

ابودر مرادی^۱ ، دکتر زهرا مومنی^{۲*} ،
فرنار فربد^۳

بررسی رخایت مندی مراجعه‌کنندگان به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز در سال ۱۳۹۷

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۱/۳/۲۰ ؛ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۶/۶

چکیده

زمینه و هدف: یکی از مهم‌ترین شاخص‌های کیفیت ارائه خدمات، میزان رضایت‌مندی مراجعین از خدمات ارائه شده است. این مطالعه با هدف بررسی میزان رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز انجام گرفت. مواد و روش‌ها: این مطالعه مقطعی بر روی ۲۵۸ نفر از مراجعه‌کنندگان به بخش‌های آموزشی جراحی، پروتز، پریو، ترمیمی، اندو و رادیولوژی در سال ۱۳۹۷ انجام گرفت. در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد Dental Satisfaction استفاده شد. آنالیز داده‌ها با استفاده از آزمون T مستقل و تحلیل واریانس یک‌طرفه (ANOVA) توسط نرم‌افزار SPSS انجام شد. یافته‌ها: میانگین سنی بیماران $43/1 \pm 11/3$ سال که $48/8\%$ مرد و $51/2\%$ زن بودند. میانگین میزان رضایت‌مندی بیماران (از ۱۰۰ نمره) در حیطه کنترل درد $77/7 \pm 12/8$ ثبت شد. بیشترین رضایت‌مندی در حیطه کنترل درد مربوط به بخش پروتز (۹۰/۹ $\pm 7/9$) و کمترین آن بخش جراحی ($69/8 \pm 11/5$) بود. بیشترین رضایت‌مندی بیماران در حیطه دسترسی مربوط به بخش جراحی ($80/8 \pm 8$) و کمترین آن بخش اندودنتیکس ($71/4 \pm 10$) ذکر شد. رضایت‌مندی کلی بیماران $78/5 \pm 5/6$ بود.

نتیجه گیری: نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد که میزان رضایت‌مندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز در حد مطلوب قرار دارد. با این وجود در برخی از حیطه‌های درمانی نیاز به بررسی بیشتر برای ارتقای کیفیت خدمات درمانی وجود دارد.

کلمات کلیدی: رضایت‌مندی بیماران، کیفیت خدمات درمانی، کنترل درد، خدمات دندانپزشکی

نویسنده مسئول:
استادیار گروه سلامت دهان و
دندانپزشکی اجتماعی، دانشکده
داندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی البرز،
ایران، کرج، گلشهر، خیابان کتبی زاده

۰۲۶۳۵۳۱۶۱۴
z.momeni@abzums.ac.ir

مقدمه

کلینیک‌های آموزشی به حفظ جمعیت بیماران برای آموزش کمک می‌کند. زمانی که بیماران راضی هستند، کمتر احتمال دارد ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی خود را تغییر دهند و به احتمال زیاد به استفاده از خدمات بهداشتی ادامه می‌دهند^{۱۴,۱۳}. مطالعات مختلف میزان رضایت مندی بیماران مراجعه‌کننده به مراکز دانشگاهی کشور از خدمات دندانپزشکی را بین ۵۴ تا ۸۷/۵^{۱۵,۵,۴,۱} تا ۱۹٪ مهمترین عوامل در جلب رضایت بیماران، کیفیت خدمات درمانی، رعایت حقوق بیمار، تعامل و رفتار کارکنان و دانشجویان، دسترسی، خدمات پذیرش و ترجیص و عملکرد بخش حسابداری و بیمه‌گری خدمات گزارش شده است^{۱۶,۱۱,۱}. در حالی که بیشترین عامل نارضایتی در زمینه مدت زمان انتظار^{۲۰,۲۱} و هزینه دریافت شده درمان^{۲۰} و زمان صرف شده جهت پرداخت هزینه‌ها^{۱۶} بیان شد.

جلایر نادری نیز در یک مطالعه مقطعی بر روی ۴۰۰ بیمار مراجعه‌کننده به بخش‌های درمانی دانشکده دندانپزشکی شاهد، میزان رضایت‌مندی را در حیطه نیروی انسانی به طرز برخورد دانشجویان با بیماران بیان نمود که مشابه مطالعه حاجی صادقی و سرآبادانی می‌باشد. در حالی که سرآبادانی بیشترین رضایت را برای هزینه‌های دریافتی اعلام نمود. در حیطه بهداشت نیز رعایت کترول عفونت توسط دانشجویان و استادی و رعایت شرایط بهداشتی بخش‌ها، بیشترین رضایت را داشتند. در حیطه اداری به سرعت تشکیل پرونده و در حیطه تسهیلات به هزینه دریافت شده جهت درمان تعلق اشاره شده است^{۱۲}.

از آنجایی که در یافته نقطه نظرات بیماران در زمینه کیفیت مراقبتی که دریافت می‌کنند، یکی از عوامل مهم در ارزیابی خدمات بهداشتی و درمانی می‌باشد و باعث شناخت کاستی‌ها و افزایش کیفیت خدمات دندانپزشکی می‌گردد، این اطلاعات می‌تواند به ارزیابی کیفیت خدمات و در برنامه‌ریزی استراتژی کمک کند^{۱۴}. با توجه به اینکه تاکنون رضایت‌مندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز به تفکیک بخش‌های درمانی به عنوان تنها مرکز دانشگاهی البرز به طور اختصاصی مورد بررسی قرار نگرفته است، مطالعه حاضر با هدف بررسی میزان رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان به بخش‌های جراحی، پروتز، پریودونتیکس، ترمیمی، اندودونتیکس و رادیولوژی دانشکده

مفهوم رضایت بیمار به دلیل تناسب آن با خدمات بهداشتی به طور گسترده سنجیده می‌شود. رضایت‌مندی احساس مثبتی است که در فرد در زمان برآورده شدن نیاز، توقع یا آرزو ایجاد می‌شود.^{۱-۳} رضایت بیماران، یکی از شاخص‌های مهم در تعیین کیفیت خدمات ارائه شده در بخش سلامت و رابطه پزشک و بیمار، ابزار مهمی در ارزیابی کارایی سیستم‌های مراقبت بهداشتی می‌باشد.^۴ بررسی رضایت بیمار روشی مناسب برای ارزیابی سیستم‌های بهداشتی - درمانی و همچنین مقایسه مراکز درمانی گوناگون و درمان‌های متفاوت در یک مرکز است^۵. رضایت‌مندی خود یک پدیده پیچیده چند بعدی و تحت تأثیر عوامل فردی، روانی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی می‌باشد^{۶,۷}. برای برقراری روابط رضایت بخش بین بیمار و پزشک، توجه به بیمار و درمان او باید عمومی و همه جانبه باشد.^۸

نتایج مطالعه Batbaatar و همکاران نشان داد که اکثر تئوری‌ها و فرمول‌بندی‌های رضایت بیمار مبتنی بر تئوری‌های بازاریابی هستند و به این صورت تعریف می‌شوند که خدمات سلامت چقدر انتظارات بیمار را برآورده می‌کند^۹. بیماران اغلب زمانی که نیازهای احساس شده آنها برآورده نمی‌شود، ناراضی هستند. در اینجا نیاز احساس شده همان چیزی است که بیمار احساس می‌کند، می‌خواهد و فکر می‌کند باید انجام شود. مطالعات نشان داده اند که انتظارات بیماران بر اساس تجربیات، محیط، زمینه اجتماعی و شخصیت آنها است^{۱۰}.

