

بررسی رضایت 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^۱ استفاده شد. آنالیز داده‌ها با استفاده از آزمون T مستقل و تحلیل واریانس یک‌طرفه (ANOVA) توسط نرم‌افزار SPSS-20 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 ($90/9 \pm 9/9$) و کمترین آن نیز 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. رضایت مندی کلی بیماران $78/5 \pm 5/6$ بود. **نتیجه‌گیری:** 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: رضایت مندی بیماران، کیفیت خدمات درمانی، کنترل درد، خدمات دندانپزشکی

ابوذر مرادی^۱، دکتر زهرا مومنی^{۲*}،
فرناز فرید^۳

^۱استادیار گروه پرودونتیکیس، دانشکده دندانپزشکی، دانشکده علوم پزشکی البرز، کرج، ایران
^{۲*}استادیار گروه سلامت دهان و دندانپزشکی اجتماعی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران
^۳کمیته تحقیقات دانشجویی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی البرز، کرج، ایران

نویسنده مسئول:

استادیار گروه سلامت دهان و دندانپزشکی اجتماعی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی البرز، ایران، کرج، گلشهر، خیابان کتویی زاده

۰۲۶۳۳۵۳۱۶۱۴

z.momeni@abzums.ac.ir

مقدمه

مفهوم رضایت بیمار به دلیل تناسبات آن با خدمات بهداشتی به طور گسترده سنجیده می شود. رضایت مندی احساس مثبتی است که در فرد در زمان برآورده شدن نیاز، توقع یا آرزو ایجاد می شود. رضایت بیماران، یکی از شاخص های مهم در تعیین کیفیت خدمات ارائه شده در بخش سلامت و رابطه پزشک و بیمار، ابزار مهمی در ارزیابی کارایی سیستم های مراقبت بهداشتی می باشد^۴. بررسی رضایت بیمار روشی مناسب برای ارزیابی سیستم های بهداشتی-درمانی و همچنین مقایسه مراکز درمانی گوناگون و درمان های متفاوت در یک مرکز است^۵. رضایت مندی خود یک پدیده پیچیده چند بعدی و تحت تأثیر عوامل فردی، روانی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی می باشد^۶. 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 تئوری ها و فرمول بندی های رضایت بیمار مبتنی بر تئوری های بازاریابی هستند و به این صورت تعریف می شوند که خدمات سلامت چقدر انتظارات بیمار را برآورده می کند^۹. بیماران اغلب زمانی که نیازهای احساس شده آنها برآورده نمی شود، ناراضی هستند. در اینجا نیاز احساس شده همان چیزی است که بیمار احساس می کند، می خواهد و فکر می کند 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 ویژگی های اجتماعی افراد، رابطه بین دندانپزشک و بیمار، هزینه درمان، شرایط فیزیکی محیط، امکانات مرکز درمانی و ویژگی های سامانه ارائه مراقبت سلامت است^{۱۱}. کیفیت مراقبت سلامت معمولاً به عنوان مجموعه ای از رضایت بیمار و موفقیت درمان تعریف می گردد^{۱۳}. روابط خوب اجتماعی و کلامی، امکان توضیح بهتر شرایط درمان را فراهم می آورد^{۱۱}. دانشگاه به عنوان مرکز تربیت کننده درمانگر، موظف به رؤیت و آموزش رضایت محوری بیمار می باشد. رضایت از درمان دندانپزشکی به افراد کمک می کند تا اضطراب دندانانی خود را کاهش دهند و خدمات دندانپزشکی را افزایش دهند. این امر در

