Journal of facualty of Dentistry Shahid Sadoughi University of Medical Sciences
Vol.4, No.2, Summer 2015
Pages: 558-567

فصلنامه تحقیقات دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد
دوره ۴، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۴
صفحه: ۵۶۷-۵۵۸

بررسی میزان رضایتمندی مراجعین از خدمات ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۲

علیرضا دانش کاظمی[۱]، عبدالرحیم داوری[۲]، مهرداد غفاری طرقی[۳]، نیلوفر محقق*[۴]، سهی صفدرخانی[۵]

چکیده

مقدمه: رضایتمندی یک پدیده پیچیده چند بعدی است و تحت تأثیر عوامل فردی، روانی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی می‌باشد. کیفیت مراقبت سلامت معمولا به عنوان مجموعه‌ای از رضایت بیمار و موفقیت درمان تعریف می‌گردد. رضایت بیمار نشانه ارائه صحیح خدمات است که نه تنها حاصل ارتقای فناوری است، بلکه ناشی از رفتار صحیح و عملکرد مناسب نیز می‌باشد .

روش بررسی: این مطالعه از نوع توصیفی- مقطعی می‌باشد که در سال ۱۳۹۲ روی۷۶۴ بیمار مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی یزد انجام گرفت. نمونه‌گیری به روش طبقه‌ای متناسب با حجم هر طبقه و بوسیله پرسشنامه انجام شد. داده ها با استفاده از آزمون‌های آماری ANOVA و Chi-square مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج: میانگین سنی افراد ۱۲/۰۸±۲۵/۱۱ سال بود. در بررسی رضایت کلی بیماران از خدمات ارائه شده، ۱۲۹نفر (۱۶/۸۹٪) کاملاً راضی، ۵۷۱ نفر نسبتاً راضی(۷۴/۷۴٪)، ۵۲ نفر(۶/۸٪) نسبتاً ناراضی و ۱۲ نفر(۱/۵۷٪) کاملاً ناراضی بودند. اختلاف آماری معنی‌داری بین نمره رضایت کلی با جنسیت، گروه سنی، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل و محل سکونت آنها وجود داشت (P-value <۰/۰۵).

نتیجه گیری: بر اساس نتایج مطالعه حاضر به نظر می‌رسد که میزان رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده دانشکده دندانپزشکی یزد، در حد نسبتاً مطلوب قرار دارد و امید است با رفع مشکلات موجود و ارتقاء سطح کیفیت ارائه خدمات درمانی بتوان این میزان را ارتقاء بخشید.

واژه های کلیدی: بیمار، رضایتمندی، خدمات، دانشکده دندانپزشکی، یزد

مقدمه

۱-دانشیار، بخش ترمیمی و زیبایی، عضو مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت دهان و دندان، دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد
۲- استاد، بخش ترمیمی و زیبایی، عضو مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت دهان و دندان، دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد
۳ - دانشجوی دندانپزشکی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد
۴-دانشجوی دندانپزشکی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد
۵-دانشجوی دندانپزشکی، کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد
*(نویسنده مسئول)؛ تلفن: ۰۳۵۳۶۲۵۶۹۷۵، پست الکترونیکی:roseinthepalace@ymail.com

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۴/۶ تاریخ پذیرش:۱۳۹۴/۶/۴

[Downloaded from yjdr.ssu.ac.ir on 2025-08-04]

رضایتمندی یک پدیده پیچیده چند بعدی است و تحت‌تأثیر عوامل فردی، روانی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی می‌باشد (۲،۱). کیفیت مراقبت سلامت معمولاً به عنوان مجموعه‌ای از رضایت بیمار و موفقیت درمان تعریف می‌گردد(۴،۳). مبنای این تعریف امروزه به عنوان میزان رضایتمندی بیمار شناخته می‌شود(۶،۵) و مانند هر بنیادی که رضایت مصرف کننده در اهم موضوعات آن قرار دارد، در مراکز دندانپزشکی نیز کیفیت درمان بر میزان رضایت بیماران نقش تعیین کننده‌ای دارد(۲) رضایت بیمار نشانه ارائه صحیح خدمات است که تنها حاصل ارتقای فناوری نیست، بلکه بیشتر ناشی از رفتار صحیح و عملکرد مناسب می‌باشد(۷) با این وجود تعریف کیفیت درمان در دندانپزشکی دشوار است زیرا ویژگی‌های کیفیت در ذهن بیمار و دندانپزشک غالباً متفاوت می‌باشد(۸). روابط خوب اجتماعی و کلامی دندانپزشک سبب آرام شدن بیمار می‌شود و امکان توضیح بهتر شرایط درمان را فراهم می‌آورد. در نتیجه دندانپزشک با سرعت بیشتری می‌تواند طرح درمان را مشخص و مشکلات را بوسیله درمان‌های مناسب برطرف نماید(۱).

