

ارزیابی میزان رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان از خدمات درمانگاه دانشکده دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سال ۹۴-۱۳۹۳

جواد سرابادانی^۱، مجید صنعت‌خانی^۱، زهره خراسانی^۲، مریم راستی اردکانی^۳، مریم سادات دانشمند^{۴*}

^۱ دانشیار، گروه بیماری‌های دهان، فک و صورت، دانشکده دندان پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

^۲ دندان‌پزشک عمومی، مشهد، ایران

^۳ دانشجوی دندانپزشکی، کمیته تحقیقات دانشجویی دانشکده دندان پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران

^۴ دانشجوی دندانپزشکی، کمیته تحقیقات دانشجویی دانشکده دندان پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مشهد، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۰/۰۷

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۸/۰۲

چکیده

مقدمه: ارزیابی میزان رضایت‌مندی نقش مهمی در کیفیت درمان در دندان پزشکی داشته و می‌تواند بیانگر مشکلات و نواقص خدمات دندان پزشکی بوده و در نهایت باعث ارتقای سطح بهداشت دهان و درمان گردد. در این راستا، مطالعه حاضر با هدف ارزیابی رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در کلینیک دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سال تحصیلی ۹۴-۱۳۹۳ انجام شد.

مواد و روش‌ها: مطالعه حاضر به روش توصیفی و با استفاده از تکمیل پرسشنامه توزیع شده در میان ۲۱۶ مراجعه‌کننده به درمانگاه دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سال ۱۳۹۴ انجام شد. پرسشنامه شامل دو قسمت اطلاعات دموگرافیک (جنس، سطح سواد و غیره) و میزان رضایت از خدمات درمانی بود. نتایج به شکل توصیفی با استفاده از نرم‌افزار SPSS 11.5 آنالیز گردیدند.

یافته‌ها: نتایج نشان از رضایت ۳۸ درصد از مراجعه‌کنندگان از نوبت‌گیری، ۳۰/۶ درصد از زمان انتظار پذیرش، ۴۱/۲ درصد از زمان انتظار تا شروع درمان، ۶۰/۵ درصد از سرعت حضور دانشجو و ۵۶/۳ درصد از حضور اساتید داشتند. همچنین میزان رضایت ۶۵/۹ درصد برای رفتار دانشجویان، ۵۷/۲ درصد برای توانایی دانشجویان در مراحل درمان، ۶۵/۹ درصد برای حفظ اسرار بیماران، ۷۸/۲ درصد برای توضیحات مراحل درمانی برای بیمار، ۶۱/۴ درصد برای توضیحات پس از مراحل درمانی، ۸۲/۸ درصد برای امکانات رفاهی درمانگاه، ۹۳/۴ درصد برای شرایط بهداشتی بخش‌ها و در نهایت ۸۵/۱ درصد برای هزینه‌های دریافتی ثبت شده است.

نتیجه‌گیری: در مجموع، ۶۵/۹ درصد از مراجعه‌کنندگان از ارائه خدمات در این مرکز راضی بودند و ۳/۲۰ درصد از آن‌ها از این خدمات اظهار ناراضی‌تی نمودند.

کلمات کلیدی: دانشکده دندان پزشکی مشهد، رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان، مراقبت‌های دندان پزشکی

مقدمه

مهم‌ترین شاخص برای ارزیابی کیفیت خدمات بهداشتی، میزان رضایتمندی بیماران از این خدمات است (۱،۲). رضایتمندی را می‌توان میزان نسبی برآورده شدن خواسته‌های افراد (۳،۴) و یا احساسی که در زمان برآورده شدن توقع یا آرزو در افراد ایجاد می‌شود، تعریف نمود. ارزیابی میزان رضایتمندی مراجع‌کنندگان به مراکز درمانگاهی، معیاری مناسب برای بررسی کیفیت درمان و همچنین رابطه متقابل پزشک (و یا دندانپزشک) و بیمار محسوب می‌شود که در نهایت با کمک آن‌ها می‌توان ضمن شناخت کاستی‌ها و مشکلات احتمالی نسبت به رفع آن‌ها کوشید (۵). این نکته را باید در نظر داشت که در حال حاضر بسیاری از مراکز آکادمیک دندان پزشکی در حال رقابت با مراکز خصوصی دندان پزشکی هستند (۶). مانند هر سازمان خدماتی که نگران میزان رضایتمندی کاربران خدمات خود می‌باشد، میزان رضایت مراجع‌کنندگان به مراکز دندان پزشکی یکی از نگرانی‌های اصلی این مراکز می‌باشد (۷). رضایتمندی پدیده‌ای پیچیده و چند بعدی بوده و عوامل متعددی از جمله ویژگی‌های فردی، روانی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی در آن مؤثر می‌باشند (۸). به طور کلی در بخش دولتی ارائه خدمات دندان پزشکی، ارزیابی رضایت بیماران در فواصل زمانی مشخص به منظور پایش تغییرات در میزان رضایتمندی توصیه شده است (۵).

