

INFLUENCE OF INTERPERSONAL COMMUNICATION BETWEEN CLINICAL DENTAL STUDENTS AND PATIENTS ON SERVICE SATISFACTION AT RSGM IIK BHAKTI WIYATA KEDIRI

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DOKTER GIGI MUDA TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RSGM IIK BHAKTI WIYATA KEDIRI

**Multia Ranum Sari ^{1)*}, Andika Zakaria ²⁾, Sahat Manampin Siahaan ³⁾,
Anisa Ramadhani Kusumastiti⁴⁾**

^{1,2,3,4)} Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri

e-mail* : multia.ranumsari@iik.ac.id

ABSTRACT

Interpersonal communication is an essential clinical competency in dental care that directly contributes to patient experience and service quality. This study aims to analyze the interpersonal communication influence of dental clinical students based on the CLASS framework (Context–Listening–Acknowledgement–Strategy–Summary) and its relationship with patient satisfaction at RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. This quantitative cross-sectional study involved 144 patients selected using simple random sampling. Interpersonal communication was measured using the 14-item CLASS instrument on a Likert scale. Reliability testing yielded a Cronbach's Alpha value of 0.84, indicating excellent reliability. Descriptive analysis showed that all CLASS components fell into the very good category. Spearman correlation analysis produced a value of 0.000 (p -value < 0.05), indicating that effective interpersonal communication between dental clinical interns and patients leads to higher levels of patient satisfaction. Overall, interpersonal communication among dental clinical students was effective and consistent, and there was a significant relationship between interpersonal communication and patient satisfaction.

Keywords : *interpersonal communication, CLASS, patient satisfaction*

ABSTRAK

Komunikasi interpersonal merupakan kompetensi klinis penting dalam pelayanan kedokteran gigi yang berkontribusi langsung terhadap pengalaman pasien dan mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal dokter gigi muda berdasarkan kerangka CLASS (Context–Listening–Acknowledgement–Strategy–Summary) terhadap kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. Desain penelitian ini adalah kuantitatif cross sectional dengan jumlah responden 144 pasien dengan teknik Simple Random Sampling. Pengukuran menggunakan instrumen CLASS yang terdiri atas 14 item dengan skala Likert. Uji reliabilitas Cronbach Alpha sebesar 0,84 yang mengindikasikan reliabilitas sangat baik. Analisis deskriptif menunjukkan seluruh komponen CLASS berada pada kategori sangat baik. Analisis uji korelasi Spearman sebesar 0,000 (p -value < 0,05) menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal yang baik antara dokter gigi muda dan pasien akan membuat pasien merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan. Secara keseluruhan, komunikasi interpersonal dokter gigi muda telah berjalan secara efektif dan konsisten, juga

terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dokter gigi muda dengan pasien terhadap kepuasan pelayanan pasien.

Kata Kunci : komunikasi interpersonal, CLASS, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal dalam pelayanan kedokteran gigi merupakan fondasi utama keberhasilan hubungan terapeutik antara dokter dan pasien. Dalam perspektif patient-centered care yang direkomendasikan (WHO, 2021), kualitas komunikasi bukan hanya pelengkap, tetapi komponen klinis yang secara langsung memengaruhi keselamatan pasien, kepatuhan, dan mutu pelayanan. Evaluasi WHO menunjukkan bahwa 70% insiden keselamatan pasien berawal dari kegagalan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien (WHO, 2021). Temuan ini mempertegas bahwa kompetensi komunikasi bukan sekadar soft skill, melainkan clinical competency yang menentukan kualitas pengambilan keputusan dan outcome terapi.

Dokter gigi muda menempuh fase krusial transisi kompetensi dari ranah teori ke praktik klinis dalam pendidikan profesi dokter gigi. Pada fase ini, kemampuan membangun hubungan interpersonal, yaitu mengelola kecemasan pasien, menjelaskan prosedur, memberikan empati, serta membangun kepercayaan, menjadi indikator performa yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan (Alrafiq et al., 2025). Penelitian He et al., pada dental teaching hospitals di Taiwan juga menunjukkan bahwa 94,7% pasien mempertimbangkan kemampuan komunikasi dokter gigi sebagai faktor yang

berpengaruh saat mereka mencari perawatan medis (He et al., 2023).

Berbagai model komunikasi klinis telah dikembangkan untuk membantu tenaga kesehatan membangun hubungan terapeutik yang efektif.

