

## ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ORIGINAL PAPER

# Ικανοποίηση των χρηστών από τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες στην Κύπρο

**ΣΚΟΠΟΣ** Η εκτίμηση της ικανοποίησης των χρηστών από τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες στην Κύπρο και των πιθανών παραγόντων που σχετίζονται με την ικανοποίηση αυτή. **ΥΛΙΚΟ-ΜΕΘΟΔΟΣ** Εκπονήθηκε μια συγχρονική μελέτη από τον Μάρτιο έως τον Ιούνιο του 2016 στα δημόσια νοσοκομεία και στα κέντρα υγείας της Κύπρου, με τη χρήση ερωτηματολογίου. Ο μελετώμενος πληθυσμός περιλάμβανε 414 χρήστες που προέκυψαν με δειγματοληψία ευκολίας και το ποσοστό απόκρισης ήταν 92% (414/450). Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε τα εξής: (α) Δημογραφικά χαρακτηριστικά των χρηστών, (β) χρήση των δημόσιων οδοντιατρικών υπηρεσιών και (γ) ικανοποίηση των χρηστών αναφορικά με την προσβασιμότητα/οργάνωση, το προσωπικό και την ποιότητα εργασίας. **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ** Οι περισσότεροι επισκέφθηκαν οδοντίατρο για την ανακούφιση από τον πόνο (30,9%), για τη συνέχιση της θεραπείας (17,5%) και για προληπτικούς λόγους (12,5%). Οι περισσότεροι είχαν επισκεφθεί ξανά τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες στην Κύπρο (78,7%), ενώ σχεδόν όλοι δήλωσαν ότι θα τις επισκεφθούν πάλι (97%) και ότι θα τις σύστηναν σε συγγενείς/φίλους τους (95%). Η μέση ικανοποίηση σε όλες τις κλίμακες ήταν αρκετά υψηλή. Οι άνδρες, οι χρήστες οι οποίοι επισκέφθηκαν τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες στη Λευκωσία και οι χρήστες που επισκέφθηκαν τα αγροτικά κέντρα υγείας ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι σχετικά με την προσβασιμότητα/οργάνωση. Επί πλέον, οι χρήστες που επισκέφθηκαν τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες στη Λεμεσό ήταν οι λιγότερο ικανοποιημένοι για το προσωπικό, την ποιότητα εργασίας και τη συνολική ικανοποίηση, ενώ οι χρήστες στην Πάφο ήταν οι περισσότερο ικανοποιημένοι. Τέλος, οι χρήστες που επισκέφθηκαν τα αγροτικά κέντρα υγείας είχαν μεγαλύτερη βαθμολογία συνολικής ικανοποίησης. **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ** Η ικανοποίηση των χρηστών από τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες στην Κύπρο είναι αρκετά υψηλή, με τη μικρότερη ικανοποίηση να αφορά στην προσβασιμότητα/οργάνωση και τη μεγαλύτερη ικανοποίηση να αναφέρεται στο προσωπικό.

Είναι επιτακτική πλέον η εκτίμηση της ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών υγείας, η οποία αποτελεί μια άμεση και σχετικά αξιόπιστη μέθοδο ανατροφοδότησης για τις υπηρεσίες υγείας, έτσι ώστε να προσαρμοστούν αντίστοιχα.<sup>1</sup> Η έννοια της ικανοποίησης είναι πολυδιάστατη και αφορά σε πολλές πτυχές της παρεχόμενης φροντίδας, όπως η ποιότητα, η προσβασιμότητα, η διαθεσιμότητα, οι ανέσεις που παρέχονται, η διαχείριση του πόνου, η γενική ικανοποίηση, η οργάνωση, η αποτελεσματικότητα και οι εκβάσεις της θεραπείας.<sup>2,3</sup> Οι παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση μπορούν να ομαδοποιηθούν σε δύο κατηγορίες: (α) Στους παράγοντες οι οποίοι αφορούν στους επαγγελματίες υγείας (π.χ. οι ικανότητες, η συμπεριφορά, οι δεξιότητες επικοινωνίας, η προσωπικότητα κ.ά.) και (β)

στους παράγοντες που αφορούν στους χρήστες, όπως π.χ. τα δημογραφικά και τα οικονομικά χαρακτηριστικά (φύλο, ηλικία, επάγγελμα, εκπαιδευτικό επίπεδο, ασφαλιστική κάλυψη κ.ά.), αλλά και στο επίπεδο υγείας.<sup>4,5</sup>

Στην περίπτωση της οδοντιατρικής φροντίδας, έχει βρεθεί συσχέτιση ανάμεσα στην ικανοποίηση των χρηστών και στην καλύτερη συνεργασία, στη λιγότερη ανησυχία, στον λιγότερο πόνο και στα λιγότερα χαμένα ραντεβού.<sup>3,6</sup> Επί πλέον, μεγαλύτερη ικανοποίηση σχετίζεται με αύξηση των τακτικών επισκέψεων στον οδοντίατρο, με προφανείς θετικές επιπτώσεις στην πρόληψη και στην έγκαιρη διάγνωση των στοματικών παθήσεων, σε μειωμένο κόστος, μικρότερη ταλαιπωρία και μικρότερο χρόνο αποκατάστασης.<sup>7-9</sup>

ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ 2019, 36(2):195-201  
ARCHIVES OF HELLENIC MEDICINE 2019, 36(2):195-201

Χ. Χαραλάμπος,<sup>1</sup>  
Χ. Χαραλάμπος,<sup>1</sup>  
Π. Γαλάνης,<sup>2</sup>  
Χ. Τσέλεπος,<sup>3</sup>  
Μ. Θεοδώρου<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου,  
Λευκωσία, Κύπρος

<sup>2</sup>Τμήμα Νοσηλευτικής, Εργαστήριο  
Οργάνωσης και Αξιολόγησης Υπηρεσιών  
Υγείας, Εθνικό και Καποδιστριακό  
Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα

<sup>3</sup>Υπουργείο Υγείας Κύπρου,  
Λευκωσία, Κύπρος

Users' satisfaction of public dental  
services in Cyprus

Abstract at the end of the article

### Λέξεις ευρετηρίου

Δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες  
Ικανοποίηση  
Κύπρος

Υποβλήθηκε 15.1.2018  
Εγκρίθηκε 22.1.2018

Οι δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες στην Κύπρο παρέχουν ένα ευρύ φάσμα οδοντιατρικής φροντίδας στους δικαιούχους με πολύ χαμηλό κόστος (3 € ανά επίσκεψη), χωρίς όμως να καλύπτονται και οι πολυδάπανες εργασίες, όπως π.χ. οι ακίνητες προσθετικές εργασίες και τα εμφυτεύματα. Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία, η συνολική ικανοποίηση από τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες στην Κύπρο είναι αρκετά υψηλή, με μεγαλύτερη ικανοποίηση από την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και το οδοντιατρικό προσωπικό και μικρότερη από άλλες παραμέτρους, όπως π.χ. η προσβασιμότητα.<sup>10-12</sup>

Σε μια περίοδο όπου στην Κύπρο αναμένονται σημαντικές μεταρρυθμίσεις στον τομέα της υγείας, με την εφαρμογή του Γενικού Σχεδίου Υγείας (όπου οι ασθενείς θα έχουν τη δυνατότητα επιλογής ιατρού/οδοντίατρου μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα), η εκτίμηση της ικανοποίησης των χρηστών αναμένεται να προσφέρει χρήσιμες πληροφορίες. Για τον λόγο αυτόν εκπονήθηκε η παρούσα μελέτη, με σκοπό την εκτίμηση της ικανοποίησης των χρηστών από τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες στην Κύπρο και των πιθανών παραγόντων που σχετίζονται με την εν λόγω ικανοποίηση.

## ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

### Μεθοδολογία

Διεξήχθη μια συγχρονική μελέτη από τον Μάρτιο έως τον Ιούνιο του 2016 στα δημόσια νοσοκομεία και στα κέντρα υγείας της Κύπρου, με τη χρήση ερωτηματολογίου. Ο μελετώμενος πληθυσμός περιλάμβανε 414 χρήστες που προέκυψαν με δειγματοληψία ευκολίας και το ποσοστό απόκρισης ήταν 92% (414/450). Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των χρηστών, τη συχνότητα και τον λόγο επίσκεψης, καθώς και την ικανοποίηση των χρηστών σε θέματα όπως η προσβασιμότητα, η οργάνωση, η ποιότητα των υπηρεσιών και το προσωπικό. Το ερωτηματολόγιο διαμορφώθηκε με βάση την αντίστοιχη βιβλιογραφία και προσαρμόστηκε στις ανάγκες της Κύπρου.<sup>10-13</sup> Το ερωτηματολόγιο ήταν ανώνυμο και τοποθετείτο σε αδιαφανή φάκελο από τους χρήστες έπειτα από τη συμπλήρωσή του, έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η ανωνυμία και η εμπιστευτικότητα.

Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε τα εξής: (α) Δημογραφικά χαρακτηριστικά των χρηστών (φύλο, ηλικία, τόπος μόνιμης διαμονής, εθνικότητα, εκπαιδευτικό επίπεδο), (β) χρήση των δημόσιων οδοντιατρικών υπηρεσιών (λόγος επίσκεψης στον οδοντίατρο, λόγος επιλογής, συχνότητα επισκέψεων) και (γ) ικανοποίηση των χρηστών αναφορικά με την προσβασιμότητα και τον τρόπο οργάνωσης (10 ερωτήσεις, όπως π.χ. χώρος στάθμευσης, ώρες λειτουργίας, χρόνος αναμονής, υλικά, εξοπλισμός κ.ά.), το προσωπικό (8 ερωτήσεις, όπως π.χ. συμπεριφορά, ενδιαφέρον, χρόνος, πληροφορίες, ευγένεια κ.ά.) και την ποιότητα εργασίας (3 ερωτήσεις, όπως έλεγχος πόνου κατά τη διάρκεια της παρέμβασης, αριθμός επισκέψεων για

την ολοκλήρωση της θεραπείας και έκβαση). Οι απαντήσεις στις ερωτήσεις για την ικανοποίηση ήταν σε μια πεντάβαθμη κλίμακα τύπου Likert: πολύ δυσαρεστημένος (=1), δυσαρεστημένος (=2), ούτε ικανοποιημένος/ούτε δυσαρεστημένος (=3), ικανοποιημένος (=4), πολύ ικανοποιημένος (=5). Κάθε κλίμακα ικανοποίησης λάμβανε μια συνολική βαθμολογία με τιμές 1-5, ενώ οι χρήστες δήλωσαν και τη συνολική τους ικανοποίηση σε μια κλίμακα 1-5, με υψηλότερες βαθμολογίες να δηλώνουν μεγαλύτερη ικανοποίηση.

