

# GRADUL DE SATISFACȚIE AL PACIENȚILOR DE VÂRSTA A TREIA ÎN RAPORT CU TRATAMENTUL PROTETIC

## *Satisfaction's Degree of Senior Patients in Relationship with Prosthetic Treatment*

Prof. Dr. Doina Lucia Ghergic, Conf. Dr. Claudia Florina Andreescu, Conf. Dr. Dan Nicolae Pătroi  
*Catedra de Protetică Dentară Universitatea „Titu Maiorescu”, București*

### REZUMAT

Satisfacția pacienților reprezintă unul dintre indicatorii de bază în aprecierea calității serviciilor medicale oferite. Obiectivul acestui studiu este evaluarea gradului de satisfacție referitor la tratamentul protetic al persoanelor de vârstă a treia. Studiul a fost realizat pe un lot de 24 de subiecți împărțiți în trei grupe în funcție de varianta de tratament aleasă: tratament protetic fix, tratament protetic mobilizabil, tratament protetic mobil. Pentru aflarea gradului de satisfacție al pacienților, s-a folosit un chestionar de satisfacție completat la sfârșitul tratamentului și 6 luni mai târziu. Pacienții sunt mulțumiți de serviciile primite indiferent de tipul lucrării. Când sunt mai multe alternative de tratament pacientul va dori să aleagă în funcție de avantajele promise, costul și eficacitatea tratamentului. Gradul de satisfacție al pacienților seniori este legat de tipul restaurării protetice și este mai mare la 6 luni decât la finalul tratamentului.

**Cuvinte cheie:** tratament protetic, pacienți seniori, satisfacția tratamentului

### ABSTRACT

Patient satisfaction is a key factor in appreciation of quality of medical services. The objective of this study is evaluation of satisfaction degree among senior patients in relationship with prosthetic treatment. 24 elderly patients were involved in this study, classified in three groups according to type of prosthetic treatment. A satisfaction questionnaire was filled at the end of prosthetic treatment and six months later. Senior patients are satisfied about the quality of prosthetic treatment. The patient chooses according to advantages, cost and efficiency, when are different options of treatment. Satisfaction degree depend on type of prosthetic treatment and increases 6 months after treatment.

**Keywords:** prosthetic treatment, senior patient, satisfaction

### INTRODUCERE

Tratamentul protetic poate fi privit și ca un produs al analizei comparative dintre avantajele și dezavantajele pe care le implică fiecare caz în parte. Atât tratamentul protetic, cât și receptivitatea pacienților comportă aspecte particulare. La pacienții de vârstă a treia este necesar să se țină cont de aspectele biologice, psihologice, sociale și economice. Deoarece costul tratamentului protetic este ridicat opțiunea de tratament este strâns legată de factorii economici și sociali.

Satisfacția pacienților reprezintă unul dintre indicatorii de bază în aprecierii calității serviciilor medicale oferite. Studiul opiniei pacienților oferă oricărei instituții medicale posibilitatea de a se autoevalua și de a monitoriza calitatea serviciilor me-

dicale furnizate prin prisma așteptărilor pacientului, care este persoana principală și în jurul căreia se construiește activitatea întregului sistem de sănătate (1).

### OBIECTIV

Obiectivul acestui studiu este evaluarea gradului de satisfacție referitor la tratamentul protetic al persoanelor de vârstă a treia.

### MATERIAL ȘI METODĂ

Studiul a fost realizat pe un lot de 24 de subiecți, 14 (53,33%) de sex feminin și 10 (41,67%) de sex masculin, cu vârste cuprinse între 65 și 74 de ani, cu situații socio-economice diferite.

Autor corespondent:

Claudia Florina Andreescu, Facultatea de Medicină Dentară, Universitatea „Titu Maiorescu” Str. Gheorghe Petrașcu nr. 67A, sector 3, București

E-mail: claudia\_andreescu@yahoo.com

Toți pacienții au fost examinați clinic și radiologic și pentru fiecare pacient a fost completată o foaie de observație. Au fost discutate variantele de tratament posibile și pacienții au semnat consimțământul informal.

