

Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi endodonti kliniklerinde hasta memnuniyeti: anket çalışması

Ruhigül Aydın,¹ Bülent Altunkaynak ,²

Güven Kayaoğlu *¹

¹Endodonti AD, Diş Hekimliği Fakültesi, ²İstatistik Bölümü, Fen Fakültesi, Gazi Üniversitesi, Ankara, Türkiye

ÖZET

AMAÇ: Bu araştırmanın amacı Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Endodonti Anabilim Dalının farklı kliniklerinde hasta memnuniyetinin saptanmasıdır. Her bir kliniğin kendi içerisinde incelenmesi ve klinikler-arası karşılaştırmaların yapılması amaçlandı.

GEREÇ VE YÖNTEM: Çalışma 2018 yılı bahar döneminde öğrenci kliniği ve asistanların çalıştığı asistan kliniği ve özel klinikte yapıldı. Onam veren, yaşı ≥ 18 olan, rutin randevulu endodontik hastalar dahil edildi. Tedavi öncesi hastadan demografik bilgisi ve 8 anket maddesi için beklentisi soruldu. Tedavi sonrası aynı 8 madde için memnuniyeti soruldu. Skorlama 5'li Likert skalası ile yapıldı. Kategorik değişkenler için ki-kare testi, grup-içi karşılaştırmalarda Wilcoxon testi, gruplar-arası karşılaştırmalarda Kruskal-Wallis H ve Dunn çoklu karşılaştırma testleri kullanıldı ($\alpha=0.05$).

BULGULAR: Geçerli 259 anket elde edildi (istatistiksel güç $\geq \%95$). Gruplar ile demografik değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmadı ($p>0.05$). Gruplar-arası karşılaştırmaların tümünde asistan kliniği ve özel kliniğin birbirine benzer olduğu ($p>0.05$); ancak karşılaştırmaların çoğunda öğrenci kliniğinin diğer ikisinden istatistiksel olarak anlamlı şekilde ve olumsuz yönde farklı olduğu görüldü ($p<0.05$ veya $p<0.01$). Grup-içi karşılaştırmalarda asistan kliniğinde ve özel klinikte tüm sorular için memnuniyet skoru, beklenti skorundan yüksek bulundu (pozitif değerler). Bunun tersine, öğrenci kliniğinde soruların çoğu için (5/8) negatif değerler alındı. Asistanların çalıştığı kliniklerde memnuniyet skoru medyan değeri her zaman 5 (çok iyi) iken, öğrenci kliniğinde 4 (iyi) veya 5'ti.

SONUÇ: Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi endodonti kliniklerinde hastalar memnuniyetlerini çoğunlukla iyi veya çok iyi olarak ifade ettiler. Asistanların çalıştığı kliniklerdeki hasta memnuniyeti öğrenci kliniğinden daha yüksekti.

ANAHTAR KELİMELEER: Diş hekimliği öğrencisi; endodonti; hasta memnuniyeti

Makale gönderiliş tarihi: 11 Eylül 2018; Yayına kabul tarihi: 24 Aralık 2018
*İletişim: Dr. Güven Kayaoğlu, Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi, Endodonti Anabilim Dalı, 06510, Emek, Ankara, Türkiye;
E-posta: guvenkayaoglu@gmail.com

KAYNAK GÖSTERMEK İÇİN: Aydın R, Altunkaynak B, Kayaoğlu G. Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi endodonti kliniklerinde hasta memnuniyeti: anket çalışması. Acta Odontol Turc 2019;36(1):21-7

EDİTÖR: Neşe Akal, Gazi Üniversitesi, Ankara, Türkiye

YAYIN HAKKI: © 2018 Aydın ve ark. Bu eserin yayın hakkı [Creative Commons Attribution License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) ile ruhsatlandırılmıştır. Sınırsız kullanım, dağıtım ve her türlü ortamda çoğaltım, yazarlar ve kaynağın belirtilmesi kaydıyla serbesttir.

FINANSAL DESTEK: Bulunmamaktadır.

ÇIKAR ÇATIŞMASI: Bulunmamaktadır.

[Abstract in English is at the end of the manuscript]

GİRİŞ

Hasta memnuniyeti kavramı sağlık hizmetleri sektöründe gittikçe önem kazanan bir konudur. Hasta memnuniyeti hizmetin sunumunu, hasta ile sağlık hizmeti verenlerin etkileşimini, hizmetin varlığını, sürekliliğini, hizmeti verenlerin yeterliliğini ve iletişim özelliklerini içeren, bunun yanında hastanın sosyo-demografik özelliklerinden ve fiziksel ve psikolojik durumundan da etkilenen çok boyutlu bir kavramdır.^{1,2} Bununla birlikte, hasta memnuniyeti esasen hastanın beklentileri ile tedavi sürecindeki deneyimlerinin eşleşmesi olarak tanımlanabilir.^{1,2} Hasta memnuniyetinin ölçümü, yalnızca hastaların sunulan hizmetten memnun olup olmadıklarını belirlemekle kalmayıp aynı zamanda sağlık kuruluşlarının kendi performanslarını değerlendirmelerine olanak sağlamakta, sağlık alanındaki ihtiyaçların tespiti ve giderilebilmesi ve sağlık kurumlarının iyileşmeye açık alanlarının belirlenmesi için de bir yol gösterici olma görevi görmektedir.^{1,2}