Για τον έλεγχο της εγκυρότητας όψης του ερωτηματολογίου διεξήχθη μια πιλοτική μελέτη με 20 χρήστες που επισκέφθηκαν την Οδοντιατρική Κλινική του Γενικού Νοσοκομείου Λευκωσίας. Πραγματοποιήθηκαν ελάχιστες συντακτικές διορθώσεις, καθώς το ερωτηματολόγιο ήταν κατανοητό για τους χρήστες. Επί πλέον, οι συντελεστές εσωτερικής αξιοπιστίας Cronbach's alpha για τις τρεις κλίμακες ικανοποίησης (προσβασιμότητα/τρόπος οργάνωσης, προσωπικό και ποιότητα εργασίας) ήταν >0,7, γεγονός που δηλώνει αποδεκτή αξιοπιστία του ερωτηματολογίου.

Για τη διεξαγωγή της μελέτης ελήφθησαν οι έγγραφες άδειες από το Γραφείο Επιτρόπου Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, την Εθνική Επιτροπή Βιοηθικής Κύπρου και το Υπουργείο Υγείας της Κύπρου (Τμήμα Ερευνών).

### Στατιστική ανάλυση

Οι κατηγορικές μεταβλητές παρουσιάζονται ως απόλυτες (n) και σχετικές (%) συχνότητες, ενώ οι ποσοτικές μεταβλητές παρουσιάζονται ως μέση τιμή και τυπική απόκλιση. Για τον έλεγχο της κανονικής κατανομής των ποσοτικών μεταβλητών εφαρμόστηκε ο έλεγχος των Kolmogorov-Smirnov και τα διαγράμματα κανονικότητας και βρέθηκε ότι οι ποσοτικές μεταβλητές ακολουθούσαν την κανονική κατανομή. Για τη διερεύνηση της ύπαρξης σχέσης μεταξύ μιας ποσοτικής μεταβλητής και μιας διχοτόμου μεταβλητής χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος t, ενώ για τη διερεύνηση της ύπαρξης σχέσης μεταξύ μιας ποσοτικής μεταβλητής και μιας κατηγορικής μεταβλητής με >2 κατηγορίες χρησιμοποιήθηκε η ανάλυση διασποράς. Στην περίπτωση που >2 ανεξάρτητες μεταβλητές προέκυψαν στατιστικά σημαντικές στο επίπεδο του 0,2 ( $p < 0,2$ ) στη διμεταβλητή ανάλυση, εφαρμόστηκε πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση με εξαρτημένες μεταβλητές τις βαθμολογίες ικανοποίησης. Στην περίπτωση αυτή, εφαρμόστηκε η μέθοδος της πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης με την προς τα πίσω διαγραφή των μεταβλητών. Στην περίπτωση της πολλαπλής γραμμικής παλινδρόμησης, παρουσιάζονται οι συντελεστές b, τα αντίστοιχα 95% διαστήματα εμπιστοσύνης και οι τιμές p. Το αμφίπλευρο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ορίστηκε ίσο με 0,05. Η ανάλυση των δεδομένων διενεργήθηκε με το λογισμικό πρόγραμμα Statistical Package for Social Sciences (IBM SPSS), έκδοση 21.0.

## ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στον πίνακα 1 παρουσιάζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων. Περισσότεροι από τους μισούς συμμετέχοντες (57,7%) επισκέφθηκαν νοσοκομεία/

**Πίνακας 1.** Δημογραφικά χαρακτηριστικά του μελετώμενου πληθυσμού.

Δημογραφικά χαρακτηριστικά	n	Ποσοστό (%)
<i>Νοσοκομείο/Κέντρο Υγείας</i>		
Λευκωσία	239	57,7
Νοσοκομεία	59	14,2
Κέντρα Υγείας	180	43,5
Λεμεσός	68	16,4
Νοσοκομεία	44	10,6
Κέντρα Υγείας	24	5,8
Λάρνακα	61	14,7
Νοσοκομεία	49	11,8
Κέντρα Υγείας	12	2,9
Πάφος	46	11,1
Νοσοκομεία	30	7,2
Κέντρα Υγείας	16	3,9
<i>Φύλο</i>		
Άνδρες	170	41,1
Γυναίκες	244	58,9
<i>Ηλικία (έτη)</i>		
18–44	147	35,5
45–64	152	36,7
65–74	83	20,0
>75	29	7,0
<i>Τόπος μόνιμης διαμονής</i>		
Αστική	256	61,8
Αγροτική	152	36,7
<i>Εθνικότητα</i>		
Κυπριακή	390	94,2
Μη κυπριακή	24	5,7
<i>Εκπαιδευτικό επίπεδο</i>		
Καμιά εκπαίδευση/λίγες τάξεις Δημοτικού	26	6,3
Απόφοιτοι Δημοτικού	53	12,8
Απόφοιτοι Γυμνασίου	42	10,1
Απόφοιτοι Λυκείου	144	34,8
Μεταλυκειακή εκπαίδευση (<2 έτη)	37	8,9
Τριτοβάθμια	80	19,3
Μεταπτυχιακές σπουδές	30	7,2
<i>Οικογενειακή κατάσταση</i>		
Έγγαμοι	280	67,6
Άγαμοι	64	15,5
Χήροι	24	5,8
Διαζευγμένοι	39	9,4
Σε συμβίωση	7	1,7