Salah satu model yang banyak digunakan dalam pendidikan klinik adalah CLASS, yang merupakan akronim dari Context, Listening, Acknowledgement, Strategy, dan Summary. Model komunikasi CLASS menekankan komunikasi klinis sebagai proses terstruktur dari awal hingga akhir interaksi dokter-pasien (Freeman, 1999)., (Baile, 2014). Komponen Context berfokus pada pembangunan konteks komunikasi sejak awal melalui pengenalan diri, penjelasan tujuan kunjungan, serta penciptaan suasana aman dan nyaman bagi pasien. Listening merepresentasikan kemampuan active listening, yaitu mendengarkan keluhan pasien secara utuh tanpa interupsi, disertai perhatian verbal dan nonverbal serta klarifikasi untuk memastikan pemahaman yang tepat. Komponen Acknowledgement mencerminkan empati klinis melalui pengakuan terhadap perasaan, kekhawatiran, dan perspektif pasien. Selanjutnya, Strategy menekankan kemampuan dokter menjelaskan rencana perawatan secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami, sementara Summary berfungsi sebagai penutup komunikasi dengan merangkum informasi penting, memastikan pemahaman pasien, serta membuka ruang pertanyaan.

Kecemasan (dental fear) yang dialami pasien kerap menghambat kelancaran perawatan. Komunikasi interpersonal yang bersifat hangat, empatik, dan informatif secara fisiologis mampu mengurangi respons stres pasien (Seligman et al., 2017). Akibatnya, dokter gigi muda dapat menjalankan tugas secara lebih efektif, dengan peningkatan tingkat keberhasilan intervensi klinis seperti restorasi, eksodonti, maupun scaling.

Dalam konteks rumah sakit pendidikan kedokteran gigi, penerapan dan evaluasi model CLASS menjadi sangat relevan untuk menilai kesiapan dokter gigi muda dalam memberikan pelayanan yang profesional, empatik, dan berorientasi pada pasien. Di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri, dokter gigi muda akan melakukan perawatan langsung ke pasien dengan supervise dari DPJP (Dokter Penanggung Jawab Pasien). Meskipun materi komunikasi telah diberikan pada tahap sarjana, adanya jeda waktu menuju pendidikan profesi berpotensi menurunkan retensi keterampilan komunikasi jika tidak dilatih secara terus-menerus. Hingga kini belum terdapat penelitian sistematis yang mengevaluasi hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal dokter gigi muda dan tingkat kepuasan pasien di RSGM, padahal data tersebut penting untuk pengembangan kurikulum, peningkatan mutu layanan, dan akreditasi institusi.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi Muda berdasarkan kerangka CLASS (Context–Listening–Acknowledgement–Strategy

Summary) Terhadap Kepuasan Pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan desain Cross Sectional. Populasi penelitian ini adalah pasien yang datang untuk perawatan oleh dokter gigi muda di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. Responden penelitian ini sejumlah 144 pasien, yang dipilih menggunakan teknik Simple Random Sampling.

Pengukuran komunikasi interpersonal dilakukan menggunakan instrumen CLASS yang terdiri atas 14 item pernyataan dengan skala Likert. Instrumen ini mengevaluasi lima komponen utama komunikasi klinis, yaitu Context (2 item), Listening (4 item), Acknowledgement (4 item), Strategy (3 item), dan Summary (1 item). Kepuasan pasien diukur secara kategorik berdasarkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diterima.

Uji reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan Cronbach Alpha, Analisis data meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan distribusi skor setiap komponen CLASS, serta korelasi Spearman untuk menilai hubungan antara komunikasi interpersonal dokter gigi muda dan kepuasan pasien, dengan tingkat kemaknaan statistik ditetapkan pada $p < 0,05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 | Distribusi Responden berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Usia (tahun)	Jenis Kelamin		Total
	Laki-laki	Perempuan	
18	5	7	12
19	4	10	14
20	5	14	19
21	9	9	18
22	5	8	13
23	12	23	35
24	5	13	18
25	8	7	15
Total	53	91	144

Karakteristik responden, seperti jenis kelamin, usia, dan perilaku pencarian pelayanan kesehatan, merupakan faktor penting yang memengaruhi pemanfaatan layanan kesehatan dan persepsi terhadap mutu pelayanan (Notoatmodjo, 2020).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelompok usia 20–23 tahun (59%) merupakan responden yang paling banyak memanfaatkan pelayanan perawatan gigi dan mulut di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. Pada fase usia ini, individu mulai aktif secara sosial dan profesional, sehingga kondisi gigi dan mulut menjadi bagian penting dari citra diri dan kepercayaan diri. Selain itu, kelompok usia 20–23 tahun umumnya memiliki kemampuan kognitif yang lebih baik dalam memahami informasi kesehatan, menerima edukasi medis, serta mengambil keputusan rasional terkait tindakan perawatan yang dibutuhkan (Choudary et al., 2016).

Mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pasien perempuan (63,2%), yang menunjukkan bahwa perempuan lebih

banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan gigi dan mulut di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri dibandingkan laki-laki, sejalan dengan berbagai penelitian yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan perilaku pencarian pelayanan kesehatan (health-seeking behavior) antara perempuan dan laki-laki. Perempuan cenderung memiliki tingkat kesadaran yang lebih tinggi terhadap pentingnya kesehatan dan estetika gigi, sehingga lebih proaktif dalam mencari perawatan gigi secara dini, baik untuk tujuan preventif maupun kuratif (Dewi et al., 2022).

Tabel 2 | Analisis Rerata Keberhasilan Tingkat Komunikasi Interpersonal berdasarkan komponen CLASS

Komponen	Rerata
Context	9,16
Listening	18,29
Acknowledgement	17,76
Strategy	14,01
Summary	4,72
Total Skor CLASS	63,94

Hasil penelitian pada tabel 2 menunjukkan bahwa komponen Context dengan rerata skor 9,16 dari nilai maksimum 10 menunjukkan bahwa dokter gigi muda telah mampu membangun konteks komunikasi sejak awal interaksi, termasuk menjelaskan tujuan kunjungan dan alasan tindakan perawatan. Pembentukan konteks yang jelas merupakan tahap yang berkontribusi terhadap pembentukan kepercayaan dan kesiapan psikologis pasien dalam menerima informasi medis (Gartner et al., 2022).

Komponen Listening memperoleh rerata skor tertinggi (18,29 dari maksimum 20), yang mencerminkan kemampuan dokter gigi muda dalam menerapkan active listening,

seperti mendengarkan tanpa interupsi, memberikan perhatian penuh, serta melakukan klarifikasi terhadap keluhan pasien. Kemampuan mendengarkan secara aktif telah terbukti berperan signifikan dalam menurunkan kecemasan dental dan meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan kedokteran gigi (Lin et al., 2020), (Verrett & Wittenberg, 2021)).

Komponen Acknowledgement/Empathy dengan rerata skor 17,76 dari nilai maksimum 20 menunjukkan bahwa pasien merasa diakui dan dihargai baik secara emosional maupun psikososial. Empati klinis merupakan elemen kunci dalam patient-centered care karena memungkinkan dokter memahami perspektif pasien dan membangun hubungan terapeutik yang lebih kuat, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan pasien (Campos et al., 2024), (WHO, 2025)

Pada komponen Strategy, rerata skor sebesar 14,01 dari maksimum 15 menggambarkan kemampuan dokter gigi muda dalam menjelaskan rencana perawatan secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga mendukung proses shared decision-making antara dokter dan pasien (Khalifah & Celenza, 2019), (Ho et al., 2024). Sementara itu, komponen Summary dengan rerata skor 4,72 dari maksimum 5 menunjukkan bahwa sebagian besar dokter gigi muda telah menutup interaksi klinis dengan merangkum informasi penting dan memastikan pemahaman pasien, suatu tahap yang berperan dalam meningkatkan retensi informasi dan kepatuhan pasien terhadap instruksi pasca-perawatan (Mala & Mala, 2025).

Secara keseluruhan, total skor CLASS rata-rata sebesar 63,94 (rentang 48–70) mengindikasikan bahwa komunikasi interpersonal dokter gigi muda dalam penelitian ini berada pada kategori sangat baik pada hampir seluruh responden, sekaligus menegaskan relevansi model CLASS sebagai kerangka evaluasi komunikasi klinis di rumah sakit pendidikan (Freeman, 1999), (WHO, 2021).

Tabel 3 | Tabulasi Silang antara Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Pasien

Komunikasi Interpersonal	Kepuasan Pasien		Total
	Puas	Tidak Puas	
Baik	10	1	11
Sangat Baik	133	0	133
Total	143	1	144

Berdasarkan hasil tabulasi silang pada Tabel 3, mayoritas responden menilai komunikasi interpersonal dokter gigi muda berada pada kategori sangat baik, dengan seluruh responden pada kategori tersebut menyatakan puas terhadap pelayanan.

Dominasi responden dengan tingkat kepuasan yang tinggi juga mencerminkan keberhasilan dokter gigi muda dalam menerapkan keterampilan komunikasi klinis selama praktik di rumah sakit pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun dokter gigi muda masih berada dalam tahap pendidikan klinik, mereka telah mampu mengimplementasikan komunikasi interpersonal secara profesional dan konsisten. Ketika dokter gigi muda mampu menjelaskan prosedur perawatan secara jelas, terstruktur, dan mudah dipahami, pasien akan merasa memiliki kendali terhadap proses perawatan, yang secara

langsung meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan (Saeed et al., 2024).

