

بررسی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به درمانگاه دندانپزشکی شهید منتظری در سال ۱۳۹۷

نویسندگان: زینب قلعه^۱، سیدمحمد رضا حکیمانه^۲، سیدشجاع الدین شایق^{۳*}، رقیه
حجتی^۴

۱. دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه شاهد، تهران، ایران
۲. گروه پروتزهای دندانی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه شاهد، تهران، ایران
۳. دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب، تهران، ایران

* نویسنده مسئول: سیدشجاع الدین شایق E-mail: Shayegh.hakim@gmail.com

چکیده

مقدمه و هدف: رضایتمندی بیماران مراجعه کننده، تأثیر زیادی برافزایش کیفیت خدمات و افزایش بیماران دارد و باعث ارتقای کلی سطح مرکز درمانی می شود. این پژوهش باهدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به درمانگاه دندانپزشکی شهید منتظری انجام شده است.

مواد و روش ها: مطالعه حاضر به صورت مقطعی بر روی ۴۵۰ بیمار از ۹ بخش درمانی تشخیص، رادیولوژی، پروتز، ترمیمی، اندودنتیکس، پرپودنتیکس، ارتودنسی، جراحی و ایمپلنت انجام شد. بیماران مراجعه کننده به این مرکز درمانی به پرسش نامه محقق ساخته که شامل دو بخش بود پاسخ دادند. بخش اول سؤالات دموگرافیک و بخش دوم پرسش نامه ۲۴ سؤالی در دو حیطه کلینیکی و غیر کلینیکی بود.

نتایج: میانگین رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به درمانگاه دندانپزشکی شهید منتظری عدد ۳ از امتیاز ۵ به دست آمد که بیانگر رضایت بیماران است. بیشترین میزان رضایت از بخش ارتودنسی است و بیماران در حوزه غیر کلینیکی بیشترین میزان رضایت را در مورد محیط فیزیکی از بهداشت سالن انتظار، در بخش اداری از برخورد کارمندان صندوق، در حیطه تسهیلات رضایت از تابلوهای راهنما داشتند. همچنین در حیطه کلینیکی بیشترین میزان رضایت مربوط به برخورد دندانپزشکان بود.

نتیجه گیری: طبق این پژوهش رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به درمانگاه دندانپزشکی شهید منتظری در حد مطلوب است. رفع نارضایتی های بیماران منجر به ارائه خدمات بهتر و باکیفیت تر می شود که در نتیجه باعث جذب بیشتر بیماران و فعالیت بهتر مجموعه می شود.

واژگان کلیدی: رضایتمندی، بیماران، درمانگاه شهید منتظری، دانشگاه شاهد

دانشور
پزشکی

دوماهنامه علمی-پژوهشی
دانشگاه شاهد
سال بیست و هفتم - شماره ۱۴۱
تیر ۱۳۹۸

دریافت: ۱۳۹۸/۰۲/۱۴

آخرین اصلاح ها: ۱۳۹۸/۰۴/۰۳

پذیرش: ۱۳۹۸/۰۴/۱۰

مقدمه

درمانی گوناگون و درمان‌های متنوع در یک مرکز است. نارضایتی بیمار به ترک مراجعات بعدی به مرکز درمانی منجر می‌گردد (۸،۱). رضایت بیمار از خدمات دریافتی یکی از مهم‌ترین ارکان سامانه‌های ارتقای کیفیت کار مراکز آموزشی - درمانی و در نتیجه افزایش جذب بیمار و بهبود روند آموزش عملی دانشجویان است (۹). همان‌طور که هر سازمانی نگران رضایتمندی کاربران خدمات خود است، یکی از نگرانی‌های ارائه‌دهندگان خدمات دندان پزشکی نیز عدم رضایت بیماران است (۱۱،۱۰). به وسیله مطالعات علمی باید به این پرسش پاسخ داد که چگونه می‌توان اثربخشی فرآیندهای سازمان را بهبود بخشید.

بر اساس نظریه Deming کیفیت با رضایت مشتری یکسان است. بنابراین با افزایش کیفیت خدمات، رضایت مشتریان بالا می‌رود و بدین طریق اثربخشی سازمان ارتقا می‌یابد. به همین خاطر می‌توان یکی از شاخص‌های اثربخشی سازمان را رضایت مشتریان دانست (۱۲). لذا برای ارائه خدمات هرچه مطلوب‌تر به بیماران و ارزیابی رضایت بیماران مراجعه‌کننده به کلینیک دندان پزشکی شهید منتظری که از مراکز درمانی زیر نظر دانشگاه شاهد است برای بهبود خدمات، این تحقیق باهدف ارزیابی میزان رضایت‌مندی بیماران مراجعه‌کننده به کلینیک دندان پزشکی شهید منتظری در سال ۱۳۹۷ طراحی شده است.

مواد و روش‌ها

این مطالعه یک مطالعه از نوع مقطعی (توصیفی-تحلیلی) بوده است و ابزار گردآوری اطلاعات در این پژوهش پرسش‌نامه ۲۴ سؤالی بود. فرم پرسشنامه در تصویر شماره ۱ آمده است.