با توجه به اهمیت و تأثیر میزان رضایتمندی مراجع‌کنندگان به مراکز درمانگاهی که در نهایت باعث شناخت کاستی‌ها و افزایش کیفیت خدمات دندان پزشکی می‌گردد، مطالعات بسیاری در داخل و خارج از کشور انجام شده است که در ادامه به برخی از این مطالعات پرداخته می‌شود.

حاجی صادقی و همکاران (۱۳۹۷) در مطالعه خود در

سال ۹۶-۱۳۹۵ با استفاده از روش مطالعاتی مقطعی (توصیفی-تحلیلی) در ارتباط با ۳۸۸ بیمار مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی قم، میانگین نمره رضایت بیماران از خدمات ارائه شده را $74/68 \pm 8/79$ از سقف ۱۰۰ اعلام نموده و آن را در مجموع در حد نسبتاً مطلوب ارزیابی کردند (۴).

دیانتی و همکاران (۱۳۹۳) نیز در پژوهش خود نشان دادند که اغلب بیماران مراجعه‌کننده به کلینیک دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی بر مبنای چهار بعد شامل: نحوه ارتباط بیمار با دندانپزشک و کارکنان، صلاحیت فنی، نحوه پذیرش بیماران و چیدمان کلینیک مورد بررسی قرار گرفتند و رضایت بالایی (۸۰ درصد >) را گزارش نمودند. در این راستا با توجه به ابعاد مورد ارزیابی، پیشنهاداتی برای ارتقای رضایتمندی بیماران ارائه شده است (۹).

از سوی دیگر، علی (۲۰۱۶) با استفاده از تکمیل پرسشنامه برای ۴۹۷ فرد مراجعه‌کننده به پنج مرکز درمانگاهی دندان پزشکی شهر کویت، در مجموع اعلام نمودند که عموماً مراجع‌کنندگان از ارائه خدمات اظهار رضایت کرده و تنها دو عامل ظاهر فیزیکی مراکز درمانی و میزان دسترسی به آن‌ها را به عنوان نقاط ضعف بیان داشته‌اند (۱۰).

با توجه به اهمیت نظر کاربران خدمات درمانی در ارتقای کمی و کیفی خدمات انجام شده و همچنین تشخیص کاستی‌ها و پیشنهاد آن‌ها در زمینه اقدامات لازم و در عین حال عملی و ممکن برای جبران کاستی‌ها و نواقص (با توجه به اینکه درمانگاه دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد یکی از پرمراجعه‌کننده‌ترین و مهم‌ترین مراکز درمانگاهی دندان پزشکی کشور می‌باشد)، مطالعه حاضر با هدف ارزیابی میزان رضایتمندی

رضایت بیماران، سؤالات در قالب ۱۹ پرسش بر مبنای مقیاس لیکرت طبقه‌بندی شدند (۵،۱۲). مقیاس لیکرت عموماً برای اندازه‌گیری دیدگاه، احساس، نظر و مواردی از این قبیل که قابل مشاهده نیستند؛ اما می‌توانند بر رفتار مخاطب اثرگذار باشند، به کار می‌رود؛ به عنوان مثال مقبولیت (به شدت مخالف تا به شدت موافق)، احتمال (اساساً غیر محتمل تا بسیار محتمل) و موارد دیگر. پرسش‌های اختصاصی ۱۹ گانه از چهار زمینه اصلی شامل: کیفیت خدمات، میزان دسترسی به خدمات، تسهیلات پیش‌بینی شده و عوامل بین فردی شامل: رفتار و روابط کارکنان و بیمار تشکیل یافته‌اند. شایان ذکر است که میزان تعهد بیماران برای مراجعه مجدد و یا معرفی به سایر افراد نیز در نظر گرفته شد (۱۳).