عوامل دخیل در رضایت بیماران شامل ویژگی‌های اجتماعی افراد، رابطه بین دندانپزشک و بیمار، هزینه درمان، شرایط فیزیکی محیط، امکانات مرکز درمانی و ویژگی‌های سامانه ارائه مراقبت سلامت است^{۱۱,۱۲}. کیفیت مراقبت سلامت معمولاً به عنوان مجموعه‌ای از رضایت بیمار و موفقیت درمان تعریف می‌گردد^{۱۳}. روابط خوب اجتماعی و کلامی، امکان توضیح بهتر شرایط درمان را فراهم می‌آورد^{۱۱}. دانشگاه به عنوان مرکز تربیت‌کننده درمان‌گر، موظف به رؤیت و آموزش رضایت‌محوری بیمار می‌باشد. رضایت از درمان دندانپزشکی به افراد کمک می‌کند تا اضطراب دندانی خود را کاهش دهند و خدمات دندانپزشکی را افزایش دهند. این امر در

مشتمل بر ۱۹ سوال در رابطه با اهداف پژوهش در مقیاس لیکرت پنج تایی (کاملاً راضی، راضی، نظری ندارم، ناراضی، کاملاً ناراضی) بود.

ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران در این پرسشنامه بر اساس طیف لیکرت ۵ تایی (کاملاً راضی، راضی، نظری ندارم، ناراضی، کاملاً ناراضی) بود. بیشترین نمره به گزینه "کاملاً راضی" (نمره ۵)، نمره ۴ به گزینه "راضی"، نمره ۳ به گزینه "نظری ندارم"، نمره ۲ به گزینه "ناراضی" و کمترین نمره به گزینه "کاملاً ناراضی" داده شد (نمره ۱). برای سوالات ستاره‌دار (سوالات ۱، ۴، ۳، ۵، ۷، ۵، ۴، ۳، ۱۳ و ۱۷) از عبارت "مخالف" به جای ناراضی و "موافق" به جای راضی استفاده شد. برای سوالات ۱، ۴، ۳، ۵ و ۷ که دارای مفهوم متفاوت بود، Recode شده و نمره‌دهی به صورت معکوس انجام شد به این معنی که کمترین نمره به گزینه "کاملاً موافق" (نمره ۱)، نمره ۲ برای گزینه "موافق"، نمره ۳ برای گزینه "نظری ندارم"، نمره ۴ برای گزینه "مخالف" و بیشترین نمره به گزینه "کاملاً مخالف" (نمره ۵) اختصاص یافت. حیطه درد شامل سوالات ۴، ۱۰، ۱۳، ۱۰، ۱۵ و ۱۹، حیطه دسترسی شامل سوالات ۳، ۵، ۹، ۷، ۵، ۱۶، ۱۴، ۱۱، ۶ و ۱۸ و رضایت حیطه کیفیت شامل سوالات ۲، ۱۷، ۱۶، ۱۴، ۱۱ و ۱۰ و رضایت کلی شامل کلیه سوالات بود. نمره میزان رضایتمندی با جمع امتیازات هر سوال (با وزن یکسان) محاسبه گردید و برای آنکه نمرات قابل مقایسه و هم مقیاس باشند، در محدوده صفر تا ۱۰۰ استاندارد سازی نمرات انجام شد.

تجزیه و تحلیل آماری: جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از میانگین و انحراف معیار برای داده‌های کمی استفاده شد. برای مقایسه میانگین نمرات رضایتمندی بر حسب خصوصیات دموگرافیک، بین دو گروه از آزمون T مستقل و برای مقایسه بیش از دو گروه از آنالیز واریانس یک طرفه (ANOVA) استفاده گردید. جهت تعیین ارتباط بین میزان رضایتمندی با سن و دفعات مراجعه بیماران از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. برای پیش‌بینی امتیازات رضایتمندی کلی مراجعه کنندگان از آنالیز رگرسیون لجستیک (با روش Backward) استفاده شد. حد معنی‌داری آماری کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

ملاحظات اخلاقی: به منظور رعایت ملاحظات اخلاقی، افراد شرکت کننده بعد از کسب رضایت وارد مطالعه شدند. اهداف مدنظر

دانانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز در سال ۱۳۹۷ انجام گرفت.

مواد و روش‌ها

در این مطالعه مقطعی، جامعه آماری شامل کلیه بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز در سال تحصیلی ۱۳۹۷ بود. براساس فرمول برآورد یک میانگین، با در نظر گرفتن حدود اطمینان ۹۵ درصد ($Z_{1-\alpha}=1.96$)، و دقیق معادل ۳۰ درصد انحراف معیار ($SD \times d=0.3$)، با استفاده از نتایج حاصل از مطالعه پاکدامن و همکاران^{۱۱} حداقل نیاز به بزرگی ۴۳ بیمار از هر بخش محاسبه شد. به این ترتیب با در نظر گرفتن بررسی شش بخش، تعداد نمونه ۲۵۸ بیمار بود. انتخاب بخش‌ها براساس لزوم مراجعه مجدد بوده است. بخش‌های جراحی، پروتز، پریودونتیکس، ترمیمی، اندودونتیکس و رادیولوژی مطالعه شد.

پس از اخذ مجوزهای لازم، نمونه‌گیری از بین مراجعین دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز در سال ۱۳۹۷ در ماههای مهر تا اسفند صورت گرفت. پژوهشگر به صورت گردشی به بخش‌های درمانی ذکر شده مراجعه کرده و به تعداد حجم نمونه برآورده شده چهره به چهره با افراد نمونه ملاقات نمود و اطلاعات لازم را جمع‌آوری نمود. پس از کسب رضایت‌نامه جهت شرکت در پژوهش، پرسشنامه تحويل افراد مورد مطالعه شد تا آن را به صورت خود ایفا تکمیل نمایند.

معیارهای ورود به مطالعه: شامل داشتن حداقل سن ۱۸ سال،

بدون محدودیت جنسی، داشتن سواد خواندن و نوشتن، اتمام حداقل یک مورد درمانی و داشتن تمایل به شرکت در پژوهش.

معیارهای خروج از مطالعه: شامل عدم تمایل به پاسخگویی به پرسشنامه، بروز مشکل خاص جسمی و ارجاع به سایر مراکز درمانی خارج از محیط دانشکده.