کلینیک های آموزشی به حفظ جمعیت بیماران برای آموزش کمک می کند. زمانی که بیماران راضی هستند، کمتر احتمال دارد ارائه دهنده مراقبت های بهداشتی خود را تغییر دهند و به احتمال زیاد به استفاده از خدمات بهداشتی ادامه می دهند^{۱۳}. مطالعات مختلف میزان رضایت مندی بیماران مراجعه کننده به مراکز دانشگاهی کشور از خدمات دندانپزشکی را بین ۵۴ تا ۸۷/۵ گزارش کرده اند^{۱۴،۱۵،۱۶}. مهمترین عوامل در جلب رضایت بیماران، کیفیت خدمات درمانی، رعایت حقوق بیمار، تعامل و رفتار کارکنان و دانشجویان، دسترسی، خدمات پذیرش و ترخیص و عملکرد بخش حسابداری و بیمه گری خدمات گزارش شده است^{۱۱،۱۶}. در حالی که بیشترین عامل نارضایتی در زمینه مدت زمان انتظار^{۲۰} و هزینه دریافت شده درمان^{۲۰} و زمان صرف شده جهت پرداخت هزینه ها^{۱۶} بیان شد.

جلایر نادری نیز در یک مطالعه مقطعی بر روی ۴۰۰ بیمار مراجعه کننده به بخش های درمانی دانشکده دندانپزشکی شاهد، میزان رضایت مندی را در حیطه نیروی انسانی به طرز برخورد دانشجویان با بیماران بیان نمود که مشابه مطالعه حاجی صادقی و سرآبادانی می باشد. در حالی که سرآبادانی بیشترین رضایت را برای هزینه های دریافتی اعلام نمود. در حیطه بهداشت نیز رعایت کنترل عفونت توسط دانشجویان و اساتید و رعایت شرایط بهداشتی بخش ها، 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 دریافت نقطه نظرات بیماران در زمینه کیفیت مراقبتی که دریافت می کنند، یکی از عوامل مهم در ارزیابی خدمات بهداشتی و درمانی می باشد و باعث شناخت کاستی ها و افزایش کیفیت خدمات دندانپزشکی می گردد، این اطلاعات می تواند به ارزیابی کیفیت خدمات و در برنامه ریزی استراتژی کمک کند^{۱۴}. با توجه به اینکه تاکنون رضایت مندی بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز به تفکیک بخش های درمانی به عنوان تنها مرکز دانشگاهی البرز به طور اختصاصی مورد بررسی قرار نگرفته است، مطالعه حاضر با هدف بررسی میزان رضایت مندی مراجعه کنندگان به بخش های جراحی، پروتز، پرودونتیکیس، ترمیمی، اندودونتیکیس و رادیولوژی دانشکده

دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز در سال ۱۳۹۷ انجام گرفت.

مواد و روش‌ها

در این مطالعه مقطعی، جامعه آماری شامل کلیه بیماران مراجعه‌کننده 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 دقتی معادل ۳۰ درصد انحراف معیار ($d=0.3 \times SD$)، با استفاده از نتایج حاصل از مطالعه پاکدامن و همکاران^{۲۱} حداقل نیاز به بررسی 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، پرودونتیکیس، ترمیمی، اندودونتیکیس 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 برآورد شده چهره‌به‌چهره با افراد نمونه ملاقات نمود و اطلاعات لازم را جمع‌آوری نمود. پس از کسب رضایت‌نامه جهت شرکت در پژوهش، پرسشنامه تحویل 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 رضایت‌سنجی در دندانپزشکی Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ) که توسط موسسه Rand طراحی شده است جمع‌آوری گردید. روایی و پایایی پرسشنامه قبلاً توسط پاکدامن و همکاران^{۱۶} 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

مشمول 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، ۳، ۴، ۵، ۷، ۸، ۱۳ و ۱۷) از عبارت "مخالف" به جای ناراضی و "موافق" به جای راضی استفاده شد. برای سوالات ۱، ۳، ۴، 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، ۸ و ۱۹، حیطه دسترسی شامل سوالات ۳، ۵، ۷، ۹، ۱۰، ۱۳، ۱۵، حیطه کیفیت شامل سوالات ۲، ۶، ۱۱، ۱۴، ۱۶، ۱۷ و ۱۸ 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 برحسب 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 مراجعه‌کنندگان 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 شرکت‌کننده بعد از کسب رضایت وارد مطالعه شدند. اهداف مدنظر

محقق برای افراد شرکت‌کننده توضیح داده شد و هیچ اجباری 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 گروهي اعلام می‌گردد. مطالعه بعد از اخذ کد اخلاقی از کمیته اخلاق دانشگاه علوم پزشکی البرز (کد اخلاق: IR.ABZUMS.REC.1397.112) اجرا شد.