از طرف دیگر دندانپزشکان از نظر میزان شکایت در دادگاه‌های جرایم پزشکی رتبه سوم را دارند و این خود نشان دهنده اهمیت موضوع و لزوم توجه بیش از پیش به رضایت بیماران می‌باشد(۹). در حال حاضر مراکز آموزش دندانپزشکی با توجه به اهمیت این مسئله تحقیقات متعددی در این زمینه انجام داده‌اند و رضایت و یا نارضایتی بیماران را در زمینه‌های گوناگون بررسی کرده‌اند(۱۰). در مطالعات مختلفی که در این زمینه انجام شده نتایج متفاوت بوده مثلاً در مطالعه Razmi میزان رضایت از خدمات دندانپزشکی در ۵۵۰ نفر از بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران بررسی شد. نتایج نشان داد که ۵۷/۸٪ از بیماران مراجعه‌کننده از کاری که برای آنان صورت گرفته بود رضایت کامل داشته و ۲۵/۸٪ نسبتا راضی و ۱۶/۴٪ نیز ناراضی بودند. ارتباط معنی‌داری بین میزان رضایت با داشتن دفترچه بیمه، فرایند پذیرش، نحوه برخورد دانشجویان، نظارت استادان و هزینه خدمات درمانی وجود داشت(۱۱). Dorriz و همکاران میزان رضایتمندی را در ۳۸۵ نفر از بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران در بخش‌های ترمیمی، بیماری‌های دهان و تشخیص، پروتز ثابت و متحرک، اندودنتیکس، پریودنتیکس و رادیولوژی بررسی کردند. نتایج نشان داد که بیشترین نارضایتی از زمان صرف شده برای پرداخت هزینه‌ها و بیشترین رضایتمندی در مورد رفتار دانشجویان بوده است(۱۲). Haji fattahy میزان رضایتمندی را در ۱۵۰۰ نفر از بیماران مراجعه‌کننده به کلینیک‌های دندانپزشکی دانشگاه آزاد اسلامی تهران را بررسی نمود. بیشترین نارضایتی مربوط به بخش پروتز متحرک به میزان ۶۴/۷٪ و کمترین آن در بخش جراحی به میزان ۱۳/۵٪ گزارش شد. بیشترین عامل نارضایتی دوری راه و فضای اتاق انتظار بود در حالی که کمترین عدم رضایت مربوط به رفتار دانشجو، رعایت بهداشت و رفتار استاد بود(۱۰).

نظر به اینکه تاکنون تحقیقی به منظور بررسی عوامل رضایتمندی بیماران در دانشکده دندانپزشکی شهید صدوقی یزد انجام نشده و در صورت عدم انجام تحقیق و بدست آوردن نتایج لازم ممکن است علاوه بر شناسایی نشدن مشکلات دانشکده از نظر بیماران و نارضایتی احتمالی آنها سبب هدر رفتن منابع مالی و انسانی شده و در نهایت امور آموزشی دانشجویان دندانپزشکی با مشکل مواجه شود. لذا این تحقیق با هدف تعیین میزان رضایتمندی از خدمات دندانپزشکی در بیماران مراجعه کننده به بخش‌های مختلف دانشکده دندانپزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۲ انجام شد.

روش بررسی

این مطالعه توصیفی- مقطعی در سال ۱۳۹۲ بر روی مراجعه‌کنندگان به دانشکده دندانپزشکی یزد انجام گرفت. حجم نمونه بر اساس یک مطالعه آزمایشی با سطح اطمینان رضایت از مراجعین ۳۰ درصد و میزان خطای ۵ درصد۷۰۰ نفر برآورد شد. ولی با توجه به احتمال ریزش نمونه‌ها ۷۶۴ نفر در این مطالعه بررسی شدند. با توجه به انجام مطالعه در ۷ بخش آموزشی درمانی، حداقل تعداد بیماران در هر بخش ۱۰۰ نفر در نظر گرفته شد و پرسشنامه‌های یکسانی برای تمام بخش‌ها

[Downloaded from yjdr.ssu.ac.ir on 2025-08-04]

تهیه شد. روش نمونه‌گیری طبقه‌ای در هر بخش بسته به تعداد مراجعه کننده در سال به آن بخش بوده است، بطوریکه با توجه به مراجعین هر بخش و نسبت حجم نمونه مورد نظر تعداد مشخص و متفاوت پرسشنامه در هر بخش توزیع گردید. انتخاب بیماران در هر بخش به طور تصادفی و از لیست بیماران مراجعه کننده به بخش‌ها صورت گرفت و مطالعه در دو ماه اردیبهشت و آبان ۱۳۹۲ انجام شد.