روایی (میزان اعتبار) پرسشنامه از طریق اجماع نظرات اصلاحی اساتید محترم بخش بیماری‌های دهان و یکی از اساتید محترم بخش دندان‌پزشکی اجتماعی (جامعه‌نگر) دانشکده دندان‌پزشکی مشهد اصلاح و تأیید گردید و پایایی آن (تکرارپذیری) با استفاده از آزمون بازآزمایی به فاصله زمانی ده روز تا دو هفته در ارتباط با ۱۰ درصد از بیماران (۲۲ نفر) با ضریب همبستگی قابل قبول (۰/۹) تأیید شد.

بیماران مورد مطالعه به صورت تصادفی از بین بیماران مراجعه‌کننده (با کسب رضایت آن‌ها برای شرکت در این مطالعه) به هر بخش انتخاب شدند و به صورت حضوری مورد پرسش و مصاحبه قرار گرفتند. در مورد بیمارانی که امکان پاسخ‌گویی به سؤالات را به دلیل سن کم یا سن بالا نداشتند، از والدین یا همراهان بیماران خواسته شد تا به سؤالات پاسخ دهند. همچنین از هر بخش، امکانات و خدمات ارائه شده توسط هر کدام به صورت جداگانه بازدید به عمل آمد و نظارت کامل بر تکمیل پرسشنامه توسط بیماران انجام شد. نتایج این مطالعه با کمک آمار توصیفی و

مراجعه‌کنندگان از خدمات دریافت شده و استفاده از نظرات آن‌ها به منظور افزایش و ارتقای کمی و کیفی خدمات در درمانگاه دندان‌پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد در سال ۹۴-۱۳۹۳ انجام شد.

مواد و روش‌ها

به منظور ارزیابی میزان رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان به درمانگاه دندان‌پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد، مطالعه مقطعی حاضر در سال ۱۳۹۴ با همکاری ۲۱۶ بیمار به صورت مصاحبه حضوری و تکمیل پرسشنامه انجام شد. حجم نمونه (تعداد افراد شرکت‌کننده در تکمیل پرسشنامه) با استفاده از فرمول کوکران برابر با ۱۷۶ نفر تعیین گردید که با احتساب میزان ریزش حدود ۲۰ درصد، ۲۱۲ نفر در تکمیل پرسشنامه شرکت داده شدند. لازم به ذکر است که پایه پرسشنامه‌های رضایت‌سنجی در دندان‌پزشکی در پژوهش حاضر و اکثر مطالعات انجام شده، پرسشنامه تنظیم و طراحی شده در کلینیک عمومی دندان‌پزشکی توسط مؤسسه "رند" می‌باشد (۱۱).

با توجه به نه بخش فعال در دانشکده (بخش‌های رادیولوژی، جراحی، پروتو، ترمیمی، اندو، پروتز، بیماری‌های دهان، اطفال و ارتودنسی)، به ازای هر بخش ۲۴ پرسشنامه یکسان تهیه شد (در مجموع ۲۱۶ پرسشنامه) و در اختیار بیماران قرار گرفت (بخش پاتولوژی به دلیل عدم ارتباط مستقیم با بیماران از مطالعه حذف گردید).

در این بررسی که به وسیله پرسشنامه‌ای شامل دو بخش با سؤالات مرتبط با ویژگی‌های اجتماعی، دموگرافیک و رضایت‌مندی از خدمات ارائه شده صورت گرفت، واحدهای مورد مطالعه از نظر جنسیت، سن، میزان تحصیلات، شغل، محل سکونت، فرد تکمیل‌کننده پرسشنامه و مراجعه یا عدم مراجعه قبلی به دندان‌پزشک و دانشکده دندان‌پزشکی مشهد مورد بررسی قرار گرفتند. برای آگاهی از میزان

با استفاده از نرم افزار SPSS 11.5 آنالیز گردیدند.

گونه سابقه قبلی مراجعه به دندان پزشکی یا بخش درمانی دیگر کلینیک دانشکده را نداشتند.