Nilai signifikansi (p-value) hasil uji Korelasi Spearman adalah 0,000 (p-value < 0,05), yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan secara statistik antara komunikasi interpersonal dokter gigi muda dan kepuasan pasien.

Hasil uji korelasi yang positif menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan determinan penting dalam pembentukan kepuasan pasien, khususnya dalam pelayanan kedokteran gigi yang melibatkan interaksi langsung, tindakan invasif, serta kebutuhan akan rasa aman dan kepercayaan. Komunikasi yang efektif memungkinkan pasien memahami kondisi dan rencana perawatan, merasa didengarkan, serta memperoleh pengakuan terhadap kekhawatiran dan emosi yang dialami, sehingga meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan (Herath et al., 2023).

Secara psikologis, komunikasi yang efektif mempengaruhi kepuasan pasien melalui beberapa mekanisme utama, yaitu penurunan kecemasan pasien, peningkatan persepsi terhadap kompetensi klinis dokter, penguatan keterbukaan pasien, dan peningkatan pemahaman pasien terhadap rencana perawatan yang dijalani. Dalam konteks kedokteran gigi, mekanisme ini menjadi sangat relevan mengingat tingginya prevalensi kecemasan dental yang dapat menghambat pengalaman dan kepatuhan pasien terhadap perawatan. Penelitian oleh Boká et al. (2021) menunjukkan bahwa empati verbal yang ditunjukkan oleh dokter

gigi mampu menurunkan tingkat kecemasan dental pasien hingga 38%.

Temuan penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian serupa di Indonesia yang menegaskan bahwa komunikasi interpersonal dokter gigi-pasien merupakan determinan utama kepuasan pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahina et al., 2024) di Poli Gigi Puskesmas Abiansema I Badung menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dokter gigi yang mencakup aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien (p < 0,05). Hasil penelitian (Aprianto et al., 2024) pada pelayanan teledentistry di RSGM YARSI, juga menunjukkan hubungan signifikan antara komunikasi dokter gigi dan kepuasan pasien (p = 0,000), dengan mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Kedua penelitian serupa mengindikasikan bahwa pasien cenderung menilai kualitas pelayanan tidak hanya dari aspek teknis klinis, tetapi juga dari kualitas interaksi interpersonal yang mereka alami selama proses perawatan.

Peningkatan persepsi kualitas pelayanan kesehatan yang baik juga ditentukan oleh patient experience, bukan semata-mata oleh hasil klinis akhir. Komunikasi interpersonal tidak dapat dipandang sebagai pelengkap dalam pelayanan kedokteran gigi, melainkan sebagai komponen esensial yang menentukan keberhasilan pelayanan dan pengalaman pasien secara keseluruhan, khususnya dalam konteks rumah sakit pendidikan (Ho et al., 2024).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal dokter gigi muda yang efektif merupakan determinan kunci dalam pembentukan kepuasan pasien di RSGM IIK Bhakti Wiyata Kediri. Penerapan komunikasi klinis berbasis kerangka CLASS—yang mencakup kejelasan konteks, kemampuan mendengarkan aktif, empati, penjelasan strategi perawatan, serta peringkasan informasi—terbukti menghasilkan kualitas interaksi dokter-pasien yang sangat baik dan konsisten.