Examinarea și planificarea tratamentului protectic s-a realizat respectând normele din Ghidul de practică în protetica dentară (2): etapa preliminară, de contact, informație și examinare generală a aparatului dento-maxilar, se realizează în prima ședință de tratament; etapa secundară (finală): de stabilire a diagnosticului; de elaborare a planului de tratament pre- și proprotetic; de concepere a proiectului viitoarei proteze, după examinarea modelelor de studiu și radiografiilor.

Cei 24 de subiecți au fost împărțiți în trei grupe în funcție de varianta de tratament aleasă: tratament protetic fix 25% (2 subiecți de sex feminin și 4 de sex masculin), tratament protetic mobilizabil 33,33% (6 subiecți de sex feminin și 2 subiecți de sex masculin), tratament protetic mobil 41,67% (6 subiecți de sex feminin și 4 subiecți de sex masculin). De menționat că nici unul din pacienți nu a optat pentru lucrări protetice susținute de implanturi dentare.

Pentru aflarea gradului de satisfacție al pacienților s-a folosit un chestionar de satisfacție concepție proprie (Fig. 1) completat la sfârșitul tratamentului și la 6 luni de la terminarea tratamentului. Chestionarul urmărește aprecierea a șase aspecte: gradul

**CHESTIONAR DE EVALUARE A GRADULUI DE SATISFACȚIE**

Vă rugăm să evaluați (pe o scală de la 1 la 5 prin bifare) calitatea tratamentelor stomatologice cu următoarele aprecieri:

1 = foarte prost,  
 2 = prost,  
 3 = mediu,  
 4 = bine,  
 5 = foarte bine,  
 X = nu știu, refuz să răspund

1. Care este gradul de satisfacție general pe care îl aveți referitor la tratamentul protetic efectuat în clinica noastră?  
1 2 3 4 5 X

2. Cum apreciați profesionalismul personalului clinicii în acordarea acestor servicii?  
1 2 3 4 5 X

3. Cum apreciați comunicarea cu medicul dumneavoastră (informații referitoare la variantele de tratament, avantaje, dezavantaje, evoluția pe termen lung, atitudinea medicului față pacient, răspunsul la orice întrebare, informațiile sunt clare și pe înțelesul dumneavoastră)?  
1 2 3 4 5 X

4. Cum apreciați prețul acestor tratamente?  
1 2 3 4 5 X

5. Cum estimați gradul de accesibilitate și gradul de confort oferit de clinica noastră (ușurința de a stabili o programare, timpul de așteptare, poziționarea cabinetului, mobilier, climat)?  
1 2 3 4 5 X

6. Cum apreciați îndeplinirea așteptărilor dumneavoastră legate de serviciile oferite?  
1 2 3 4 5 X

Vă mulțumim.

FIGURA 1. Chestionar pentru aflarea gradului de satisfacție al pacienților.

general de satisfacție, profesionalismul, comunicarea, aspectul financiar, accesibilitatea și îndeplinirea așteptărilor pacientului legate de tratamentul protetic.

## REZULTATE

Rezultatele comparative ale chestionarelor completate și centralizate în funcție de tipul tratamentului protetic sunt prezentate în Fig. 2 și 3.

Pacienții sunt mulțumiți de serviciile primite indiferent de tipul lucrării, majoritatea răspunsurilor se încadrează la bine și foarte bine.

Pacienții cu lucrări protetice fixe au un grad mai mare de satisfacție privind evaluarea generală a cabinetului, profesionalismul și comunicarea cu medicul, precum și față de gradul de accesibilitate și gradul de confort. Acești pacienți sunt cei mai mulțumiți de serviciile primite, urmați de pacienții cu tratament protetic mobilizabil și tratament protetic mobil.

Un grad mai mic de satisfacție al pacientului este legat de costul acestor lucrări, unde pacienții cu tratament protetic fix sunt cei mai puțin mulțumiți de prețul tratamentului.

La evaluarea de 6 luni crește gradul de satisfacție al pacienților referitor la serviciile primite și gradul de satisfacție privind îndeplinirea așteptărilor legate de tratamentul protetic.

## DISCUȚII

În acest studiu pacienții sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de tratamentul protetic. Gradul cel mai mare de satisfacție îl au pacienții cu tratament protetic fix, urmat de pacienții cu tratament protetic mobilizabil și tratament protetic mobil, rezultate confirmate și de alte studii din literatura de specialitate (3,4).