نتایج

از میان ۲۱۶ بیمار شرکت کننده در پژوهش، ۵۰/۹ درصد زن و ۴۴ درصد مرد بودند. میانه سنی شرکت کنندگان ۲۹ سال و دامنه سنی آنها بین ۶ تا ۶۳ سال بود که با توجه به انحراف معیار بالا و دامنه تغییرات سن، در دامنه وسیعی پراکنده شدند. می توان چنین اظهار نمود که افراد مراجعه کننده در دامنه وسیعی از سن هستند و نمی توان سن خاصی را به عنوان سن بیشترین مراجعه در نظر گرفت. شایان ذکر است که ۱۸۳ نفر از شرکت کنندگان (۸۴/۷ درصد) در شهر و ۳۰ نفر (۱۳/۹ درصد) در روستا زندگی می کردند.

بررسی اطلاعات ارائه شده در جدول ۱ نشان می دهد که حدود ۵۲/۳ درصد از پاسخ دهندگان با نحوه نوبت گیری مخالف بوده و حدود ۳۸ درصد از آنها موافق یا کاملاً موافق بوده اند. بر مبنای نتایج، افراد مراجعه کننده از زمان انتظار نوبت گیری رضایت نداشتند (حدوداً ۶۰ درصد از پاسخ دهندگان مخالف بودند) و روند تشکیل پرونده و زمان انتظار برای درمان مورد رضایت تمامی مراجعه کنندگان نبود. دانشجویان و اساتید طی مدت زمان کمی به بیمار رسیدگی نموده بودند و از نحوه برخورد کارکنان با بیماران و سایر موارد مشابه، رضایت کلی وجود داشت؛ اما در خصوص نحوه برخورد دانشجویان توافق کلی وجود نداشت و تعداد افراد ناراضی از مراجعه کنندگان راضی بیشتر بود. علاوه بر این، درصد به دست آمده از نظرسنجی مراجعه کنندگان از مهارت دانشجویان و استفاده آنها از وسایل بهداشتی نشان از ناراضی بودن داشت. شایان ذکر است که در حفظ اسرار شخصی، تعداد افراد راضی بیشتر از افراد ناراضی نبود. به طور نسبی می توان گفت که بیماران از نحوه اطلاع رسانی رضایت دارند. این رضایت در حین درمان و همچنین پس از اتمام آن نیز وجود دارد. علاوه بر این، مراجعه کنندگان از وضعیت امکانات بهداشتی و هزینه دریافتی رضایت داشتند.

۱۵۸ نفر از پاسخگویان (۷۳/۱ درصد) شخصاً و به طور مستقیم به کلینیک مراجعه کرده بودند و تنها ۵۴ نفر (۲۵ درصد) از طریق دندان پزشکی و یا پزشک ارجاع داده شده بودند. دارندگان مدرک تحصیلی دیپلم، بیشترین فراوانی مراجعه به کلینیک را تشکیل داشتند. دارندگان مدرک تحصیلی فوق دیپلم در رتبه بعدی جای گرفته و دارندگان مدرک کارشناسی، ابتدایی و متوسطه در جایگاه های بعدی قرار داشتند. دانش آموزان بیشترین درصد مراجعه به کلینیک را نسبت به سایر مشاغل (کارگر - کارمند - خانه دار - شغل آزاد و...) به خود اختصاص داده بودند. ۶۳/۴ درصد از بیماران خود پرسشنامه را تکمیل نمودند، ۲۲ درصد از آنها توسط والدین و ۱۳ درصد توسط همراهان بیماران تکمیل گردید.

در این مطالعه از بین عوامل دموگرافیک (سن، جنس، تحصیل و غیره)، تنها ارتباط میزان تحصیل و میزان رضایتمندی افراد مورد مطالعه بررسی گردید. در پژوهش حاضر مدرک تحصیلی بالاتر از دیپلم به عنوان تحصیلات دانشگاهی و تحصیلات دیپلم و زیر دیپلم به عنوان تحصیلات غیر دانشگاهی در نظر گرفته شدند. در میان گزینه های ۱۹ گانه به غیر از گزینه ۱۴، افراد تحصیل کرده راضی تر از سایرین بودند.