"رضایت" و "رضایتمندی" از اجزای علم روانشناسی است (۱). طبق تعریف Johansson و همکاران، رضایتمندی بیماران ادراک درونی آن‌هاست که باید توسط خود بیماران ابراز گردد (۲). Groogan و همکاران معتقدند رضایتمندی بیماران را می‌توان به حالتی تعبیر کرد که بیماران در طول بستری نه تنها درمان و مراقبت‌های ضروری را دریافت کنند، بلکه از شرایط موجود و خدمات ارائه‌شده توسط کارکنان و کل نظام نیز راضی و خشنود بوده و تمایل داشته باشند که در صورت لزوم دوباره به آن مرکز مراجعه کرده و مرکز فوق را به دیگران نیز توصیه کنند (۳).

رضایت‌مندی در دیکشنری کمبریج به معنای یک احساس دل‌پذیر است که زمانی به شما دست می‌دهد که چیزی را که می‌خواستید به دست آورده‌اید یا کاری را که می‌خواستید انجام داده‌اید (۴). رضایت‌مندی بیماران شاخص مهم کیفیت مراقبت سلامت است که به‌طور مکرر در برنامه‌ریزی و ارزشیابی خدمات سلامت مورد استفاده قرار می‌گیرد (۵). مجموعه اطلاعات در مورد رضایت بیماران، ممکن است به منظور مقایسه بیمارستان‌ها، شناسایی مؤسساتی با عملکرد بهتر و تعیین قسمت‌های نیازمند بهبود استفاده شود (۶). درک راه‌هایی برای اندازه‌گیری و پیشرفت کیفیت خدمات پرستاری برای موفقیت سیستم سلامت ضروری است (۷). ارزیابی میزان رضایت بیمار، معیاری مناسب برای بررسی شیوهی درمان، کیفیت آن و همچنین رابطه‌ی پزشک و بیمار به شمار می‌رود. چنانچه موفقیت درمان از انتظارات بیمار بیشتر باشد "رضایت از نتیجه" به دست می‌آید. ارزیابی رضایت بیمار تابلویی برای ارزیابی سیستم‌های بهداشتی به شمار رفته و روشی مناسب برای مقایسه‌ی مراکز

شکل ۱. پرسشنامه مورد استفاده در مطالعه

به نام خدا

بررسی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به کلینیک دندانپزشکی شهید منتظری در سال ۱۳۹۷

۱. سن: ۱ تا ۱۰ ۱۱ تا ۲۰ ۲۱ تا ۳۰ ۳۱ تا ۴۰ ۴۱ تا ۵۰ ۵۱ و بیشتر
۲. جنس: زن مرد
۳. وضعیت تاهل: مجرد متاهل
۴. تحصیلات: بی سواد سواد خواندن و نوشتن سیکل دیپلم فوق دیپلم لیسانس فوق لیسانس و دکتر
۵. میزان درآمد: زیر یک میلیون یک میلیون تا دو میلیون بین دو تا سه میلیون بین سه تا چهار میلیون
۶. محل سکونت: شهر تهران شهرستان های استان تهران شهرستان های استان های دیگر
۷. بیمه: دارد ندارد
۸. تعداد دفعات مراجعه: اولین بار دو بار و بیشتر
۹. شغل: بیکار دانش آموز دانشجوی خانه دار کارمند آزاد بازنشسته
۱۰. بخش مراجعه شده فعلی: رادیولوژی پروتز ترمیمی اندودنتیکس پرودنتیکس ارتودنسی
- جراحی تشخیص ایمپلنت

میزان رضایتمندی خود را در مراجعه به بخش های درمانی کلینیک شهید منتظری مطابق درجه بندی ذکر شده مشخص نمایید.

ردیف	سوالات	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱	تا چه میزان از وضعیت تابلوهای راهنما رضایت داشتید؟					
۲	تا چه میزان از برخورد کارمندان صندوق رضایت داشتید؟					
۳	تا چه میزان از برخورد کارمندان تشکیل پرونده و بایگانی رضایت داشتید؟					
۴	تا چه میزان از برخورد دستیار دندانپزشک بخش رضایت داشتید؟					
۵	تا چه میزان از برخورد منشی بخش رضایت داشتید؟					
۶	تا چه میزان از برخورد دندانپزشک رضایت داشتید؟					
۷	تا چه میزان از هزینه پرداختی خود رضایت داشتید؟					
۸	تا چه میزان از زمان انتظار خود رضایت داشتید؟					
۹	تا چه میزان از محل قرارگیری کلینیک رضایت داشتید؟					
۱۰	تا چه میزان از سهولت نوبت دهی بخش رضایت داشتید؟					
۱۱	تا چه میزان از زمان شروع به کار کلینیک رضایت داشتید؟					
۱۲	تا چه میزان از زمان پایان کار کلینیک رضایت داشتید؟					
۱۳	تا چه میزان از وضعیت اطلاع رسانی در مورد مراحل درمان خود رضایت داشتید؟					
۱۴	تا چه میزان از وضعیت بهداشت بخش رضایت داشتید؟					
۱۵	تا چه میزان از زمان طول درمان رضایت داشتید؟					
۱۶	تا چه میزان از وضعیت بهداشتی سالن های انتظار رضایت داشتید؟					
۱۷	تا چه میزان از چیدمان و زیبایی بصری سالن های انتظار رضایت داشتید؟					
۱۸	تا چه میزان از حضور دقیق و به موقع دندانپزشک رضایت داشتید؟					
۱۹	تا چه میزان از وضعیت سرویس های بهداشتی رضایت داشتید؟					
۲۰	تا چه میزان از آرامش محیط رضایت داشتید؟					
۲۱	تا چه میزان این مرکز را برای انجام خدمات دندانپزشکی به دیگران معرفی می کنید؟					
۲۲	تا چه میزان امکان مراجعه مجدد شما به این مرکز وجود دارد؟					
۲۳	تا چه میزان از درمان ارائه شده رضایت داشتید؟					

