

BURNOS HIGIENISTŲ KOMUNIKACIJOS SU PACIENTAIS PATIRTYS ORTODONTINIO GYDYMO METU

Gintarė Vasiliauskienė, Asta Šulskienė

*Utenos kolegija,
Maironio g. 7, Utena*

Anotacija

Vienas didžiausių iššūkių burnos higienisto darbe yra padėti užtikrinti visapusišką ir pilnavertį gydymą ir atrasti tinkamus būdus paciento informavimui, mokymams apie tai kaip tinkamai elgtis namuose prižiūrint savo burnos sveikatą ilgo ortodontinio gydymo metu ir po jo. Tačiau pastebėta, kad pagrindinės problemos odontologijos srityje yra dėl specialistų bendravimo įgūdžių trūkumo, todėl nesuteikiama pacientams reikiama informacija ar bandoma ją suteikti jiems nesuprantamu ir sunkiai įsisavinamu metodu. Be to, gydytojo ortodonto, burnos higienisto ir paciento tarpusavio bendravimui įtakos turi ir nuolat besikeičiantis požiūris į pacientą - pacientas vis dažniau tampa klientu - vartotoju, kurio gydymas traktuojamas kaip paslaugų teikimas ir verslas.

Šiame straipsnyje siekiama išanalizuoti burnos higienistų patirtis komunikuojant su pacientais ortodontinio gydymo metu. Rengiant straipsnį buvo atliktas kokybinis tyrimas, taikant struktūruoto interviu metodą, apklausiant vieno odontologijos klinikų tinklo, turinčio filialus įvairiuose Lietuvos miestuose ir teikiančio pacientams ortodontinio gydymo paslaugas, burnos higienistus.

Tyrimo rezultatai leidžia teigti, kad ilgalaikio ortodontinio gydymo metu, siekiant palankių gydymo rezultatų, itin svarbu kuo daugiau ir dažniau bendrauti su pacientais, kad būtų galima į kiekvieno paciento situaciją atsižvelgti individualiai, siekiant suteikti būtent jam skirtą informaciją dėl burnos priežiūros. Tyrime dalyvavę burnos higienistai pripažįsta, kad darbo metu tenka rinktis įvairius komunikavimo metodus, kas padeda jiems surasti tai, kas kiekvienam pacientui labiau suprantama ir priimtina. Svarbu pažymėti, kad tam yra labai svarbi ir specialisto profesinė patirtis, kuri šio tyrimo metu aiškiai parodo, kad profesinė patirtis ateina su metais, profesinis pasitikėjimas ateina su kiekvienu pacientu, komunikacijos barjerai išnyksta arba kas kartą mažėja tada, kuomet daugiau dėmesio ir susidomėjimo pacientams parodoma jau pirmųjų susitikimų metu, o kuo didesnę pasitikėjimą įgauna iš pacientų, tuo sklandesnis vyksta tolimesnis bendravimas kurios metu formuojami burnos priežiūros įgūdžiai ir nuolatinis mokymasis. Be to, tyrimo metu burnos higienistai pabrėžia, kad neatsiejama sėkmingo ortodontinio gydymo dalis yra ir jų nuolatinis ir sklandus bendravimas ir bendradarbiavimas su gydytoju ortodontu.

Tikėtina, kad atlikus išsamesnius tyrimus šia tema ir šiais probleminiais klausimais papildytume kitais efektyviais bendradarbiavimui, komunikacijai įgūdžiais, bei gebėjimais.

Reikšminiai žodžiai: ortodontinis gydymas, komunikacija, burnos higienistas, burnos priežiūra, burnos sveikata.

Įvadas

Sveikatos priežiūros paslaugų teikimas, atsižvelgiant į paciento poreikius dėl kuo kokybiškesnio gydymo ir supratimo apie jį, yra labai svarbus, siekiant puikių rezultatų, bei paties supratimo apie gydymą. Į pacientą orientuotas bendravimas laikomas vienu svarbiausiu, siekiant užtikrinti optimalius sveikatos rezultatus, atspindinčius ilgalaikes pasitikėjimo ir gydymo vertybes (Dovalienė ir kt., 2007).

Nagrinėjant bendravimo aspektus ir naudą medicinos srityje, šiuo atveju odontologijoje, visada gali kilti esminiai klausimai, o kas sudaro bendravimą? ką žinome apie bendravimą?, kaip išvengti klaidų, kokių priemonių imtis ir kaip pagerinti esamą nusistovėjusią tarpusavio bendravimo situaciją, kuri dažnai neatspindi pacientų lūkesčių bendraujant su specialistu gydytoju ar burnos higienistu, bent

dėl optimalių sveikatos sprendimų. Veiksmingas ir sklandus bendravimas su pacientu ne tik leidžia jam išsamiai suprasti atliekamą procedūrą ir laukiamus rezultatus, bet ir suteikia komfortą gydymo metu. Visa tai padeda sukurti teigiamą ryšį su pacientais (Fernandez ir kt., 2016).