۳۷ درصد از بیماران برای اولین بار به کلینیک دانشکده مراجعه نموده بودند، ۶۲ درصد از آنها قبلاً به کلینیک دانشکده مراجعه کرده بودند، ۷۳/۱ درصد مراجعه قبلی به دندان پزشکی بخش خصوصی داشتند و ۲۶/۴ درصد هیچ

جدول ۱: میزان رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان به درمانگاه دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد

سؤالات	کاملاً راضی		راضی		بدون نظر		ناراضی	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
۱. میزان رضایت از نوبت‌گیری	۱۴	۵/۶	۶۸	۵/۳۱	۲۱	۹/۷	۱۱۳	۳/۵۲
۲. رضایت از انتظار برای نوبت‌گیری	۹	۴/۲	۵۷	۲۶/۴	۲۱	۹/۷	۱۲۹	۷/۵۹
۳. مناسب بودن سرعت تشکیل پرونده	۱۹	۸/۹	۹۱	۴۲/۵	۱۸	۸/۴	۸۶	۴۰/۲
۴. رضایت از مدت زمان انتظار از زمان تشکیل پرونده تا شروع درمان	۸۹	۴۱/۲	۲۵	۱۱/۵	۱۰۲	۴۷/۲	۲۱۶	۱۰۰
۵. رضایت از سرعت حضور دانشجو بر بالین بیمار	۱۳۰	۶۰/۵	۳۳	۱۵/۱	۵۳	۲۴/۴	۲۱۶	۱۰۰
۶. رضایت از حضور استادان بخش در صورت نیاز	۱۲۱	۵۶/۳	۲۶	۱۲/۷	۹۵	۴۴/۴	۲۱۶	۱۰۰
۷. مناسب بودن نحوه برخورد کارکنان دانشکده و کارکنان یا بیماران	۱۵۸	۷۳/۱	۹/۳	۴/۳	۵۸	۲۷/۶	۲۱۶	۱۰۰
۸. مناسب بودن نحوه برخورد اساتید با بیماران	۱۷۶	۸۱/۵	۳۷	۱۷/۸	۳۷	۱۷/۶	۲۱۶	۱۰۰
۹. مناسب بودن نحوه برخورد دانشجویان با بیماران	۴۷	۲۲/۳	۹۲	۴۳/۶	۵۶	۲۶/۵	۲۱۶	۱۰۰
۱۰. رضایت از مهارت شغلی دانشجو	۳۸	۱۷/۸	۸۴	۳۹/۴	۵۹	۲۷/۷	۲۱۶	۱۰۰
۱۱. میزان رضایت نکات بهداشتی توسط دانشجویان (استفاده از روپوش پاکیزه، عینک، ماسک و وسایل استریل)	۶۳	۲۹/۴	۱۲۰	۵۶/۱	۱۹	۸/۹	۲۱۶	۱۰۰
۱۲. میزان رضایت از حفظ اسرار شخصی بیمار	۵۳	۲۴/۸	۸۸	۴۱/۱	۶۱	۲۸/۵	۲۱۶	۱۰۰
۱۳. میزان رضایت از اطلاع‌رسانی روند درمان	۱۶۹	۷۸/۲	۴۷	۲۱/۱	۴۷	۲۱/۱	۲۱۶	۱۰۰
۱۴. میزان رضایت از توضیحات در حین درمان	۱۳۶	۶۱/۴	۱۳۶	۶۱/۴	۸۰	۳۷/۱	۲۱۶	۱۰۰
۱۵. پس از اتمام درمان، توضیحات کافی در رابطه با دستورات بعد از درمان به من ارائه شد.	۱۳۶	۶۱/۴	۱۳۶	۶۱/۴	۸۰	۳۷/۱	۲۱۶	۱۰۰
۱۶. امکانات رفاهی دانشگاه (پارکینگ، سرویس بهداشتی و مکان انتظار بیماران) مناسب است.	۱۷۸	۸۲/۸	۳۸	۱۷/۸	۳۸	۱۷/۸	۲۱۶	۱۰۰
۱۷. وضعیت بهداشت محیط بخش‌ها مناسب است.	۷۹	۳۶/۹	۱۲۱	۵۶/۶	۶	۲/۸	۲۱۶	۱۰۰
۱۸. هزینه دریافت شده برای درمان، مناسب و در حد توان بیماران است.	۹۵	۴۴/۲	۸۸	۴۰/۹	۱۴	۶/۵	۲۱۶	۱۰۰
۱۹. در مورد نوع و نحوه درمان با همراهی من مشورت شد.	۱۳۶	۶۱/۴	۱۳۶	۶۱/۴	۸۴	۳۸/۸	۲۱۶	۱۰۰

بحث

خدماتی در کشور می‌باشد و شاید به همین دلیل توزیع

سنی در دامنه وسیعی قرار گرفته است.