Diş hekimliği alanında hasta memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla sıklıkla anketlere başvurulmaktadır. Ondokuz-maddelik Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ), 10-maddelik Dental Visit Satisfaction Scale (DVSS), 22-maddelik Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality (SERVQUAL) ve 31-maddelik Australian Dental Satisfaction Scale (DSS) iyi bilinen anketlerdendir.³ Yine, ülkemizde T.C. Sağlık Bakanlığı-Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı tarafından Ağız Diş Sağlığı Merkezleri için standart bir anket hazırlanmıştır.^{2,4,5} Bunların yanı sıra yurtiçinde veya yurtdışında araştırmacılarca diğer anketlerin de kullanıldığı görülmektedir.⁶⁻¹¹ Bunlardan

Lee ve arkadaşlarının kullandığı anket,⁸ tedavi sonrası hastanın memnuniyetini ölçmesinin yanı sıra tedavi öncesi hastanın beklentisini ölçmesi yönüyle diğerlerinden ayrılmaktadır.

Endodontik tedavi, çoğunlukla ağrı ile başvuran hastalara uygulanan ve nispeten uzun koltuk-süresi gerektiren bir tedavidir. Endodontik tedavilerde hasta ile hekim arası kişisel ilişki ön plana çıkmakta, kurulan samimi ve dürüst iletişim ve hekimin hastasına değer verdiğini hissettirmesi hasta memnuniyeti açısından önem taşımaktadır.¹² Ağrı ve komplikasyonların peri-operatif tüm aşamalarda eşlik edebildiği endodontik tedavilerde hasta memnuniyetinin ölçülmesi kliniğin başarısı hakkında kısmen iyi bir göstergedir.

Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi lisans ve lisans-üstü eğitiminin yanında koruyucu ve tedavi edici ağız ve diş sağlığı hizmetlerinin verildiği bir kurumdur. Hizmet alan hastaların büyük çoğunluğu Sosyal Güvenlik Kurumu güvencesi kapsamındadır. Fakülte içerisinde Endodonti Anabilim Dalı 4 ayrı klinik organizasyonu çerçevesinde eğitim, araştırma ve tedavi hizmetlerini yürütmektedir (öğrenci eğitim kliniği, asistan kliniği, özel klinik ve öğretim üyesi kliniği). Tedavi hizmetleri büyük oranda asistanlar (doktora ve uzmanlık öğrencileri) ve stajyer öğrenciler tarafından verilmektedir. Fakülte bilgi-işlem verilerine göre 2017 yılında Endodonti kliniklerinde 21,125 hasta hizmet almıştır. Endodonti Anabilim Dalının eğitim verileri incelendiğinde, stajyer öğrencilerin kök kanalı doldurma başarılarına ait bilgi mevcuttur.¹³ Ancak Endodonti kliniklerinde hasta memnuniyeti hakkında hiçbir bilgi yoktur. Bu araştırmanın amacı Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Endodonti Anabilim Dalı kliniklerinde hasta beklentilerinin ne kadar karşılanabildiğinin, yani memnuniyetin saptanmasıdır. Memnuniyetin, her bir klinik için kendi içerisinde incelenmesi ve klinikler-arası karşılaştırmaların yapılması amaçlandı.

GEREÇ VE YÖNTEM

Çalışmanın etik onayı Ankara Üniversitesi Klinik Araştırmalar Etik Kurulundan alındı (07/01-18.04.2018).

Örnekleme büyüklüğünün saptanması

Örnekleme büyüklüğünün hesaplanmasında tip-I hata olasılığı (α) 0.05 ve testin gücü (1- β) 0.95 olarak alındı. Etki büyüklüğü 0.25 kabul edildi, G-Power 3.1.9.2 programı (Universität Kiel, Kiel, Almanya) kullanılarak örnekleme büyüklüğü 252 olarak belirlendi. Bu durumda gerçekleşen geçerli güç değeri 0.951 bulundu.

Dahil edilme ve hariç tutulma kriterleri

Araştırmaya katılmaya onam veren endodontik hastalar çalışmaya dahil edildi. Ancak bunlar arasında son 6 ay içerisinde kliniğimizde tedavi görmüş hastalar, randevuya rağmen herhangi bir işlem yapılmayan hastalar, anketi hatalı/eksik dolduran veya okumaz-yazma bilmeyen hastalar çalışmadan hariç tutuldu.

Yaşı <18 olan hastalar ve acil hastalar ankete davet edilmedi. "Daha önce bu anketi doldurdunuz mu?" sorusu sorularak tekrarlar önlenildi.

Anket

Anket daha önce yayınlanmış bir makaleden alındı ve modifiye edilerek kullanıldı.⁸ Uygulanan anket Resim 1'de gösterilmiştir. Özetle, anket 3 kısımdan oluşmaktaydı. Birinci kısım hastanın demografik bilgilerini (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve hanehalkı geliri) ve ikinci kısım hastanın skorlaması istenen önem sorularını içermekteydi. Sorular şunlardı: 1. Diş hekiminin teknik yeterliliğinin önemi; 2. Diş hekiminin tutumunun önemi; 3. Tedavinin aynı diş hekimi tarafından sürdürülmesinin önemi; 4. Bekleme süresinin uzunluğunun önemi; 5. Tedavi süresinin uzunluğunun önemi; 6. Klinik saatlerinin uygunluğunun önemi; 7. Bir sonraki randevunun uygunluğunun önemi; 8. Detaylı tedavi planının açıklanmasının önemi

Ankette yapılan modifikasyon 3. soruydu. Özgün versiyonunda 'Tüm hasta bakımının aynı diş hekimi tarafından sürdürülmesi/gerçekleştirilmesi [Importance of total patient care by a dentist] şeklindeki soru,⁸ kliniklerimizde yalnızca endodontik tedavi yapıyor olması nedeniyle değiştirildi.

