

**SPOKOJENOST  
PACIENTA  
NA DENTÁLNÍ  
HYGIENĚ**



Ve zdravotnických zařízeních jsou často k nalezení poučky pro to, jak by se měl chovat pacient, aby to nejvíce vyhovovalo ošetřujícímu. Tato brožurka je zaměřena spíše naopak. Jejím cílem je pomoci pacientovi cítit se při dentální hygieně komfortně. K tomu mohou pomoci body, které byly při průzkumu k bakalářské práci vyhodnoceny pacienty jako velmi významné pro jejich spokojenost.

Body, které jsou uvedeny na dalších stránkách brožury, byly důležité pro respondenty dotazníku k bakalářské práci. To ovšem neznamená, že musí být nutně důležité i pro Vás. Mohou ale posloužit jako odrazový můstek, čeho si při dentální hygieně začít všimnout a zjišťovat, zda je daná kategorie důležitá pro vaši spokojenost či nikoli. Možná Vám již delší dobu při dentální hygieně něco vadí, ale nikdy jste to hygienistce neřekli. Po vyřčení se pro Vás však návštěva dentální hygieny může stát příjemnější.

Zde je 10 nejčastějších bodů, které byly pacienti hodnoceny jako nejzásadnější pro jejich spokojenost. Nejsou řazeny podle důležitosti, ale podle pořadí, v jakém se s nimi nejspíše setkáte při návštěvě dentální hygieny.

### **Prostředí**



Prostředí poskytované zdravotnické péče může hrát v otázce Vaší spokojenosti velkou roli.

Z dotazníku vyplynulo, že nejdůležitějším faktorem v otázce prostředí je čistota, které si příchozí nejvíce všímají při vstupu do čekárny a ordinace. Možná se také nejvíce zaměřujete čistotu, možná na něco jiného. Pokud Vás však něco v prostředí ruší nebo Vám vadí, je dobré to zmínit.

### **Přístup a chování dentální hygienistky**

To, jakým způsobem dentální hygienistka jedná či vystupuje, je samozřejmě dáno její osobností a aktuálním rozpoložením. Zajisté platí, že hygienistka je pouze člověk a nikdy se nemůže svým chováním zvděčit všem. Pokud Vám v nějakém ohledu nevyhovuje vystupování nebo chování Vaší dentální hygienistky, zkuste jí říct, v čem konkrétně vidíte problém, ještě před tím, než se rozhodnete najít jinou. Možná vše půjde jednoduše vyřešit.



## Otázka času



Zdržení a pozdní vstup do ordinace není příjemný pro Vás ani pro dentální hygienistku. Občas se ovšem vyskytne situace, kdy hygienistka špatně odhadne potřebný čas strávený u jednoho pacienta a vezme později toho druhého. Obzvláště, pokud po hygieně spěcháte pryč, může to komplikovat situaci. V tuto chvíli je dobré hygienistku informovat a celou situaci řešit.

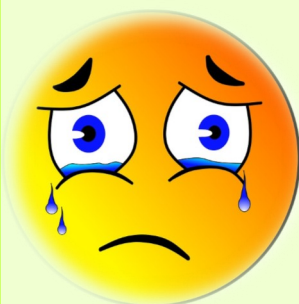
## Strach, obava

Již z dětství si mnoho lidí přináší špatné zkušenosti z ošetřování zubů, což se pak často promítá do současného vnímání zubařů a dentálních hygienistek. Pokud již do ordinace dentální hygieny vstupujete se strachem, je dobré, pokud to hygienistce můžete říct. Mohla by Vám pomoci strach či obavy zmírnit, aby pro Vás bylo ošetření přijatelnější.



## Bolest, citlivost

Nejen u zubního lékaře, ale i u dentální hygienistky mohou být nějaké výkony nepříjemné nebo dokonce bolestivé. Jakmile pro Vás bude něco takto nekomfortní, sdělte to prosím hygienistce. Obvykle je možné při ošetření zvolit jiný přístup nebo použít anestezii.



## Popisování prováděných výkonů



Informace o tom, co právě dentální hygienistka dělá nebo co se chystá udělat, mohou být pro někoho uklidňující a zmírňující strach, pro někoho naopak zbytečné a zdržující. Některá hygienistka popisuje každý krok, jiná naopak po celou návštěvu neříká nic. Pokud Vám nevyhovuje, jakým způsobem k tomu přistupuje Vaše hygienistka, zkuste ji požádat o změnu.

## Informace ohledně péče o chrup

Vysvětlování, jak se starat o zuby, patří k práci dentální hygienistky. Obdržené informace jsou vždy přizpůsobené konkrétnímu pacientovi a stavu jeho chrupu. Pokud jste již přišli na několikátou návštěvu a hygienistka Vám opakovaně ukazuje, jak zlepšit péči, pravděpodobně jsou zde stále nějaké nedostatky, které by bylo dobré odstranit. Pokud Vám však opakovaná edukace vadí, sdělte to své hygienistce a je možné tuto fázi vynechat. Je však nutné brát v potaz, že můžete přijít i o nějaké nové informace.



## Celkový průběh ošetření



Jak vnímáte celkový průběh dentální hygieny a samotného ošetření? Vyhovuje Vám, jakým způsobem Vaše návštěva probíhá, jak rychle se střídají jednotlivé kroky, jak jdou za sebou? I tuto kategorii je možné upravit podle Vašich potřeb.

## Výsledek

Na výsledku celého ošetření velmi záleží. Často můžete sám/sama pociťovat po proběhlé dentální hygieně nějakou změnu ústech (svěžejší dech, lepší pocit v ústech ale i následná citlivost zubů). Především pokud u Vás po ošetření nastává nějaká negativní změna, je dobré to hygienistce oznámit a společně hledat řešení.



## Cena

Možná se Vám zdá cena za dentální hygienu příliš vysoká. Odvíjí se však od výše pronájmu daných prostor, používaných přístrojů a nástrojů, náročnosti práce hygienistky a dalších faktorů. V některých ordinacích je ale cena snížena, pokud na dentální hygienu docházíte pravidelně a o svůj chrup se při domácí péči řádně staráte. Zároveň některé zdravotní pojišťovny mohou část nebo celou platbu hradit a je dobré vědět, jak se k proplácení dentální hygieny staví právě Vaše pojišťovna. Informaci Vám může podat dentální hygienistka nebo přímo Vaše pojišťovna.



Pokud jste se v souvislosti s dentální hygienou setkal/a s něčím, co Vám vadilo nebo bylo nepříjemné, je vždy dobré o tom svou hygienistku informovat. Jen díky otevřené komunikaci může dojít ke změně.

Autor: *Kovandová Zuzana*

Tato brožura vznikla jako součást bakalářské práce:

*Vybrané faktory ovlivňující spokojenost pacienta  
v ordinaci dentální hygieny*

Vedoucí bakalářské práce: *Mgr. Petra Křížová, DiS.*

*3. lékařská fakulta Univerzity Karlovy,  
obor Dentální hygienistka*

*2021*

\*pojem dentální hygienistka v celé brožuře supluje i mužský rod dentální hygienista

**POMOZTE NÁM UDĚLAT  
DENTÁLNÍ HYGIENU  
PŘÍJEMNĚJŠÍ!**