به طور کلی، نتایج ارائه شده در جدول ۱ نشان می‌دهند که در حیطه‌های مختلف خدمات ارائه شده به مراجعه‌کنندگان به درمانگاه‌های دندان‌پزشکی (برخورد دانشجویان، اساتید و کارکنان، ارائه توضیحات، سرعت

بررسی سن مراجعه‌کنندگان حاکی از آن بود که توزیع سنی در دامنه وسیعی (از سنین کم تا میانسالی) قرار دارد که این مهم با نتایج سایر مطالعات داخلی هماهنگی ندارد (۵). همان‌طور که قبلاً اشاره شد، درمانگاه دندان‌پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد یکی از پر ازدحام‌ترین مراکز

حضور، امکانات بهداشتی و غیره)، رضایت نسبی وجود دارد. با توجه به میانگین رضایتمندی بیماران مورد بررسی از جنبه‌های مختلف ارائه خدمات در بخش‌های دانشکده دندان پزشکی (۶۵/۹ درصد راضی، ۲۰/۳ درصد ناراضی و ۱۳/۶ درصد بدون نظر) می‌توان گفت که میزان رضایتمندی مراجعه‌کنندگان به طور کلی نسبتاً مطلوب است. بررسی مطالعات انجام شده در دانشکده‌های دندان پزشکی دانشگاه قم (۴) و تهران (۵) نیز نتایج مشابهی با یافته‌های پژوهش حاضر را ارائه داده است. تنها زمینه‌ای که بیشترین نارضایتی را در پی داشت، مسائل مربوط به نوبت‌گیری در درمانگاه دندان پزشکی بود. در این راستا، در پژوهشی دیگر بیان شده است که با پیگیری مکرر پس از درمان حول درخواست‌ها و انتظارات افراد به ویژه افراد مسن‌تر، رضایت بیشتری از آن‌ها جلب می‌شود (۱۴).

در مراکز درمانی مانند دانشکده‌ها و کلینیک‌های دولتی به دلیل تعداد زیاد مراجعه‌کنندگان معمولاً نوبت گرفتن مشکل است. همچنین زمان انتظار بیماران برای دریافت درمان، طولانی بوده و تعداد ویزیت‌ها و جلسات درمان زیاد می‌باشد.

در مراکز آموزشی نظیر دانشکده‌ها به دلیل تعداد زیاد مراجعه‌کنندگان و زمان و تعداد محدود کارکنان و پذیرش، مدت زمان انتظار بیماران زیاد بوده و گرفتن نوبت در این مراکز به راحتی دیگر مراکز درمانی نمی‌باشد که این مهم می‌تواند یکی از عوامل نارضایتی بیماران باشد. در پژوهش حاضر بیشترین نارضایتی مربوط به نوبت‌گیری بود. در مطالعات انجام شده در کلینیک دانشگاهی هنگ کنگ (۱۵)، مراکز درمانی در اسلوانی (۱۲)، ترکیه (۱۶) و آمریکا (۶) نیز کمترین میزان رضایت مربوط به نحوه نوبت‌گیری بود. مطالعات انجام شده در سایر مراکز درمانگاهی دانشگاهی های علوم پزشکی کشور نیز معمولاً نارضایتی از نوبت‌گیری گزارش شده است (۵)؛ هرچند در سال‌های اخیر نوبت‌دهی

با استفاده از فناوری‌های رایانه‌ای و اینترنتی تا حدی این مشکل را کاهش داده و نیاز به حضور مستقیم بیمار نمی‌باشد؛ بنابراین به منظور افزایش میزان رضایت مراجعه‌کنندگان می‌بایست استفاده از برنامه‌های مربوطه که دارای سرعت و کاربرد راحت باشند را توسعه داد. ذکر این نکته ضرورت دارد که بخشی از نارضایتی‌ها به دلیل ازدحام و تعدد نفرات می‌باشد؛ از جمله تعداد کم صندلی برای استراحت بیماران و کافی نبودن آب‌خوری‌ها و لیوان‌های یک بار مصرف. بدیهی است که این نکته می‌تواند به صورت سلسله‌وار سایر خدمات درمانگاه را تحت تأثیر خود قرار دهد. در این ارتباط، در مطالعه‌ای کاملاً مشابه در آمریکا بیان گردید که مراقبت‌های عاطفی نسبت به مراقبت‌های جسمانی ارائه شده از طریق پزشک یا کارکنان، نقش بسیار مهم‌تری در تأثیر نگرش بیمار داشته است. ایجاد حس همدلی، رضایت بیمار را افزایش داده و موجب بهبود ارتباط با بیماران و تسهیل توافق بر سر درمان می‌گردد و باعث می‌شود که بیماران به درمان ارائه شده و جلسات بعدی پایبندتر باشند. حتی نشان داده شده است که همدلی، اضطراب دندان پزشکی را کاهش می‌دهد (۱۷).