پرسشنامه‌ای در سه قسمت با توجه به عوامل مؤثر بر رضایت بیماران در مطالعات قبلی(۱،۱۰،۱۱) طراحی شد. بخش اول پرسشنامه شامل ۹ سؤال در رابطه با مشخصات فردی مراجعین به دانشکده دندانپزشکی بود و بخش دوم شامل ۱۲سؤال در زمینه امکانات رفاهی(همچون زمان پذیرش، رفتار پرسنل، هزینه‌های درمانی، بهداشت سالن‌ها، دسترسی به دانشکده و...) و بخش سوم دارای ۱۴ سؤال در زمینه دندانپزشکی(چگونگی رعایت کنترل عفونت در بخش، وضعیت نوبت‌دهی، دقت دانشجو حین کار، وقت شناسی دانشجو و ...) بود. برای بررسی قابل‌فهم بودن سؤالات مطرح شده، ابتدا پرسشنامه به ۳۰ نفر از بیماران ارائه گردید و نقطه نظرات آنها اعمال شد. برای بررسی پایایی پرسشنامه از روش آزمون باز آزمون (test-retest) استفاده شد. بدین صورت که از ۳۰ فرد از مراجعین به فاصله یک هفته دو بار سؤالات پرسشنامه پرسیده شد که بار اول در زمان پایان درمان و خروج از بخش و بار دوم به فاصله یک هفته بعد از درمان و از طریق تماس تلفنی بود و نمرات هر بار محاسبه گردید. بین آنها ضریب پیرسون محاسبه شد که نشان‌دهنده قابلیت بالای پایایی از جهت تکرارپذیری پرسشنامه بود. برای بررسی همسایی درونی پرسشنامه از شاخص آلفای کرونباخ ($\alpha>۰/۷$) استفاده شد که برای رسیدن به این شاخص از روش دو نیمه کردن Half-Split و فاصله اطمینان ۹۵٪ استفاده شد.

در این مطالعه بیماران بخش‌های پروتز، ترمیمی، جراحی، اندودنتیکس، اطفال، ارتودنسی و پریودنتیکس به طور تصادفی و از لیست بیماران مراجعه کننده انتخاب شدند. در ضمن تمام بیماران با رضایت خود وارد مطالعه شدند و در صورت عدم تمایل از مطالعه حذف شدند و فرد دیگری جایگزین شد.

سؤالات مربوط به شاخص‌های رضایتمندی به صورت طیف مقیاس لیکرت چهار گزینه‌ای بسیار راضی(رتبه ۳)، راضی (رتبه ۲)، ناراضی (رتبه ۱) و بسیار ناراضی(رتبه ۰) طرح شد. لازم بذکر است که در انتخاب افراد مورد مطالعه محدودیت سنی وجود نداشت و پرسشنامه برای کودکان زیر ۱۲ سال توسط خانواده آنها پر شد. در این مطالعه با تأکید بر اینکه تمام اطلاعات محرمانه بوده و تأثیری در معالجه نخواهد داشت، از بیماران خواسته شد صادقانه به سؤالات پاسخ دهند. همچنین بیمارانی مورد پرسش قرار گرفتند که ارائه خدمات به آنها در بخش مربوطه به اتمام رسیده باشد.

بیماران مراجعه کننده به بخش‌های آسیب شناسی و بیماری‌های دهان و دندان، با توجه به عدم ارتباط بیمار با دانشجو و استاد، جامعه نگر بدلیل ماهیت رشته و سن کم مراجعین که عموماً از مدارس ابتدایی می باشند و رادیولوژی به دلیل کار کوتاه، وارد مطالعه نشدند. داده‌ها بعد از جمع‌آوری وارد نرم افزار SPSS شده و با استفاده از آزمون‌های ANOVA و آزمون Chi-square مورد بررسی قرار گرفت.

نتایج

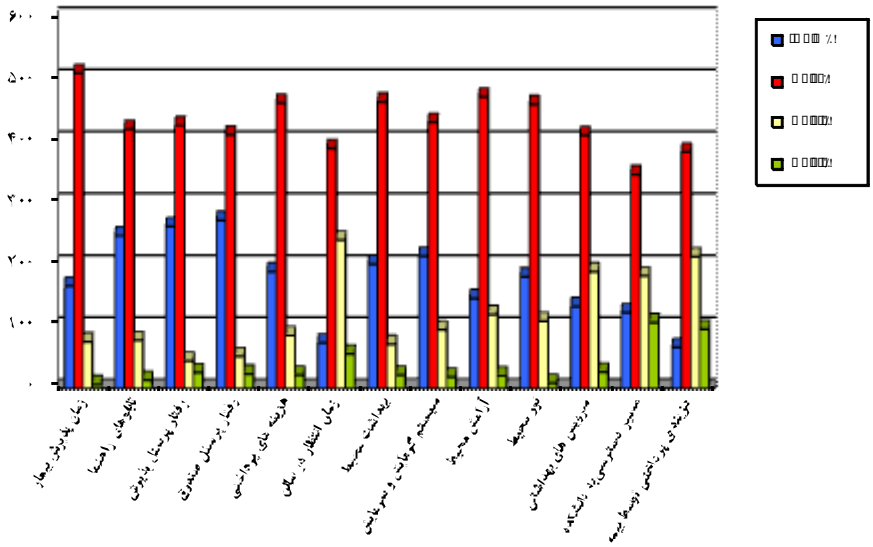
در مطالعه حاضر ۷۶۴ مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی یزد شرکت داشتند. ۳۶۶ نفر از شرکت‌کنندگان در این مطالعه را مردان (۴۷/۹٪) و ۳۹۸ نفر را زنان (۵۲/۱٪) تشکیل می‌دادند. میانگین سنی افراد ۱۲/۰۸±۲۵/۱۱ سال بود و بیشتر افراد (۶۳/۴٪) دارای تحصیلات دیپلم و زیر دیپلم بودند. بیش از نیمی از افراد مورد بررسی (۵۴/۵٪) متأهل و بقیه (۴۵/۵٪) مجرد بوده و اکثریت آنها (۸۲/۳۲٪) در شهر یزد سکونت داشتند(جدول ۱).