Gradul de satisfacție privind serviciile primite este mai mare la 6 luni decât la finalul tratamentului, iar cel mai puțin satisfăcător aspect legat de tratamentul protetic este prețul acestuia; la întrebarea cum apreciază aspectul financiar al tratamentului se înregistrează cele mai mici grade de satisfacție, comparativ cu celelalte întrebări.

Nici unul dintre pacienți nu a optat pentru restaurare protetică susținute de implanturi dentare, deoarece cu toate avantajele față de terapiile tradiționale, decizia privind varianta terapeutică este dificilă, datorită implicării factorilor medicali, sociali, economici în relație cu timpul, discomfortul și complexitatea dispensarizării (5).

Satisfacția pacienților este strâns legată de calitatea serviciilor primite. După Anderson et al (6), eficacitatea unui serviciu, definită drept calitatea de a produce efectul pozitiv scontat, are drept criteriu satisfacția pacientului. Relația medic-pacient stă la baza practicii medicinei dentare. În mod tradițio-

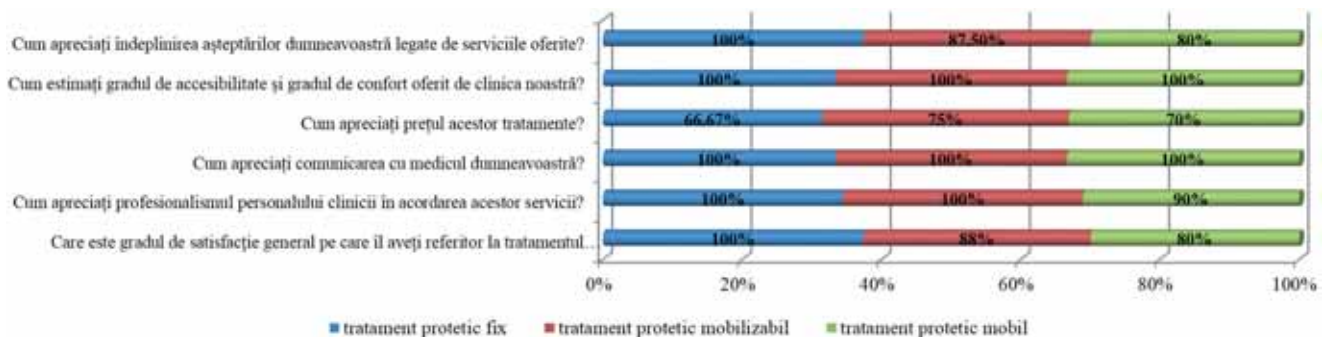


FIGURA 2. Aspectul comparativ al rezultatelor chestionarelor la finalul tratamentului.

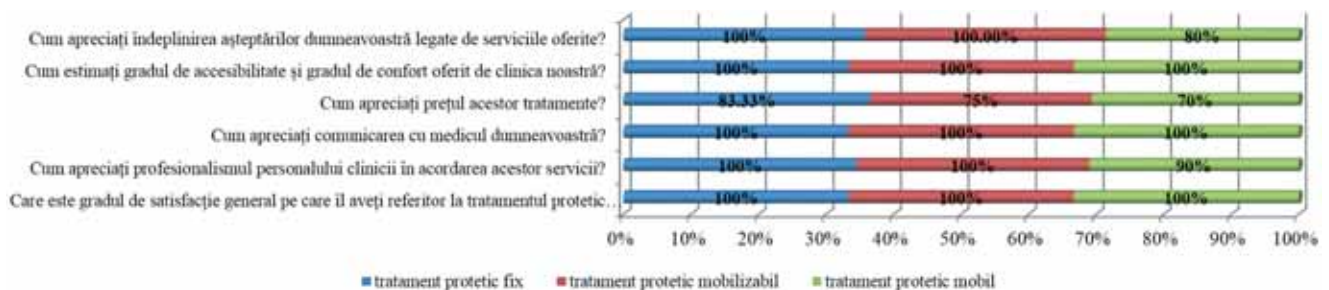


FIGURA 3. Aspectul comparativ al rezultatelor chestionarelor la 6 luni.