SARAN

Institusi pelayanan dan pendidikan kedokteran gigi, khususnya rumah sakit pendidikan, disarankan untuk memperkuat kebijakan pengembangan kompetensi komunikasi interpersonal secara sistematis dan berkelanjutan. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui penerapan pelatihan komunikasi klinis terstruktur, seperti briefing, role play, dan feedback terstandar yang terintegrasi dalam proses pendidikan klinik dokter gigi muda.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Fakultas Kedokteran Gigi dan Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM) Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri yang telah memberikan dukungan, fasilitas, dan kesempatan untuk melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alraiq, H., Wolf, D., Whalen, S., & Tepper, L. (2025). Communication Training for Dental Students. *JDR Clinical and Translational Research*, 10(1), 97S-103S.
<https://doi.org/10.1177/23800844251328641>
- Aprianto, D. S., Puspitasari, B., Ardinansyah, A., & Riani, S. N. (2024). Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Teledentistry di RSGM Yarsi. *Jurnal Ilmiah dan Teknologi Kedokteran Gigi FKG UPDM (B)*, 20 (1).
- Baile, W. F. (2014). • Breaking Bad News • Addressing Emotions • Discussing Medical Errors • Cultural Competence • Challenging Emotional Conversations with Patients & Families • Effective Communication in Supervision The Complete Guide to Communication Skills in Clinical Practice ©
- Campos, C. F. C., Olivo, C. R., Martins, M. de A., & Tempiski, P. Z. (2024). Physicians' attention to patients' communication cues can improve patient satisfaction with care and perception of physicians' empathy. *Clinics*, 79.
<https://doi.org/10.1016/j.clinsp.2024.100377>
- Choudary, S., Kumar, A., & Arora, H. (2016). Correlation of patient's mental attitude with age, sex, and educational level : A survey. *European Journal of Dentistry*, 10.
- Dewi, C. D., Syamsudin, E., & Hadikrishna, I. (2022). Karakteristik pasien dan diagnosis pencabutan gigi pada pasien di klinik eksodonsia RSGM Universitas Padjadjaran. *Jurnal Kedokteran Gigi Universitas Padjadjaran*, 34(2), 152.
<https://doi.org/10.24198/jkg.v34i2.37719>

- Freeman, R. (1999). Communicating effectively: some practical suggestions. In *BRITISH DENTAL JOURNAL* (Vol. 187, Issue 5).
- Gartner, J. B., Abasse, K. S., Bergeron, F., Landa, P., Lemaire, C., & Côté, A. (2022). Definition and conceptualization of the patient-centered care pathway, a proposed integrative framework for consensus: a Concept analysis and systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07960-0>
- He, Y. Z., Liao, P. C., & Chang, Y. T. (2023). Enhancing patient-centred care in Taiwan's dental education system: Exploring the feasibility of doctor-patient communication education and training. *Journal of Dental Sciences*, 18(4), 1830–1837. <https://doi.org/10.1016/j.jds.2023.07.006>
- Herath, M., Reid, J. L., Ting, Y. Y., Bradshaw, E. L., Edwards, S., Bruening, M., & Maddern, G. J. (2023). Patient focused interventions and communication in the surgical clinic: a systematic review and meta-analysis. *EClinicalMedicine*, 57. <https://doi.org/10.1016/j.eclinm.2023.101893>
- Ho, J. C. Y., Chai, H. H., Lo, E. C. M., Huang, M. Z., & Chu, C. H. (2024). Strategies for Effective Dentist-Patient Communication: A Literature Review. *Patient Preference and Adherence*, 18, 1385–1394. <https://doi.org/10.2147/PPA.S465221>
- Khalifah, A. M., & Celenza, A. (2019). Teaching and Assessment of Dentist-Patient Communication Skills: A Systematic Review to Identify Best-Evidence Methods. *Journal of Dental Education*, 83(1), 16–31. <https://doi.org/10.21815/jde.019.003>
- Lin, Y., Hong, Y. A., Henson, B. S., Stevenson, R. D., Hong, S., Lyu, T., & Liang, C. (2020). Assessing patient experience and healthcare quality of dental care using patient online reviews in the United States: Mixed methods study. In *Journal of Medical Internet Research* (Vol. 22, Issue 7). JMIR Publications Inc. <https://doi.org/10.2196/18652>
- Mala, A., & Mala, A. (2025). Assessment Of Patient Satisfaction In Dental Services Main Family Medicine Center Fatmir Krasniqi, Fushe Kosovo, Republic of Kosovo Correspondent author: Agjend Mala. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 50(1), 612–622. <https://ijpsat.org/>
- Rahina, Y., Palgunandi, I. N. P. T., & Putri, N. N. P. P. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dokter Gigi Dalam Pelayanan Kesehatan Gigi Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Poli Gigi Puskesmas Abiansemal I Badung. *BDSE_e-Journal.Unmas.Ac.Id*.
- Saeed, M. H. Bin, Raja, U. B., Khan, Y., Gidman, J., & Niazi, M. (2024). Interplay between leadership and patient safety in dentistry: a dental hospital-based cross-sectional study. *BMJ Open Quality*, 13. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-002376>
- Verrett, C., & Wittenberg, B. M. (2021). How can child life specialists help address dental fear and anxiety in children?: A review. In *Pediatric Dental Journal* (Vol. 31, Issue 3, pp. 216–223). Elsevier Ltd. <https://doi.org/10.1016/j.pdj.2021.08.001>

WHO. (2021). Global Patient Safety Action Plan 2021-2025: towards eliminating avoidable harm in health care. Geneva: World Health Organization.

WHO. (2025). WHO 3 rd European Autumn School on Quality of Care and Patient Safety.

JHAM