[Downloaded from yjdr.ssu.ac.ir on 2025-08-04]

جدول ۱: اطلاعات دموگرافیک بیماران مورد بررسی

متغیر		تعداد (درصد)*
جنسیت	مرد	۳۶۶ (۴۷/۹)
	زن	۳۹۸(۵۲/۱)
سن	<۱۲	۱۲۱(۱۶/۱)
	۱۲-۲۴	۲۵۹(۳۴/۳)
	۲۵-۳۶	۲۶۷(۳۵/۴)
	>۳۶	۱۰۷(۱۴/۲)
میزان تحصیلات	زیر دیپلم و دیپلم	۴۷۸(۶۳/۴)
	فوق دیپلم و لیسانس	۱۹۱(۲۵/۳۳)
	فوق لیسانس و بالاتر	۸۵(۱۱/۲۷)
وضعیت تاهل	مجرد	۳۴۳(۴۵/۵)
	متاهل	۴۱۱(۵۴/۵)
محل سکونت	شهر یزد	۶۲۹(۸۲/۳۲)
	سایر شهرستان های یزد	۱۱۲(۱۵/۹۶)
	سایر استان ها	۲۳ (۳/۰۱)

در بررسی میزان رضایت بیماران از خدمات و امکانات دانشکده دندانپزشکی چنانچه در جدول۲ مشاهده می‌گردد، بیشترین میزان رضایت بیماران، از رفتار پرسنل قسمت صندوق (۳۵/۹۵٪) و کمترین میزان رضایت بیماران از مسیر دسترسی به دانشکده(۱۴/۰۵٪) بوده است. بیشترین رضایت نسبی بیماران از زمان پذیرش(۶۷/۴٪) و آرامش محیط دانشکده ۶۲/۳۴٪ و کمترین رضایت نسبی از زمان انتظارکشیدن در سالن انتظار(۳۱/۷٪) و هزینه‌های پرداختی توسط بیمه‌های تحت پوشش(۲۸/۱۲٪) بوده است (نمودار۱).



نمودار ۱: میزان رضایت بیماران از خدمات و امکانات دانشکده دندانپزشکی

[Downloaded from yjdr.ssu.ac.ir on 2025-08-04]

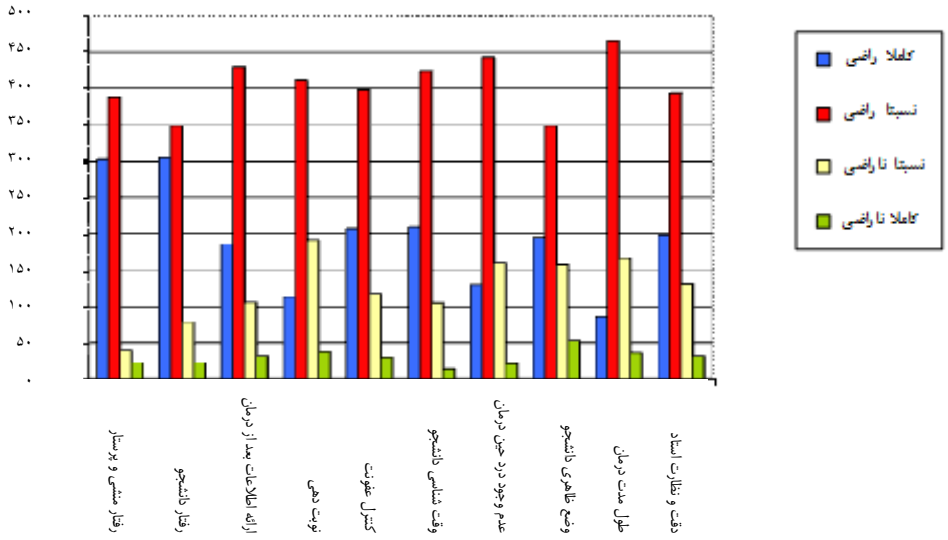
جدول ۲: تعیین و مقایسه میزان رضایت کلی بیماران بر حسب اطلاعات دموگرافیک