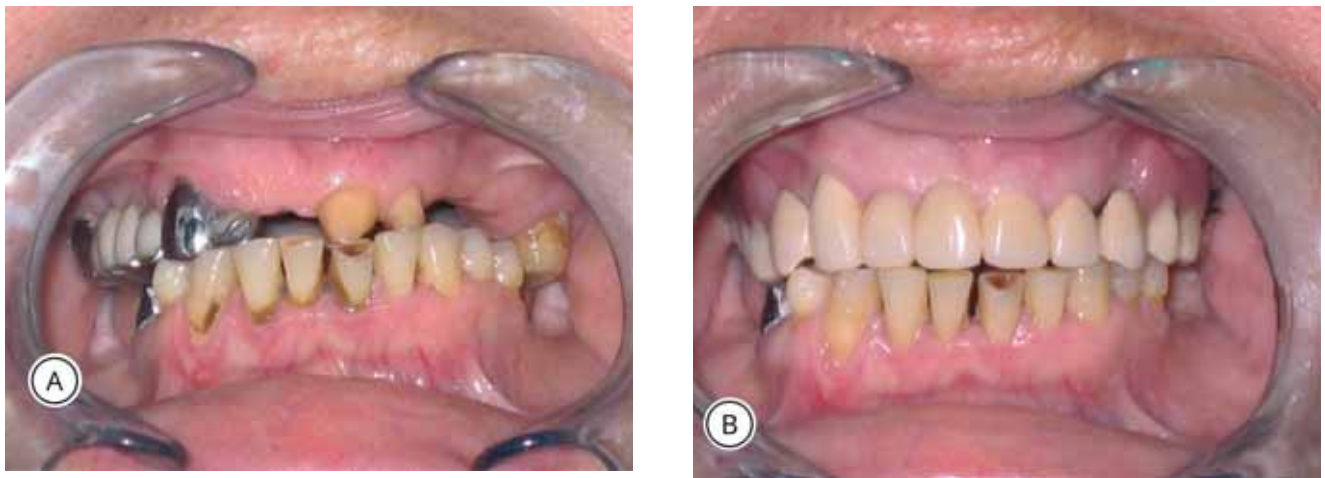
**FIGURA 4.** Caz clinic nr. 1 – Tratament protetic fix. Pacient în vârstă de 65 de ani se prezintă la cabinet cu incisivul maxilar central drept fracturat. După analiza modelului de studiu (A) și a examenul computer tomograf pentru analiza suportului osos (B) se iau în considerare variantele de tratament potetic fix. Datorită costurilor mai ridicate și a duratei de timp mai mari până la realizarea lucrării protetice de durată, pacientul optează pentru un tratament protetic fix cu includerea în lucrare a dinților vecini breșei edentate (C), în locul augumentării crestei și inserării unui implant. Pacientul este mulțumit de tratamentul protetic realizat și, de îndeplinirea așteptărilor legate de aspectul fizionomic și confortul oferit de lucrare, atât după realizarea tratamentului și la 6 luni după cimentarea lucrării protetice fixe.

nal, această relație era una paternalistă, în care medicul lua decizii spre bine pacientului, iar pacientul respecta aceste decizii. Această relație nu mai este de actualitate, relația actuală medic-pacient este

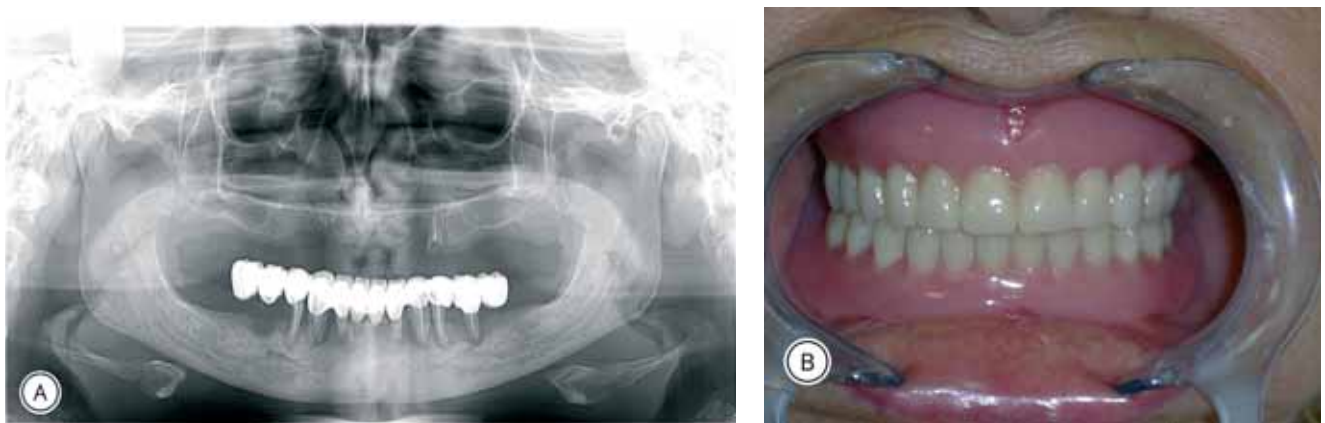
una de parteneriat egal, de autonomie a pacientului (7).