یافته ها

از تعداد ۲۵۸ نفر مراجعه کننده تعداد ۱۳۲ نفر (۵۱٪) زن و ۱۲۶ نفر (۴۹٪) مرد بودند. میانگین سنی $43/1 \pm 11/3$ سال بود. دامنه سنی ۱۹ تا ۷۱ سال بود. از نظر سطح سواد ۲۰ نفر (۸٪) تحصیلات ابتدایی، ۱۶۰ نفر (۶۲٪) تحصیلات متوسطه و ۷۸ نفر (۳۰٪) تحصیلات عالی داشتند. از نظر شغل، ۳۲ نفر (۱۳٪) بیکار یا

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.

ویژگی های دموگرافیک بیماران به تفکیک بخش های 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 ($P=0/73$)، سواد ($P=0/06$) و محل زندگی بیماران ($P=0/53$) در بخش‌های مورد بررسی فاقد اختلاف معنی‌دار بود.

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

P-value*	کل n=۲۵۸	پریو n=۴۳	ترمیم n=۴۳	رادیولوژی n=۲۳	پروتز n=۴۳	جراحی n=۴۳	اندودونتیکیس n=۴۳	بخش ویژگی	
								سن	میانگین (انحراف معیار)
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)	سن	میانگین (انحراف معیار)
								جنس	مرد زن
۰/۷۳ [‡]	۴۸/۸ (۱۱/۳)	۴۸/۸ (۱۲/۰)	۴۱/۹ (۱۰/۰)	۴۸/۸ (۱۲/۳)	۵۱/۲ (۱۱/۱)	۵۸/۱ (۱۰/۴)	۴۲/۲ (۷/۴)	جنس	مرد زن
	۷/۸ (۱/۰)	۹/۳ (۲/۰)	۱۱/۶ (۳/۰)	۴/۷ (۱/۰)	۱۶/۳ (۴/۰)	۴/۷ (۱/۰)	۰ (۰)	سواد	ابتدایی متوسطه عالی
	۶۲/۰ (۳۰/۲)	۶۵/۱ (۲۵/۶)	۶۰/۵ (۲۷/۹)	۷۲/۱ (۲۳/۳)	۷۲/۱ (۱۱/۶)	۵۸/۱ (۳۷/۲)	۵۵/۸ (۴۴/۲)	سواد	ابتدایی متوسطه عالی
۰/۰۱ [‡]	۱۲/۸ (۲۰/۵)	۱۸/۶ (۲۳/۳)	۱۸/۶ (۳۰/۲)	۳۷/۲ (۱۱/۶)	۲/۳ (۳۲/۶)	۰ (۱۴/۰)	۰ (۲۳/۳)	شغل	بیکار تمام وقت نیمه وقت محصل/دانشجو خانه‌دار بازنشسته سایر
	۱۹/۴ (۶/۲)	۹/۳ (۴/۷)	۳۰/۲ (۹/۳)	۰ (۲/۳)	۹/۳ (۲/۳)	۴۸/۸ (۴/۷)	۱۸/۶ (۱۴/۰)	شغل	بیکار تمام وقت نیمه وقت محصل/دانشجو خانه‌دار بازنشسته سایر
	۳۱/۰ (۵/۸)	۴۴/۲ (۰)	۱۱/۶ (۰)	۲۵/۶ (۱۴/۰)	۴۸/۸ (۴/۷)	۱۶/۳ (۱۱/۶)	۳۹/۵ (۴/۷)	شغل	بیکار تمام وقت نیمه وقت محصل/دانشجو خانه‌دار بازنشسته سایر
	۴/۳ (۰)	۰ (۰)	۱۱/۶ (۰)	۹/۳ (۰)	۰ (۰)	۴/۷ (۰)	۰ (۰)	شغل	بیکار تمام وقت نیمه وقت محصل/دانشجو خانه‌دار بازنشسته سایر
	۹۶/۹ (۳/۱)	۹۵/۳ (۴/۷)	۹۳/۰ (۷/۰)	۹۷/۷ (۲/۳)	۹۷/۷ (۲/۳)	۹۷/۷ (۲/۳)	۱۰۰ (۰)	محل زندگی	شهر روستا
	۹۶/۹ (۳/۱)	۹۵/۳ (۴/۷)	۹۳/۰ (۷/۰)	۹۷/۷ (۲/۳)	۹۷/۷ (۲/۳)	۹۷/۷ (۲/۳)	۱۰۰ (۰)	محل زندگی	شهر روستا
	۹۶/۹ (۳/۱)	۹۵/۳ (۴/۷)	۹۳/۰ (۷/۰)	۹۷/۷ (۲/۳)	۹۷/۷ (۲/۳)	۹۷/۷ (۲/۳)	۱۰۰ (۰)	محل زندگی	شهر روستا