Efektyvus bendravimas odontologijoje tarp sveikatos specialistų taip pat yra būtinas, kada yra siekiama užtikrinti paciento tinkamą ir rezultatyvų visapusišką gydymą. Dviprasmiškas ar painus bendravimas gali turėti įtakos svarbios informacijos nesuteikimui ir tai gali turėti įtakos paciento gydymui, pasitikėjimui specialistais. Dirbantiems komandoje taip pat svarbu žinoti kas yra pasitikėjimas ir kaip komandinis darbas tarp burnos higienisto ir gydytojo gali padėti pacientui (Gedrimė, 2022).

Anot Chiang ir kt. (2023), sveikatos priežiūros specialistų darbas apima nuolatinį bendravimą su pacientu, todėl specialistų patarimai sveikatos priežiūros temomis turi didelės reikšmės pacientų motyvacijai siekiant palaikyti gerą sveikatos būklę. O nesklandi komunikacija yra siejama ne tik darbo su pacientu efektyvumo mažinimu, bet ir pasitikėjimu savimi, todėl atsiranda numatomi komunikacijos barjerai, kurie gali būti abipusiai arba tik iš vienos pusės (Sarah ir kt., 2019).

Žmogaus bendravimas apima labai sudėtingus ir daug įgūdžių reikalaujančius procesus - tai mūsų informacijos perdavimas, kuri tikimasi bus suprasta ir įgyvendinta ar tiesiog išklaudyta. Bendravimą galima priskirti ir prie meno rūšies, kurios pagalba visada perduodamos žinios, mokslas, norimi veiksmai ir informacija. Galima manyti, kad bendravimas labai lengvas, tačiau tikrai taip nėra, tik nedaugelis žmonių gali pasigirti puikiais bendravimo įgūdžiais (Lekavičienė ir kt., 2019).

Stebint sveikatos priežiūros įstaigas, tampa akivaizdu, kad kai kurių problemų ir konfliktų priežastis – bendravimo įgūdžių stoka. Pacientai nori būti ne tik išklaudyti, bet ir išgirsti: niekas taip neerzina kaip dėmesio stoka, kai ieškai sprendimų savo dantų būklės problemoms. Tapę priklausomi nuo kitų paramos, pacientai jaučiasi pažeidžiami, juos neramina abejonės ir supanti aplinka (Gedrimė, 2022).

Siekiant įvertinti Lietuvos pacientų nuomonę, apie įvairius odontologo ir paciento tarpusavio bendravimo aspektus buvo atliktas tyrimas (Pūrienė, 2008). Šio tyrimo metu buvo nustatyta, jog pacientų nuomone, gydytojams odontologams trūksta įgūdžių išklaudyti pacientą, suteikiant reikalingą informaciją ir kalbant su pacientu apie gydymą, bei galimas komplikacijas.

Spiriajevienės ir kt. (2019) atliktame tyrime teigiama, kad burnos higienos specialistams reikėtų nuo pirmo kurso aiškinti, kad jie turės atlikti ne tik manualinius darbus, bet ir daug su jais kalbėti, bendrauti. Labai svarbus psichologinis aspektas, komunikacija tiek su pacientais, tiek su kolektyvu, turi būti bendravimo kultūra.

Straipsnio objektas – burnos higienistų patirtys komunikuojant su pacientais ortodontinio gydymo metu.

Straipsnio tikslas – išanalizuoti burnos higienistų patirtis komunikuojant su pacientais ortodontinio gydymo metu.

Tyrimo metodika

Kokybinis tyrimas, taikant giluminį struktūrizuoto interviu metodą, buvo atliktas 2024 metų balandžio – gegužės mėnesiais odontologijos klinikos padaliniuose: Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje ir Druskininkuose, teikiančiose ortodontijos paslaugas ir yra atliekama profesionalioji burnos higiena pacientams ortodontinio gydymo metu. Tyrime dalyvavo 6 burnos higienistai, dirbantys padaliniuose Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje ir Druskininkuose, kurie atlieka profesionaliąją burnos higieną pacientams ortodontinio gydymo metu bendradarbiaudami su gydytojais ortodontais.

Tyrimo dalyviams buvo pateikta 10 interviu klausimų, siekiant atsakyti į iškeltus probleminius klausimus: kokie komunikacijos metodai yra taikomi pacientams ortodontinio gydymo metu ir kodėl yra taikomi tokie komunikacijos metodai, atliekant šioms pacientams profesionaliąją burnos higieną.