در مطالعه حاضر از میان عوامل دموگرافیک، تنها نقش تحصیل به عنوان یک عامل تأثیرگذار بر رضایتمندی مورد بررسی قرار گرفت. با توجه به سطح متفاوت آگاهی مراجعه‌کنندگان ضروری است که اساتید و دانشجویان با زبانی ساده و دوری جستن از به کار بردن واژه‌های تخصصی از آگاهی کامل بیمار در مورد نحوه درمان اطمینان حاصل نمایند. نکته حائز اهمیت در این مطالعه، میزان رضایت درمان‌شوندگان از هزینه‌های درمانی می‌باشد که در دیگر مطالعات صورت گرفته در کشور نیز تأیید شده است (۴، ۵). با اطمینان بسیار می‌توان یکی از دلایل اصلی مراجعه بیماران به بخش‌های دولتی را هزینه قابل قبول این مراکز دانست. ذکر این نکته ضرورت دارد که مناسب بودن

داشته باشد.

حمایت مالی

این مطالعه با حمایت مالی دانشگاه علوم پزشکی مشهد انجام شده است.

ملاحظات اخلاقی

مقاله حاصل پایان‌نامه دانشجویی است که به تصویب کمیته اخلاق رسیده است.

تضاد منافع

بدین‌وسیله نویسندگان اعلام می‌نمایند هیچ‌گونه تعارض منافی در پژوهش حاضر وجود ندارد.

تشکر و قدردانی

این مقاله برگرفته از پایان‌نامه دانشجویی به شماره ۲۷۴۵ در دانشگاه علوم پزشکی مشهد می‌باشد. بدین‌وسیله از معاونت پژوهشی و فناوری دانشکده دندانپزشکی مشهد و همچنین کمیته تحقیقات دانشجویی این دانشکده به دلیل همکاری در تکمیل این مقاله تشکر و قدردانی می‌گردد.

قیمت و تعداد زیاد مراجعه‌کنندگان می‌تواند به صورت غیر مستقیم بر کیفیت خدمات اثر بگذارد و حتی در مدت زمان طولانی، میزان نارضایتی افراد را افزایش دهد.

از محدودیت‌های این مطالعه می‌توان به عدم همکاری کامل بیماران برای تکمیل پرسشنامه یا مصاحبه شفاهی، عدم توانایی شرکت نمودن تعداد زیادی از بیماران در مطالعه به دلیل مراجعه اول و عدم یکنواختی در تکمیل پرسشنامه‌ها اشاره کرد.

یکی از نقاط قوت این مطالعه، آگاهی از مشکلات موجود در درمانگاه‌های دندان‌پزشکی و انتقال آن به مسئولین برای حل مشکلات می‌باشد.

نتیجه‌گیری

نتایج نشان دادند با وجود اینکه این مرکز درمانی یکی از مراکز درمانی با مراجعه‌کنندگان زیاد می‌باشد، در مجموع رضایت نسبی از خدمات ارائه شده وجود دارد. با توجه به اینکه رضایت‌مندی یک فرایند پویا است، پیشنهاد می‌شود میزان رضایت‌مندی از مراجعه‌کنندگان به درمانگاه‌ها به صورت ادواری و دائمی و به عنوان شرح وظایف مراکز درمانی تعریف گردد تا امکان انجام آن به طور مستمر وجود