Önem sorularının 5'li Likert ölçeğine göre cevaplanması istendi (1=hiç önemli değil, 2=önemli değil, 3=orta, 4=önemli, 5=çok önemli)

Anketin üçüncü kısmı memnuniyeti ölçmek amacını taşıyordu. Anketin ikinci kısmını oluşturan önem soruları üçüncü kısımda da kullanıldı. Ancak bu sefer, önem sorulduğu maddeler için hastanın memnuniyeti soruldu (örneğin 1. soru için: Diş hekiminin teknik yeterliliğinden memnuniyetiniz). Memnuniyet sorularının da yine 5'li Likert ölçeğine göre cevaplanması istendi (1=çok kötü, 2=kötü, 3=fena değil, 4=iyi, 5=çok iyi).

Klinikler (gruplar) ve zaman

Çalışma Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Endodonti Anabilim Dalına ait 3 klinikte gerçekleştirildi: öğrenci kliniği (24.04.2018 - 09.05.2018 tarihleri arasında), asistan kliniği (24.04.2018 - 21.05.2018) ve özel klinik (24.04.2018 - 04.07.2018). Öğrenci kliniği, 4. ve 5. sınıf stajyerlerin asistan ve öğretim üyelerinin gözetiminde klinik uygulama yaptıkları 21 ünitlik bir klinikte. Asistan kliniği 6 ünit, özel klinik 2 ünit içeren, asistanların (uzmanlık ve doktora öğrencilerinin) çalıştığı kliniklerdir. Tüm kliniklerin bekleme salonları ve bu salonlarda bulunan sekreterlikleri vardır.

Çalışma dizaynı

Randevusuna gelen hastadan ankete katılması için onamı alındı, anketi nasıl doldurması gerektiği anlatıldı ve bekleme salonunda cevaplama için anketin 'demografik bilgi ve önem' kısmı (1. ve 2. kısımlar) verildi. Hasta anketi tek başına doldurdu. Anketi klinik sekreterine teslim eden hasta kliniğe alınarak tedavisi yapıldı. Seans sonunda, çıkışta, sekreter tarafından hastaya anketin 'memnuniyet' kısmı (3. kısım) verildi.

BİRİNCİ VE İKİNCİ KISIM

T.C. Kimlik numaranızın ilk 6 hanesini aşağıya yazınız

Cinsiyetiniz?

Kadın () Erkek ()

Doğum tarihiniz?

//___

Medeni durumunuz?

Evli () Evli değil ()

Eğitim durumunuz?

Okuryazar () İlkokul () Ortaokul () Lise ve dengi okul () Üniversite ve Üstü ()

Hanehalkı geliriniz?

1603 TL (Asgari ücret) aşağısı () 1603 TL (Asgari ücret) ve yukarısı ()

Daha önce bu anketi doldurdunuz mu?

Evet () Hayır ()

Son 6 ay içerisinde kliniğimizde kanal tedavisi gördünüz mü?

Evet () Hayır ()

(Aşağıdaki maddeler için size en uygun olan seçeneği işaretleyiniz)

		Hiç önemli değil	Önemli değil	Orta	Önemli	Çok önemli
1	Diş hekiminin teknik yeterliliğinin önemi					
2	Diş hekiminin tutumunun önemi					
3	Tedavinin aynı diş hekimi tarafından sürdürülmesinin önemi					
4	Bekleme süresinin uzunluğunun önemi					
5	Tedavi süresinin uzunluğunun önemi					
6	Klinik saatlerinin uygunluğunun önemi					
7	Bir sonraki randevunun uygunluğunun önemi					
8	Detaylı tedavi planı açıklanmasının önemi					

ÜÇÜNCÜ KISIM

T.C. Kimlik numaranızın ilk 6 hanesini aşağıya yazınız

(Aşağıdaki maddeler için size en uygun olan seçeneği işaretleyiniz)

		Çok kötü	Kötü	Fena değil	İyi	Çok iyi
1	Diş hekiminin teknik yeterliliğinden memnuniyetiniz					
2	Diş hekiminin tutumundan memnuniyetiniz					
3	Tedavinin aynı diş hekimi tarafından sürdürülmesinden memnuniyetiniz					
4	Bekleme süresinin uzunluğundan memnuniyetiniz					
5	Tedavi süresinin uzunluğundan memnuniyetiniz					
6	Klinik saatlerinin uygunluğundan memnuniyetiniz					
7	Bir sonraki randevunun uygunluğundan memnuniyetiniz					
8	Detaylı tedavi planı açıklanmasından memnuniyetiniz					

Resim 1. Çalışmada kullanılan anket. Birinci ve ikinci kısım, hasta tarafından tedavi öncesi, üçüncü kısım ise tedavi sonrası dolduruldu.