Pirmasis interviu klausimas atskleidžia informantų darbo stažą. Pagal darbo stažą informantai pasiskirstė: 2 burnos higienistų stažas – 5 metai, 1 burnos higienisto stažas – 7 metai, 3 burnos higienistų stažas daugiau nei 10 metų. Remiantis šiais duomenimis, matyti, kad pusė apklaustųjų darbo stažas burnos higienos srityje yra daugiau nei 10 metų, o kitos pusė apklaustųjų – darbo stažas

daugiau nei 5 metai. Galima teigti, kad turint tokį darbo stažą į pateiktus klausimus atsakė su didele patirtimi, kurie yra susidūrę su įvairiausiais savo darbo iššūkiais, problemomis ir sugebėjo atrasti sėkmingus kelius burnos higienisto profesijoje.

Kiti devyni klausimai apima kokias komunikacijos priemones taiko informantai, kokia jų nauda pacientams konkrečiai ortodontinio gydymo metu ir siekiant suprasti, ar pasitikėjimas burnos higienistu ir komandinis darbas su gydytojais specialistais yra svarbus siekiant ortodontinio gydymo rezultatų.

Tyrimo etika. Prieš atliekant tyrimą buvo gautas Utenos kolegijos Bioetikos komisijos pritarimas tyrimui ir odontologijos klinikos administracijos leidimas atlikti tyrimą. Tyrimo dalyviai buvo supažindinti su tyrimo eiga ir sutikę dalyvauti tyrime pasirašę *Informavimo ir sutikimo formoje*. Tyrimas atliktas remiantis savanoriškumo, bei konfidencialumo ir anonimiškumo principais, todėl informantams buvo suteikti kodai – BH1, BH2, BH3, BH4, BH5, BH6.

1. Komunikacijos priemonės taikomos pacientams ortodontinio gydymo metu

Veiksmingas ir sklandus bendravimas su pacientu ne tik leidžia jam išsamiai suprasti atliekamą procedūrą ir laukiamus rezultatus, bet ir suteikia komfortą gydymo metu. Visa tai padeda sukurti teigiamą ryšį su pacientais, kas ir atsispindi informantų pateiktuose atsakymuose į klausimą - *kodėl svarbu užmegzti tarpusavio bendravimo ryšį su pacientu?*: „Mano nuomone, komunikacija su pacientu yra labai svarbi, tai leidžia pacientui ne tik geriau susipažinti su specialistu, bet ir įgyti didesnę pasitikėjimą, sumažinti procedūros baimę.“ (BH1); „Mano nuomone, komunikacija su pacientu yra labai svarbi. Dėmesingas bendravimas su pacientu didžiąja dalimi lemia žmonių pasitenkinimą sveikatos priežiūros įstaiga, bei savo burnos higienistu <...>“ (BH2); „Žinoma, kad labai svarbu, nes tai didina abipusį pasitikėjimą“ (BH3); „Labai svarbu, lengviau bendrauti, nes pacientai labiau klausosi, o kai klausosi, tai ir girdi, todėl pasiekiami geresni rezultatai <...>“ (BH4); „<...> tiksliai išaiškinamas jo gydymo planas t. y. atsakoma į jam visus iškilusius klausimus“ (BH5); „Mano nuomone yra svarbu užmegzti ryšį, nes ortodontinis gydymas dažniausiai trunka ne vienerius metus, todėl labai svarbu susipažinti su pacientu, sužinoti kokie jo lūkesčiai gydymo metu, IBH įpročiai <...>“ (BH6).

Nagrinėjant komunikacijos priemonių įvairovės taikymą pacientams ortodontinio gydymo metu, paaiškėjo, kad visi burnos higienistai labiau linkę bendrauti su pacientais gyvai, vizitų metu, bet nevengia naudotis ir kitomis komunikavimo priemonėmis, kas daro prielaidą, kad tai suteikia pacientui kokybiškesnį informacijos perdavimą, aiškumą ar jos patikslinimą (1 lentelė).

1 lentelė. Informantų pasiskirstymas pagal komunikacijos priemonių taikymą pacientams, ortodontinio gydymo metu (Šaltinis: sudaryta autorių)

Naudojamos komunikacijos priemonės	Iliustruojantys teiginiai
Bendravimas vizito metu	„Daug bendrauju vizitų metu <...>“ (BH1); „Aiškiausia pacientui gyvas bendravimas, todėl daugiausiai bendrauju vizitų metu <...>“ (BH-2); „<...>gyvas bendravimas<...>“. (BH3); „Pacientams komunikuoti naudoju tiesioginį bendravimą klinikoje ir <...>“ (BH4); „<...>ir komunikuojame gyvai<...>“ (BH5); „Pagrindė visas bendravimas ir mokymai vyksta gyvai, klinikoje“ (BH6)
Socialiniai tinklai (FB ir Instagram), talpinimas informacijos, naujienų	„<...>taip pat šiek tiek naudoju socialinius tinklus, ten talpinama nauja informacija<...>“ (BH1); „<...>socialiniai tinklai <...>“ (BH3); „<...> socialinius tinklus ir Instagram“ (BH5).