References

1. Sheppard M. Client satisfaction, extended intervention and interpersonal skills in community mental health. J Adv Nurs. 1993; 18(2):246-59.
2. Behrad T, Masoud A, Sara V. Level of satisfaction of patients with dental care services provided by dental clinic of Shahrekord University. Int J Epidemiol Res. 2018; 5(4):123-7.
3. Narenjiha M, Haghighat S, Bahador H, Shajari J, Haji MH. Patients' satisfaction from doctors' communication: a survey in ghods clinic in Tehran. Iran J Med Educ. 2012; 12(1):77-89.
4. Hajisadeghi S, Kashani Z. Survey of patients satisfaction in the faculty of dentistry, Qom university of medical sciences in 2016-2017. Qom Univ Med Sci J. 2018; 12(2):62-73.
5. 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. J Dent Med. 2013; 26(4):234-42.
6. Lafont BE, Gardiner DM, Hochstedler J. Patient satisfaction in a dental school. Eur J Dent Educ. 1999; 3(3):109-16.
7. Holt VP. Patient satisfaction questionnaires-how to do them successfully. Dent Update. 2006; 33(6):338-46.
8. Levin R. The correlation between dental practice management and clinical excellence. J Am Dent Assoc. 2004; 135(3):345-6.
9. Dianati M. Assessment of patient satisfaction at Shahid Beheshti University of Medical Sciences, School of Dentistry, 1393-94. [PhD Thesis]. Tehran: Dental school, Shahid Beheshti University of Medical

- Sciences; 2015.
10. Ali DA. Patient satisfaction in dental healthcare centers. *Eur J Dent.* 2016; 10(3):309-14.
 11. Mascarenhas AK. Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery. *J Dent Educ.* 2001; 65(11):1266-71.
 12. Kersnik J. An evaluation of patient satisfaction with family practice care in Slovenia. *Int J Qual Health Care.* 2000; 12(2):143-7.
 13. Klingenberg A, Walther W, Dörfer C, Szecsenyi J. Patient evaluation of dental care. Results of a written patient survey in dental practices. *Gesundheitswesen.* 2008; 70(8-9):525-31.
 14. Coolidge T, Tangcharoensiri S, Chan DC, Phillips SL. Dental school patient preferences for receiving and returning patient satisfaction surveys. *J Dent Educ.* 2019; 83(11):1323-31.
 15. Chu C, Lo E. Patients' satisfaction with dental services provided by a university in Hong Kong. *Int Dent J.* 1999; 49(1):53-9.
 16. Sur H, Hayran O, Yildirim C, Mumcu G. Patient satisfaction in dental outpatient clinics in Turkey. *Croat Med J.* 2004; 45(5):651-4.
 17. Klaassen H, Dukes K, Marchini L. Patient satisfaction with dental treatment at a university dental clinic: a qualitative analysis. *J Dent Educ.* 2020; In Press.



Original Article

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

Javad Sarabadani¹, Majid Sanatkhani¹, Zohreh Khorasani², Maryam Rasti Ardakani³,
Maryam Sadat Daneshmand^{4*}

¹ Associate Professor, Oral and Maxillofacial Diseases Research Center, Department of Oral Medicine, School of Dentistry, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran

² General dentist, Mashhad, Iran

³ Student of Dentistry, Student Research Committee, School of Dentistry, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran

⁴ Student of Dentistry, Student Research Committee, School of Dentistry, Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran

Received: 23 October 2020

Accepted: 27 December 2020

Abstract

Introduction: Satisfaction survey plays an important role in the quality of dental treatment, reveals problems and shortcomings of dental services, and improves the level of oral health and treatment. Therefore, this study aimed to evaluate the patients' satisfaction with the services provided in the dental clinic of Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran, during the academic year 2015-2016.

Materials and Methods: This descriptive study was performed through the completion of questionnaires by 216 patients who were referred to the dental clinic of Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran, in 2015. The questionnaire consisted of two parts related to demographic characteristics (e.g., gender, level of education) of the participants and their level of satisfaction with medical services. The results were then analyzed descriptively using SPSS software (version 11.5).

Results: The satisfaction rates obtained for making an appointment, duration of the waiting time for the admission, duration of the waiting time from the admission to the start of the treatment, the presence of the students, and the presence of the professors were determined at 38%, 30.6%, 41.2%, 60.5%, and 56.3%, respectively. In addition, the satisfaction rates of 65.9%, 57.2%, 65.9%, 78.2%, 61.4%, 82.8%, 93.4%, and 85.1% were obtained for the students' behavior, the students' ability in the treatment process, the preservation of the patients' secrets, the explanation of the treatment process to the patient, the explanation provided after the treatment stage, the welfare facilities of the clinic, the hygienic condition of the wards, and the expenses received, respectively.

Conclusion: In total, 65.9% of the patients were satisfied with the services provided in this center; however, 3.20% expressed dissatisfaction with these services.

Keywords: Flavonoid, Ischemia stroke, Luteolin, Neurogenesis