داده‌ها با استفاده از پرسشنامه استاندارد رضایت‌سنجدی در دندانپزشکی (DSQ) Dental Satisfaction Questionnaire که توسط موسسه Rand طراحی شده است جمع‌آوری گردید. روابی و پایابی پرسشنامه قبل از سط پاکدامن و همکاران^{۱۲} مورد ارزیابی قرار گرفته است. پرسشنامه شامل دو قسمت بود. قسمت اول مربوط به مشخصات دموگرافیک بیماران مانند سن، جنس، میزان تحصیلات و شغل بود. قسمت دوم مربوط به پرسش‌های تخصصی

جویای کار، ۵۳ نفر (۲۱٪) شاغل تمام وقت، ۵۰ نفر (۱۹٪) شاغل نیمه وقت، ۱۶ نفر (۶٪) محصل یا دانشجو، ۸۰ نفر (۳۱٪) خانه‌دار، ۱۵ نفر (۶٪) بازنشسته یا مستمری بگیر و ۱۱ نفر (۴٪) از سایر مشاغل بودند. از نظر محل زندگی، ۲۵۰ نفر (۹۷٪) در شهر و ۸ نفر (۳٪) در روستا سکونت داشتند.

ویژگی‌های دموگرافیک بیماران به تفکیک بخش‌های مورد مطالعه در جدول ۱ نمایش داده شده است. میانگین سنی بیماران در بخش‌های مورد بررسی دارای اختلاف معنی‌دار بود ($P=0.01$).

بیشترین میانگین سنی بیماران مربوط به بخش پروتز و کمترین آن مربوط به بخش ترمیم بود. توزیع فراوانی شغل بیماران در بخش‌های مورد بررسی دارای اختلاف معنی‌دار بود ($P=0.01$). توزیع فراوانی جنس (جنس = ۰/۷۳)، سواد (سواد = ۰/۰۶) و محل زندگی بیماران (محل زندگی = ۰/۵۳) در بخش‌های مورد بررسی فاقد اختلاف معنی‌دار بود.

تحقیق برای افراد شرکت‌کننده تو ضیح داده شد و هیچ اجرای برای شرکت در تحقیق وجود نداشت. پرسشنامه بدون نام بوده و به کلیه شرکت‌کنندگان اطمینان داده شد که کلیه اطلاعات خصوصی آنان مورد مطالعه به صورت محرمانه نگهداری خواهد شد و نتایج حاصل از تحقیق به صورت گروهی اعلام می‌گردد. مطالعه بعد از اخذ کد اخلاقی از کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی البرز (کد اخلاق: IR.ABZUMS.REC.1397.112) اجرا شد.

یافته‌ها

از تعداد ۲۵۸ نفر مراجعه کننده تعداد ۱۳۲ نفر (۵۱٪) زن و ۱۲۶ نفر (۴۹٪) مرد بودند. میانگین سنی 43 ± 11.8 سال بود. دامنه سنی ۱۹ تا ۷۱ سال بود. از نظر سطح سواد (سن = ۸٪) تحصیلات ابتدایی، ۱۶۰ نفر (۶۲٪) تحصیلات متوسطه و ۷۸ نفر (۳۰٪) تحصیلات عالی داشتند. از نظر شغل، ۳۲ نفر (۱۳٪) بیکار یا

جدول ۱: مقایسه ویژگی‌های دموگرافیک بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی البرز در سال ۱۳۹۷ به تفکیک بخش درمانی

P-value*	بخش ویژگی								
	میانگین (انحراف معیار)	سن	جنس	سواد	ابتدایی	متوسطه	عالی	بیکار	شغل
۰/۰۱ ⁺	۴۳/۱ (۱۱/۳)	۴۲/۳ (۱۲/۰)	۳۸/۶ (۱۰/۰)	۴۲/۶ (۱۲/۳)	۵۰/۸ (۱۱/۱)	۴۴/۴ (۱۰/۴)	۳۹/۸ (۷/۴)	میانگین (انحراف معیار)	
۰/۷۳ [*]	%۴۸/۸	%۴۸/۸	%۴۱/۹	%۴۸/۸	%۵۱/۲	%۵۸/۱	%۴۲/۲	مرد	جنس
	%۵۱/۲	%۵۱/۲	%۵۸/۱	%۵۱/۲	%۴۸/۸	%۴۱/۹	%۵۵/۸	زن	
۰/۰۶ [*]	%۷/۸	%۹/۳	%۱۱/۶	%۴/۷	%۱۶/۳	%۴/۷	%۰	ابتدایی	سواد
	%۶۲/۰	%۶۵/۱	%۶۰/۵	%۷۲/۱	%۷۲/۱	%۵۸/۱	%۵۵/۸	متوسطه	
	%۳۰/۲	%۲۵/۶	%۲۷/۹	%۲۳/۳	%۱۱/۶	%۳۷/۲	%۴۴/۲	عالی	
۰/۰۱ [‡]	%۱۲/۸	%۱۸/۶	%۱۸/۶	%۳۷/۲	%۲/۳	%۰	%۰	بیکار	شغل
	%۲۰/۵	%۲۳/۳	%۱۸/۶	%۱۱/۶	%۳۲/۶	%۱۴/۰	%۲۲/۳	تمام وقت	
	%۱۹/۴	%۹/۳	%۳۰/۲	%۰	%۹/۳	%۴۸/۸	%۱۸/۶	نیمه وقت	
	%۶/۲	%۴/۷	%۹/۳	%۲/۳	%۲/۳	%۴/۷	%۱۴/۰	محصل/دانشجو	
	۳۱٪/۰	%۴۴/۲	%۱۱/۶	%۲۵/۶	%۴۸/۸	%۱۶/۳	%۳۹/۵	خانه‌دار	
	%۵/۸	%۰	%۰	%۱۴/۰	%۴/۷	%۱۱/۶	%۴/۷	بازنشسته	
	%۴/۳	%۰	%۱۱/۶	%۹/۳	%۰	%۴/۷	%۰	سایر	
۰/۵۳ [*]	%۹۶/۹	%۹۵/۳	%۹۳/۰	%۹۷/۷	%۹۷/۷	%۹۷/۷	%۱۰۰	شهر	محل زندگی
	%۳/۱	%۴/۷	%۷/۰	%۲/۳	%۲/۳	%۲/۳	%۰	روستا	

* آنالیز واریانس، ‡ آنالیز کای دو، * سطح معنی‌داری ≤ 0.05

در محل بسیار مناسب و در دسترس ۷۷/۷، از تحمیل هزینه‌های غیر ضروری ۸۵/۲، از دقت دانشجویان ۸۶/۶، از درمان تو سط یک دانشجو ۹۸/۱، از نظر گرفتن نوبت ۸۸/۶، از میزان توانایی حل مشکلات دندانپزشکی تو سط دانشجویان ۸۰/۸، از ساعات کاری ۸۶/۸، از توضیح کافی دانشجویان قبل از آغاز درمان ۷۹/۴، از تلاش دانشجویان در جهت پیشگیری از مشکلات دندانی ۵۸/۸، از تجهیزات ۶۷/۲ و از کترل درد در هنگام درمان ۶۵/۹ بود.