κέντρα υγείας της Λευκωσίας, ενώ οι περισσότεροι ήταν κυπριακής εθνικότητας (94,2%), γυναίκες (58,9%), ηλικίας 45–64 ετών (37%), έγγαμοι (67,6%) και διέμεναν σε αστική περιοχή (61,8%).

Στην περίπτωση της χρήσης των δημόσιων οδοντιατρικών υπηρεσιών, το 58,5% (n=242) δήλωσε ότι επισκέφθηκε οδοντίατρο για τελευταία φορά σε <6 μήνες, το 16,7% (n=69) μεταξύ 6–12 μηνών, το 10,4% (n=43) μεταξύ 12–24 μηνών, το 9,7% (n=40) για >24 μήνες, ενώ το 3,1% (n=13) τον επισκέφθηκε για πρώτη φορά. Οι περισσότεροι επισκέφθηκαν οδοντίατρο για την ανακούφιση από τον πόνο (30,9%, n=124), για τη συνέχιση της θεραπείας (17,5%, n=70) και για προληπτικούς λόγους (12,5%, n=50). Οι περισσότεροι είχαν επισκεφθεί ξανά τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες στην Κύπρο (78,7%, n=326), ενώ σχεδόν όλοι δήλωσαν ότι θα τις επισκεφθούν πάλι (97%, n=401) και ότι θα τις σύστηναν σε συγγενείς/φίλους τους (95%, n=394). Επί πλέον, το 83% (n=342) δήλωσε ότι θα επέλεγε να συνεχίσει τη θεραπεία του στις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες, ακόμη και εάν είχε τη δυνατότητα να επιλέξει ιδιωτικές οδοντιατρικές υπηρεσίες.

Η πλειονότητα των συμμετεχόντων επισκέφθηκε τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες και όχι τις ιδιωτικές για οικονομικούς λόγους (76,6%, n=311), το 26,8% (n=109) λόγω μεγαλύτερης εμπιστοσύνης στις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες, το 25,4% (n=103) εξ αιτίας της απόστασης, το 21,2% (n=86) λόγω της καλύτερης συμπεριφοράς και προσέγγισης του προσωπικού, το 18% (n=73) εξ αιτίας καλύτερης ποιότητας εργασίας και το 11,6% (n=47) λόγω ταχύτερης εξυπηρέτησης.

Ως προς την ικανοποίηση από τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες, σε κλίμακα 1–5, η μέση ικανοποίηση από την προσβασιμότητα/οργάνωση ήταν 4,22 (0,57), η μέση ικανοποίηση από το προσωπικό ήταν 4,61 (0,51), η μέση ικανοποίηση από την ποιότητα εργασίας ήταν 4,47 (0,60) και η μέση συνολική ικανοποίηση ήταν 4,41 (0,49).

Στον πίνακα 2 παρουσιάζονται οι διμεταβλητές συσχετίσεις ανάμεσα στα δημογραφικά χαρακτηριστικά και στην ικανοποίηση των χρηστών από τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες, ενώ στον πίνακα 3 παρουσιάζονται οι αντίστοιχες πολυμεταβλητές αναλύσεις. Οι άνδρες, οι χρήστες οι οποίοι επισκέφθηκαν τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες στη Λευκωσία και οι χρήστες που επισκέφθηκαν τα αγροτικά κέντρα υγείας ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι από την προσβασιμότητα/οργάνωση. Επί πλέον, οι χρήστες που επισκέφθηκαν τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες στη Λεμεσό ήταν οι λιγότερο ικανοποιημένοι από το προσωπικό, την ποιότητα εργασίας και τη συνολική ικανοποίηση, ενώ οι χρήστες στην Πάφο ήταν οι περισσότερο ικανοποιη-

**Πίνακας 2.** Διμεταβλητές συσχετίσεις ανάμεσα στα δημογραφικά χαρακτηριστικά και την ικανοποίηση των χρηστών από τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες.