متغیر		کاملاً راضی تعداد(درصد)	نسبتاً راضی تعداد(درصد)	نسبتاً ناراضی تعداد(درصد)	کاملاً ناراضی تعداد(درصد)	P-value
جنسیت	مرد	(۱۵/۰۲)۵۵	(۶۵/۴)۲۳۹	(۱۴/۴۸)۵۳	(۵/۱۹)۱۹	۰/۰۰۱
	زن	(۲۰/۸)۸۰	(۷۴)۲۸۴	(۳/۴)۱۳	(۱/۸)۷	
سن	<۱۲	(۲۴/۷۹)۳۰	(۷۱/۰۸)۸۶	(۴/۱۳)۵	(۰)۰	۰/۰۰۳
	۱۲-۲۴	(۱۳/۵۲)۳۵	(۷۱/۰۴)۱۸۴	(۹/۶۵)۲۵	(۵/۷۹)۱۵	
	۲۵-۳۶	(۱۷/۹۸)۴۸	(۶۹/۶۶)۱۸۶	(۱۰/۱۱)۲۷	(۱/۸۷)۵	
	>۳۶	(۲۵/۲۳)۲۷	(۶۶/۳۵)۷۱	(۵/۶۱)۶	(۲/۸۱)۳	
میزان تحصیلات	زیر دیپلم و دیپلم	(۲۲/۱۸)۱۰۶	(۷۰/۹۲)۳۳۹	(۳/۳۴)۱۶	(۳/۵۶)۱۷	۰/۰۰۱
	فوق دیپلم و لیسانس	(۱۲/۵۶)۲۴	(۶۵/۹۶)۱۲۹	(۱۷/۲۸)۳۳	(۱/۰۴)۲	
	فوق لیسانس و بالاتر	(۴/۸)۴	(۷۰/۶۸)۶۰	(۱۶/۵۷)۱۴	(۴/۸)۴	
وضعیت تاهل	مجرد	(۲۱/۰۹)۷۲	(۷۰/۶۵)۲۴۲	(۳/۵۹)۱۲	(۴/۶۶)۱۶	۰/۰۰۱
	متاهل	(۱۶/۵۵)۶۸	(۶۹/۳۴)۲۸۵	(۱۲/۴۱)۵۱	(۱/۷)۷	
محل سکونت	شهر یزد	(۲۱/۴)۱۳۵	(۷۴/۳)۴۶۷	(۲/۵)۱۶	(۱/۸)۱۱	۰/۰۰۱
	سایر شهرستان های یزد	(۲۵)۲۸	(۶۰/۷)۶۸	(۹/۸)۱۱	(۴/۵)۵	
	سایر استان ها	(۹/۶)۲	(۶۹/۵)۱۶	(۱۷/۶)۴	(۴/۳)۱	

Chi-Square test

بیشترین میزان رضایت کامل بیماران از خدمات دندانپزشکی ارائه شده، از رفتار دانشجو(۴۰/۴۶٪)، منشی و پرستار(۴۰/۱۹٪) بوده و ۶۱/۹٪ بیماران از طول مدت درمان و ۵۸/۸۹٪ از عدم وجود درد حین درمان رضایت نسبی داشتند. ۷/۰۲٪، از مراجعین به ترتیب از وضع ظاهری دانشجو، ۴/۹٪ از سیستم نوبت‌دهی و ۴/۷۸٪ از طول مدت درمان کاملاً ناراضی بودند. در حالیکه سیستم نوبت‌دهی و طول مدت درمان باعث نارضایتی نسبی ۲۵/۵٪ و ۲۲٪ مراجعین شده است(نمودار۲).

در بررسی رضایت کلی بیماران از خدمات ارائه شده در دانشکده، ۱۲۹نفر (۱۶/۸۹٪) کاملاً راضی، ۵۷۱ نفر نسبتاً راضی



نمودار۲: میزان رضایت بیماران از خدمات دندانپزشکی ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی

[Downloaded from yjdr.ssu.ac.ir on 2025-08-04]

(۷۴/۷۴٪)، ۵۲ نفر(۶/۸٪) نسبتاً ناراضی و ۱۲ نفر(۱/۵۷٪) کاملاً ناراضی بودند.

چنانچه در جدول شماره ۲ نشان داده شده است اختلاف آماری معنی‌داری بین رضایت کلی مراجعین به دانشکده دندانپزشکی با جنسیت، گروه سنی، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل و محل سکونت آنها وجود داشت (P-value>۰/۰۵). در این مطالعه از بیماران سؤال شده بود که آیا در صورت نیاز به درمان دیگری در زمینه دندانپزشکی به دانشکده دندانپزشکی مراجعه خواهند نمود یا خیر که جواب اکثر مراجعان (۷۲/۷٪) مثبت بود.

بحث

مطالعه حاضر در دانشکده دندانپزشکی یزد که یک مرکز آموزشی درمانی است جهت بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به آن صورت گرفت تا با شناسایی نواقص و تکیه بر نقاط قوت در کنار بهبود و ارتقای روند آموزش و پژوهش، کیفیت خدمات ارائه شده نیز ارتقاء یابد.

در بررسی حاضر میزان رضایت از زمان انتظار در سالن، آرامش محیط، نور محیط، سرویس‌های بهداشتی و مسیر دسترسی به دانشکده در حد نامطلوب بدست آمد که به نظر می‌رسد با ایجاد امکانات رفاهی مناسب‌تر نظیر فضای مناسب برای نشستن و اطلاع رسانی مراجعین، مشکل موجود تا حدی رفع خواهد شد. در مطالعه Hajifattahy و همکاران نیز دوری راه بیشترین عاملی بوده است که ۶۹٪ مراجعین نسبت به آن ابراز نارضایتی کرده‌اند(۱۰) اما در مطالعه Dorriz و همکاران ۸۶/۸٪ بیماران از فضای مناسب جهت انتظار ابراز رضایت کرده بودند(۱۲) و در مطالعه Seyedmajidi و همکاران ۵۹/۱٪ از بیماران نسبت به تسهیلات رفاهی جهت گذراندن زمان ابراز نارضایتی کردند(۱۳).