فراآنی پاسخ به سؤالات مربوط به رضایتمندی در بخش های مختلف دانشکده دندانپزشکی و میزان رضایت مندی محاسبه شده در جدول ۲ آمده است. رضایتمندی محاسبه شده مراجعت کنندگان از وضعیت درمان $۸۷/۵$ از دقت دانشجویان هنگام معاینه بیماران $۸۹/۷$ ، از هزینه های درمان $۸۰/۳$ ، از میزان درد در هنگام درمان $۸۵/۲$ ، از مدت انتظار $۵۶/۴$ ، از برخورد دانشجویان با بیماران $۹۷/۷$ از دسترسی به دندانپزشک در محل زندگی $۵۹/۵$ ، از تلاش دانشجویان جهت کاهش درد بیماران $۶۹/۶$ ، از قرار گرفتن این مرکز

جدول ۲: فراوانی پاسخ به سؤالات مربوط به رضایتمندی و رضایتمندی در کل مراجعین دانشکده دندانپزشکی البرز در سال ۱۳۹۷ براساس پرسشنامه DSQ استاندارد

ردیف	پرسش	کاملاً راضی	کاملاً راضی		راضی		نظری ندارم		ناراضی		کاملاً ناراضی		فرآینی
			درصد	فرآینی	درصد	فرآینی	درصد	فرآینی	درصد	فرآینی	درصد	فرآینی	
۱	درمان در این بخش می توانست بهتر باشد.*	۸۷/۵	۱/۹	۵	۳/۱	۸	۵/۴	۱۴	۲۲/۱	۵۷	۶۷/۴	۱۷۴	
۲	دانشجویان هنگام معاینه بیماران بسیار با دقت هستند.	۸۹/۷	۷۵/۶	۱۹۵	۱۴/۳	۳۷	۵/۰	۱۳	۳/۵	۹	۱/۶	۴	
۳	هزینه های درمان در این بخش بسیار گران است.*	۸۰/۳	۱/۶	۴	۳/۷	۱۰	۱۵/۱	۳۹	۳۰/۶	۷۹	۴۸/۸	۱۲۶	
۴	به علت درد شدید درمان-های دندانپزشکی، گاهی از مراجعه به این بخش خودداری می کنم.*	۹۷/۷	۰/۸	۲	۰/۴	۱	۱/۲	۳	۲/۳	۶	۹۵/۳	۲۴۶	
۵	مدت انتظار در این بخش طولانی است.*	۵۶/۴	۵/۰	۱۳	۱۹/۴	۵۰	۳۴/۵	۸۹	۲۷/۱	۷۰	۱۴/۰	۲۶	
۶	دانشجویان این بخش برخورد محترمانه ای با بیماران خود دارند.	۸۵/۲	۵۶/۲	۱۴۵	۳۱/۴	۸۱	۱۰/۵	۲۷	۱/۲	۳	۰/۸	۲	
۷	دندانپزشک به تعداد کافی در محل زندگی من وجود ندارد.*	۵۹/۵	۷/۰	۱۸	۸/۵	۲۲	۳۴/۱	۸۸	۴۰/۳	۱۰۴	۱۰/۱	۲۶	
۸	دانشجویان این بخش جهت کاهش درد بیماران بیشتر تلاش می کنند.*	۶۹/۶	۳۰/۲	۷۸	۳۲/۶	۸۴	۲۴/۸	۶۴	۱۰/۱	۲۶	۲/۳	۶	
۹	این بخش در محل بسیار مناسب و در دسترسی قرار گرفته است.	۷۷/۷	۴۶/۹	۱۲۱	۲۹/۱	۷۵	۱۵/۹	۴۱	۴/۳	۱۱	۳/۹	۱۰	

ردیف	پرسش	کاملاً ناراضی	ناراضی	نظری ندارم		راضی		کاملاً راضی		ردیف	ردیف	
				فراآنی	درصد	فراآنی	درصد	فراآنی	درصد			
۱۰	در این بخش از تحمیل هزینه‌های غیرضروری به بیمار جلوگیری می‌شود.	۳	۱/۲	۱۲	۴/۷	۲۶	۱۰/۱	۵۳	۲۰/۵	۱۶۴	۶۳/۶	۸۵/۲
۱۱	دانشجویان این بخش به اندازه کافی دقیق هستند.	۵	۱/۹	۶	۲/۳	۲۸	۱۰/۹	۴۴	۱۷/۱	۱۷۵	۶۷/۸	۸۶/۶
۱۲	کلیه درمان‌ها برای من در این بخش توسط یک دانشجو انجام شد.	۰	۰	۰	۰	۲	۰/۸	۱۵	۵/۸	۲۴۱	۹۳/۴	۹۸/۱
۱۳	گرفتن نوبت در این بخش بدون معطلي انجام می‌گيرد.*	۲	۰/۸	۱۵	۵/۸	۱۶	۶/۲	۳۳	۱۲/۸	۱۹۲	۷۴/۴	۸۸/۶
۱۴	دانشجویان این بخش قادر به حل یا درمان اکثر مشکلات دندانپزشکی که مراجعین دارند، می‌باشند.	۹	۳/۵	۲	۱۵/۹	۴۱	۲۵	۷۴	۲۸/۷	۱۳۲	۵۱/۲	۸۰/۸
۱۵	ساعات کاری در این بخش برای اکثر بیماران مناسب است.	۳	۱/۲	۷	۲۲/۱	۵۷	۲۰	۹۲	۳۵/۷	۹۹	۳۸/۴	۷۶/۸
۱۶	دانشجویان معمولاً قبل از آغاز درمان توضیح کافی در مورد کار دندانپزشکی می‌دهند.	۵	۱/۹	۱۹	۱۶/۷	۴۳	۱۱/۸	۵۰	۱۹/۴	۱۴۱	۵۴/۷	۷۹/۴
۱۷	دانشجویان در این بخش در جهت پیشگیری از مشکلات دندانی بیشتر تلاش می‌کنند.*	۱۷	۶/۶	۵۰	۲۶/۰	۶۷	۱۷/۷	۷۳	۲۸/۳	۵۱	۱۹/۸	۵۸/۸
۱۸	این بخش بسیار مدرن و پیشرفته است.	۶	۲/۳	۲۹	۲۷/۱	۷۰	۳۴/۵	۸۷	۳۳/۷	۶۶	۲۵/۸	۶۷/۲
۱۹	هنگامی که به این بخش مراجعه می‌کنم نگران دردناک بودن درمان نیستم.	۱۲	۴/۷	۳۵	۲۷/۱	۷۰	۵/۵	۵۹	۲۲/۹	۸۲	۳۱/۸	۶۵/۹

پاسخ به صورت کاملاً موافق/موافق/نظری ندارم/مخالف / کاملاً مخالف گزارش شد.

