pacjenta. Uzyskane informacje można wykorzystać podczas kolejnych wizyt, tak by pacjent miał poczucie, że został zapamiętany przez lekarza.

W relacji świadczeniobiorca – świadczeniodawca mogą mieć miejsce sytuacje konfliktowe. Najważniejsze jest, aby lekarz w obliczu takiej sytuacji zachował spokój i opanowanie. Należy pozwolić pacjentowi wyrazić swój gniew, niezadowolenie i frustrację. Jeżeli jest taka potrzeba, warto przeprosić pacjenta i wykazać gotowość do udzielenia mu szybkiej pomocy. Nigdy nie powinno się krytykować konkurencji, nawet gdy stwierdza się rażące błędy i zaniedbania. Gdy lekarz uzna, że oczekiwania pacjenta są zbyt wygórowane lub nie jest w stanie im sprostać, wystarczy spokojnie wyjaśnić pacjentowi wątpliwości i poinformować o niemożności rozwiązania tego problemu [4]. Ważnym problemem jest złożona przez pacjenta reklamacja. Zwykle niezadowolony z udzielonej mu pomocy pacjent wybiera innego lekarza. Jeśli mimo braku satysfakcji z usługi ponownie odwiedza gabinet, warto w sposób uprzejmy i szybki rozwiązać problem na jego korzyść. Takie zachowanie gwarantuje ponowne odwiedzenie gabinetu przez lojalnego i zadowolonego pacjenta [3].

Nie podlega dyskusji, że gabinet stomatologiczny powinien być wyposażony w nowoczesny sprzęt podstawowy i pomocniczy, w tym nowoczesne urządzenia do sterylizacji narzędzi, które spełniają wymogi sanitarno-epidemiologiczne. W dobie osiągnięć naukowo-technicznych, usługodawca pacjenta stomatologicznego powinien uwzględniać w ofercie najnowsze metody diagnostyczno-lecznicze, profilaktyczne i rehabilitacyjne z wykorzystaniem nowoczesnych urządzeń. Ułatwiają one udzielanie fachowej pomocy, skracają czas wizyty, umożliwiają wykonywanie bardziej skomplikowanych zabiegów. W gabinecie powinny znaleźć się: kamera wewnątrzustna, endometr, urządzenie do ozonoterapii, laser biostymulacyjny i chirurgiczny. Wyposażenie gabinetu stomatologicznego w urządzenia do diagnostyki radiologicznej wydają się niezbędne, szczególnie wtedy gdy świadczone są usługi wielospecjalistyczne. Sam sposób przyjmowania pacjentów powinien uwzględniać zasady ergonomii pracy w gabinecie stomatologicznym. Praca na cztery ręce – gdy lekarz i asysta siedząc, pracując przy leżącym pacjencie, pozwala na wykonywanie zabiegów bardziej sprawnie, z większą precyzją, w krótszym czasie i przy mniejszym wydatkowaniu energii ze strony zespołu stomatologicznego, przy jednoczesnym zapewnieniu komfortu pacjentowi [23].

Satysfakcja pacjenta jest coraz częściej brana pod uwagę jako jeden z ważniejszych czynników w pomiarze jakości opieki zdrowotnej. Doskonaleniu usług świadczonych w gabinecie służyć mogą zarówno doraźne rozmowy, jak i systematycznie przeprowadzane badania ankietowe. Pierwsze z nich związane są ze skargami i wnioskami, które dotyczą świadczonych usług w danym gabinecie, a także informacji o złych i dobrych doświadczeniach pacjentów w innych gabinetach stomatologicznych. Badania ankietowe stanowią efektywne narzędzie pomiaru satysfakcji pacjenta, a odpowiednio skonstruowane pozwalają uzyskać cenne informacje na temat poszczególnych, wybranych elementów opieki zdrowotnej [8, 9, 28].

Podsumowując, należy stwierdzić, że pacjent stomatologiczny chce być przyjmowany w nowoczesnym, dobrze wyposażonym gabinecie przez lekarza, który świadczy usługę leczniczą na najwyższym poziomie. Pacjent chce być traktowany w sposób indywidualny, ze zrozumieniem jego potrzeb leczniczych i emocjonalnych. Spełnienie tych oczekiwań pozwala osiągnąć wysoki poziom satysfakcji z usługi zdrowotnej. Odpowiednie działania materialne i organizacyjne oraz właściwa komunikacja interpersonalna w gabinecie stomatologicznym wpływają na zwiększenie poziomu satysfakcji pacjenta ze świadczonych usług.

PIŚMIENNICTWO

1. Bukowska-Piastrzyńska A. Jakość w procesie obsługi klienta. *Mag Stomatol.* 2007;2:80-1.
2. Bukowska-Piastrzyńska A, Piastrzyński P. Marketing – strach przed nieznanym. *Mag Stomatol.* 2002;4:80-1.
3. Bukowska-Piastrzyńska A, Piastrzyński P. Nasz pacjent – nasz pan? *Mag Stomatol.* 2002;5:72-3.
4. Bukowska-Piastrzyńska A. Empatia – strata czasu czy konieczność? *Mag Stomatol.* 2003;1:64-5.
5. Bukowska-Piastrzyńska A. Namacalność usług, czyli elementy praktyki stomatologicznej oceniane przez pacjenta. Część I. *Mag Stomatol.* 2003;3:93-4.