، + آنالیز واریانس، ‡ آنالیز کای دو، * سطح معنی داری $\leq 0,05$

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

در محل بسیار مناسب و در دسترس ۷۷/۷، از تحمیل هزینه‌های غیر ضروری ۸۵/۲، از دقت دانشجویان ۸۶/۶، از درمان توسط یک دانشجو ۹۸/۱، از نظر گرفتن نوبت ۸۸/۶، از میزان توانایی حل مشکلات دندانپزشکی توسط دانشجویان ۸۰/۸، از ساعات کاری ۷۶/۸، از توضیح کافی دانشجویان قبل از آغاز درمان ۷۹/۴، از تلاش دانشجویان در جهت پیشگیری از مشکلات دندانپزشکی ۵۸/۸، از تجهیزات ۶۷/۲ و از کنترل درد در هنگام درمان ۶۵/۹ بود.

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

ردیف	پرسش	کاملاً ناراضی		ناراضی		نظری ندارم		راضی		کاملاً راضی		میزان رضایت‌مندی
		درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
۱	درمان در این بخش می‌توانست بهتر باشد.*	۱۷۴	۶۷/۴	۵۷	۲۲/۱	۱۴	۵/۴	۸	۳/۱	۵	۱/۹	۸۷/۵
۲	دانشجویان هنگام معاینه بیماران بسیار با دقت هستند.	۴	۱/۶	۹	۳/۵	۱۳	۵/۰	۳۷	۱۴/۳	۱۹۵	۷۵/۶	۸۹/۷
۳	هزینه‌های درمان در این بخش بسیار گران است.*	۱۲۶	۴۸/۸	۷۹	۳۰/۶	۳۹	۱۵/۱	۱۰	۳/۷	۴	۱/۶	۸۰/۳
۴	به علت درد شدید درمان‌های دندانپزشکی، گاهی از مراجعه به این بخش خودداری می‌کنم.*	۲۴۶	۹۵/۳	۶	۲/۳	۳	۱/۲	۱	۰/۴	۲	۰/۸	۹۷/۷
۵	مدت انتظار در این بخش طولانی است.*	۳۶	۱۴/۰	۷۰	۲۷/۱	۸۹	۳۴/۵	۵۰	۱۹/۴	۱۳	۵/۰	۵۶/۴
۶	دانشجویان این بخش برخورد محترمانه‌ای با بیماران خود دارند.	۲	۰/۸	۳	۱/۲	۲۷	۱۰/۵	۸۱	۳۱/۴	۱۴۵	۵۶/۲	۸۵/۲
۷	دندانپزشک به تعداد کافی در محل زندگی من وجود ندارد.*	۲۶	۱۰/۱	۱۰۴	۴۰/۳	۸۸	۳۴/۱	۲۲	۸/۵	۱۸	۷/۰	۵۹/۵
۸	دانشجویان این بخش جهت کاهش درد بیماران بیشتر تلاش می‌کنند.*	۶	۲/۳	۲۶	۱۰/۱	۶۴	۲۴/۸	۸۴	۳۲/۶	۷۸	۳۰/۲	۶۹/۶
۹	این بخش در محل بسیار مناسب و در دسترسی قرار گرفته است.	۱۰	۳/۹	۱۱	۴/۳	۴۱	۱۵/۹	۷۵	۲۹/۱	۱۲۱	۴۶/۹	۷۷/۷

ردیف	پرسش	کاملاً ناراضی		ناراضی		نظری ندارم		راضی		کاملاً راضی		میزان رضایت‌مندی
		درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	
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 معطلی انجام می‌گیرد.*	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 دندانپزشکی 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.