Naudojamos komunikacijos priemonės	Iliustruojantys teiginiai
Skambučiai telefonu (vaizdo)	„Naudoju vaizdo skambučius, skambučius telefonu juos pavadinčiau paprastais<...>“ (BH2); „<...> jei pacientui dar iškyla klausimų jau po vizito ji yra tikslinama ir komunikacija telefonu“ (BH4); „<...> ir skambinamės<...>“ (BH5);
Elektroninis paštas (laiškų siuntimas)	„<...> ir elektroniniu paštu bendravimą su pacientu“ (BH2), „<...> naudoju ir elektroninį laišką“ (BH5).
Reklaminė gamintojų medžiaga	„<...> reklaminiai bukletai, skrajutės“ (BH3).

2. Komunikacijos priemonių efektyvumas ortodontinio gydymo metu

Tačiau, analizuojant informantų patirtį apie jų taikomų įvairių komunikavimo priemonių efektyvumą, teikiant informaciją ar mokant pacientus tinkamos burnos priežiūros, informantų nuomonės šiek tiek išsiskyrė: „Žinoma, artimas bendravimas su pacientu suteikia daugiau pasitikėjimo, todėl pacientas nebijo išsakyti savo nuomonę ar tikslus bei lūkesčius. Specialistas geriau įsigilinęs į esamą situaciją, paciento norus, gebės kuo tiksliau įvykdyti savo darbą ir patenkinti paciento lūkesčius“ (BH1); „Kuo dažniau su juo komunikuoji, kuo labiau ir dažniau pasiteirauji kaip jam sekasi, tuo labiau pacientas jaučiasi saugesnis ir visas gydymo planas vyksta efektyviau“ (BH2); „Taip, vienareikšmiškai padeda kuo įvairesnės priemonės <...>“ (BH3); „<...> tokiais atvejais kada pacientas išvykęs ir neturi galimybės atvykti į kliniką, tokiu atveju labai patogiu pacientui perteikti jo būsimą gydymo planą vaizdine medžiaga nuotoliniu būdu.“ (BH4); „Manau, kad taip, kad tai yra greitas būdas ypač šiais laikais kada galvojame apie daug dalykų ir sunku sutelkti dėmesį apie kažkokį žmogų, darbą, tą sekundę, tai labai patogiu iš karto paaimti telefoną, nu ir pavyzdžiui, dar parašyti tam žmogui“ (BH5); „Mano nuomone svarbiausia komunikavimo priemonė – kalbėjimas, pasakojimas kokia bus reikalinga individuali burnos priežiūra ortodontinio gydymo metu ir profesionaliosios burnos higienos atlikimo dažnumas. <...> Kalbant apie burnos priežiūros mokymus, geriausia priemonė – rodymas ant paties paciento dantų.“ (BH6).

Nors pateiktuose informantų atsakymuose stebima skirtinga patirtis ir nuomonė apie informatyvios komunikacijos metodus, tačiau galima pastebėti visus siejantį bendrą tikslą - išnaudoti kuo daugiau būdų siekiant pateikti svarbią pacientui informaciją, sėkmingai jo burnos ertmės priežiūrai ir motyvacijai. Kada šiuolaikinis pasaulis skuba ir susitelkimas yra labai skirtingas, skirtingų komunikavimo priemonių naudojimas leidžia pataikyti į tai kas pacientui bus labiau priimtina.

Todėl apklausos metu informantų buvo pasiteirauta – „Ar teikiate ir kokius papildomus komunikacijos metodus (t. y. vaizdines, rašytines ir kt.) pacientams atliekant profesionaliosios burnos higienos procedūras ortodontinio gydymo metu? Kodėl?“. Paaiškėjo, kad informantai naudojami papildomomis vaizdinėmis priemonėmis bendraujant su pacientais siekiant pateikti kuo išsamesnę informaciją apie ortodontinį gydymą ar kokybiškesnę burnos priežiūrą namuose gydymo metu: „Taip naudojam ir vaizdines priemones prieš pradedant gydymą, kad jiems lengviau būtų galima įsivaizduoti kaip tas gydymas vyks ir kaip visa tai atrodys, kaip reikės prižiūrėti ir kokias valymo priemones naudoti namuose. Po burnos higienos irgi labai svarbu pačiam pacientui parodyti kaip naudoti visas priemones, ne tik pasakyti, kad jau reikia naudoti, bet ir parodyti, kaip naudoti. Nes dažnai pacientai nesupranta vien tik iš pasakymo“ (BH2); „Taip naudoju, šepetėlius, modelius, nes tada pacientai labiau supranta“ (BH3).