Önem sorularına verdiği cevapların olduğu tedavi öncesi anket hastaya verilmedi. Hasta bunu yine bekleme salonunda gözetimsiz bir şekilde doldurdu. Hastadan kimlik bilgisi istenmedi; ancak anketin tedavi öncesi ve sonrası kısımlarını eşleştirebilmek için kimlik numarasının ilk 6 hanesini yazması istendi. Kliniklerde çalışan öğrenci ve asistanlar anket uygulamasından haberdar edilmedi.

İstatistiksel analiz

Grup-İçi ve gruplar-arası karşılaştırmalar için ilk olarak

normallik testi yapıldı ve verilerin normal dağılımdan gelmediği sonucuna ulaşıldı. Bu nedenle parametrik olmayan testler kullanıldı. Önem ve memnuniyet skorlarının karşılaştırılması için bağımlı gruplarda Wilcoxon testi (grup-İçi karşılaştırmalarda) ve gruplara göre skor farklarının karşılaştırılmasında Kruskal-Wallis H testi (gruplar-arası karşılaştırmalarda) kullanıldı. Kruskal-Wallis testindeki anlamlı farklılıkların incelenmesi için Bonferroni düzeltmeli Dunn çoklu karşılaştırma testi yapıldı. Kategorik değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesinde ise ki-kare testi uygulandı. Analizler IBM SPSS v20 (IBM, New York, NY, ABD) kullanılarak yapıldı. Çalışmada anlamlılık düzeyi için üst sınır 0.05 olarak alındı.

BULGULAR

Tüm kliniklerde dağıtılan 330 anketten 71'i hariç tutuldu (son 6 ay içerisinde kliniğimizde tedavi görmüş: 13, herhangi bir işlem yapılmayan: 9, anketi hatalı/eksik dolduran: 46, okuma-yazma bilmeyen: 2 ve onam vermeyen: 1). Öğrenci kliniğinde 98, asistan kliniğinde 83 ve özel klinikte 78 olmak üzere, toplam 259 adet geçerli anket elde edildi.

Deskriptif demografik veri

Gruplar ile demografik değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmadı ($p > 0.05$). Tablo 1'de demografik değişkenlerin gruplara göre dağılımları verilmektedir.

Gruplar-arası karşılaştırmalar

Kliniklerin memnuniyet-önem skor farkları ve bunlar arasındaki istatistiksel karşılaştırmalar Tablo 2'de görülebilir. Bu tabloda negatif ortalama değerler memnuniyetin beklentinin (önemin) altında kaldığını, pozitif ortalama değerler ise memnuniyetin beklentinin üzerinde olduğunu göstermektedir. Buna göre asistanların çalıştığı her iki klinikte (asistan ve özel) tüm anket soruları için pozitif değerler elde edildi; buna karşın öğrenci kliniğinde ise 8 sorunun ancak 3'ünde pozitif değer elde edildi. Hem sorular bazında hem de toplamda, asistan kliniği ve özel kliniğin her zaman birbirine benzer olduğu ($p > 0.05$); ancak karşılaştırmaların çoğunda öğrenci kliniğinin diğer ikisinden istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklı olduğu (olumsuz yönde) görüldü ($p < 0.05$ veya $p < 0.01$).

Grup-İçi karşılaştırmalar**Öğrenci kliniği**

Sekiz sorudan 5'inde memnuniyet skoru, önem skorundan düşük bulundu (Tablo 3). Bu 5 sorunun 4'ü için önem ile memnuniyet skorları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıydı ($p < 0.05$ veya $p < 0.01$). 'Toplam'a bakıldığında fark yine negatif yönde ve yine anlamlıydı ($p < 0.05$).

Asistan kliniği

Tüm sorular için memnuniyet skoru, önem skorundan yüksek bulundu (Tablo 3). Bununla beraber istatistiksel olarak anlamlı fark 4 soru ve 'Toplam' için bulundu ($p < 0.01$).

Tablo 1. Demografik verinin kliniklere göre dağılımı ve demografik değişkenler için gruplar-arasında istatistiksel farklar

Değişken	Düzy	Asistan		Öğrenci		Özel		χ^2	P
		n	%	n	%	n	%		
Cinsiyet	Erkek	38	45.8	42	42.9	34	43.6	0.16	.92
	Kadın	45	54.2	56	57.1	44	56.4		
Yaş	18-27	31	37.3	24	24.5	14	17.9	12.18	.06
	28-37	17	20.5	22	22.4	20	25.6		
	38-47	19	22.9	26	26.5	15	19.2		
	48 veya üstü	16	19.3	26	26.5	29	37.2		
Medeni durum	Evli	46	55.4	65	66.3	50	64.1	2.45	.29
	Evli değil	37	44.6	33	33.7	28	35.9		
Eğitim durumu	Ortaokul veya daha az	24	28.9	35	35.7	17	21.8	7.91	.10
	Lise veya dengi okul	16	19.3	26	26.5	26	33.3		
	Üniversite veya üstü	43	51.8	37	37.8	35	44.9		
Hanehalkı geliri	Asgari ücret altı	26	31.3	24	24.5	12	15.4	5.64	.06
	Asgari ücret ve üstü	57	68.7	74	75.5	66	84.6		

Özel klinik

Tüm sorular için memnuniyet skoru, önem skorundan yüksek bulundu (Tablo 3). Bununla beraber istatistiksel olarak anlamlı fark 6 soru ($p < 0.05$ veya $p < 0.01$) ve 'Toplam' için bulundu ($p < 0.01$).