(۹۰/۹) و کمترین آن نیز مربوط به بخش جراحی ($11/5 \pm 69/8$) بود. میانگین رضایتمندی در حیطه درد در بخش‌های مختلف دارای اختلاف معنی‌دار بود ($P < 0.001$). بیشترین رضایتمندی بیماران در حیطه دسترسی مربوط به بخش جراحی ($80/8 \pm 8/0$) و کمترین آن نیز مربوط به بخش اندو ($10/0 \pm 71/4$) بود. رضایتمندی در حیطه دسترسی در بخش‌های مختلف دارای

میزان رضایتمندی بیماران در بخش‌های مختلف درمانی در حیطه‌های کترول درد، دسترسی، کیفیت و رضایت کلی بررسی گردید (جدول ۳). میانگین میزان رضایتمندی استاندارد در حیطه درد ($12/8 \pm 77/7$ در حیطه دسترسی $74/9 \pm 9/6$ در حیطه کیفیت $9/3 \pm 78/2$ و رضایت کلی $78/5 \pm 5/6$ بود. بیشترین رضایتمندی بیماران در حیطه درد مربوط به بخش پروتز ($7/9 \pm 7/4$)

($P<0.001$) . بیشترین رضایتمندی کلی بیماران مربوط به بخش جراحی ($80/5 \pm 5/1$) و کمترین آن نیز مربوط به بخش اندو ($4/9 \pm 7/8$) بود. رضایتمندی کلی بخش‌های مختلف معنی دار بود ($P<0.001$).

اختلاف معنی دار بود ($P<0.001$) . بیشترین رضایتمندی بیماران در حیطه کیفیت مربوط به بخش ترمیم ($82/5 \pm 7/3$) و کمترین آن نیز مربوط به بخش رادیو ($9/2 \pm 6/9$) بود. رضایتمندی در حیطه کیفیت در بخش‌های مختلف دارای اختلاف معنی دار بود.

جدول ۳: میانگین رضایتمندی در حیطه‌های مختلف در بیماران مراجعة‌کننده به دانشکده دندانپزشکی البرز در سال ۱۳۹۷

P-value	کل	پریودونتیکس	ترمیم	رادیولوژی	پروتز	جراحی	اندودونتیکس	رضایتمندی
$P<0.001$	۷۷/۷ $\pm 12/8$	۷۹/۱ $\pm 12/0$	۷۳/۱ $\pm 12/7$	۸۰/۲ $\pm 8/9$	۹۰/۹ $\pm 7/9$	۶۹/۸ $\pm 11/5$	۷۳/۴ $\pm 11/7$	کنترل درد
$P<0.001$	۷۴/۹ $\pm 9/6$	۷۴/۶ $\pm 9/7$	۷۲/۰ $\pm 9/۳$	۷۷/۹ $\pm 8/2$	۷۲/۸ $\pm 9/۳$	۸۰/۸ $\pm 8/0$	۷۱/۴ $\pm 10/0$	دسترسی
$P<0.001$	۷۸/۳ $\pm 9/۳$	۸۱/۵ $\pm 9/۰$	۸۲/۵ $\pm 7/۳$	۶۹/۲ $\pm 9/۲$	۷۸/۱ $\pm 8/9$	۸۱/۳ $\pm 7/7$	۷۷/۱ $\pm 6/8$	کیفیت
$P<0.001$	۷۸/۵ $\pm 5/6$	۸۰/۲ $\pm 5/۳$	۷۸/۳ $\pm 6/۲$	۷۶/۴ $\pm 5/6$	۷۹/۷ $\pm 4/7$	۸۰/۵ $\pm 5/1$	۷۵/۸ $\pm 4/9$	کلی

بر اساس تست ANOVA

لجه‌سازیک استفاده شد که طبق نتایج، بین متغیرهای دموگرافیک مراجعة‌کنندگان از جمله سن، جنس، سواد، شغل و محل زندگی و همچنین متغیر دفعات مراجعة و متغیر واپسی رضایتمندی، رابطه معنی داری مشاهده نشد. (جدول ۵)

در بررسی همبستگی رضایتمندی بیماران با متغیرهای دموگرافیک کمی، رابطه رضایتمندی کلی بیماران با سن ($P=0.95$) و دفعات مراجعة ($P=0.051$) بیماران معنی دار نبود (جدول ۴). بهمنظور بررسی رابطه بین متغیرهای پیش‌بینی کننده با متغیر رضایتمندی از آزمون رگرسیون

جدول ۴: رابطه رضایتمندی کلی بیماران مراجعة‌کننده به دانشکده دندانپزشکی علوم پزشکی البرز در سال ۱۳۹۷ با سن و دفعات مراجعة

دفعات مراجعة	سن	رضایتمندی کلی	دفعات مراجعة	سن	رضایتمندی کلی
-۰/۰۰۴ (۰/۹۵)	-۰/۰۰۲ (۰/۱۲۲)	۱	۰/۰۰۹ (۰/۰۵۱)	-۰/۰۰۴ (۰/۰۵۱)	۱
۱	۱		۱	۱	
		ضریب همبستگی پیرسون			

جدول ۵: اثر متغیرهای سن، جنس، سواد، سطح درآمد، شغل، محل زندگی و دفعات مراجعة در پیش‌بینی میزان رضایتمندی کلی بیماران مراجعة‌کننده به دانشکده دندانپزشکی علوم پزشکی البرز در سال ۱۳۹۷

P. Value	t	بتا	خطای معیار	B	مدل
۰/۰۰	۱۸/۹	-	۴/۲	۷۹/۱۹	مقدار ثابت
۰/۹۵	۰/۰۵۹	۰/۰۰۵	۰/۰۴	۰/۰۰۲	سن
۰/۰۴	-۰/۶۱۳	-۰/۰۴۴	۰/۷۹	-۰/۴۹	جنس
۰/۰۸	-۰/۱۵۸	-۰/۰۱۲	۰/۷۲	-۰/۱۱۴	سواد
۰/۰۸	-۰/۰۵۱	-۰/۰۳۹	۰/۲۳	-۰/۱۲۸	شغل
۰/۰۵	۱/۱۵۸	۰/۰۷۴	۲/۰۵	۲/۳۸۲	محل زندگی

بر اساس آنالیز رگرسیون لجستیک

بیشترین میزان رضایتمندی در حیطه تسهیلات به هزینه دریافت شده جهت درمان تعلق داشته که با نتیجه تحقیق حاضر همسو بود. در تحقیق تنبکوبی و همکاران^۴ و مطالعه احمدی و همکاران^{۱۱} نیز هزینه‌های درمانی پایین، از جمله مهمترین عوامل رضایت بیماران گزارش گردیده بود. هزینه خدمات درمانی یکی از اصلی‌ترین و مهمترین عوامل تعیین‌کننده بیماران در انتخاب یک مرکز درمانی خصوصی و یا دولتی است که تا حد زیادی هم بر سطح رضایت تاثیر می‌گذارد. یکی از دلایل اصلی مراجعت بیماران به کلینیک‌های دانشگاهی، هزینه پایین خدمات ارائه شده در این کلینیک‌ها می‌باشد. اکثر بیماران مراجعت کننده به این کلینیک‌ها از طبقات متوسط و کم درآمد اجتماعی-اقدام صادی بوده که انتظار دارند تعرفه‌ها و هزینه‌های خدمات، معقول باشد. با عنایت به این که مراجعت به مرکز دانشگاهی و دولتی صورت گرفته است، انتظار هم این بود که هزینه‌های دریافتی متعادل‌تر از بخش خصوصی باشد و با نتایج بدست آمده منطبق بود. با این وجود، به نظر می‌رسد افزایش پوشش خدمات دانانپزشکی توسط شرکت‌های بیمه و همکاری بیشتر کلینیک‌های دانانپزشکی با شرکت‌های بیمه، با تعدیل هزینه‌ها، می‌توانند در افزایش سطح رضایتمندی موثر باشد.