Nors daugumos apklaustųjų informantų atsakymuose pastebima, kad svarbu yra naudotis vaizdinėmis priemonėmis suteikiant pacientams papildomų žinių apie visavertę priemonių naudojimą ir efektyvumą burnos ertmės priežiūrai ir tuo pačiu gydymui, bet dalis apklaustųjų neatmeta galimybės naudotis ir taikyti skirtingas priemones, papildančias viena kitą, siekiant dar geresnių rezultatų motyvuojant pacientus: „Visi komunikacijos metodai yra labai svarbūs <...> todėl, kad

pacientas turi išlikti labai motyvuotas gydymo metu, kad būtų palaikoma tinkama burnos sveikata, bei kuo greičiau pasiektas gydymo tikslas. Savo praktikoje naudoju tiek rašytines, tiek vaizdines bendravimo rūšis, jos padeda pacientui gauti daugiau informacijos ir geriau įsigilinti į procedūros bei gydymo eigą <...> pacientai turi daugiau motyvacijos prižiūrėti burnos ertmę ir siekti galutinio gydymo tikslo“. (BH1); *„Dažniausiai naudoju muliažus (breketų, ortodontinių kapų), kad pacientas geriau suprastų kaip atrodo breketai ar kapos, bet priežiūros priemonių nedemonstruoju, tiesiog paaiškinu žodžiu“* (BH6).

Kiti informantai yra pastebėję, kad pacientai dažnai pamiršta jiems suteiktą žodinę ar vaizdinę informaciją ir vėliau tuo naudojasi pasiteisinimui dėl nekokybiškos burnos priežiūros, todėl labiau pasitiki raštu jiems pateiktomis rekomendacijomis – atmintinėmis ar išsiunčia pacientams individualią informaciją elektroniniu paštu: *„Dažniausiai <...> naudoju tiesioginį bendravimą, paaiškinimą kokias priemones reikėtų naudoti, rekomendacijas, tačiau dažnu atveju tokias rekomendacijas pacientui pateikiu raštu, nes pacientai būna ir pamiršta, todėl raštu atiduota informacija laikoma liekamąja jam. Būna priemonių, kada pacientas nesupranta kaip jas naudoti tai mes naudojame vaizdinę medžiagą, kad būtų galima patikslinti ir pacientui iš karto parodyti kaip naudoti tinkamai.“* (BH4); *„Aš žinau, kad vaizdinės priemonės geriau veikia paaiškinti, bet aš jų nenaudoju, aš kalbu ir stengiuosi viską žodžiais paaiškinti, nenaudoju. Būtent kas susiję su higiena tai taip aš esu parašiusi tam tikrus aspektus kas jiems tinka ką jie turi naudoti, ką jie turi padaryti kai pradeda teisintis<....> visą tai esu parašiusi ir išsiunčiu jiems elektroniniu paštu“* (BH5);

3. Bendravimo su pacientais barjerai ortodontinio gydymo metu

Tačiau tyrimo eigoje paaiškėjo, kad su besilankančiais pacientais informantai patiria ir tam tikrų bendravimo barjerų, kurie trukdo informacijos pateikimą ir sklandų burnos higienisto darbą. Dalis iš apklaustųjų pripažino, kad bendraujant su pacientais jie stengiasi barjerus sušvelninti ar panaikinti, ieškodami būdų kaip pateikti informaciją, kaip kalbėtis su pacientu arba tiesiog tuo metu geriau atsitraukti ir nesistengti per daug įkyrėti: *„Tai ne visi pacientai yra linkę bendrauti, bet svarbiausia tiesiog atrasti tam tikrą su pacientu komunikavimo būdą kuris būtent ir tiktų to tipo pacientui“* (BH2); *„Kartais pacientai būna išsiblaškę, neatsakingi, daugiau kalba, negu klausosi, tai stengiuosi paaiškinti kuo tikslingiau ir net kelis kartus“* (BH3); *„...Jei žmogus leidžiasi, aš jam daug papasakosiu, bet jeigu jis statosi tą barjerą, aš matau kaip jis pradeda pykti ir nemalonu, aš tada stengiuosi atsitraukti ir nesakyti, juk nepakeisiu mąstymo ir būdo jo. Sakytiau tai dėl to nenorėjimo žinoti, kad nereikėtų nieko daryti. Labai daug tokių žmonių.“* (BH5); *„Pasitaiko retkarčiais nenorinčių bendrauti <...>“* (BH6).