Autonomia pacienților se referă la faptul că oamenii au control asupra propriei vieți și sunt





**FIGURA 5.** Caz clinic nr. 2 – *Tratament protetic mobilizabil.* Pacienta în vârstă de 67 de ani se prezintă la cabinetul de medicină dentară acuzând dificultăți în masticăție și nemulțumită de aspectul fizionomic (A). În urmă discuției cu pacienta s-a optat pentru restaurarea arcadei superioare prin punte și proteză scheletată și neintervenție la arcada inferioară unde există un număr de 10 unități dento-parodontale (B). Prin alegerea acestei variante de tratament de protezare mixtă se realizează închiderea breșei frontale prin lucrare protetică fixă și protezarea breșelor edentate prin lucrare protetică mobilizabilă. Pacienta este mulțumită de lucrarea realizată și de îndeplinirea așteptărilor legate de aspectul fizionomic și masticăție la 6 luni de la realizarea lucrării.



**FIGURA 6.** Caz clinic nr. 3 – *Tratament protetic mobil.* Pacienta în vârstă de 66 de ani se prezintă la cabinet acuzând dificultăți în masticăție. În urma examenului clinic și paraclinic (A) se hotărăște extracția tuturor dinților restanți mandibulari și realizarea unei proteze totale imediate (B). Pacienta consemnează un grad de satisfacție bun la finalul tratamentului și foarte bun la evaluarea de 6 luni.

capabili să ia propriile decizii, fără influența altora. În consecință, pacientul poate să opteze asupra medicului curant și să decidă asupra cursului tratamentului, bazat pe informațiile clare furnizate de medic, acesta din urmă având obligația de a respecta decizia pacientului.

Medicul dentist trebuie să furnizeze pacienților toate informațiile necesare pentru luarea deciziei în cunoștință de cauză. Aceasta implică explicarea diagnosticului, prognosticului și tratamentului în termeni simpli, pe înțelesul pacienților, confirmând sau corectând informațiile primite din altă parte (alt medic, internet, publicații) (8).

Tratamentele protetice de o mare calitate tehnică (profesională) sunt strâns legate de calitatea vieții și de gradul de satisfacție al pacientului (9).

Competența tehnică (profesională) a medicului este crucială din perspectiva pacientului (10), dar doar aceasta nu va convinge pacientul că va primi un tratament de calitate (11). Sunt și alți factori, netehnici care sunt indicatori ai calității actului terapeutic după cum acesta este perceput de pacient. O comunicare bună între medic și pacient este benefică pentru actul terapeutic, ajută la înțelegerea așteptărilor pacientului și la satisfacerea acestora și implică pacientul în luarea deciziei și desfășurarea actului terapeutic.

Reabilitarea orală protetică a pacientului de vârstă a treia duce la creșterea calității vieții pacientului, iar nivelul de reintegrare socială este direct proporțional cu gradul de satisfacție privind tratamentul protetic (12).

În cazul restaurărilor protetice la seniori cheia tratamentului este reprezentată de înțelegerea așteptărilor pacientului și materializarea acestor așteptări prin furnizarea restaurărilor așteptate. Conținează calitatea și prețul restaurării, timpul necesar până la finalizarea tratamentului, dispensarizarea. După Al-Mobeeriek (13) înțelegerea mutuală a problemei pacientului și soluționarea acesteia, participarea pacientului la luarea deciziei îmbunătățesc beneficiile tratamentului, precum satisfacția, cooperarea și complianța.