۲۴. آیا انتقاد و یا پیشنهادی برای عملکرد رضایت بخش دانشکده و یا کلینیک دارید؟

پایان باز بود. بخش دوم پرسشنامه به ارزیابی میزان رضایت بیماران در دو حیطه غیر کلینیکی و کلینیکی می پرداخت. در حیطه غیر کلینیکی سه بخش اداری (سؤالات ۱، ۲، ۳، ۴ و ۱۲)، تسهیلاتی (سؤالات ۷، ۸، ۱۰ و ۱۴)،

سؤالات پرسشنامه شامل دو بخش بود. بخش اول شامل سؤالات دموگرافیک مانند سن، جنس، میزان تحصیلات و بخش دوم پرسشنامه شامل ۲۴ سؤال بود که ۲۳ سؤال آن پنج گزینه ای لیکرت و یک سؤال آن با

پیشنهاد خود را برای بهبود شرایط مطرح می کردند. پس از تکمیل ۴۵۰ پرسشنامه، محقق اقدام به آنالیز بر روی پرسشنامه های جمع آوری شده کرد. داده ها و اطلاعات حاصل از تحقیق با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. در رابطه با تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از آزمون های مختلفی استفاده شد. ضمن استفاده از شاخص های توصیفی، در ادامه کار از آزمون های کالموگرف - اسمیرنف تک متغیری، آزمون یومن ویتنی و آزمون کروسکال والیس در کار استنباطی استفاده گردید. برای اصلاح خطای نوع اول آزمون، از روش بن - فرونی استفاده گردید.

نتایج

الف. یافته های مربوط به ویژگی های جمعیت شناختی و دموگرافیک:

درصد فراوانی پاسخ دهندگان از نظر سن، جنس و میزان تحصیلات در جدول شماره ۱ آورده شده است. رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به درمانگاه دندان پزشکی شهید منتظری بر حسب جنسیت و وضعیت تأهل دارای تفاوت معنادار از لحاظ آماری نیست. جدول ۱. درصد فراوانی پاسخ دهندگان از نظر سن، جنس و میزان تحصیلات

	Age, Education Level, Gender	Number	(Percent)
Age	1-10	3	(0.7)
	11-20	46	(10.2)
	21-30	68	(15.1)
	31-40	138	(30.7)
	41-50	118	(26.2)
	≥50	77	(17.1)
Education Level	Reading and Writing	6	(1.3)
	Under Diploma	31	(6.9)
	Diploma	140	(31.1)
	Associate	35	(7.8)
	Bachelor	157	(34.9)
	Master	81	(18)
Gender	woman	310	(68.9)
	man	140	(31.1)

نتیجه آزمون همبستگی اسپیرمن با توجه به نشان داد بین گروه های سنی و رضایتمندی بیماران رابطه وجود دارد (جدول شماره ۲).

محیط فیزیکی (سؤالات ۹، ۱۶، ۱۷، ۱۹ و ۲۰) در درمانگاه سنجیده شد. در حیطه کلینیکی چهار بخش عملکرد دندان پزشکیان (سؤالات ۶ و ۱۸)، وضعیت بهداشتی بخش درمانی (سؤال ۱۴)، عملکرد دستیاران (سؤالات ۴، ۵) و رضایت بیماران از درمان (سؤالات ۱۳، ۱۵، ۲۱، ۲۲ و ۲۳) سنجیده شد. در نهایت سؤال ۲۴ به صورت انتهای باز پیشنهادت و انتقادات بیماران را دریافت می کرد.

جمعیت مورد مطالعه شامل بیماران مراجعه کننده به بخش های درمانی تشخیص، رادیولوژی، پروتز، ترمیمی، اندودنتیکس، پیوندتیکس، ارتودنسی، جراحی و ایمپلنت کلینیک دندان پزشکی شهید منتظری در ماه های مهر و آبان سال ۱۳۹۷ بودند. نمونه گیری به صورت نمونه گیری در دسترس انجام شد. بدین معنا که تمامی افرادی که در طی زمان مطالعه در دسترس محقق بودند؛ مورد ارزیابی قرار گرفتند. ابتدا تعداد ۳۰ پرسش نامه به صورت پایلوت پر شد. طبق آنالیز انجام شده پرسشنامه دارای روایی صوری بود و پایایی آن بر اساس آلفای کرونباخ ۹۴/۴ به دست آمد. حجم نمونه با توجه به جدول مورگان ۴۵۰ عدد تعیین شد.