TARTIŞMA

Bu araştırmanın ana bulgusu asistanların çalıştığı iki kliniğin (asistan kliniği ve özel klinik) hasta memnuniyeti açısından birbirine benzer olduğu; buna karşın öğrencilerin çalıştığı kliniğin ise memnuniyet açısından bunlardan daha aşağı seviyede kaldığıdır. Yine, asistanların çalıştığı her iki klinikte de memnuniyet skorları beklentinin (önemin) üzerinde bulunurken, öğrenci kliniğinde memnuniyet skorları çoğu zaman beklentinin altında kaldı.

Bu çalışmada öğrenci kliniğinin memnuniyet-önem farkları her ne kadar istatistiksel olarak anlamlı fark gösteriyor olsa da, bu kliniğin aritmetik ortalama ve medyan memnuniyet skorlarının ≥ 4 olduğunu (yani hastaların bu klinik için anket memnuniyet sorularını 'iyi' veya 'çok iyi' olarak cevaplandırdığını) göz ardı etmemek gerekir. Asistanların çalıştığı iki klinikte ise aritmetik ortalama >4.0 ve medyan her zaman $=5$ idi. Bu durumda, bütün olarak ele alındığında Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Endodonti klinikleri için hasta memnuniyetinin yüksek olduğu söylenebilir.

Bu çalışmanın stajyer kliniği bulgularını karşılaştırmak için ilk başvurulacak çalışma, kullanılan anketin örnek alındığı Lee ve arkadaşlarının⁸ Tayvan çalışmasıdır. Ancak bu çalışmada⁸ stajyerler çok az sayıda endodontik tedavi yapmıştır ($n=8$), ve bu örneklem sınırlaması dahilinde anket maddelerinin hiçbirinde endodonti için önem ve memnuniyet arasında anlamlı istatistiksel fark bulunmamıştır, ki bu durum bizimkinden farklıdır. Buna karşın, stajyerlerin

tüm disiplinlerde yaptığı uygulamalar birleştirildiğinde (muayene, periodontik, endodontik, ve operatif; $n=52$), anket maddelerinin çoğunda (5/8 madde) bizim çalışmamızla paralellikler göze çarpmaktadır. Bunlardan 'diş hekiminin teknik yeterliliği' ve 'bekleme süresinin uzunluğu' maddeleri ortak biçimde her iki çalışmada da istatistiksel olarak anlamlı şekilde düşük memnuniyet oluşturmuştur. Modifiye edilmiş 3. maddeyi karşılaştırmak uygun değildir. Geri kalan 2 madde ('diş hekiminin tutumu' ve 'klinik saatlerinin uygunluğu') için memnuniyet-önem skor farkı iki çalışmada zıt yöndedir ve Gazi Üniversitesi lehinedir. Çalışmamızda stajyer kliniğinde 'bekleme süresinin uzunluğu' maddesi için görülen düşük memnuniyet oranı Türkiye genelinde yapılan bir devlet hastanesi çalışmasıyla benzerlik göstermektedir.¹⁴ Buna karşın asistanların çalıştığı diğer 2 klinikte bu sorun görülmemiş, tam aksine hastalar beklentilerinin üzerinde hizmet almışlardır. Bundan, asistanların çalıştığı kliniklerde organizasyonel akışın daha iyi işlediği anlaşılmaktadır.

Bir başka çalışmada uzman endodontist, lisansüstü ve stajyer öğrencilerin yaptığı kanal tedavileri için hasta memnuniyet anketi uygulanmıştır.⁹ Memnuniyet sıralaması, verilen sıralamada olmuş ve çalışma bulgularımıza benzer şekilde lisansüstü öğrencileri incelenen 7 maddenin üçünde stajyerlerden istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek memnuniyet skoru elde etmişlerdir (tedavi süresi, intraoperatif ağrı ve hoşnutluk).⁹ Bulgumuzu destekleyen bir başka çalışmada ise bir diş hekiminin hastalarına 5 yıl arayla (mezuniyet öncesi ve sonrası) memnuniyet anketi uygulanmış, mezuniyet sonrası hekimin klinik tecrübesinin artmasıyla hasta memnuniyetinin daha artmış olduğu görülmüştür.¹⁵

Genel memnuniyet açısından bu çalışmanın verileri, hastalarının çoğunun (%82) kliniği ve kanal tedavisini 'iyi' veya 'çok iyi' olarak değerlendirdiği

Hacettepe Üniversitesi Endodonti kliniği çalışmasıyla⁶ ve hastaların %80'inden fazlasının stajyer öğrencilerin tedavilerinden ve klinik ortamdan memnun olduğu bir Suudi Arabistan, Dammam çalışmasıyla¹⁰ benzerlik göstermektedir. Yine benzer şekilde, Suudi Arabistan Riyad'da yapılan bir başka çalışmada daha hastalar son sınıf stajyer diş hekimlerinin tedavilerinden oldukça memnun kaldıklarını bildirmişlerdir.¹⁶

Bu araştırmanın güçlü yanları oldukça yüksek bir istatistiksel güçte gerçekleştirilmiş olmasıdır ($1-\beta > 0.95$). Ayrıca uygulanan anket, sorulan her bir soru için hastanın memnuniyetini ölçmesinin yanı sıra hastanın o soruya verdiği önemi de ortaya koymuştur. Önem değerlerine bakıldığında tüm kliniklerde aritmetik ortalama ve medyan değerlerinin ≥ 4 olduğu (Tablo 3), yani soruların önem bakımından isabetli sorular olduğu anlaşılmaktadır (skor 4: önemli, skor 5: çok önemli).