În protetica dentară gradul de satisfacție este în conexiune cu toate aspectele vieții pacientului (14) și din acest motiv are un caracter pluricausal, fiind influențat de: vârsta, sexul, gradul de educație, exigențele fizionomice precum și de experiențele protetice anterioare (15). Când sunt mai multe alternative de tratament pacientul va dori să aleagă în funcție de avantajele promise, costul și eficacitatea tratamentului.

## BIBLIOGRAFIE

1. **Broemling A., Watson D. et. al.** Measuring the performance of primary health care: existing capacity and future information needs. University of British Columbia, Centre for Health Services and Policy Research, October 2006, pp. 7-37.
2. **Forna N., Trăistaru T.** Ghid de practică în protetica dentară 2010.
3. **Stober T., Danner D., Lehmann F., Séché A.C., Rammelsberg P., Hassel A.J.** Association between patient satisfaction with complete dentures and oral health-related quality of life: two-year longitudinal assessment. *Clinical oral investigations*. 2012, 16(1), 313-318.
4. **Geiballa G.H., Abubakr N.H., Ibrahim Y.E.** Patients' satisfaction and maintenance of fixed partial denture. *European Journal of Dentistry*. 2016; 10(2), 250.
5. **Dudley J.** Implants for the ageing population. *Australian Dental Journal*, 2015; 60: 28-43.
6. **Anderson R., Thomas D.W., Phillips C.J.** The effectiveness of out-of-hours dental services: II. patient satisfaction. *Br Dent J*. 2005 Feb 12; 198(3): 151-6.
7. **Williams J.R.** FDI World Dental Federation. *Dental Ethics Manual*. Ferney - Voltaire, France, 2007.
8. **Frâncu L.L., Călin D.L., Păduraru D., Frâncu D.L.** Probleme etice și legale în medicina dentară. *Revista Română de Bioetică*, Vol. 7, Nr. 4, Octombrie – Decembrie 2009.
9. **Turkyilmaz I., Company A.M., McGlumphy E.A.** Should edentulous patients be constrained to removable complete dentures? The use of

Deși nu sunt factori determinanți în obținerea satisfacției legate de tratamentul protetic, atmosfera generală a cabinetului: climatul, mobilierul, confortul scaunului, muzica ambientală, etc. influențează confortul și prin aceasta gradul de satisfacție. Pacienții mai apreciază ușurința de a obține o programare și respectarea acesteia.

## CONCLUZII

Gradul de satisfacție al seniorilor este legat de tipul restaurării protetice. Gradul cel mai mare de satisfacție îl au pacienții cu tratament protetic fix, urmat de pacienții cu tratament protetic mobilizabil și tratament protetic mobil.

Gradul de satisfacție privind serviciile primite este mai mare la 6 luni decât la finalul tratamentului, iar cel mai puțin satisfăcător aspect legat de tratamentul protetic este prețul acestui tratament.

dental implants to improve the quality of life for edentulous patients. *Gerodontology* 2010; 27(1): 3-10.

10. **Hakestam U., Karlsson T., Söderfeldt B., Rydén O., Glantz P.O.** Does quality of advanced prosthetic dentistry determine patient satisfaction. *Acta Oontol Scand* 1997; 55: 365-371.
11. **Newsome P.R., Wright G.H.** A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. *Br Dent J* 1999; 186(4): 166-170
12. **Goiato C.M., Pesqueira A.A., da Silva C.R., Filho G.H., dos Santos D.M.** Patient satisfaction with maxillofacial prosthesis. Literature review. *J Plast Reconstr Aesthet Surg* 2009; 62(2): 175-180.
13. **Al-Mobeeriek A.** Dentist-patient communication as perceived by patients in Riyadh, Saudi Arabia. *Int J Occup Med Environ Health*. 2012 Mar; 25(1): 89-96.
14. **Sangappa S.B.** Patient Satisfaction in Prosthodontic Treatment: Multidimensional Paradigm. *J Indian Prosthodont Soc* (Jan-Mar 2012) 12(1): 21-26.
15. **Grzić R., Spalj S., Lajnert V., Glavčić S., Uhač I., Pavčić D.K.** Factors influencing a patient's decision to choose the type of treatment to improve dental esthetics. *Vojnosanit Pregl*. 2012 Nov; 69(11): 978-85.