مجری طرح پرسش نامه ها را به صورت مستقیم به بیماران تحویل داده و توضیحات شفاهی لازم در مورد سؤالات پرسش نامه و چگونگی پاسخ دهی به ایشان داده می شد. در صورت وجود هرگونه ابهام مجری طرح در جهت رفع ابهام و شفاف سازی تمامی سؤالات پژوهش برای بیمارانی که در طرح شرکت کردند برمی آمد. در نهایت در صورت تمایل به مشارکت و پس از اخذ رضایت نامه آگاهانه، پرسشنامه بدون ذکر نام پاسخ دهنده در اختیار بیماران قرار داده شد.

این پرسش نامه ها هر روز به تمامی بیماران مراجعه کننده به هر بخش داده شده و از بیماران درخواست می شد همان زمان پرسش نامه ها را پر نمایند و پرسش نامه تکمیل شده را به مجری طرح عودت دهند. پاسخ دهندگان به پرسشنامه باید در مقابل هر سؤال از قسمت دوم پرسش نامه، یک پاسخ از بین خیلی زیاد، زیاد، متوسط، کم و خیلی کم را انتخاب نموده و در پاسخ به آخرین سؤال بخش دوم پرسش نامه، انتقاد یا

معناداری بیشتر بود ($p=0/042$) اما با سایر گروه‌ها تفاوت معناداری نداشت ($p>0/05$). همچنین میزان رضایتمندی بیماران در گروه سنی ۱۱-۲۰ سال از تمام گروه‌های سنی دیگر به جز ۱-۱۰ سال ($p=0/754$) به‌طور معناداری بیشتر بود ($p<0/05$). (جدول شماره ۳).

جدول ۲. رابطه رضایتمندی به تفکیک وضعیت سنی با

استفاده از آزمون اسپیرمن

Age	Patient Satisfaction	
	Correlation Coefficient	-.128
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	450

بر طبق نتایج آزمون یومن ویتنی میزان رضایتمندی در گروه سنی ۱-۱۰ سال از گروه سنی <50 به‌طور

جدول ۳. مقایسه رتبه‌بندی میانگین رضایتمندی به تفکیک وضعیت سنی

Age	Frequency	Minimum	Maximum	Mean	S.E.mean
1-10	3	3.74	4.48	4.1159	0.21349
11-20	46	2.83	5.00	4.1994	0.08327
21-30	68	2.43	4.83	3.5761	0.07475
31-40	138	2.00	5.00	3.4543	0.05306
41-50	118	2.17	5.00	3.8198	0.06655
≥ 50	77	1.00	5.00	3.3427	0.08778
Total	450	1.00	5.00	3.6300	0.03376

میزان رضایتمندی ۳/۶۳ است. نتایج آزمون کروسکال والیس نشان داد که میزان رضایتمندی بیماران برحسب حیطه‌های موردبررسی با توجه به ($p=0/000$) تفاوت معنادار دارد (جدول ۵).

ب. یافته‌های مربوط به میزان رضایتمندی برحسب حیطه‌های موردبررسی:

جدول شماره ۴ شاخص‌های توصیفی مربوط به میزان رضایتمندی را برحسب حیطه‌های موردبررسی نشان می‌دهد. بر اساس این شاخص‌ها میانگین کل

جدول ۴. شاخص‌های توصیفی مربوط به میزان رضایتمندی برحسب حیطه‌های موردبررسی

Section	Minimum	Maximum	Mean	SE	Variance
Administrative section	1.00	5.00	3.91	.035	0.553
Facility section	1.00	5.00	3.23	.042	0.780
Physical environment	1.00	5.00	3.38	.037	0.618
Non-clinical domain	1.00	5.00	3.51	.034	0.506
Dentists performance	1.00	5.00	3.91	.043	0.825
Hygienic status of operation room	1.00	5.00	3.83	.047	0.954
Assistants performance	1.00	5.00	3.86	.038	0.995
Patient Satisfaction of treatment	1.00	5.00	3.74	.034	0.714
Clinical domain	1.00	5.00	3.83	.047	0.635
Level of satisfaction	1.00	5.00	3.630	.047	0.513

جدول ۵. تعیین وجود رضایتمندی به تفکیک حیطه‌های مورد بررسی با استفاده از آزمون کروسکال والیس

parts	Patient Satisfaction	
	Chi-Square	13.84
	df	1
	.Asymp. Sig	.000

رضایتمندی بیماران در بخش اندودنتیکس از بخش‌های پرودنتیکس، تشخیص و ایمپلنت بیشتر بود (به ترتیب $p=0/000$ و $P=0/026$ و $P=0/005$) ولی با سایر بخش‌ها به جز پروتز، اختلاف معناداری نداشت ($p>0/05$). رضایتمندی بیماران از بخش پرودنتیکس از بخش جراحی به‌طور معناداری کمتر بود ($P=0/021$) اما با تشخیص و ایمپلنت تفاوت آماری معناداری نداشت ($p>0/05$). همچنین در بخش ارتودنسی میزان رضایتمندی با بخش اندودنتیکس تفاوت آماری معناداری نداشت ($P=0/127$) ولی از سایر بخش‌ها به‌طور معناداری بیشتر بود ($p<0/05$). در نهایت تفاوت رضایتمندی بیماران در بخش جراحی با بخش تشخیص با $P=0/377$ معنادار نبود. (جدول شماره ۷)