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

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 ($8/0 \pm 80/8$) و کمترین آن نیز مربوط به بخش اندو ($10/0 \pm 71/4$) بود. رضایت‌مندی در حیطه دسترسی در بخش‌های مختلف دارای

اختلاف معنی‌دار 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 ($69/2 \pm 9/2$) بود. رضایت‌مندی در حیطه کیفیت در بخش‌های مختلف دارای اختلاف معنی‌دار بود.

بیشترین رضایت‌مندی کلی بیماران جراحی ($80/5 \pm 5/1$) و کمترین آن نیز مربوط به بخش اندو ($75/8 \pm 4/9$) بود. رضایت‌مندی کلی بخش‌های مختلف معنی‌دار بود ($P < 0/001$).

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

رضایت‌مندی	اندو دوتیکس	جراحی	پروتز	رادیولوژی	ترمیم	پریودونتیکیس	کل	P-value
کنترل درد	$73/4 \pm 11/7$	$69/8 \pm 11/5$	$90/9 \pm 7/9$	$80/2 \pm 8/9$	$73/1 \pm 12/7$	$79/1 \pm 12/0$	$77/7 \pm 12/8$	$P < 0/001$
دسترسی	$71/4 \pm 10/0$	$80/8 \pm 8/0$	$72/8 \pm 9/3$	$77/9 \pm 8/2$	$72/0 \pm 9/3$	$74/6 \pm 9/7$	$74/9 \pm 9/6$	$P < 0/001$
کیفیت	$77/1 \pm 6/8$	$81/3 \pm 7/7$	$78/1 \pm 8/9$	$69/2 \pm 9/2$	$82/5 \pm 7/3$	$81/5 \pm 9/0$	$78/3 \pm 9/3$	$P < 0/001$
کلی	$75/8 \pm 4/9$	$80/5 \pm 5/1$	$79/7 \pm 4/7$	$76/4 \pm 5/6$	$78/3 \pm 6/2$	$80/2 \pm 5/3$	$78/5 \pm 5/6$	$P < 0/001$

بر اساس تست ANOVA

در بررسی همبستگی رضایت‌مندی بیماران با متغیرهای دموگرافیک کمی، رابطه رضایت‌مندی کلی بیماران با سن ($P = 0/95$) و دفعات مراجعه ($P = 0/051$) بیماران معنی‌دار نبود (جدول ۴). به‌منظور بررسی رابطه بین متغیرهای پیش‌بینی‌کننده با متغیر رضایت‌مندی از آزمون رگرسیون

لجستیک استفاده شد که طبق نتایج، بین متغیرهای دموگرافیک مراجعه‌کنندگان از جمله سن، جنس، سواد، شغل و محل زندگی و همچنین متغیر دفعات مراجعه و متغیر وابسته رضایت‌مندی، رابطه معنی‌داری مشاهده نشد. (جدول ۵)

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

رضایت‌مندی کلی	سن	دفعات مراجعه
رضایت‌مندی کلی	$-0/004 (0/95)$	$-0/122 (0/051)$
سن	۱	$0/109 (0/08)$
دفعات مراجعه		۱

ضریب همبستگی پیرسون

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

مدل	B	خطای معیار	بتا	t	P. Value
مقدار ثابت	$79/19$	$4/2$	-	$18/9$	$0/00$
سن	$0/002$	$0/04$	$0/005$	$0/059$	$0/95$
جنس	$-0/49$	$0/79$	$-0/044$	$-0/613$	$0/54$
سواد	$-0/114$	$0/72$	$-0/012$	$-0/158$	$0/88$
شغل	$-0/128$	$0/23$	$-0/039$	$-0/551$	$0/58$
محل زندگی	$2/382$	$2/05$	$0/074$	$1/158$	$0/25$