Kita dalis informantų teigė, kad su pacientais bendravimo barjerų nepasitaiko. Jų nuomone, svarbu kuo daugiau dėmesio ir susidomėjimo pacientams parodyti jau pirmųjų susitikimų metu, tuo didesnę pasitikėjimą įgaus iš pacientų, tuo sklandesnis vyks tolimesnis bendravimas: *„Dažniausiai aš nepastebiu jokių bendravimo barjerų, nes stengiuosi kuo artimiau bendrauti su pacientu suteikiant kuo daugiau žinių jau pirmo vizito metu, kad jiems nekiltų papildomų klausimų <...>“* (BH4); *„<...> dažniausiai nebūna bendravimo barjerų. Svarbiausia pirmo susitikimo metu šiltai bendrauti, sudaryti kuo geresnę įspūdį mokinant <...>“* (BH6); *„Jeigu pacientas pasitiki savo burnos higienistu ar savo gydymo specialistu dažnai didelių bendravimo barjerų nebūna, bet dėl to reikia pasistengti jau pirmą kartą susitikus <...>“* (BH1).

Taigi, kai yra abipusis pasitikėjimas, tuomet sumažėja ir bendravimo barjerai: pacientas pasitikėdamas specialistu, nebijo paklausti, plačiau domėtis, o burnos higienistui atsiranda didesnis noras rūpintis, galima pasitelkti daugiau komunikavimo priemonių ir mėgautis ryšiu tarp paciento ir burnos higienisto, kuris veda į sėkmingą burnos sveikatos palaikymą, kas ypač sudėtinga ortodontinio gydymo metu. Taip informantai teigia paklausti *„Ar svarbu, kad pacientas pasitikėtų burnos higienistu? Kodėl?“*: *„Taip, labai svarbu. Burnos higienistas atlieka didelę svarbą ortodontinio gydymo metu, nes nešiojant ortodontinius aparatus, burnos higiena pacientui pasunkėja, dėl tos priežasties, PBH turi būti atliekama dažniau (kas 3-4 mėn.). Todėl labai svarbu, kad pacientas pasitikėtų higienistu, paaiškintu, kur sunkiau sekasi išvalyti, o higienistas galėtų jam paaiškinti.“*

Sėkmingai ortodontijai didelę įtaką daro gera paciento IBH bei reguliari PBH“ (BH1); „Labai svarbu, kad pacientas pasitikėtų savo burnos higienistu, tai leidžia užmegzti tarpusavio dialogą, užtikrina geresnį rezultatą <...>“ (BH2); „Žinoma, kad svarbu ne tik higienistu, bet apskritai ir gydytoju, kuris dalyvauja jo procese, nes tuo atveju bus pasiektas geresnis rezultatas, jei pacientas pasitikės specialistu ir burnos higienistu visas gydymo rezultatai bus pasiekiami sklandžiai“ (BH3); „Labai svarbu. Jei yra pasitikėjimas tai bus ir bendras geras rezultatas“ (BH4). „Pacientas turi pasitikėti savo burnos higienistu, nes, tai yra tas specialistas su kuriuo jis komunikuoja vienus metus mažiausiai ir turi jausti pasitikėjimą ir nejausti baimių dėl vizito atvykti, dėl procedūros skausmingumo, tikslumo ir kad nebijotų paklausti dėl jo naudojamų priemonių namuose, bei pačio naudojimo“ (BH5); „Na tai aišku, nes esu turėjusi pacientų kurie ateina su jau bloga patirtimi iš seniau ar šiaip turi kažkokį savo nusistatymą ir nepasitiki niekuo ką tu darai ar sakai. Na tada nieko gero ir nesigauna iš pirmo karto. Tai manau turi būti tas bendras pasitikėjimas“ (BH6).