جدول ۶. تعیین وجود رضایتمندی به تفکیک بخش‌ها با

استفاده از آزمون کروسکال والیس

parts	Patient Satisfaction	
	Chi-Square	39.28
	df	8
	.Asymp. Sig	.000

جدول ۷. مقایسه رتبه‌بندی میانگین رضایتمندی به تفکیک بخش‌ها با استفاده از آزمون یومان ویتنی

Department	Minimum	Maximum	Mean	Standard error of .mean
Radiology	2.00	4.96	3.5965	0.10066
Prosthodontics	1.00	5.00	3.4783	0.10912
Restorative	2.26	5.00	3.7704	0.09751
Endodontics	2.22	5.00	3.8330	0.09153
Periodontics	1.00	4.91	3.2609	0.11864
Orthodontics	3.00	5.00	4.0400	0.07559
Surgery	2.00	4.96	3.6565	0.09244
Diagnosis	2.00	4.96	3.5530	0.09215
Implant	2.26	5.00	3.4817	0.09322
Total	1.00	5.00	3.6300	0.03376

ج. یافته‌های مربوط به میزان رضایتمندی برحسب بخش‌های درمانی:

نتایج آزمون کروسکال والیس نشان داد که میزان رضایتمندی بیماران برحسب بخش‌های درمانی با توجه به ($p=0/000$) تفاوت معنادار دارد (جدول ۶). نتایج آزمون یومان ویتنی نشان داد که رضایتمندی بیماران از بخش رادیولوژی اگرچه از بخش ارتودنسی به‌طور معناداری کمتر بود ($p=0/001$) اما با سایر بخش‌ها تفاوت آماری معناداری نداشت ($p>0/05$). میزان رضایتمندی بیماران از بخش پروتز نسبت به بخش اندودنتیکس و ارتودنسی کمتر بود (به ترتیب $P=0/021$ و $p=0/000$) ولی با سایر بخش‌ها تفاوت آماری معناداری نداشت ($p>0/05$). میزان رضایتمندی در بخش ترمیمی به‌طور معناداری از بخش پرودنتیکس و ایمپلنت بیشتر بود (به ترتیب $P=0/003$ و $P=0/022$) اما از بخش ارتودنسی به‌طور معناداری کمتر بود ($P=0/044$). تفاوت میزان رضایتمندی در این بخش با سایر بخش‌ها از نظر آماری معنادار نبود ($p>0/05$). نتایج آزمون یومان ویتنی همچنین نشان داد که میزان

که زمان کار درمانگاه تنها اندکی بیشتر از زمان تعطیلی ادارات و مدارس است و این موضوع که بیماران برای مراجعه به درمانگاه حتماً باید مرخصی بگیرند، می‌تواند منجر به نارضایتی‌شان شود. در بخش تسهیلات، بیش‌ترین میزان رضایت بیماران از وضعیت تابلوهای راهنما بود. سید مجیدی در بابل گزارش کرد که رضایت بیماران از وضعیت تابلوهای راهنما در حد نامطلوب بود (۱۷). کمترین میزان رضایت در بخش تسهیلات از زمان انتظار بود. مسعودی راد و همکاران نیز به این نتیجه رسیدند که بیماران رضایت کمی از زمان انتظار خود دارند (۱۸). حاجی صادقی و همکاران در قم نیز این نتیجه را تأیید می‌کنند (۱۴).

در حیطه کلینیکی در بخش عملکرد دندان‌پزشکان، بیش‌ترین میزان رضایت بیماران از برخورد دندان‌پزشک و کمترین میزان رضایت حضور دقیق و به‌موقع دندان‌پزشک است. در مطالعه حاجی صادقی و همکاران در قم بیش‌ترین میزان رضایت در حیطه عوامل بین فردی مربوط به برخورد دانشجویان با بیماران بوده است. و در حیطه کیفیت خدمات کمترین میزان رضایت از مدت زمان حاضر شدن اساتید در کنار دانشجویان حاصل شده است (۱۴). که این مسئله مؤید نتیجه ما است که برخورد مناسب و وقت‌شناسی از عوامل مهم و تأثیرگذار در رضایت‌مندی بیماران به حساب می‌آیند.

به‌طورکلی در تمامی بخش‌ها میزان رضایت‌مندی در حیطه کلینیکی بالاتر از میزان رضایت‌مندی در حیطه غیر کلینیکی بوده است. در حیطه کلینیکی در تمامی بخش‌ها به جز ارتودنسی، پیرو، جراحی و ایمپلنت بیش‌ترین میزان رضایت در زمینه برخورد دندان‌پزشکان بوده است. در بخش‌های ارتودنسی، پیرو و ایمپلنت رضایت از دستیاران بالاتر بوده است. اما در بخش جراحی بیش‌ترین میزان رضایت مربوط به بهداشت بخش بوده است.