	Ικανοποίηση από την προσβασιμότητα/οργάνωση			Ικανοποίηση από το προσωπικό			Ικανοποίηση από την ποιότητα εργασίας			Συνολική ικανοποίηση		
	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Τιμή p	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Τιμή p	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Τιμή p	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση	Τιμή p
Φύλο			0,02*			0,33*			0,53*			0,08*
Άνδρες	4,30	0,56		4,64	0,53		4,49	0,61		4,46	0,50	
Γυναίκες	4,16	0,57		4,59	0,50		4,45	0,60		4,37	0,49	
Ηλικία (έτη)			0,67**			0,61**			0,87**			0,73**
18-44	4,33	0,52		4,44	0,51		4,45	0,63		4,56	0,54	
45-64	4,23	0,52		4,54	0,50		4,52	0,50		4,57	0,45	
65-74	4,31	0,57		4,45	0,53		4,56	0,66		4,36	0,52	
>75	4,11	0,54		4,59	0,51		4,54	0,64		4,47	0,49	
Πόλη			0,05**			0,01**			<0,001**			0,03**
Λευκωσία	4,28	0,52		4,61	0,47		4,46	0,58		4,43	0,46	
Λεμεσός	4,09	0,69		4,44	0,73		4,28	0,80		4,25	0,68	
Λάρνακα	4,14	0,68		4,64	0,41		4,58	0,44		4,40	0,45	
Πάφος	4,19	0,44		4,78	0,38		4,68	0,47		4,50	0,35	
Οικογενειακή κατάσταση			0,01**			0,01**			0,02**			<0,001**
Έγγαμοι/σε συμβίωση	4,29	0,50		4,67	0,45		4,53	0,55		4,47	0,43	
Άγαμοι	4,07	0,66		4,46	0,68		4,29	0,77		4,25	0,64	
Χήροι	4,00	0,55		4,42	0,62		4,33	0,74		4,21	0,56	
Διαζευγμένοι	4,17	0,80		4,63	0,48		4,53	0,56		4,40	0,55	
Εκπαιδευτικό επίπεδο			0,92**			0,32**			0,73**			0,92**
Λίγες τάξεις/απόφοιτοι Δημοτικού	4,23	0,55		4,53	0,57		4,42	0,65		4,37	0,52	
Απόφοιτοι Γυμνασίου/Λυκείου	4,23	0,61		4,61	0,53		4,46	0,64		4,41	0,52	
Μεταλυκειακή εκπαίδευση	4,21	0,55		4,54	0,55		4,52	0,60		4,39	0,52	
Τριτοβάθμια εκπαίδευση	4,19	0,53		4,66	0,42		4,50	0,51		4,42	0,43	
Εθνικότητα			0,24**			0,16*			0,16*			0,15*
Κυπριακή	4,23	0,57		4,62	0,50		4,48	0,60		4,42	0,49	
Μη κυπριακή	4,09	0,56		4,42	0,64		4,28	0,66		4,24	0,55	
Κέντρα Υγείας			<0,001*			0,11*			0,68*			0,01*
Αστικά	4,15	0,60		4,55	0,55		4,46	0,64		4,36	0,53	
Αγροτικά	4,34	0,49		4,66	0,43		4,49	0,53		4,48	0,42	

\* Έλεγχος t \*\* Ανάλυση διασποράς

**Πίνακας 3.** Στατιστικά σημαντικά αποτελέσματα των πολλαπλών γραμμικών παλινδρομήσεων με εξαρτημένες μεταβλητές τις βαθμολογίες ικανοποίησης.

Ανεξάρτητη μεταβλητή	Βαθμολογία ικανοποίησης							
	Προσβασιμότητα/οργάνωση		Προσωπικό		Ποιότητα εργασίας		Συνολική	
	Συντελεστής b (95% ΔΕ)	Τιμή p	Συντελεστής b (95% ΔΕ)	Τιμή p	Συντελεστής b (95% ΔΕ)	Τιμή p	Συντελεστής b (95% ΔΕ)	Τιμή p
Άνδρες σε σχέση με γυναίκες	0,14 (0,03–0,27)	0,01						
Λευκωσία σε σχέση με Λεμεσό	0,19 (0,05–0,32)	0,04	0,16 (0,02–0,22)	0,03	0,16 (0,08–0,42)	0,01	0,19 (0,07–0,52)	0,03
Λάρνακα σε σχέση με Λεμεσό			0,19 (0,08–0,32)	0,02	0,31 (0,12–0,49)	0,01		
Πάφος σε σχέση με Λεμεσό			0,33 (0,13–0,55)	0,01	0,40 (0,21–0,62)	0,01	0,25 (0,11–0,42)	0,02
Αγροτικά κέντρα υγείας σε σχέση με αστικά κέντρα υγείας	0,20 (0,11–0,41)	<0,001					0,12 (0,04–0,34)	0,01

ΔΕ: διάστημα εμπιστοσύνης

μένοι. Τέλος, οι χρήστες που επισκέφθηκαν τα αγροτικά κέντρα υγείας είχαν μεγαλύτερη βαθμολογία συνολικής ικανοποίησης.

## ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Στην παρούσα μελέτη βρέθηκε υψηλός βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες στην Κύπρο, εύρημα το οποίο επιβεβαιώνεται και από παρόμοιες μελέτες στην Κύπρο.<sup>10–12</sup> Επί πλέον, σε παρόμοιο συμπέρασμα καταλήγουν και άλλες μελέτες διεθνώς παρά τις ιδιαιτερότητες των συστημάτων υγείας ως προς τον τρόπο οργάνωσης και χρηματοδότησης, τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τη μεθοδολογική προσέγγιση και τον φορέα παροχής οδοντιατρικής φροντίδας.<sup>5–7,14,15</sup> Επισημαίνεται πάντως ότι τα υψηλά επίπεδα ικανοποίησης δεν ταυτίζονται πάντα με υψηλά επίπεδα ποιότητας. Στην προκειμένη περίπτωση η μεγάλη ικανοποίηση μπορεί να συνδέεται τόσο με τις χαμηλές προσδοκίες των χρηστών όσο και με το χαμηλό κόστος που καλούνται να πληρώσουν, τα οποία ίσως να περιορίζουν τις ήδη χαμηλές τους προσδοκίες.