جلایر نادری بیشترین میزان رضایتمندی در حیطه اداری را در سرعت تشكیل پرونده گزارش کرده است.^{۱۲} در تحقیق حاضر میزان رضایتمندی از مدت انتظار ۵۶/۴ درصد و نشان دهنده رضایتمندی نسبتاً پایین در این مورد است که همراستا با نتایج مطالعه انجام شده در کلینیک‌های دانشگاهی شهرکرد بود.^۴ در تحقیق پاکدامن و همکاران^{۱۳} یکی از مهم‌ترین علل نارضایتی بیماران، سیستم نوبت‌دهی و مدت انتظار بود. در تحقیق قبانچی و همکاران^۵ میزان رضایتمندی بیماران از شرایط نوبت‌دهی ۳۷ درصد گزارش گردیده است. Sur و همکاران^{۳۳} در بررسی میزان رضایت بیماران در کلینیک‌های سرپایی دانانپزشکی در ترکیه، کمترین میزان رضایتمندی بیماران را در مورد زمان انتظار گزارش نمودند. در مورد رضایت کمتر از زمان انتظار، نتیجه تا حدی قابل پیش‌بینی بوده چرا که در دانشگاه‌های دانانپزشکی، آموزش دانشجویان همراه با درمان بیماران صورت می‌پذیرد. از طرفی تعداد مراجعته کنندگان به مراکز دولتی دانشگاهی زیاد بوده؛ در حالی که

بحث و نتیجه‌گیری

هدف نهایی در این تحقیق ارزیابی رضایتمندی مراجعته کنندگان به دانشکده دانانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز در سال ۱۳۹۷ بود. در این تحقیق شش بخش در مانی اندودنتیکس، جراحی، پروتز، رادیولوژی، ترمیمی و پریودنتیکس مورد بررسی قرار گرفتند. میزان رضایتمندی از دقت دانشجویان هنگام معاینه بیماران ۸۹/۷ از برخورد دانشجویان با بیماران ۸۵/۲ از تلاش دانشجویان جهت کاهش درد بیماران ۶۹/۶، از دقت دانشجویان در حین کار ۶۶/۶ از درمان توسط یک دانشجو ۹۸/۱، از میزان توانایی حل مشکلات دانانپزشکی توسط دانشجویان ۸۰/۸ از توضیح کافی دانشجویان قبل از آغاز درمان ۷۹/۴ بود که نشان دهنده رضایتمندی بالای بیماران از عملکرد دانشجویان می‌باشد. رضایتمندی از تلاش دانشجویان در جهت پیشگیری از مشکلات دندانی ۵۸/۸ و پایین تر از بقیه موارد بود. این یافته‌ها نشان می‌دهد که عملکرد رفتاری و مهارتی دانشجویان از عوامل مهم در ایجاد حس رضایتمندی بیماران محسوب می‌شود.

در تحقیق جلایر نادری و همکاران^{۱۲} در تعیین میزان رضایتمندی از خدمات دانانپزشکی در بیماران مراجعته کنندگان کلینیک‌های دانشکده دانانپزشکی دانشگاه شاهد، بیشترین میزان رضایتمندی در حیطه نیروی انسانی در مورد طرز برخورد دانشجویان با بیمار بدست آمد که با نتایج دیگر مطالعات انجام شده در دانشکده‌های دانانپزشکی کشور همسو می‌باشد.^{۱۹} در ریز و همکاران^{۱۶} در بررسی میزان رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده در دانشکده دانانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، بیشترین رضایت بیماران از نحوه ارتباط دانشجو بوده که نشان دهنده اثر مثبت این عامل در افزایش کیفیت درمان است. در صورتیکه در تحقیق Lee و همکاران^{۲۲} در بررسی عوامل مؤثر بر رضایت بیمار از کیفیت خدمات دانانپزشکی ارائه شده توسط دانشجویان ایترن در تایوان، رضایت پایین بیماران از کار دانشجویان ایترن دانانپزشکی نسبت به دانانپزشکان گزارش گردیده بود.

در تحقیق حاضر میزان رضایتمندی بیماران از هزینه‌های درمان ۸۰/۳ در صد بوده که نشان دهنده رضایتمندی بالای است. در تحقیق جلایر نادری و همکاران^{۱۲} و سرآبادانی و همکاران^{۱۹}

علوم پزشکی تهران 68 ± 11 گزارش گردیده بود که پایین‌تر از نتیجه تحقیق حاضر بود. دقت کافی دانشجویان و استادی در هنگام معاینه بیماران، مهارت و قدرت کافی در درمان مشکلات دندانپزشکی مراجعین، توضیح کافی قبل از آغاز درمان، تلاش بیشتر در جهت پیشگیری از مشکلات دندانی و استفاده از تجهیزات و لوازم مدرن و پیشرفتی از جمله موارد دخیل در جلب رضایت بیماران در حیطه کیفیت درمان است.

در تحقیق حاضر رضایتمندی کلی بیماران ($78/5\pm5/6$)، نشان دهنده رضایتمندی نسبتاً بالای بیماران از عملکرد بخش‌های درمانی دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز می‌باشد. در تحقیق درریز و همکاران^{۱۰} رضایت کامل $51/9$ درصد و رضایتمندی نسبی $38/4$ درصد اعلام گردیده بود. در تحقیقی که قپانچی و همکاران^۵ انجام دادند $87/5$ درصد بیماران از خدمات درمانی ارایه شده ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی شیراز رضایت داشته‌اند. در تحقیق رزمی و جعفری تالاری^{۱۸} در مجموع $57/8$ درصد از بیماران از کاری که برای آنها در مرکز تحقیقات دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شده بود رضایت کامل داشتند. در کلینیک‌های آموزشی که دانشجویان تحت نظرات مستقیم و مستمر استادی متبحر خدمات درمانی را ارایه می‌کنند به نظر می‌رسد که بیماران تصور بهتری از کیفیت درمان دارند. این امر تأییدی بر اهمیت عملکرد دو عامل مهم دخیل در آموزش، یعنی استادی و دانشجویان است.

تحقیق حاضر بیشترین رضایتمندی کلی بیماران مربوط به بخش جراحی ($80/5\pm1/1$) و کمترین آن نیز مربوط به بخش اندودental ($75/8\pm4/9$) بود. رضایتمندی کلی بخش‌های مختلف معنی‌دار بود ($P<0/001$). با وجود اختلاف از نظر خصوصیات دموگرافیک مورد بررسی، مراجعین توقعات تقریباً مشابهی در زمینه درمان داشتند. در مقایسه رضایتمندی بیماران در بین زن و مرد، سنین مختلف، شهری و روستایی، سطوح مختلف سواد و شغل‌های مختلف، اختلاف معنی‌دار مشاهده نگردید.