در این مقاله رضایت‌مندی بیماران مراجعه‌کننده به درمانگاه دندان‌پزشکی شهید منتظری بررسی شد و نتیجه کلی نشان داد که میانگین رضایت‌مندی به‌دست‌آمده بالای عدد ۳ یعنی ۳/۶۱ بود که نمایانگر رضایت‌مندی خوب بیماران است.

میانگین رضایت‌مندی زنان با مردان در این پژوهش برابر بود. Hashim در مطالعه‌ای که در دانشگاه عجمان در امارات انجام داد، مشاهده کرد میانگین رضایت‌مندی زنان و مردان تفاوت معناداری نداشت (۱۳). در پژوهشی که توسط حاجی صادقی و همکاران در دانشکده دندان‌پزشکی قم انجام شد نیز، تفاوتی در میزان رضایت‌مندی زنان و مردان وجود نداشت (۱۴) که نتایج مطالعه حاضر در تأیید نتایج حاصله از این مطالعات است. اما در پژوهشی که Ali در مورد رضایت بیماران در مراکز سلامت دهان در کویت انجام داد؛ میزان رضایت‌مندی زنان بیشتر از مردان بود (۱۵) که این اختلاف نتایج می‌تواند به علت تفاوت فرهنگ‌ها باشد.

در پژوهش حاضر رضایت‌مندی در افراد با گروه سنی مختلف باهم تفاوت داشت و بالاترین میزان رضایت مربوط به گروه سنی ۱-۱۰ سال و ۱۱-۲۰ بود. در مطالعه جلایرنادری نیز بیشتری میزان رضایت‌مندی مربوط به گروه سنی کمتر از ۲۰ سال بود (۹). در مطالعه دانش کاظمی و همکاران نیز، با افزایش سن میزان رضایت‌مندی کاهش نشان داد که به علت حوصله کمتر افراد مسن، قابل توجیه است (۱۶). نتایج حاصله از این مطالعات در تأیید نتایج مطالعه حاضر است. اما در مطالعه‌ی حاجی صادقی و همکاران در دانشکده دندان‌پزشکی قم، بین سن و رضایت‌مندی کلی بیماران همبستگی معناداری وجود نداشته است (۱۴). البته در مطالعه حاجی صادقی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندان‌پزشکی بررسی شده بودند.

در حیطه غیرکلینیکی در بخش اداری، بیش‌ترین میزان رضایت بیماران از طرز برخورد کارمندان صندوق و کمترین میزان رضایت مربوط به زمان پایان کار کلینیک بود. این نارضایتی می‌تواند به این علت باشد

می دهد بیماران از اطلاع رسانی روند درمان رضایت ندارند و ممکن است همین مسئله باعث نارضایتی شان شود.

بیماران در بخش پروتز رضایت کمتری نسبت به بخش های ارتودنسی و اندودنتیکس داشتند؛ اما میزان رضایت در این بخش با سایر بخش ها تفاوت معناداری نداشت. این موضوع می تواند به این علت باشد که تراکم بیماران در این بخش زیاد است و همچنین درمان های پروتز زمان بر است و نیاز به مراجعات مکرر دارد. با توجه به نوع درمان ارائه شده در این بخش ها که مستلزم پایان درمان های اولیه در بخش های دیگر و انجام مراحل متعدد تشخیصی و درمانی است، تأمین رضایت کامل بیماران امر مشکلی نظر می رسد؛ به خصوص که بیمار پروتز متحرک پس از طی چنین مراحل اکنون باید خود را با پروتز جدید نیز سازش دهد و در نتیجه عدم رضایت خود از پروتز جدید را به جای اینکه تنها به درمان ارائه شده نسبت دهد، احتمالاً به تمام عوامل پرسش شده مربوط دانسته و در کلیه موارد اظهار نارضایتی بیشتری می کند (۱۹).

بخش ایمپلنت و پرویو نیز به ترتیب رضایت کمتری نسبت به تمام بخش های دیگر - به جز تشخیص که میزان رضایت در بخش تشخیص با این دو بخش تفاوت معناداری نداشت - کسب کردند. در این بخش نیز بیماران از زمان انتظار و هزینه پرداختی رضایت کافی نداشتند که این موضوع می تواند به علت هزینه بالای ایمپلنت و زمان بر بودن پروسه آن باشد. در بخش پرویو نیز هزینه پرداختی و زمان انتظار از عوامل مؤثر بر نارضایتی بیماران بوده است. پایین ترین میزان رضایت در مورد وضعیت اطلاع رسانی در مورد مراحل درمان نیز مربوط به بخش پرویو است. روابط خوب اجتماعی و کلامی دندان پزشک سبب آرام شدن بیمار می شود و امکان توضیح بهتر شرایط درمان را فراهم می آورد. در نتیجه دندان پزشک با سرعت بیشتری می تواند طرح درمان را مشخص و مشکلات را به وسیله درمان های مناسب برطرف نماید (۱۱)؛ توضیح بهتر شرایط درمان به بیماران می تواند باعث افزایش رضایتمندی بیماران در

به طور کلی در حیطه کلینیکی بیشترین میزان رضایت مربوط به برخورد دندان پزشکان بوده است. در حیطه غیر کلینیکی پایین ترین میزان رضایتمندی مربوط به تسهیلات و پس از آن محیط فیزیکی است و بیشترین میزان رضایتمندی در حیطه غیر کلینیکی؛ رضایتمندی در بخش اداری است.