Αναλύοντας τις τρεις διαστάσεις της ικανοποίησης (προσβασιμότητα και τρόπος οργάνωσης, προσωπικό και ποιότητα οδοντιατρικής φροντίδας), η ικανοποίηση από το προσωπικό είχε την υψηλότερη βαθμολογία. Ενδεχομένως οι χρήστες των δημόσιων οδοντιατρικών υπηρεσιών να δυσκολεύονται να εκφράσουν πιθανή δυσαρέσκεία τους προς το προσωπικό, ιδιαίτερα όταν είναι συχνοί επισκέπτες και έχουν δημιουργήσει μια σχέση εξάρτησης. Επί πλέον, ίσως και να είναι ενδεικτικό της ιδιαίτερης προσπάθειας που κα-

ταβάλλεται τα τελευταία έτη για την καλύτερη εξυπηρέτηση των χρηστών από το οδοντιατρικό και λοιπό προσωπικό. Σε αυτό μπορεί να βοήθησαν και τα εκπαιδευτικά σεμινάρια που έλαβαν χώρα στις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες στην Κύπρο, με στόχο και τη βελτίωση των δεξιοτήτων επικοινωνίας του προσωπικού με τους χρήστες.

Η διάσταση της ικανοποίησης που υστερεί σχετικά σε σύγκριση με τις άλλες είναι εκείνη της προσβασιμότητας και της οργάνωσης, καθώς το 71% των ασθενών δήλωσαν ικανοποιημένοι. Σημειώνεται ότι η βελτίωση της προσβασιμότητας και της οργάνωσης έχει αυξημένο βαθμό δυσκολίας, καθώς απαιτεί επί πλέον πόρους αλλά και μέτρα που υπερβαίνουν την εξουσία και τις δυνατότητες των δημοσίων οδοντιατρικών υπηρεσιών. Ο χώρος στάθμευσης των αυτοκινήτων, οι κτηριακές εγκαταστάσεις, το ωράριο λειτουργίας και ο χρόνος αναμονής για εξέταση είναι χρόνια προβλήματα που εντοπίστηκαν και σε προηγούμενες μελέτες, οι οποίες διεξήχθησαν τόσο στις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες των νοσοκομείων στην Κύπρο<sup>10–12</sup> όσο και στα δημόσια κέντρα υγείας της Κύπρου.<sup>17</sup>

Επί πλέον, βρέθηκε ότι οι άνδρες ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι σε σχέση με τις γυναίκες, με το σχετικό εύρημα να μην υποστηρίζεται από τη βιβλιογραφία, καθώς αντίστοιχες μελέτες είτε δεν βρήκαν σχέση μεταξύ φύλου και ικανοποίησης<sup>7,10,14,17,18</sup> είτε καταδείχθηκε ότι οι γυναίκες είναι περισσότερες ικανοποιημένες.<sup>19</sup>

Σημειώνεται ότι δεν παρατηρήθηκε σχέση μεταξύ του εκπαιδευτικού επιπέδου και της ικανοποίησης, μολονότι σε παρόμοιες μελέτες βρέθηκε ότι η αύξηση του εκπαιδευτικού επιπέδου σχετίζεται με μείωση της ικανοποίησης.<sup>17,20</sup> Επί

πλέον, παρατηρήθηκε ότι οι χρήστες που επισκέφθηκαν τα κέντρα υγείας σε αγροτικές περιοχές ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι. Το εν λόγω εύρημα επιβεβαιώνεται και από παρόμοιες μελέτες στις οποίες βρέθηκε ότι οι κάτοικοι των αγροτικών περιοχών που επισκέπτονται τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες είναι μεγαλύτερης ηλικίας, χαμηλότερου εκπαιδευτικού επιπέδου και με μειωμένες προσδοκίες, γεγονός το οποίο μπορεί να ερμηνεύει και τη μεγαλύτερη ικανοποίηση.<sup>12,16</sup> Άλλη πιθανή ερμηνεία είναι ο μεγαλύτερος αριθμός επισκέψεων ανά ιατρό στα αστικά κέντρα υγείας συγκριτικά με τα αγροτικά, με αποτέλεσμα να μειώνεται η μέση διάρκεια της επίσκεψης και να αυξάνεται ο χρόνος αναμονής, οδηγώντας έτσι σε μικρότερη ικανοποίηση.