طبق مطالعه سید مجیدی و همکاران^{۲۴} در بررسی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی با پایل از خدمات درمانی ارائه شده، بین سن و میزان رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی ارائه شده ارتیاط مستقیم وجود داشت، ولی با سطح

تعداد کارکنان کم و زمان پذیرش کوتاه و محدود می‌باشد. امروزه استفاده از فناوری‌های رایانه‌ای و سیستم‌های ثابت دهی ایترنتی که نیاز به حضور مستقیم بیمار را کاهش می‌دهد، می‌تواند در افزایش میزان رضایت مراجعه‌کنندگان مفید واقع گردد. با این حال، مطالعه Batbaatar و همکاران نشان داد که رابطه بین انتظار و رضایت نامشخص است و خود مفهوم انتظار نیز به طور مجزا نظریه‌پردازی نشده است.^۹

در تحقیق حاضر رضایتمندی کلی بیماران در حیطه درد $77/7\pm12/8$ بود که نشان دهنده رضایتمندی نسبتاً بالای بیماران در حیطه درد بود. در تحقیق پاکدامن و همکاران^{۱۱} رضایتمندی در کنترل درد 58 ± 17 بدست آمد که در مقایسه با نتیجه تحقیق حاضر، پایین بود. مهار درد بیماران و توضیح برنامه درمانی از عوامل مهم تأمین رضایت بیماران است. در بررسی کنونی دیده شده که بخش‌های پروتز، پریو دنیکس و رادیولوژی این نیاز بیماران را تا حدود زیادی تأمین نموده‌اند. البته ماهیت بخش‌هایی مثل اندودنیکس، ترمیمی و جراحی به گونه‌ای است که بیماران با درد بیشتر به این بخش‌ها مراجعه می‌نمایند، لذا در کنترل درد نیز نتایج متفاوتی در بخش‌ها بدست آمد.

در تحقیق حاضر رضایتمندی بیماران در حیطه دسترسي $74/9\pm9/6$ بود. این امر نشان دهنده رضایتمندی نسبتاً بالای بیماران در حیطه دسترسي بود. در تحقیق پاکدامن و همکاران^{۲۱}، میزان رضایتمندی از دسترسي کلینیک آموزشی دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، $57/0\%$ بدست آمده بود که در مقایسه با نتیجه تحقیق حاضر پایین بود. دسترسي از جمله عوامل مهم در جلب رضایت بیماران است. امکان دسترسي به بخش‌های درمانی در نقاط مرکزی شهر، سهل‌الوصول بودن آن به وسیله ناوگان حمل و نقل عمومی شهری و طول مدت ساعات کاری بخش‌ها، تا حدود زیادی در جلب رضایت بیماران مؤثر است. مروری بر مطالعات گذشته نشان می‌دهد که این مورد کمتر مورد توجه محققین قرار گرفته است.

در تحقیق حاضر رضایتمندی بیماران در حیطه کیفیت درمان $78/3\pm9/3$ بود که نشان دهنده رضایتمندی نسبتاً بالای بیماران از کیفیت درمان است. در تحقیق پاکدامن و همکاران^{۲۱}، رضایتمندی بیماران از کیفیت درمان در کلینیک آموزشی دندانپزشکی دانشگاه

ارائه بیشتر خدمات پیشگیرانه بتوان از میزان نارضایتی بیماران در این مورد کاسته و شاهد افزایش بیشتر میزان رضایت بیماران مراجعه‌کننده به کلینیک‌های آموزشی دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز بود.

در تحقیق حاضر میزان رضایت‌مندی بیماران از عملکرد دانشجویان، رضایت‌مندی بیماران در حیطه درد، دسترسی و کیفیت درمان نسبتاً بالا بوده و نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد که میزان رضایت‌مندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز در حد مطلوب قرار دارد. از آنجایی که هدف این مرکز آموزشی، تربیت دانشجویان ماهر و دارای تخصص کافی می‌باشد، این یافته دلالت بر آن دارد که این مرکز توانسته است در دستیابی به اهداف آموزشی خود موفق عمل کند.

تشکر و قدردانی

این مطالعه متوجه از پایان نامه به شماره ۱۴۷ دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز می‌باشد. بدینوسیله از همکاری واحد توسعه تحقیقات بالینی دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز قدردانی می‌گردد.

تعارض در منافع: وجود ندارد.

تحصیلات، جنسیت و داشتن یا نداشتن بیمه ارتباط معنی‌داری دیده نشد. اما مطالعه Hashim و همکارانش در امارات متحده عربی نشان داد که بیماران تحصیل کرده، رضایت کمتری از درمان انجام شده را داشتند.^{۲۵} در رابطه رضایت‌مندی کلی بیماران با دفعات مراجعه هم، ارتباط معنی‌داری در مطالعه حاضر نداشت؛ ولی با توجه به نتایج مرزی ($P=0.051$)، نیاز به مطالعه بیشتر برای کشف رابطه احتمالی می‌باشد.

متوجه صنان بهداشت، مانند پزشکان و پزشکان دندانپزشکی، درک کمی از تجربیات و درک بیماران از رضایت دارند. بسیاری از جنبه‌های درمان بر رضایت شرکت کنندگان در مراحل مختلف فرآیند درمان تأثیر می‌گذارد. درک بهتر بر مبنای مدیریت انتظارات بیماران با اطلاعات به طور مکرر و کارآمد ممکن است در نهایت پتانسیل احساسات منفی بیماران را نسبت به تجربه درمان پزشکی و دندانپزشکی کاهش دهد.^{۲۶} از آنجایی که تدریس و آموزش بر روی بیماران صورت می‌گیرد، جذب بیماران و افزایش مراجعت به کلینیک‌های دندانپزشکی دانشجویی، امری مهم تلقی می‌شود. از این روز، پیشنهاد می‌شود رضایت‌مندی بیماران از خدمات ارائه شده که ارتباط بسیار نزدیک با شیوه آموزش دانشجویان دارد، به طور دوره‌ای انجام شود. با توجه به پایین بودن رضایت بیماران از مدت زمان انتظار، تدبیر روش‌های نوین نوبت دهی (آنلاین و اتوماسیون نوبت دهی) می‌تواند موجب افزایش رضایت‌مندی بیماران گردد. همچنین با توجه به پایین بودن رضایت‌مندی بیماران از تلاش بیماران در جهت پیشگیری از مشکلات دندانی، پیشنهاد می‌شود با

