



ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی بابل سال 1395

همت قلی نیا ¹، فاطمه گیلچینی ²، محمد ابراهیم حاجی آقا تبار ³، لیلا قلی پور ⁴، بهناز حبیبی ⁴، اشرف السادات رخت اعلاء ⁴

1- کارشناس ارشد آمار، پژوهشکده سلامت، دانشگاه علوم پزشکی بابل

2- کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی، کارشناس واحد پژوهشی دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بابل

3- دندانپزشک عمومی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بابل

4- کاردان، پرستار دندانپزشک دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی بابل

سابقه و هدف: رضایتمندی بیمار مفهوم مهمی است که بعنوان یکی از حیطه های مهم حاکمیت خدمات بالینی مورد توجه قرار گرفته است. به کار بستن راهکار های مناسب می تواند باعث ارتقاء کیفی خدمات و جلوگیری از اتلاف هزینه نیز بشود. لذا هدف از تحقیق حاضر ارزیابی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی بابل در سال 1395 می باشد.

روش کار: مطالعه حاضر بصورت توصیفی-تحلیلی و مقطعی بوده که با تکمیل پرسشنامه استاندارد رضایتمندی بیماران (با پایایی 88/4%) توسط 404 نفر از بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی بابل و به روش نمونه گیری تصادفی ساده انجام شد. پرسشنامه حاوی مشخصات جمعیت شناسی و 25 سوال در 4 حیطه رضایتمندی از خدمات پذیرش و تریجیص، خدمات پزشکی، خدمات پرستاری و خدمات کاخرداری بود. از نرم افزار آماری SPSS22 جهت آنالیز داده های جمع آوری شده استفاده شد. علاوه بر آنالیزهای توصیفی آزمون های تی مستقل، تی تک نمونه ای و آنالیز واریانس یک طرفه جهت بررسی ارتباط رضایتمندی بیماران با متغیرهای دموگرافیک و زمینه ای و همچنین نرم افزار آماری LISLER(8.80) برای معادلات ساختاری استفاده شد.

یافته ها: از 404 نفر از بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی بابل تعداد 265 نفر (65/6%) زن، 317 نفر (78/5%) متاهل، کمترین سن مراجعین 22 نفر (5/4%) زیر 20 سال و بیشترین سن مراجعین 144 نفر (35/6%) بین 40 - 31 سال، کمترین تعداد مراجعین با شغل کارگری 21 نفر (5/2%) و بیشترین تعداد مراجعین با شغل خانه داری 182 نفر (45%)، کمترین تعداد مراجعین افراد بی سواد 21 نفر (5/2%) و بیشترین آنها دارای دیپلم 141 نفر (34/9%) که در کل 326 نفر (80/7%) تحت پوشش بیمه [تعداد 219 نفر (54/2%) تامین اجتماعی، 107 نفر (26/5%) بیمه خدمات درمانی] بودند، بیشتر مراجعین با تعداد 155 نفر (38/4%) هنگام ورود و کمترین آنها با 101 نفر (25%) حین کار و 359 نفر (88/9%) هم به شیوه ی خود تکمیلی فرم رضایتمندی را پر کردند. رضایت بیماران از دانشکده دندانپزشکی بابل رابطه معنا داری را با متغیرهای دموگرافیک و زمینه ای نشان نداد ($P>0.05$). میانگین نمرات ابعاد رضایت بندی بیماران از متوسط بیشتر و مطلوب ارزیابی (واحد پذیرش و تریجیص 90/8%)، خدمات پزشکی 91/6%، پرستاری 91/6% و خدمات کاخرداری 86/90% شد. همچنین نتایج حاصل از معادلات ساختاری نشان داد که رضایت بندی بیماران در هر 4 بعد تاثیر معنا داری بر رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی بابل داشت.

نتیجه گیری: با توجه به یافته های حاصل بیشترین میزان رضایت مرتبط باحیطه ی خدمات پزشکی و پرستاری با میانگین 91/6% بود که بیشترین رضایت در این حیطه مربوط به طرز برخورد پزشکان و کارکنان پرستاری و کمترین میزان رضایتمندی مرتبط با حیطه ی خدمات کاخرداری با میانگین 86/90% بود که کمترین رضایت در این حیطه مربوط به کافی نبودن تعداد سرویس های بهداشتی بود. در مجموع میزان رضایت بندی بیماران در دانشکده دندانپزشکی بابل مطلوب (90/5%) ارزیابی شد که می توان آن را به اقداماتی چون روش های مختلف بهبود کیفیت، مشتری مداری، تکریم ارباب رجوع قابل انتساب دانست و می توان گفت که رضایت بیماران از خدمات ارائه شده از نظر پوشش و تعمیم دهی، جامع و موثر بوده است. هرچند که لازم است در موارد نارضایتی ذکر شده در قسمت های مختلف بازبینی انجام شده و رفع نواقص هرچه سریعتر صورت گیرد.

واژه های کلیدی: رضایتمندی، بیماران مراجعه کننده، دانشکده دندانپزشکی بابل