Αναφορικά με την ικανοποίηση στις διάφορες επαρχίες, τα ευρήματα της παρούσας μελέτης επιβεβαιώθηκαν και από προγενέστερη μελέτη με τους χρήστες των δημόσιων οδοντιατρικών υπηρεσιών στην Πάφο να είναι οι πλέον ικανοποιημένοι.<sup>17</sup> Η επαρχία της Πάφου είναι η μικρότερη αριθμητικά σε πληθυσμό στην Κύπρο, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει συχνότερα σε στενότερες διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ χρηστών και οδοντιάτρων και κατ'επέκταση σε μεγαλύτερη ικανοποίηση. Επί πλέον, η μικρότερη ζήτηση υπηρεσιών οδοντιατρικής φροντίδας στην επαρχία της Πάφου συμβάλλει στη μείωση του χρόνου αναμονής και των προβλημάτων πρόσβασης και χρήσης.

Παρατηρήθηκε ότι η κυριότερη αιτία προσέλευσης ήταν η ανακούφιση από τον πόνο, εύρημα που συνάδει με την αντίστοιχη βιβλιογραφία, σύμφωνα με την οποία οι κάτοικοι της Κύπρου έχουν το υψηλότερο ποσοστό επίσκεψης στον οδοντίατρο για επείγον περιστατικό συγκριτικά με τους κατοίκους των υπόλοιπων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.<sup>21</sup>

Το αυξημένο ποσοστό επίσκεψης στον οδοντίατρο για αντιμετώπιση επειγόντων περιστατικών χρήζει πε-

ραιτέρω διερεύνησης, καθώς επηρεάζεται από αρκετές παραμέτρους, όπως το κοινωνικό και το οικονομικό επίπεδο των ατόμων, τις γνώσεις και τις αντιλήψεις τους για τη στοματική υγεία, τη στάση των επαγγελματιών υγείας απέναντι στους ασθενείς και τον βαθμό ενθάρρυνσης για προληπτικές επισκέψεις. Ιδιαίτερο ρόλο διαδραματίζει το οικονομικό επίπεδο, καθώς σε πρόσφατη μελέτη στην Κύπρο περίπου το 35% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι λόγω της οικονομικής κρίσης περιορίσαν τη συχνότητα των επισκέψεών τους στον οδοντίατρο.<sup>22</sup> Η παρούσα μελέτη είχε και αρκετούς περιορισμούς, με σημαντικότερο το γεγονός ότι πρόκειται για μια συγχρονική μελέτη που δεν προσφέρει τη δυνατότητα εξαγωγής αιτιακών σχέσεων παρά μόνο πιθανολογικών σχέσεων με σημαντικό σφάλμα. Για τον λόγο αυτόν, η εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων απαιτεί ιδιαίτερη περίσκεψη και σαφέστατα τη διεξαγωγή παρόμοιων μελετών με μεγαλύτερο μάλιστα αριθμό συμμετεχόντων, έτσι ώστε να μειωθεί το τυχαίο σφάλμα. Επί πλέον, δεν συμπεριλήφθηκαν χρήστες των δημόσιων οδοντιατρικών υπηρεσιών που δεν μιλούν ή και δεν μπορούν να διαβάσουν Ελληνικά, οι οποίοι πιθανότατα να έχουν και περισσότερα προβλήματα και δυσκολίες. Τέλος, διερευνήθηκαν ορισμένα μόνο δημογραφικά χαρακτηριστικά που ενδεχομένως να σχετίζονται με την ικανοποίηση, ενώ είναι σαφές ότι μπορούν να μελετηθούν και άλλα, όπως π.χ. το οικονομικό επίπεδο, οι γνώσεις και οι στάσεις για τα οδοντιατρικά θέματα κ.ά.

Συμπερασματικά, η παρούσα μελέτη αποτελεί μια αρχική προσέγγιση για την ικανοποίηση των χρηστών από τις δημόσιες οδοντιατρικές υπηρεσίες στην Κύπρο σε περίοδο οικονομικής κρίσης. Απαιτείται η διεξαγωγή παρόμοιων μελετών με μικρότερο σφάλμα, έτσι ώστε να είναι η δυνατή η εξαγωγή ασφαλέστερων συμπερασμάτων.

## ABSTRACT

### Users' satisfaction of public dental services in Cyprus

C. CHARALAMBOUS,<sup>1</sup> C. CHARALAMBOUS,<sup>1</sup> P. GALANIS,<sup>2</sup> C. TSELEPOS,<sup>3</sup> M. THEODOROU<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Open University of Cyprus, Nicosia, Cyprus, <sup>2</sup>Department of Nursing, Center for Health Services Management and Evaluation, National and Kapodistrian University of Athens, Athens, Greece, <sup>3</sup>Ministry of Health, Nicosia, Cyprus

*Archives of Hellenic Medicine* 2019, 36(2):195–201

**OBJECTIVE** To explore user satisfaction with the public dental services in Cyprus and the factors affecting their satisfaction. **METHOD** A cross-sectional study was conducted in March to June 2016 in public hospitals and health centers in Cyprus, using a self-reported questionnaire. The study population was a convenience sample of 414 users of the dental services, with a response rate of 92% (414/450). The questionnaire included: (a) The demographic characteristics of the users, (b) their use of public dental services, and (c) their satisfaction with regards to access/organization, personnel and quality of work. **RESULTS** Most users visited the dentist for relief of pain (30.9%), continuity of

treatment (17.5%) and prevention (12.5%). Most respondents had used the public dental services in Cyprus previously (78.7%), and almost all stated that they will use them again (97.0%), and recommend them to their family/friends (95.0%). The mean satisfaction score on all the scales was very high. Male users who attended the public dental services in Nicosia and users who attended the rural health centers recorded higher satisfaction scores on the access/organization scale. Users who attended the public dental services in Limassol recorded the lowest satisfaction scores on the personnel and quality of work scales and on the total satisfaction scale, while those who attended the public dental services in Pafos recorded the highest satisfaction scores. Finally, users of the rural health centers recorded the highest total satisfaction scores. **CONCLUSIONS** User satisfaction with the public dental services in Cyprus is very high, with the lowest level of satisfaction being with access/organization and the highest being with the personnel.