References

- Hajisadeghi S, Kashani Z. *Investigation of Satisfaction Level in the Patients Referred to the Faculty of Dentistry, Qom University of Medical Sciences, 2016-2017 Academic Year, (Iran)*. Qom Univ Med Sci J 2018 April;12(2):62-73. [In Persian]
- Olorunniwo F, Hsu MK ,Udo GJ. *Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory*. Journal of Services Marketing 2006;20(1):59-72.
- Sitzia J, Wood N. *Patient satisfaction: a review of issues and concepts*. Soc Sci Med 1997;45:1829-43.
- Tanbakuchi B, Amiri M, Valizadeh S. *Level of satisfaction of patients with dental care services provided by dental clinic of Shahrekord University*. Int J Epidemiol Res 2018 Dec;5(4):123-7. [In Persian]
- Ghapanchi J, Daghighe Afkar M, Sedaghati AA, Seyed Sarang S. *Patients' Satisfaction Of Dental Care Provided In Shiraz Dental School*. Journal of dentistry (Shiraz university of medical science) 2009 Spring;10,1(22):83-6. [In Persian]
- Holt VP. *patient satisfaction questionnaire-how to do them successfully*. Dent update 2006;33(6):338-46.
- Levin R. *The correlation between dental practice management and clinical excellence*. J Am Dent Assoc 2004 Mar;135(3):345-6.
- Klaassen H, Dukes K, Marchini L. *Patient satisfaction with dental treatment at a university dental clinic: a qualitative analysis*. J Dent Educ 2021 March;85(3):311-21.
- Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannym A, Amenta P. *Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review*. Perspect Public Health 2015 Sep;135(5):243-50.
- Kashinath KR, Bharateesh JV, Agali C, Halappa M, Bennadi D, Mohan Kumar CT. *Factors affecting patient satisfaction among those attending an outpatient department of a dental college in Tumkur city-a survey*. Journal of dental sciences and research 2010 Sep;1(2):1-1.
- Ahmadi EA, Pakkhesal M, Zafarmand AH, Lando HA. *Patient satisfaction surveys in dental school clinics: a review and comparison*. J Dent Educ 2015 Apr;79(4):388-93.
- JalayerNaderi N, Hemati MA, Hojjati R, Hojjati A. *Determination of patients' satisfaction referring to Faculty of Dentistry of Shahed University in 2014*. Daneshvar Medicine 2015 Dec- 2016 Jan;23(120):53-60. [In Persian]
- Mohan M, Lin KH, Parolia A, Allan Pau A. *Does Emotional Intelligence of Dental Undergraduates Influence Their Patient Satisfaction?* International J Dent 2021 Sep;24.
- Sachdeo A, Konfino S, Icyda RU, Finkelman MD, Gulati H, Arsenault P, et al. *An analysis of patient grievances in a dental school clinical environment*. Journal of Dental Education 2012 Oct;76(10):1317-22.
- Davari AR, Daneshkazemi AR, Amirzadeiranagh MH, Masoumi SMR. *Evaluation of Patient's Satisfaction on Dental Health Services in Dental School and Specialized Education Clinics Affiliated to Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in Yazd in 2017-201*. J Shahid Sadoughi Uni Med Sci 2021 July;29(4):3681-92. [In Persian]
- 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*. Journal of Dental Medicine-Tehran University of Medical Sciences 2010;23(4):249-55. [In Persian]
- Hatami M, Khanzadeh H, Lotfi kamran MH. *Evaluation the satisfaction of patients referred to the School of Dentistry, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in Yazd, 2018* J Shahid Sadoughi Uni Med Sci 2020 Apr;28(1):2285-93. [In Persian]
- Razmi H, Jafari Talari M. *Evaluation Of Patients' Satisfaction Referred To Dentistry Faculty, Tehran University Of Medical Sciences In 2003*. Journal of Islamic dental association of Iran (Majallah-I-Dandanpezheshki) 2005 Summer;17(2(54)):82-9. [In Persian]
- Sarabadiani J, Sanatkhanl M, Khorasani Z, Rasti Ardakani M, Daneshamnd MS. *Evaluation of Clients' Satisfaction with Dental Care Services Provided by the Dental School of Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran, from 2015 to 2016*. Journal of Student Research Committee 2021 Winter 23(76):63-71. [In Persian]
- Masoudirad H, Tabari R, Arefian MR. *An Assessment Of Patient's Satisfaction Toward Endodontics Department, Guilan Dental School (2003-2004)*. Journal of Islamic dental association of Iran (Majallah-I-Dandanpezheshki) 2005 Summer;17 (Special issue of Endo, Perio)(55):81-8. [In Persian]
- Pakdaman A, Khormali A, Shamshiri AR. *Patient satisfaction- comparison of the comprehensive care model with traditional model of delivering dental services in Tehran University of Medical Sciences*. Journal of Dental Medicine-Tehran University of Medical Sciences 2014;26(4):234-42. [In Persian]
- Lee KT, Chen CM, Huang ST, Wu YM, Lee HE, Hsu KJ, et al. *Patient satisfaction with the quality of dental treatment provided by interns*. Journal of dental sciences and research 2013;8:177-83.
- Sur H, Hayran O, Yildirim C, Mumcu G. *Patient*

- satisfaction in dental outpatient clinics in Turkey.* Croat Med J 2004;45(5):651-4.
24. Seyedmajidi M, Motalebnejad 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.* Med J Edu 2013;1(2):58-66. [In Persian]
25. Hashim R. *Patient satisfaction with dental services at Ajman university, United Arab Emirates.* Eastern Mediterranean Health Journal 2005;11:913-21.
26. Afrashtehfar KI, Assery MKA, Ross Bryant S. *Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry.* Int J Dent 2020 Dec;29.

Abozar Moradi^{1*}, Zahra Momeni^{2*}, Farnaz Farbod³

¹- Assistant professor,
Department of Periodontics,
School of Dentistry, Alborz
University of Medical Sciences,
Karaj, Iran

²- Assistant professor,
Department of Community Oral
Health, School of Dentistry,
Alborz University of Medical
Sciences, Karaj, Iran

³- School of Dentistry Alborz
University of Medical Science,
Karaj, Iran.

Assessment of patients' satisfaction attended the dental faculty of Alborz University of Medical Sciences in Karaj in 2018

Received: 10 Jun 2022 ; Accepted: 28 Aug 2022

Abstract

Background: Patient' satisfaction is one of the most important indicators of the quality of dental service. This study aimed to assess the satisfaction of patients referring to the dental faculty of Alborz University of Medical Sciences in Karaj, Iran.

Methods: This cross-sectional study was conducted on 258 patients who attended surgery, prosthodontics, periodontics, endodontics, restorative, and radiology departments in 2018. Data were analyzed using SPSS version 20 software. Independent T-test and one-way ANOVA were used to compare the mean satisfaction scores between sections.

Results: The mean age of patients was 43.1 ± 11.3 years old. Overall, 48.8% of patients were male and 51.2% were female. The satisfaction of patients was 77.7 ± 12.8 in the pain area. The most satisfaction in the pain management area was in the prosthodontics department (90.9 ± 7.9) and the least in the surgical department (69.8 ± 11.5). The most satisfaction in the access area was in the surgical department (80.8 ± 8.0) and the least in the endodontics department (71.4 ± 10.0). Overall satisfaction was 78.5 ± 5.6 .

Conclusion: The result of this study showed that the satisfaction rate of patients referring to the dental faculty of Alborz University of Medical Sciences is at the optimum level. However, in some areas of treatment, there is a need for further review and research to improve the quality of health care.

Keywords: Patient Satisfaction, Health Care Quality, Pain Management, Dental Service

***Corresponding Author:**

Assistant Professor,
Department of Community
Oral Health, School of
Dentistry, Alborz University
of Medical Science.
Katoueizadeh St., Golshahr,
Karaj, Iran

33531614
z.momeni@abzums.ac.ir