بین رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به کلینیک دندان پزشکی شهید منتظری بر حسب بخش مراجعه شده تفاوت معنادار از لحاظ آماری وجود دارد، که بیشترین رضایتمندی در بخش ارتودنسی و کمترین رضایتمندی در بخش پرویودنتیکس است.

بخش جراحی رضایت کمتری نسبت به ارتودنسی به دست آورده است. بیشترین میزان نارضایتی در بخش جراحی مربوط به زمان انتظار و همچنین وضعیت سرویس های بهداشتی بود. پروسه جراحی و خارج کردن دندان در دید عموم مردم یک پروسه دردناک و ترسناک است که این موضوع می تواند در زمان انتظار برای رسیدن به نوبت درمان بر میزان رضایت اثرگذار باشد. همچنین احتمال طولانی شدن پروسه درمان بیماران در این بخش بیشتر است که همین امر منجر به طولانی تر شدن زمان انتظار در بخش جراحی می شود.

بیماران در بخش رادیولوژی نیز رضایت کمتری نسبت به بخش ارتودنسی داشتند؛ اما میزان رضایتمندی در این بخش با سایر بخش ها تفاوت معناداری نداشت. این نارضایتی مربوط به هزینه پرداختی و همچنین زمان انتظار برای انجام رادیوگرافی است. این موضوع می تواند به این علت باشد که چون تعداد کارمندان بخش رادیولوژی کم هستند و یا تکنسین ها آموزش کافی ندیده اند، مدت زمان زیادی صرف انجام رادیوگرافی می شود و زمان انتظار زیاد باعث کاهش رضایت بیماران می شود.

بخش تشخیص نیز رضایت کمتری از بخش اندودنتیکس کسب کرده است. بیشترین میزان نارضایتی در این بخش مربوط به هزینه پرداختی و زمان انتظار برای نوبت دهی است. تشکیل پرونده پروسه زمان بری است و همان طور که نتایج مطالعه نشان

بین میزان رضایتمندی در جنسیت و وضعیت تأهل ارتباط معناداری وجود ندارد اما میزان تحصیلات و سن افراد بر روی رضایتمندی اشخاص تأثیر می‌گذارد. وقت‌شناسی و برخورد مناسب دندان‌پزشکان و دستیاران دندان‌پزشکان و منشی‌های بخش‌ها از عوامل مهم و تأثیرگذار در رضایتمندی بیماران است. با توجه به نتایج مطالعه حاضر پیشنهاد می‌شود تا در عملکرد درمانگاه دندان‌پزشکی منتظری در بخش وقت‌دهی، هزینه‌های پرداختی، سرویس‌های بهداشتی و اطلاع‌رسانی در مورد مراحل درمان تجدیدنظر شده و برای بهبود این موارد تلاش بیشتری صورت گیرد.

منابع

- Mascarenhas AK. Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery. *Journal of Dental Education* 2001; 65: 1266-1271.
- Johansson P, Oleni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in the context of healthcare: a literature study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences* 2002; 16(4): 337-44.
- Grogan S, Conner M, Willits D, Norman P. Development of a questionnaire to measure patients' satisfaction with general practitioners' services. *British Journal of General Practice* 1995; 45(399): 525-9.
- Cambridge advanced learner's dictionary. Cambridge: Cambridge University Press; 2008
- Joolae S, Hajibabae F, Jafar Jalal E, Bahrani N. Assessment of Patient Satisfaction from Nursing Care in Hospitals of Iran University of Medical Sciences. *Hayat* 2011; 17 (1): 35-44.
- Bredart A, Coens C, Aaronson N, Chie WC, Efficace F, Conroy T, et al. Determinants of patient satisfaction in oncology settings from European and Asian countries: preliminary results based on the eortc in-patsat32 questionnaire. *European Journal of Cancer* 2007; 43(2): 323-30.
- Lee JL, Chang BL, Pearson ML, Kahn KL, Rubenstein LV. Does What Nurses Do Affect Clinical Outcomes for Hospitalized Patients. A Review of the Literature. *Health Services Research* 199; 34:1011-32
- Butters JM, Willis DO. A comparison of patient satisfaction among current and former dental school patients. *Journal of Dental Education* 2000; 64: 409-415.
- Jalayer Naderi, N, Ali Hemmati M, Hojjati, R, Hojjati A. Determination of patients' satisfaction referring to Faculty of Dentistry of Shahed University in 2014. *Daneshvar Medicine* 2015- 2016; 23 (120); 53-60.
- Holt VP: Patient Satisfaction questionnaire - how to do them successfully. *Dental update* 2006; 33(6): 338- 46.
- Gurdal P , Cankaya H , Onem E, Dincer S, Yilmaz T: Factors of Patient Satisfaction in a dental Faculty Outpatient clinic in Turkey. *Community Dentistry and Oral Epidemiology* 2000; 28(6): 461- 9.
- Pasha Sharifi H. Principles of Psychometrics and Psychosis. Tehran: Roshd 1996.
- R. Hashim, Patient satisfaction with dental services at Ajman University, United Arab Emirates. *Eastern Mediterranean Health Journal* 2005; 11.
- Samira Hajisadeghi, Zahra Kashani, Investigation of Satisfaction Level in the Patients Referred to the Faculty of Dentistry, Qom University of Medical Sciences 2016-2017 Academic Year, (Iran). *Qom University Medicine Science Journal* 2018; 12(2):62-73.
- Dena A. Ali, Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers. *European Journal of Dentistry* 2016; 10:309-14.