بخش پذیرش دانشکده اثر مستقیمی در احساسات مراجعین به جای می‌گذارد. در این بخش می‌توان محیطی دلپذیر و دوستانه و سرشار از جاذبه ایجاد نمود. همچنین با استفاده از روش‌های آموزشی بصورت سمعی و بصری در ارتباط با فعالیت‌های دانشکده می‌توان سطح آگاهی بیماران را در مورد درمان‌هایی که انجام می‌شود بالا برد(۱۱). در مطالعه حاضر درصد بالایی از مراجعین(۹۰/۸٪) از رفتار پرسنل پذیرش راضی بودند و زمان پذیرش بیمار نیز ۸۹/۳٪ از رضایت بیمار را به خود اختصاص داد. این در حالی است که در مطالعه Dorriz و همکاران(۱۲)، میزان نارضایتی بیش از رضایتمندی بود(۵۴/۳٪ در برابر ۴۵/۷٪) (۱۲) و این رضایتمندی از فرآیند پذیرش در مطالعه Razmi و همکاران(۱۱) به میزان ۵۸/۹٪ و در مطالعه Seyedmajidi و همکاران(۱۳) ۹۰/۵٪ بوده است. در مطالعه Masoodirad نیز رضایت نسبی کمتری نسبت به مدت زمان انتظار جهت گرفتن نوبت برای درمان، مدت زمان انتظار از تشکیل پرونده تا شروع درمان و امکانات رفاهی(پارکینگ، سرویس بهداشتی، اتاق انتظار و...) ملاحظه شد(۱۴). در مطالعه Ghapanchi نیز تنها ۳۷٪ بیماران شرایط نوبت دهی را مناسب دانستند(۱۵).

میزان رضایت از خدمات دندانپزشکی ارایه شده در حد نسبتاً مطلوب حاصل شد که به نظر می‌رسد با افزایش کیفیت و کمیت خدمات، بتوان این میزان را ارتقاء بخشید. قپانچی نیز در شیراز نتیجه گرفت که ۸۷/۵٪ بیماران از خدمات درمانی ارائه شده رضایت داشتند(۱۵).

یافته دیگر در مطالعه‌ی حاضر نشان دادکه با افزایش سن و میزان تحصیلات، میزان رضایت بیماران کاهش می‌یابد. از آنجا که بخش عمده‌ای از رضایت بیمار منوط به انتظارات اوست، نه نیازی که حقیقتاً وجود دارد(۱۶)، علت این کاهش را می‌توان به افزایش سطح توقعات بیمار در سطوح تحصیلی عالی‌تر و سنین بالاتر و نیز صبر و حوصله‌ی کمتر در سنین افراد مورد مطالعه نسبت داد. این مطلب با مطالعه Sunila(۱۷)که روی بیماران پروتزی انجام شد، همسو است. اما در مطالعه Seyedmajidi و همکاران(۱۳) میزان رضایت با افزایش سن افزایش یافته بود ولی با سطح تحصیلات ارتباطی نداشت. همچنین در مطالعه Joseph و همکاران قضاوت بیماران از مهارت دندانپزشک و کیفیت درمان بر اساس جذابیت رفتاری دندانپزشک، میزان راحتی بیمار و میزان حساسیت پس از درمان ایشان بود(۱۸).

[Downloaded from yjdr.ssu.ac.ir on 2025-08-04]

درمطالعه حاضر، رفتار و برخورد دانشجو رضایتمندی‌مطلوبی را به خود اختصاص داد(۸۶/۶۱٪). درمطالعه Hajifattahy و همکاران(۱۰) این‌عدد ۹۴٪و در مطالعه Razmi و همکاران(۱۱) ۸۲/۲٪، در مطالعه Dorriz وهمکاران(۱۲) ۹۶/۷٪، در مطالعه Seyedmajidi و همکاران(۱۳) ۹۹/۴٪ بوده است.

نحوه برخورد منشی بخش که مستقیماً با بیمار در ارتباط است می‌تواند به عنوان اولین برخورد، تأثیر ماندگاری بر بیمار بگذارد(۱۱). در مطالعه حاضر رفتار پرسنل بخش‌ها هم میزان رضایتمندی زیادی را به خود اختصاص داد(۹۱/۷۸٪) که با مطالعه Dorriz و همکاران(۱۲) (۹۴/۵٪) و Seyedmajidi و همکاران(۱۳)(۹۹/۸٪) همسو می باشد. رفتار دانشجو و رفتار پرسنل بخش‌ها از نقاط قوت دانشکده دندانپزشکی یزد در ارایه خدمات درمانی محسوب می‌گردند.