بر اساس آنالیز رگرسیون لجستیک

بحث و نتیجه‌گیری

هدف نهایی در این تحقیق ارزیابی رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز در سال ۱۳۹۷ بود. در این تحقیق شش بخش درمانی اندودنتیکس، جراحی، پروتز، رادیولوژی، ترمیمی و پرپودنتیکس 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 ۸۶/۶، از درمان توسط یک دانشجو ۹۸/۱، از میزان توانایی حل مشکلات دندانپزشکی توسط دانشجویان ۸۰/۸، از توضیح کافی دانشجویان قبل از آغاز درمان ۷۹/۴ بود که نشان‌دهنده رضایت‌مندی بالایی بیماران از عملکرد دانشجویان می‌باشد. رضایت‌مندی از تلاش دانشجویان در جهت پیشگیری از مشکلات دندانپزشکی ۵۸/۸ و پایین‌تر 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 دندانپزشکی در بیماران مراجعه‌کننده به کلینیک‌های دانشکده دندانپزشکی 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 دندانپزشکی کشور همسو می‌باشد^{۱۹، ۱}. در ریز و همکاران^{۱۶} در بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، بیشترین رضایت بیماران از نحوه ارتباط دانشجو بوده که نشان‌دهنده 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 دندانپزشکی ارائه شده توسط دانشجویان اینترنت در تایوان، رضایت پایین بیماران از کار دانشجویان اینترنت دندانپزشکی نسبت به دندانپزشکان گزارش گردیده بود.

در تحقیق حاضر میزان رضایت‌مندی بیماران از هزینه‌های درمان ۸۰/۳ درصد بوده که نشان‌دهنده رضایت‌مندی بالایی است. در تحقیق جلایر نادری و همکاران^{۱۲} و سرآبادانی و همکاران^{۱۹}

بیشترین میزان رضایت‌مندی در حیطه تسهیلات به هزینه دریافت شده جهت درمان تعلق داشته که با نتیجه تحقیق حاضر همسو بود. در تحقیق تنباکویی 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 مراجعه بیماران به کلینیک‌های دانشگاهی، هزینه پایین خدمات ارائه شده در این کلینیک‌ها می‌باشد. اکثر بیماران مراجعه‌کننده به این کلینیک‌ها از طبقات متوسط و کم درآمد اجتماعی-اقتصادی بوده که انتظار دارند تعرفه‌ها و هزینه‌های خدمات، معقول باشد. با عنایت به این که مراجعه به مرکز دانشگاهی و دولتی صورت گرفته است، انتظار هم این بود که هزینه‌های دریافتی متعادل‌تر از بخش خصوصی باشد و با نتایج به دست آمده منطبق بود. با این وجود، به نظر می‌رسد افزایش پوشش خدمات دندانپزشکی توسط شرکت‌های بیمه و همکاری بیشتر کلینیک‌های دندانپزشکی با شرکت‌های بیمه، با تعدیل هزینه‌ها، می‌توانند در افزایش سطح رضایت‌مندی موثر باشد.

جلایر نادری بیشترین میزان رضایت‌مندی در حیطه اداری را در سرعت تشکیل پرونده گزارش کرده است.^{۱۲} در تحقیق حاضر میزان رضایت‌مندی از مدت انتظار ۵۶/۴ درصد و نشان‌دهنده 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^{۲۱} 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^{۲۳} در بررسی میزان رضایت بیماران در کلینیک‌های سرپایی دندانپزشکی 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 دانشکده‌های دندانپزشکی، آموزش دانشجویان همراه با درمان بیماران صورت می‌پذیرد. از طرفی تعداد مراجعه‌کنندگان به مراکز دولتی دانشگاهی زیاد بوده؛ درحالی که