رابطه با اطلاع‌رسانی در مورد مراحل درمان می‌شود. مطالعات اندکی به بررسی ارتباط بین میزان رضایتمندی با بخش‌های درمانی پرداخته‌اند. رزمی و همکاران در بررسی ۵۰۵ بیمار دانشگاه تهران رضایتمندی افراد را بررسی کردند که بیش‌ترین رضایتمندی مربوط به بخش پاتولوژی بود (۲۰). البته در مطالعه حاضر بخش پاتولوژی بررسی نشده بود.

نتیجه‌گیری

نتایج مطالعه حاضر نشان می‌دهد که رضایتمندی نه در حد عالی اما در سطح مطلوبی قرار دارد. میزان رضایت در حیطه غیرکلینیکی برابر ۳/۵۱ و در حیطه کلینیکی ۳/۸۳ است. از نتایج این پژوهش برمی‌آید که

16. Daneshkazemi A, Davari A, Ghaffari Targhi M, Mohaghegh N, Safdarkhani S. Evaluation of patients' satisfaction from dental care services provided by dental school of Yazd University of Medical Sciences in 2013. *Yazd Journal Dental Research* 2015;4(2):558-67.
17. 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, *Biannual Journal of Medical Education Development Center (edc) Babol University of Medical Sciences*; 2013 1(2); 58-66.
18. Rad M, Haghani J, Shahravan A, Khosravifar A. Qualitative assessment of the dental health services provided at a dental school in Kerman, Iran. *Brazilian Oral Research* 2009; 23(4):377-80.
19. Haji Fattahi F, Rezaei M, Velaii N, Khosravani Fard B, Haragi A, Mehrshadian M. Patient Satisfaction Assessment from Dental Clinic Islamic Azad University of Tehran in 2008. *Journal of Research in Dentistry* 2010; 7 (3):26-32
20. Razmi H, Jafari Talari M J. Evaluation of patients' satisfaction referred to Dentistry Faculty, Tehran University of Medical Sciences in 2003. *Journal of Islamic Dental Association of Iran* 2005; 17(2):82-9.

Determination of patients' satisfaction referring to Shahid Montazeri dental clinic in 2018

Zeinab Ghaleh¹, Seyed Mohammad Reza Hakimaneh², Sayed Shojaedin Shayegh^{3*}, Roghayeh Hojati⁴

1. Dental Student, Faculty of Dentistry, Shahed University, Tehran, Iran.
2. Assistant Professor, Department of Prosthodontics, Faculty of Dentistry, Shahed University, Tehran, Iran.
3. Associate Professor, Department of Prosthodontics, Faculty of Dentistry, Shahed University, Tehran, Iran.
4. Faculty of Psychology and Educational Sciences. Islamic Azad University, South Tehran and a member of the Young Researchers and Elite Club Islamic Azad University Central Tehran Branch, Tehran, Iran.

* Corresponding author e-mail: shayegh.hakim@gmail.com

Abstract

Background and Objective: Satisfaction of patients has a major effect on improving the quality of services in dental clinics. This study was conducted to evaluate the satisfaction rate of patients referred to the Montazeri dental clinic.

Materials and Methods: This cross-sectional study was performed on 450 patients from 9 departments of Diagnostic, Radiology, Prosthetics, Restorative, Endodontics, Periodontology, Orthodontics, Surgery and Implant of Montazeri Denal clinic. Patients referred to the health center responded to a researcher-made questionnaire containing two parts. The first part was demographic questions and the second part of the questionnaire was 24 questions in two clinical and non-clinical areas.

Results: The average satisfaction of patients was 3 out of 5 points, indicating the high level of satisfaction. The highest level of satisfaction was obtained from the orthodontic department. The highest satisfaction rate in non-clinical section was observed from the waiting room hygiene (physical environment), from the accountants (administrative section) and from the guide panels (facility section). In the clinical area, the highest level of satisfaction was related to the attitude of dentists.

Conclusion: Satisfaction of patients referred to the Montazeri Dental clinic is desirable. Eliminating patient dissatisfaction improves the quality of dental services.

Keywords: Satisfaction, Patients, Dental clinics