Bu araştırmanın zayıf yanları anket sorularının hastaların olası beklentilerinin ancak sınırlı bir kısmını kapsıyor olmasıdır. Bu çalışmada kullanılan anket, 6+1

temalı (19-madde) Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ) anketinin yalnızca 3 temasına karşılık verebilirken (hizmete erişim [access], nitelik [quality] ve süreklilik [continuity]), 3+1 temayı kapsamamaktadır (elverişlilik & müsaitlik [availability & convenience], maliyet [cost], ağrı yönetimi [pain management] ve genel memnuniyet [general satisfaction]).³ Dolayısıyla anketimizin kapsam geçerliliğinin düşük olduğu söylenebilir. Bu nedenle, anketimizde çıkan memnuniyet düzeylerinin sadece sorulan sorularla sınırlı olduğunu ve hiçbir şekilde hasta memnuniyetini bütünüyle temsil edemeyeceğini göz önünde bulundurmak gerekir. Bir diğer zayıf yanı, araştırmanın, klinik faaliyet döneminin ancak kısa bir dönemini içermiş olmasıdır. Yani çalışmada ortaya çıkan memnuniyet tüm zamanları kapsamamaktadır. Örneğin, çalışmanın yapıldığı Nisan-Mayıs ayları eğitim döneminin sonlarına denk gelir ve bu dönemin stajyer öğrencileri klinikte nispeten tecrübe kazanmış öğrencilerdir. Yine bu aylar, yaz tatilinin olduğu daha sonraki aylara kıyasla asistan randevularının daha

Tablo 2. Skor farklarının (memnuniyet skoru – önem skoru) asistan, öğrenci ve özel klinikler arasında karşılaştırılması (gruplar-arası istatistiksel karşılaştırmalar)

		Ort.	SS	Medyan	Min	Maks	χ^2	P
Diş hekiminin teknik yeterliliği	Asistan	.02 ^a	.62	.00	-1.00	2.00	6.40*	.041
	Öğrenci	-.23 ^b	1.03	.00	-4.00	4.00		
	Özel	.06 ^a	.57	.00	-1.00	2.00		
Diş hekiminin tutumu	Asistan	.23	.67	.00	-1.00	3.00	.52	.771
	Öğrenci	.08	.83	.00	-3.00	3.00		
	Özel	.17	.65	.00	-1.00	2.00		
Tedavinin aynı diş hekimi tarafından sürdürülmesi	Asistan	.40 ^a	.83	.00	-2.00	3.00	9.41**	.009
	Öğrenci	.03 ^b	1.00	.00	-3.00	3.00		
	Özel	.26 ^{ab}	.69	.00	-1.00	3.00		
Bekleme süresinin uzunluğu	Asistan	.18 ^a	1.20	.00	-4.00	3.00	21.48**	.000
	Öğrenci	-.32 ^b	1.23	.00	-4.00	4.00		
	Özel	.41 ^a	.97	.00	-3.00	3.00		
Tedavi süresinin uzunluğu	Asistan	.34 ^a	.99	.00	-3.00	3.00	26.43**	.000
	Öğrenci	-.40 ^b	1.25	.00	-4.00	3.00		
	Özel	.45 ^a	1.19	.00	-3.00	3.00		
Klinik saatlerinin uygunluğu	Asistan	.40 ^a	.92	.00	-1.00	4.00	11.89**	.003
	Öğrenci	.05 ^b	1.13	.00	-3.00	4.00		
	Özel	.46 ^a	.83	.00	-2.00	2.00		
Bir sonraki randevunun uygunluğu	Asistan	.04 ^a	1.16	.00	-4.00	4.00	14.80**	.001
	Öğrenci	-.37 ^b	1.21	.00	-4.00	3.00		
	Özel	.21 ^a	.71	.00	-2.00	2.00		
Detaylı tedavi planı açıklanması	Asistan	.10	.77	.00	-2.00	2.00	3.14	.208
	Öğrenci	-.12	.98	.00	-3.00	4.00		
	Özel	.01	.76	.00	-3.00	3.00		
Toplam	Asistan	1.70 ^a	5.19	1.00	-15	13	24.93**	.000
	Öğrenci	-1.28 ^b	6.25	-.50	-23	23		
	Özel	2.03 ^a	4.45	1.50	-13	17		

* $P < 0.05$; ** $P < 0.01$; \dagger Kruskal-Wallis testi; Ort.: ortalama, SS: standart sapma, Min: minimum, Maks: maksimum. Farklı üstsimge harfler gruplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark olduğunu göstermektedir.