4. Komandinio bendradarbiavimo ortodontinio gydymo metu, ypatumai

Akivaizdu, kad pacientų pasitikėjimą savo gydymo priežiūros specialistu lemia individualūs ir skirtingi veiksniai, kurie dažnai jau būna atsinešami kartu su iškeltais lūkesčiais dėl paties gydymo ir jo rezultato. O gydymo kokybė yra galima tik pasitelkiant komandinį darbą t. y. tam tikros sritys specialistų glaudus bendravimas ir bendradarbiavimas, todėl tyrimo apklausos metu, informantų buvo pasiteirauta „Ar bendradarbiaujate su gydytoju ortodontu? Kodėl?“. Visų informantų atsakymuose įžvelgiama teigiama nuomonė apie bendravimą ir bendradarbiavimą su gydytojais ir nurodoma kaip tai svarbu siekiant ne vien gerų pacientų gydymo rezultatų, bet ir dėl tolimesnių burnos priežiūros įgūdžių išsaugojimo: „Po PBH atlikimo visada kortelėje yra pažymima kokia paciento individuali burnos higienos būklė. Jei paciento bloga IBH, labai svarbu informuoti ortodontą, nes po gydymo galima turėti labai blogų pasekmių“ (BH1); „Mano nuomone, ortodontinio gydymo metu yra labai svarbus bendravimas su gydytoju ortodontu. Burnos higienistas dažniausiai turi reguliarius susitikimus su savo pacientais, tai kelia pasitikėjimą specialistu, suartina tarpusavio ryšius, todėl pacientas nebijo išsakyti savo pastebėjimų ar nuogastavimų savo burnos higienistui, kuris būtinai turi pasidalinti su gydančiu ortodontu, kad būtų užkirstas kelias nesklandumams“ (BH2); „Tai žinoma, kad taip, visi specialistai turi bendrauti vieni su kitais, tam kad būtų pasiektas efektyviausias gydymas ir rezultatas“ (BH3); „Taip, visada komunikuojama su ortodontu. Bendravimas labai svarbus“ (BH4); „Taip, labai svarbi komunikacija tarp ortodonto ir burnos higienisto, nes tai yra labai glaudžiai susiję, nes pacientui besigydančiam bet kokiais ortodontiniais aparatais svarbu bendradarbiauti su burnos higienistu dėl tinkamos burnos higienos priežiūros ir tinkamų burnos higienos priemonių naudojimo namuose, kad gydymo metu nesugestų jo dantys ir būtų kokybiškai išvalyta jo burnos ertmė“ (BH5); „Na taip, juk ortodonto atsakingas tik už gydymą, o tu esi higienistas atsakingas už priežiūrą gydymo metu ir po to <...>“ (BH6).

Remiantis tyrimo dalyvavusių informantų pateiktais atsakymais, paaiškėjo, kad burnos higienistai bendrauja ir bendradarbiauja, pasitiki vieni kitais ir nuolat palaiko ryšį su gydytojais ortodontais ilgo pacientų ortodontinio gydymo metu. Kadangi, ortodontinio gydymo metu be galo svarbi burnos ertmės priežiūra namuose, todėl tik bendradarbiaujant su gydytoju ortodontu pacientui informacija yra pateikiama net kelis kartus apie svarbą naudojamų priemonių ir burnos ertmės priežiūrą. Apibendrinant šiuos rezultatus, galima teigti, kad informantai neabejoja ir komandinio darbo svarba bendraujant ir bendradarbiaujant, nes tai gali suteikti pacientams efektyvesnį ir sėkmingesnį gydymą, išlaikyti burnos sveikatą gydymo metu ir po jo, bei įgyti pacientų pasitikėjimą specialistais.

Išvados

1. Nustatyta, kad tyrime dalyvavę burnos higienistai, pacientams ortodontinio gydymo metu linkę taikyti įvairius komunikavimo metodus, kas padeda jiems rasti tai kas pacientui labiausiai suprantama ir priimtina. Dauguma apklaustųjų daugiausiai dėmesio skiria tiesioginiam

bendravimui su pacientais, pasitelkiant papildomas vaizdines medžiagas, muliažus, šepetėlius. Dalis informantų labiau pasitiki rašytinėmis priemonėmis, lankstinukais, atmintinėmis ar siųsdami individualias rekomendacijas elektroniniu paštu, o iškilus klausimams – nevengia konsultuoti vaizdo skambučiais. Taip pat naudojama ir išpopuliarėjusi komunikacijos priemonė – socialiniai tinklai, kuriuose burnos higienistai pateikia informaciją ne tik apie save, bet ir dalinasi aktualijomis ir naujovėmis.

2. Burnos higienistų profesinė patirtis rodo, kad net ir atsiradę bendravimo barjerai su pacientais, atvykusiais su išankstiniu nusistatymu ar turintys blogosios patirties dar iš seniau, visgi yra įveikiami, įdedant pastangų siekiant juos pašalinti ir atrasti naujus bendravimo kelius. Be to, pacientai nori ne tik klausyti, bet ir būti išgirsti. Dauguma informantų akcentuoja, kad labai svarbus pirmasis susitikimas su pacientais – kuo daugiau dėmesio ir susidomėjimo pacientams parodoma jau pirmųjų susitikimų metu, tuo didesnę pasitikėjimą įgauna iš pacientų, tuo sklandesnis vyksta tolimesnis bendravimas.
3. Tyrimo metu burnos higienistai teigė, kad jų bendravimas ir kartu bendradarbiavimas su gydytoju ortodontu taipogi yra neatsiejama sėkmingo ortodontinio gydymo dalis, nes gydymas dažnai trunka ne vienerius metus, tad reikalingi dažni apsilankymai ir pas burnos higienistą ir pas gydytoją ortodontą.