6. Bukowska-Piastrzyńska A. Musisz się powtarzać. *Mag Stomatol.* 2003;4:88-9.
7. Bukowska-Piastrzyńska A. Jak Ty i Twój personel rozmawiacie z pacjentami. *Mag Stomatol.* 2003;9:109-10.
8. Bukowska-Piastrzyńska A, Piastrzyński P. Jakość usług stomatologicznych w oczach pacjentów. *Mag Stomatol.* 2003;10:85-6.
9. Bukowska-Piastrzyńska A. Jak pacjenci oceniają usługi mojego gabinetu stomatologicznego? *Mag Stomatol.* 2003;11:88-9.
10. Bukowska-Piastrzyńska A. Przyjazne zarządzanie personelem pomocniczym gabinetu stomatologicznego. Część I. *Mag Stomatol.* 2004;7-8:92-3.
11. Bukowska-Piastrzyńska A. Przyjazne zarządzanie personelem pomocniczym gabinetu stomatologicznego. Część II. *Mag Stomatol.* 2004;9:133-4.
12. Bukowska-Piastrzyńska A. Stomatolog menedżerem gabinetu. *Mag Stomatol.* 2004;10:84-5.
13. Bukowska-Piastrzyńska A. O konieczności zrozumienia oczekiwań pacjenta. Część I. *Mag Stomatol.* 2006;1:72-4.
14. Bukowska-Piastrzyńska A. Wywiad lekarski – narzędzie budowania pozytywnego nastroju pacjenta. *Mag Stomatol.* 2005;6:88-9.
15. Bukowska-Piastrzyńska A. O konieczności skłonięcia pacjenta do rozmowy i słuchania go. Część II. *Mag Stomatol.* 2006;2:76-7.
16. Bukowska-Piastrzyńska A, Fijałkowska A. Wykorzystanie komunikacji do budowy pozytywnego wizerunku gabinetu stomatologicznego. *Mag Stomatol.* 2006;5:84-5.
17. Bukowska-Piastrzyńska A. Zastrzeżenia pacjentów – powody, dla których pacjenci mówią „nie”. *Mag Stomatol.* 2006;10:82-5.
18. Bukowska-Piastrzyńska A. Marketing usług stomatologicznych czyli czego nie uczą na studiach medycznych. Lublin: Wydawnictwo Czelej; 2004.
19. Makacewicz S, Panek H, Dąbrowa T, Krawczykowska H, Przywitowska I, Gronczyńska S. Satysfakcja pacjenta z modelu kompleksowej opieki stomatologicznej. *Dent Med Prob.* 2006;43(3):409-14.
20. Pawka B, Wdowiak L, Lis J, Radwański R. Zadowolenie pacjentów z usług stomatologicznych. *Zdr Publ.* 2004;114(2):184-8.
21. Małecka B, Marcinkowski JT. Satysfakcja pacjenta czynnikiem kształtującym współczesny rynek usług medycznych. *Probl Hig Epidemiol.* 2007;88(1):17-9.
22. Świstalska K. Aranżacja gabinetu stomatologicznego. *Twój Przeg Stomatol.* 2005;9:71-2,74.
23. Leczyć – skutecznie, nowocześnie, bez stresu. Wywiad z doktorem Witoldem Jurczyńskim. *Mag Stomatol.* 2000;3:60-3.
24. Olesch A. Oprogramowanie dla gabinetów stomatologicznych. Wygoda pracy oraz jakość obsługi pacjenta. *Twój Przeg Stomatol.* 2004;4:20-3.
25. Krówczynski W. Jak budować wizerunek swojego gabinetu? Zaczynaj od siebie. *Porad Stomatol.* 2006;6/7:42-3.
26. Buczkowska-Radlińska J, Skirzyńska M. Uwarunkowania psychologiczne współpracy z pacjentem w gabinecie stomatologicznym. *Twój Przeg Stomatol.* 2005;3:56-9.
27. Tanasiewicz MM, Zymcha-Rusek M. Lekarz dentysta i jego pacjent – budowanie udanego związku terapeutycznego. *Mag Stomatol.* 2004;7-8:24-8.
28. Józwicka M, Ślusarz R, Szewczyk M, Tafelski M, Beuth W. Satysfakcja pacjenta z opieki medycznej – sposoby prowadzenia badań. *Ann UMCS, Sectio D Medicina.* 2005;LX Suppl XVI:7:65-7.

Informacja o Autorkach

Dr hab. n. med. JOLANTA SZYMAŃSKA – adiunkt, Katedra i Zakład Stomatologii Wieku Rozwojowego, Uniwersytet Medyczny w Lublinie; lek. stom. JUSTYNA OLESZEK – lekarz stażysta, Wojewódzka Przychodnia Stomatologiczna SP ZOZ, Lublin; dr n. med. ANNA PIĄTKOWSKA – adiunkt, Katedra i Zakład Stomatologii Wieku Rozwojowego, Uniwersytet Medyczny w Lublinie; lek. stom. AGNIESZKA KOSZUTA – Prywatna Praktyka Stomatologiczna, Tomaszów Mazowiecki.

Adres do korespondencji

Katedra i Zakład Stomatologii Wieku Rozwojowego
 Uniwersytet Medyczny w Lublinie
 ul. Staszica 11, 20-018 Lublin
 szymanska.lublin@gmail.com