**Key words:** Cyprus, Public dental services, Satisfaction

## Βιβλιογραφία

- MERKOURIS A, PAPATHANASSOGLU ED, LEMONIDOU C. Evaluation of patient satisfaction, with nursing care: Quantitative or qualitative approach? *Int J Nurs Stud* 2004, 41:355–367
- STOUTHARD M, HARTMAN CA, HOOGSTRATEN J. Development of a Dutch version of the Dental Visit Satisfaction Scale. *Community Dent Oral Epidemiol* 1992, 20:351–353
- EBN AHMADY A, PAKKHESAL M, ZAFARMAND AH, LANDO HA. Patient satisfaction surveys in dental school clinics: A review and comparison. *J Dent Educ* 2015, 79:388–393
- BATBAATAR E, DORJDAGVA J, LUVSANNYAM A, SAVINO MM, AMEN-TA P. Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspect Public Health* 2017, 137:89–101
- PATEL JY. A study on evaluation of patient satisfaction with dental health care services. *Int J Sci Res Publ* 2014, 4:1–4
- MAHROUS MS, HIFNAWY T. Patient satisfaction from dental services provided by the College of Dentistry, Taibah University, Saudi Arabia. *Journal of Taibah University Medical Sciences* 2012, 7:104–109
- BALKARAN RL, OSOBA T, RAFEEK R. A cross-sectional study of patients' satisfaction with dental care facilities: A survey of adult treatment at the University of the West Indies, School of Dentistry. *West Indian Med J* 2014, 63:490–498
- BHASKAR V, MCGRAW KA, DIVARIS K. The importance of preventive dental visits from a young age: Systematic review and current perspectives. *Clin Cosmet Investig Dent* 2014, 6:21–27
- THOMSON WM, WILLIAMS SM, BROADBENT JM, POULTON R, LOCKER D. Long-term dental visiting patterns and adult oral health. *J Dent Res* 2010, 89:307–311
- CHARALAMBOUS C. Patients' satisfaction with urban and rural public dental services in Cyprus. Thesis. King's College University of London, London, 2004
- ΒΙΟΛΑΡΗ Α. Προσδοκίες και αντιλήψεις πολιτών που ζητούν οδοντιατρική περίθαλψη από τις οδοντιατρικές υπηρεσίες. Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία. Διοίκηση Υπηρεσιών και Μονάδων Υγείας, Frederick University, Λευκωσία, 2012
- ΡΟΔΙΑΣ Χ, ΒΡΥΓΩΝΗ Ε. Αξιολόγηση της ποιότητας των οδοντιατρικών υπηρεσιών στην Κύπρο (δημόσιος και ιδιωτικός τομέας). Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία. Διοίκηση Υπηρεσιών και Μονάδων Υγείας, Frederick University, Λευκωσία, 2011
- DAVIES AR, WARE JE Jr. *Development of a dental satisfaction questionnaire for the health insurance experiment*. US Department of Health and Human Services, Rand Corporation, Santa Monica, CA, 1982
- 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, 35:1513–1516
- ORENUGA OO, SOFOLA OO, UTI OO. Patient satisfaction: A survey of dental outpatients at the Lagos University Teaching Hospital, Nigeria. *Nig Q J Hosp Med* 2009, 19:47–52
- ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ Ε, ΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΣ Ι. Επίπεδα ικανοποίησης ασθενών-χρηστών στα κρατικά Κέντρα Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας στην Κύπρο. *Αρχ Έλλ Ιατρ* 2012, 29:614–622
- JOHN J, YATIM FM, MANI SA. Measuring service quality of public dental health care facilities in Kelantan, Malaysia. *Asia Pac J Public Health* 2011, 23:742–753
- SUR H, HAYRAN O, YILDIRIM C, MUMCU G. Patient satisfaction in dental outpatient clinics in Turkey. *Croat Med J* 2004, 45:651–654
- GOPALAKRISHNA P, MUNNALENENI V. Influencing satisfaction for dental services. *J Health Care Mark* 1993, 13:16–22
- HASHIM R. Patient satisfaction with dental services at Ajman University, United Arab Emirates. *East Mediterr Health J* 2005, 11:913–921
- EUROBAROMETER. Report: Oral health. Special Eurobarometer no 330/wave 72.3. European Commission, Brussels, 2010
- CHARALAMBOUS C, THEODOROU M, EATON K. The system of the provision of oral healthcare in the Republic of Cyprus and the effect of the economic crisis. *Oral Health Prev Dent* (under publication)

*Corresponding author:*

P. Galanis, 67 Mikras Asias street, 115 27 Athens, Greece  
e-mail: pegalan@nurs.uoa.gr