Literatūros sąrašas

1. Chiang, Y., Wu, F., Ko, S. (2023). Effective Patient-Dentist Communication with a Simulation System for Orthodontics. *Healthcare*, 11(10), 143-152. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37239718/>
2. Dovalienė, A., Gadeikienė, A., Piligrimienė, Ž. (2007). Customer Satisfaction and its Importance for Long-Term Relationships with Service Provider: the Case of Odontology Services. *Commerce of engineering decisions (KTU)*, 55(5), 60-69. <https://www.inzeko.ktu.lt/index.php/EE/article/view/11502>
3. Fernandez, R., Eisa, E., Aldayel, A. (2016). Factors influencing patients decisions while choosing dental care provider. *International Journal of Dental and Health Sciences*, 3(6), 1025-1031 <https://www.researchgate.net/publication/331113339>
4. Gedrimė, L. (2022). Efektyvaus bendravimo įgūdžių formavimas. *Slauga Mokslas ir praktika*, III, 5(305), 39-47. <https://www.zurnalai.vu.lt/slauga/article/view/27578>
5. Lekavičienė, R., Antinienė, D. (2019). Bendravimo psichologija šiuolaikiškai. Vilnius
6. Pūrienė, A., Petrauskienė, J., Janulytė, V., Balčiūnienė, I. (2008). Lietuvos pacientų nuomonė ir patirtis. *Medicina*, 44(10), 805–811.
7. Sarah, K., Jaffe, J., Mutch, R. (2019). Overcoming Communication Barriers in Refugee Health Care. *Pediatr Clin North Am*, 66(3), 669-686. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31036242/>
8. Spiriajevienė, I., Albrechtienė, K., Andruškienė, J. (2019). Odontologinės priežiūros ir burnos higienos studijų programų absolventų kompetencijų atitiktis darbo rinkos poreikiams. *Health Sciences*, 29 (2), 107-114 <https://doi.org/10.5200/sm-hs.2019.028>

DENTAL HYGIENISTS' COMMUNICATION EXPERIENCES WITH PATIENTS DURING ORTHODONTIC TREATMENT

Gintarė Vasiliauskienė, Asta Šulskienė

*Utenos kolegija /Higher Education Institution
7 Maironio str., Utena*

Summary

According to orthodontic dental specialists, the success of orthodontic anomalies depends on the age of the patient, the complexity of the problem, the cooperation with other specialists and the proper dental care, which ensures long-term results. Therefore, one of the biggest challenges in the work of a dental hygienist is to help ensure a comprehensive and complete treatment and to find appropriate ways to inform and educate the patient on how to take care of their oral health at home during and after a long orthodontic treatment.

However, it has been observed that the main problems in dentistry arise from not listening to patients properly, not involving them in the treatment process, or involving them too little, not giving them the

information they need, or trying to give it to them in a way that is not easy to understand or to assimilate. In addition, the communication between orthodontist, dental hygienist and patient is also affected by the constantly changing attitude towards the patient, who is increasingly becoming a consumer-client, whose treatment is treated as a service and a business (Dovalienė ir kt., 2007).

The aim of this article is to analyse the experience of dental hygienists in communicating with patients during orthodontic treatment. A qualitative study was conducted using a structured interview method, interviewing dental hygienists with many years of experience in a network of dental clinics with branches in various cities in Lithuania, providing orthodontic treatment to patients.

The results of the study suggest that during long-term orthodontic treatment, it is essential to communicate with patients as much and as often as possible in order to ensure a favourable outcome, so that each patient's situation can be considered individually in order to provide them with tailored oral care information. Therefore, the dental hygienists in the study acknowledge that they use a variety of communication methods, which helps them to find what is more understandable and acceptable to each patient. It is important to note that the professional experience of the practitioner is also very important for this purpose, and this study clearly shows that professional experience comes with years, professional confidence comes with each patient, communication barriers disappear or are reduced every time more attention and interest is shown to the patients in the first meetings, and the more confidence one gains from the patients, the smoother the further communication takes place during which the skills are formed and the more continuous the learning. However, dental hygienists in the study indicate that an integral part of successful orthodontic treatment is their continuous and smooth communication and cooperation with the orthodontist.

Keywords: orthodontic treatment, communication, dental hygienist, oral care, oral health.