Tablo 3. Öğrenci kliniği, asistan kliniği ve özel klinik için önem ve memnuniyet deskriptif verisi ve grup-içi cevapların karşılaştırmasına dair istatistiksel analiz tablosu

Madde	Test	Öğrenci kliniği (n=98)			Asistan kliniği (n=83)			Özel klinik (n=78)		
		Ort.±SS; Medyan (Min.-Maks.)	Z [†]	P	Ort.±SS; Medyan (Min.-Maks.)	Z [†]	P	Ort.±SS; Medyan (Min.-Maks.)	Z [†]	P
1	Önem	4.66±.61; 5.00 (1-5)	-2.38*	.017	4.72±.53; 5.00 (3-5)	-.37	.714	4.73±.53; 5.00 (2-5)	-1.00	.317
	Memnuniyet	4.43±.80; 5.00 (1-5)			4.75±.44; 5.00 (4-5)			4.79±.41; 5.00 (4-5)		
2	Önem	4.62±.57; 5.00 (2-5)	-1.18	.239	4.60±.64; 5.00 (2-5)	-3.00**	.003	4.63±.56; 5.00 (2-5)	-2.20*	.028
	Memnuniyet	4.70±.61; 5.00 (2-5)			4.83±.38; 5.00 (4-5)			4.79±.44; 5.00 (3-5)		
3	Önem	4.50±.79; 5.00 (2-5)	-.37	.712	4.40±.76; 5.00 (2-5)	-3.97**	.000	4.45±.75; 5.00 (2-5)	-3.12**	.002
	Memnuniyet	4.53±.78; 5.00 (1-5)			4.80±.44; 5.00 (3-5)			4.71±.49; 5.00 (3-5)		
4	Önem	4.27±.79; 4.00 (1-5)	-2.63**	.009	4.19±.86; 4.00 (2-5)	-1.75	.080	4.15±.87; 4.00 (2-5)	-3.60**	.000
	Memnuniyet	3.95±1.09; 4.00 (1-5)			4.37±.92; 5.00 (1-5)			4.56±.71; 5.00 (1-5)		
5	Önem	4.30±.76; 4.00 (2-5)	-3.04**	.002	4.22±.78; 4.00 (1-5)	-2.97**	.003	4.10±.95; 4.00 (2-5)	-3.25**	.001
	Memnuniyet	3.90±1.09; 4.00 (1-5)			4.55±.69; 5.00 (2-5)			4.55±.75; 5.00 (2-5)		
6	Önem	4.17±.92; 4.00 (1-5)	-.37	.714	4.17±.89; 4.00 (1-5)	-3.72**	.000	4.17±.78; 4.00 (2-5)	-4.24**	.000
	Memnuniyet	4.22±.78; 4.00 (2-5)			4.57±.59; 5.00 (3-5)			4.63±.63; 5.00 (2-5)		
7	Önem	4.45±.80; 5.00 (1-5)	-2.84**	.005	4.33±.81; 4.00 (1-5)	-.22	.824	4.42±.57; 4.00 (3-5)	-2.46*	.014
	Memnuniyet	4.08±1.02; 4.00 (1-5)			4.36±.85; 5.00 (1-5)			4.63±.56; 5.00 (3-5)		
8	Önem	4.56±.69; 5.00 (1-5)	-1.61	.108	4.57±.61; 5.00 (3-5)	-1.14	.254	4.71±.54; 5.00 (2-5)	-0.17	.866
	Memnuniyet	4.44±.76; 5.00 (2-5)			4.66±.55; 5.00 (3-5)			4.72±.60; 5.00 (2-5)		
Toplam	Önem	35.53±4.15; 36.00 (17-40)	-2.10*	.036	35.19±4.55; 35.00 (21-40)	-3.12**	.002	35.34±3.99; 35.00 (23-40)	-4.06**	.000
	Memnuniyet	34.25±5.28; 35.00 (17-40)			36.89±3.60; 38.00 (25-40)			37.38±3.55; 39.00 (25-40)		

*P<0.05; **P<0.01; [†] Wilcoxon testi; Ort.: ortalama, SS: standart sapma, Min: minimum, Maks: maksimum. Maddeler: 1: Diş hekiminin teknik yeterliliği, 2: Diş hekiminin tutumu, 3: Tedavinin aynı diş hekimi tarafından sürdürülmesi, 4: Bekleme süresinin uzunluğu, 5: Tedavi süresinin uzunluğu, 6: Klinik saatlerinin uygunluğu, 7: Bir sonraki randevunun uygunluğu, 8: Detaylı tedavi planının açıklanması

rahat verildiği aylardır. Çalışmanın olası bir diğer zayıf yanı ise, anketin yalnızca kliniğe aktif olarak gelen hastalar üzerinde yapılmış olmasıdır. Kliniğe devam eden hastaların zaten işleyişten memnun olduğu ile ilişkili 'katılımcı-yanlılığı' söz konusudur.¹⁷

SONUÇ

Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Endodonti Anabilim Dalına ait kliniklerde tedavi gören hastalar anket maddeleri için memnuniyetlerini çoğunlukla iyi ve çok iyi olarak ifade ettiler. Asistanların çalıştığı kliniklerdeki hasta memnuniyeti öğrenci kliniğindeki daha yüksek bulundu.

TEŞEKKÜR VE ANMA

Bu araştırma Dt. Ruhigül Aydın'ın 'Gazi Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi endodonti hasta memnuniyeti anketi' başlıklı uzmanlık tezinin bir parçasıdır. Yazarlar klinik sekreterleri Azize Aydın Eroğlu, Handan Koçak Ünlü, Damla Türkmen Çanakpınar ve Ece Bayraktar Sağlam'a teşekkür ederler.