در این مطالعه بیشترین نارضایتی نسبی مربوط به نوبت دهی، وضع ظاهری دانشجو و دقت و نظارت استاد می‌باشد. نکته‌ای که در این زمینه می‌تواند تأثیرگذار باشد این موضوع است که محور درمان در دانشکده، آموزش دانشجویان این رشته است و درمان بیماران در راستای این محور قرار دارد. در عین حال جهت تکریم مراجعه‌کنندگان به دانشکده و در نظر گرفتن وقت و هزینه ای که بیمار در دانشکده صرف می کند، نظارت دقیق، منظم و کارآمد بر تمامی ارکان دانشکده که در ارتباط با بیمار می‌باشد ضرورت پیدا می‌کند تا بتوان اجازه هرگونه خطا را از افراد مرتبط با بیمار سلب کرد(۱۳).

همچنین نظارت استادان بر نحوه عملکرد دانشجویان در عین حال که به صورت غیرمستقیم بر نتیجه درمان تأثیرگذار است، به صورت مستقیم و با تأثیر بر ذهن و روان بیمار باعث دلگرمی و در نتیجه افزایش میزان رضایت بیمار می‌شود. Razmi و همکاران (۱۱) حضور استادان باسواد، متعهد، پرانرژی و با انگیزه را در این امر بسیار کمک کننده می‌دانند. به گونه‌ای که در این مطالعه میزان رضایتمندی از نظارت استاد ۷۲/۹٪ و در مطالعه Seyedmajidi و همکاران(۱۳) ۹۸/۲٪ بوده است.

رعایت بهداشت و کنترل عفونت در کلیه مراکز درمانی امری بدیهی، اصولی و اجتناب ناپذیر است که باید با دقت انجام گیرد. مراکز درمانی دندانپزشکی با توجه به اینکه دارای ریسک بالاتری می‌باشند و در عین حال حساسیت جامعه نسبت به موضوع بیماری‌های مسری از جمله ایدز و هپاتیت به طور بارز و آشکارتری حیطه دندانپزشکی را فرا گرفته است، رعایت بهداشت و کنترل عفونت بحثی جدی را در مقوله رضایت بیماران دندانپزشکی طلب می‌کند(۱۱). در مطالعه‌ی ما، رعایت بهداشت در ۸۷/۸٪ بیماران موجب رضایت بوده است (نسبتاً مناسب) در حالی که در مطالعه Hashim (۱۹)۹۲٪، در مطالعه Razmi و همکاران(۱۱) ۷۷/۸٪، در مطالعه Hajifattahy و همکاران(۱۰) ۹۳٪، در مطالعه Dorriz و همکاران(۱۲) ۹۱/۴٪ و بالاخره در مطالعه Seyedmajidi و همکاران(۱۳) ۹۹/۵٪ بیماران از پاکیزگی کلینیک‌ها ابراز رضایت کردند. در مطالعه دانشکده دندانپزشکی گیلان نیز رعایت بهداشت به عنوان یکی از فاکتورهای مهم مؤثر بر رضایتمندی معرفی شده است.

نتیجه گیری

بر اساس نتایج مطالعه حاضر به نظر می‌رسد که میزان رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده دانشکده دندانپزشکی یزد، در حد نسبتاً مطلوب قرار دارد.

سپاسگزاری

این مقاله حاصل از طرح تحقیقاتی مصوب دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد به شماره ۲۶۴۲ می باشد که بدین وسیله قدردانی می‌گردد. همچنین از حوزه معاونت پژوهشی دانشگاه به منظور تأمین هزینه تشکر می‌شود.

References:

1- Gurdal P, Cankaya H, Onem E, Dincer S, Yilmaz T. ***Factors of Patient Satisfaction in a dental Faculty Outpatient.Clinic in Turkey.*** Community Dent Oral Epidemiol 2000; 28(6): 461- 9.

2- Levin R. ***The Correlation between dental practice management and clinical excellence***. J Am Dent Assoc 2004; 135 (3): 345-6.

[Downloaded from yjdr.ssu.ac.ir on 2025-08-04]

3- Newsome PR, Wright GH. **A review of patient satisfaction: 1. Concepts of satisfaction.** Br Dent J 1999; 186(4 Spec No):161-5.

4- Ntabaye MK, Scheutz F, Poulsen S. ***Patient satisfaction with emergency oral health care in rural Tanzania.*** Community Dent Oral Epidemiol 1998; 26(5):289-95.

5- Eklund SA, Burt BA. ***Risk factors for total tooth loss in the United States; longitudinal analysis of national data.*** J Public Health Dent 1994; 54(1): 5-14.

6- Golletz D, Milgrom P, Mancl L. ***Dental care satisfaction: the reliability and validity of the DSQ in a low-income population.*** J Public Health Dent 1995; 55(4): 210-7.

7- Berg E. ***Acceptance of full dentures***. Int Dent J 1993; 43(3): 299-306.

8- Burke L, Croucher R. ***Criteria of good dental practice generated by general dental practitioners and patients.*** Int Dent J. 1996; 46(1):3-9.

9- Zali M. The new principle of doctor–patient relationship. Tehran: Hoghooghi,1998. P.170 [Persian].

10- Hajifattahy F, Rezaie M, Valaie N, Khosravani fard B, Haraji A, Mehrshadian M. ***Evaluation of patients' satisfaction of departments in Islamic Azad University Dental branch, in 2009***. J Res Dent Sci 2010;7(3): 23-29 [Persian].