تعداد کارکنان کم و زمان پذیرش کوتاه و محدود می‌باشد. امروزه استفاده از فناوری‌های رایانه‌ای و سیستم‌های نوبت‌دهی اینترنتی 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 ۷۷/۷±۱۲/۸ بود که نشان دهنده رضایت‌مندی نسبتاً بالای بیماران در حیطه درد بود. در تحقیق پاکدامن و همکاران^{۲۱} رضایت‌مندی در کنترل درد ۵۸±۱۷ 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، پرودنتیکس و رادیولوژی این نیاز بیماران را تا حدود زیادی تأمین نموده‌اند. البته ماهیت بخش‌هایی مثل اندودنتیکس، 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 دسترسی ۷۴/۹±۹/۶ بود. این امر نشان دهنده رضایت‌مندی نسبتاً بالای بیماران در حیطه دسترسی بود. در تحقیق پاکدامن و همکاران^{۲۱}، میزان رضایت‌مندی از دسترسی کلینیک آموزشی دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، ۵۷٪ بدست آمده بود که در مقایسه با نتیجه تحقیق حاضر پایین بود. دسترسی از جمله عوامل مهم در جلب رضایت بیماران است. امکان دسترسی 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 ۷۸/۳±۹/۳ 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

علوم پزشکی تهران ۶۸±۱۱ گزارش گردیده بود که پایین‌تر از نتیجه تحقیق حاضر بود. دقت کافی دانشجویان و اساتید 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 پیشرفته از جمله موارد دخیل در جلب رضایت بیماران در حیطه کیفیت درمان است.

در تحقیق حاضر رضایت‌مندی کلی بیماران (۷۸/۵±۵/۶)، نشان دهنده رضایت‌مندی نسبتاً بالای بیماران از عملکرد بخش‌های درمانی دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی البرز می‌باشد. در تحقیق درریر و همکاران^{۱۶} رضایت کامل ۵۱/۹ درصد و رضایت‌مندی نسبی ۳۸/۴ درصد اعلام گردیده بود. در تحقیقی که قپانچی و همکاران^۵ انجام دادند ۸۷/۵ درصد بیماران از خدمات درمانی ارایه شده ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی شیراز رضایت داشتند. در تحقیق رزمی و جعفری تالاری^{۱۸} در مجموع ۵۷/۸ 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 نظارت مستقیم و مستمر اساتید 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 اساتید و دانشجویان است.

تحقیق حاضر بیشترین رضایت‌مندی کلی بیماران مربوط به بخش جراحی (۸۰/۵±۵/۱) و کمترین آن نیز مربوط به بخش اندو (۷۵/۸±۴/۹) بود. رضایت‌مندی کلی بخش‌های مختلف معنی‌دار بود (P<۰/۰۰۱). 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 سیدمجیدی و همکاران^{۲۴} در بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی بابل از خدمات درمانی ارائه شده، بین سن و میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات درمانی ارائه شده ارتباط مستقیم وجود داشت، ولی با سطح

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 منتج از پایان‌نامه 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 تحصیل‌کرده، 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.

متخصصان بهداشت، مانند پزشکان و پزشکان دندانپزشکی، درک کمی از تجربیات و درک بیماران از رضایت دارند. بسیاری از جنبه‌های درمان بر رضایت شرکت‌کنندگان 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 مراجعه به کلینیک‌های دندانپزشکی دانشجویی، امری مهم تلقی می‌شود. از این رو، 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، تدابیر روش‌های نوین نوبت دهی (آنلاین و اتوما سیون نوبت دهی) می‌تواند موجب افزایش رضایت‌مندی بیماران گردد. همچنین با توجه به پایین بودن رضایت‌مندی بیماران از تلاش بیماران در جهت پیشگیری از مشکلات دندانپزشکی، 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, Daghigh 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, Luvsannyam 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*. AJ 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-Dandanpezeshti) 2005 Summer;17(2(54)):82-9. [In Persian]
- Sarabadani J, Sanatkhan 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-Dandanpezeshti) 2005 Summer;17 (Special issue of Endo, Perio)(55):81-8. [In Persian]
- Pakdaman A, Khormali A, Shamschiri 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 Meiterranean 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 Farbod ³

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