KAYNAKLAR

- Özen Ü, Çam H, Yalçın Aslay F. Kalite boyutları ve sağlık hizmeti unsurları açısından hasta memnuniyetine bir bakış: Gümüşhane Devlet Hastanesi'nde örnek uygulama. Akademik Yaklaşımlar Dergisi 2011;2:25-43.
- Keten Edis E, Hupal AF. Bir Ağız ve Diş Sağlığı Merkezi (ADSM)'de Hasta Memnuniyeti. Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi 2018;14:11-23.
- Luo JYN, Liu PP, Wong MCM. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. BMC Oral Health 2018;18:15.
- İncesu E. Ağız ve diş sağlığı hizmetlerinde hasta memnuniyeti

araştırması: Konya Seydişehir Devlet Hastanesi Örneği. V. Uluslararası Sağlıkta Performans ve Kalite Kongresi; 2014 Kasım 20-22; Antalya, Türkiye: T. C. Sağlık Bakanlığı; 2014.

5. Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlıkta Kalite ve Akreditasyon Daire Başkanlığı. Memnuniyet Anketleri Uygulama Rehberi (Versiyon-2.0; Revizyon-00) [İnternet]. Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı; 2015 (cited 2018 Aug 30). Available from: https://dosyamerkez.saglik.gov.tr/Eklenti/3534_21072015memnuniyetanketleriuygulamarehberipdf.pdf?0.

6. Görduysus MO, Görduysus MG. Endodontic patient profile of Hacettepe University, Faculty of Dentistry in Ankara, Turkey. Int Dent J 2000;50:274-8.

7. Nalbantoğlu Yanık N, Atak N. Ağız-diş sağlığı hizmetlerinde hasta memnuniyeti (Giresun Devlet Hastanesi örneği). AÜ Diş Hek Fak Derg 2008;35:67-78.

8. Lee K-T, Chen C-M, Huang S-T, Wu Y-M, Lee H-E, Hsu K-J, Chen H-S, Wu J-H. Patient satisfaction with the quality of dental treatment provided by interns. J Dent Sci 2013;8:177-183.

9. Hamasha AA, Hatiwsh A. Quality of life and satisfaction of patients after nonsurgical primary root canal treatment provided by undergraduate students, graduate students and endodontic specialists. Int Endod J 2013;46:1131-9.

10. ArRejaie AS, Nawasrah AM, Khan SQ, Farooqi FA, Somali R, Al-Mudani WF. Patients' perception toward various dental treatments provided in the internship program. Saudi Med J 2014;35:1513-6.

11. Çağın Ç, Ataç MS, Yücel E. Ortognatik cerrahi sonrası postoperatif hasta memnuniyetinin değerlendirilmesi. Acta Odontol Turc 2015;32:136-43.

12. Weathers AK. Access to success, part 4: the challenge of communicating with your endodontic patient. Dent Today 2006;25:116, 118, 120.

13. Er O, Sagsen B, Maden M, Cinar S, Kahraman Y. Radiographic technical quality of root fillings performed by dental students in Turkey. Int Endod J 2006;39:867-72.

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

15. Saleh F, Dyer PV. A questionnaire-based survey of patient satisfaction with dental care at two general dental practice locations. Prim Dent Care 2011;18:53-8.

16. Habib SR, Ramalingam S, Al Beladi A, Al Habib A. Patient's satisfaction with the dental care provided by dental students. J Ayub Med Coll Abbottabad 2014;26:353-6.
17. Butters JM, Willis DO. A comparison of patient satisfaction among current and former dental school patients. J Dent Educ 2000;64:409-15.

Patient satisfaction at the endodontic clinics of the Faculty of Dentistry at Gazi University: a questionnaire study

ABSTRACT

OBJECTIVE: To evaluate the patient satisfaction at the different clinics of the Department of Endodontics of the Faculty of Dentistry at Gazi University. The evaluations were aimed for each individual clinic, and comparisons were also done among the clinics.

MATERIALS AND METHOD: The study was carried out at the undergraduate clinic and the two graduate clinics (routine clinic and special clinic) during the spring term of 2018. Scheduled endodontic patients, aged ≥ 18 years and providing consent for participation were included. The patients' demographic data and their levels of emphasis they placed on 8 questionnaire items and their satisfaction levels were asked before and after the treatment,

respectively. A 5-point Likert scale was used. Chi-square test for categorical variables, Wilcoxon test for inter-group comparisons, and Kruskal-Wallis H and Dunn's multiple comparisons tests for intra-group comparisons were employed ($\alpha=0.05$).

RESULTS: Two hundred fifty-nine valid questionnaires were obtained (statistical power $\geq 95\%$). No significant relationship was found between the clinics and the demographic variables ($p>0.05$). In all the inter-group comparisons, the graduates' routine and special clinics were similar ($p>0.05$); however, for most of the items, the undergraduate clinic was significantly different from and inferior to the graduate clinics ($p<0.05$ or $p<0.01$). In intra-group comparisons, the satisfaction scores of the graduates' clinics were always greater than the emphasis scores (positive values). Contrarily, mostly negative values were obtained at the undergraduate clinic (5/8). The median satisfaction score was always 5 (very good) for the graduates' clinics, and 4 (good) or 5 for the undergraduates' clinic.

CONCLUSION: The patients rated their satisfaction for the endodontic clinics of the Faculty of Dentistry at Gazi University mostly as good or very good. The patients' satisfaction for the graduate clinics was greater than that of the undergraduate clinic.

KEYWORDS: Dental student; endodontics; patient satisfaction