11- Razmi H, Talary M. ***The evaluation of patient satisfaction in dental faculty, Tehran University of Medical Sciences 1382.*** J Islamic Dent Assoc Iran 1384;17(2):82-89[Persian].

12- Dorriz H, Farid F, Seidi D. ***Evaluation of patients' satisfaction from dental care services provided by dental school of Tehran University of Medical Sciences in academic year 2006-2007.*** J Dent (Tehran) 2010;23(4); 249-55 [Persian].

*13-*Seyedmajidi M, Motallebnejad M, Bijani A, Sabbagzadeh M. ***Defining Effective Factors on Patients' Satisfaction Referring to Dental Faculty in Babol University of Medical Sciences: A Principle Step to Socially Accountable Medical Education.*** Biannual Medical Education, Babol Univ Med Sci; 1(2); 2013: 58-66 [Persian].

14- Masoodirad H, Tabari R, Arefian M. ***An assessment of Patient's satisfaction toward endodontics department, Guilan dental school (2003 – 2004).*** J Islamic Dent Assoc Iran 2005; 17(5) : 81-88 [Persian].

15- Ghapanchi J, Daghighafkar M, Azadi A, et al. ***Patients' Satisfaction of Dental Care Provided in Shiraz Dental School.*** Shiraz Univ Dent J 2009; 10(1): 83-86 [Persian].

16- Freeman FS. ***A reflection: Howard Scott Liddell, 1895-1962.*** J Hist Behave Sci. 1985; 21(4):372-4.

17- Sunila Bukanakere Sangappa. ***Patient Satisfaction in Prosthodontic Treatment: Multidimensional Paradigm.*** J Indian Prosthodont Soc. 2012; 12(1): 21–26.

[Downloaded from yjdr.ssu.ac.ir on 2025-08-04]

18- Joseph L, Riley III, Valeria V, Gordan D, Brad Rindal, Jeffrey L, Fellows, et al. ***Components of patient satisfaction with a dental restorative visit: results from The Dental Practice- Based Research Network***. J Am Dent Assoc. 2012; 143(9): 1002–1010.

19- Hashim R. ***Patient satisfaction with dental services at Ajman University, United Arab Emirates.*** East Mediterr Health J 2005; 11(5-6):913-21[Persian].

[Downloaded from yjdr.ssu.ac.ir on 2025-08-04]

Evaluation of Patients' Satisfaction From Dental Care Services Provided by Dental School of Yazd University of Medical Sciences in 2013

Daneshkazemi AR(DDS, MSc)[1], Davari AR(DDS, MSc)[2], Ghaffari Targhi M[3] Mohaghegh N[4*], Safdarkhani S[5]

[1] *Associate Professor, Department of Operative Dentistry, School Member of Social Determinants of Oral Health Research Center, School of Dentistry, Shahid Sadughi Medical University, Yazd, Iran*

[2] *full Professor, Department of Operative Dentistry, School Member of Social Determinants of Oral Health Research Center, School of Dentistry, Shahid Sadughi Medical University, Yazd, Iran*

[3,4,5] *Dental Student, School of Dentistry, Student Research Committee, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran*

Received: 27 Jun 2015 ***Accepted:*** 26 August 2015

Abstract

Introduction: Satisfaction is a complex multidimensional phenomenon influenced by personal, psychological, social, cultural and economic factors. Health care Quality is usually defined as a set of patient satisfaction and treatment success. Patient satisfaction is a sign offering proper services that is not only the result of technology promoting, but also due to the correct behavior and good performance. The present study evaluates the patients' satisfaction from dental care services provided by the Dental Faculty of Yazd University of Medical Sciences in 2014.

Methods: This descriptive and cross-sectional study was done on 764 patients referred to Yazd dental school in 2014. Sampling was stratified by size of each class. A three part questioner including individual questions, questions about facilities & questions about dental services was designed. Data were analyzed by SPSS software, T-test, ANOVA & chi-square.

Results: Mean age of patients was 25.11±12.08. General satisfaction from services provided, was evaluated: complete satisfaction 129 (16.89%), partial satisfaction 571(74.74%), partial dissatisfaction 52(6.8%) and complete dissatisfaction 12(1.57%). There was A significant difference between overall satisfaction with gender, age, education, marital status and place of residence (P>0.05).

Conclusion: As regards the results of the present study shows the patients' satisfaction from dental care services provided, in Yazd Dental School is in the desirable level and it is hoped that with solving of existing problems & improving the quality of services, the present situation can be improved.

Key words: Patient; Satisfaction; Services; Dental School; Yazd

This paper should be cited as:
Daneshkazemi AR, Davari AR, Ghaffari Targhi M, Mohaghegh N, Safdarkhani S. ***Evaluation of Patients' Satisfaction From Dental Care Services Provided by Dental School of Yazd University of Medical Sciences in 2013***.Yazd Journal of Dental Research 2015; 4(2): 558-567.

****Corresponding author: Tel: 03536256975, Email: roseinthepalace@ymail.com***

[Downloaded from yjdr.ssu.ac.ir on 2025-08-04]