

## بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش اندودنتیکس دانشکده

### دندانپزشکی گیلان - سال ۱۳۸۳

دکتر حسین مسعودی راد\* - دکتر رامین تبری\* - دکتر محمودرضا عارفیان\*\*

\*- استادیار گروه آموزشی اندودنتیکس دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی گیلان.

\*\* - دندانپزشک.

#### چکیده

**زمینه و هدف:** یکی از مهمترین شاخصهای کیفیت ارائه خدمات در بخشهای مختلف بهداشتی و درمانی میزان رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در آن بخشها می باشد. هدف از این مطالعه بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش اندودنتیکس دانشکده دندانپزشکی گیلان نسبت به درمان ریشه دندان می باشد.

**روش بررسی:** این مطالعه یک مطالعه توصیفی و مقطعی بود و زمان انجام آن سال تحصیلی ۸۲-۱۳۸۳، در دانشکده دندانپزشکی گیلان به انجام رسیده است. در این بررسی ۷۸ نفر تحت مطالعه قرار گرفتند که شامل ۳۵ نفر مرد و ۴۳ نفر زن بودند. گردآوری اطلاعات از میزان رضایت بیماران از طریق پرسشنامه در ارتباط با شرایط قرارگیری آنان از ورود تا خروج از دانشکده سوال گردیده است و توسط روش half-split (دو نیمه کردن) و با فاصله اطمینان ۱۰٪ حجم نمونه ۶۷ نفر تعیین گردید. سپس ارتباط بین متغیرهای مختلف توسط نرم افزار: SPSS روایت ۱۱/۵ و آزمون  $\chi^2$  مورد سنجش قرار گرفت.

**یافته ها:** بیشترین میزان رضایت مرتبط با موارد زیر بوده است:

- طرز برخورد دانشجویان با بیمار، - طرز برخورد کارمندان دانشکده با مراجعان و رضایت نسبی کمتر نسبت به موارد زیر ملاحظه شده است:

- مدت زمان انتظار جهت گرفتن نوبت برای درمان، - مدت زمان انتظار از تشکیل پرونده تا شروع درمان، - هزینه دریافت شده درمان، - امکانات رفاهی (پارکینگ، سرویس بهداشتی، اتاق انتظار و ...)

**نتیجه گیری:** مقایسه این مطالعه با مطالعات انجام شده قبل حاکی از رضایت کلی مراجعان بخش اندودنتیکس دارد، هرچند که لازم است در موارد نارضایتی ذکر شده در قسمتهای مختلف بازبینی انجام شده و رفع نواقص هرچه سریعتر صورت گیرد.

**کلید واژه ها:** درمان ریشه - رضایت - بیمار - دندانپزشکی گیلان

وصول مقاله: ۸۳/۹/۹ اصلاح نهایی: ۸۳/۱۲/۱۹ پذیرش مقاله: ۸۳/۱۲/۲۶

نویسنده مسئول: گروه آموزشی اندودنتیکس دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی گیلان massoudi@Gums.ac.ir

#### مقدمه

می تواند به رسالت خود یعنی تأمین سلامت افراد جامعه اقدام نماید. نشان داده شد که بین رضامندی بیمار و سه عامل زیر ارتباط مستقیمی وجود دارد:

(۱) تعهد بیمار در مصرف داروهای تجویز شده

یکی از مهمترین شاخصهای کیفیت ارائه خدمات در بخشهای مختلف پزشکی میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات ارائه شده در آن بخش می باشد. همچنین یک نظام بهداشتی درمانی کارآمد فقط از طریق ارائه خدمات مطلوب

رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش اندودنتیکس دانشکده دندانپزشکی گیلان صورت پذیرفت تا از این رهگذر نقاط قوت، کاستیهای موجود در ارائه خدمات، برنامه ریزی در خصوص سرویس خدماتی، درمانی ارائه شده به شکل ملموس آن، مشخص گردد و در جهت رفع نواقص و بهینه سازی ارائه خدمات گامهایی برداشته شود.

در مورد بررسی میزان رضایت در حوزه دندانپزشکی مطالعات اندکی صورت گرفته است:

در پژوهشی که در مراجعان بخشهای تخصصی دندانپزشکی دانشگاه کویت صورت گرفت میزان رضایت ۴۹/۴٪ بوده است. (۱۱)

مطالعه انجام شده در آمریکا حاکی از رضایت ۹۰٪ مراجعان به دانشکده دندانپزشکی لوئیزیانا داشته است. (۱۲)

در مطالعه ای دیگر مراجعان نسبت به بخشهای تخصصی مختلف از بخشهای پرپو، اندو و بهداشت دهان و بخشهای دندان رضایت بیشتری داشته اند. (۱۳)

میزان رضایت کلی بیماران از خدمات دندانپزشکی دانشگاه هنگ کنگ ۶۵/۱٪ برای کارکنان و ۶۴/۵٪ برای دانشجویان بوده است. (۱۴)

در ایران در مطالعه ای که در دانشگاه شهید بهشتی صورت گرفته است، نشان داده شد که سطح ارائه خدمات دانشکده دندانپزشکی مناسب بوده ولی این نتایج الزاماً تأییدکننده رضایت بخش بودن وضعیت دانشکده نیست. (۱۵)

هدف از این مطالعه بررسی میزان رضایت بیماران بخش اندودنتیکس دانشکده دندانپزشکی گیلان در سال ۱۳۸۳ می باشد.

### روش بررسی

این بررسی به روش توصیفی (Descriptive) صورت گرفته،

(۲) ادامه مراجعه بیمار در زمانهای منظور شده

(۳) توافق بیمار برای انجام اعمال درمانی لازم (۱)

Block در ۱۹۸۴ معتقد است مفهوم رضایت از آن دسته مفاهیمی است که تداعی آن معنای خاص و روشن را به ذهن می آورد، به عبارت دیگر شاید در اکثریت افراد این مفهوم یادآور شادی، خوشی، دوری از رنج و لذت بردن از پدیده مورد نظر باشد. (۲)

برای ارزیابی خدمات بهداشتی و درمانی، دستیابی و توجه به نقطه نظر بیماران ضروری است. در این باره Bond و همکاران در ۱۹۹۵ می نویسند: دستیابی به نقطه نظر بیماران در مورد مراقبت از آنها یک ضرورت است، زیرا اولاً بیماران منبع جمع آوری اطلاعات برای ارزیابی کیفیت مراقبتها و خدمات می باشند، ثانیاً توجه به نقطه نظر آنان در هنگام برنامه ریزی و ارزشیابی خدمات حق آنان بوده باید مورد توجه قرار گیرد. (۳)

یکی از راههای جلب مشارکت بیماران در امر مراقبت و درمان بررسی میزان رضایت آنان می باشد. در این باره Thomas و Bond در ۱۹۹۶ می نویسند: تنها راه تأثیر مشارکت بیماران در امر مراقبت، تحقیق در مورد رضایت آنان می باشد. (۴)

رضایت بیمار بخش عمده ای از تضمین کیفیت محسوب می شود. (۳)

رضایت بیمار از خدمات ارائه شده توسط مؤسسات درمانی و مؤسسات وابسته به آن یکی از ابزارهای مهم ارزشیابی سیستم درمانی است که در تضمین کیفیت مراقبت مورد استفاده قرار گرفته. Kock در ۱۹۹۲ (۵)، Wilkin و همکاران (۶)، Clifford (۷)، Sheppard (۸)، Bond (۹) و Luckmann (۱۰) در این خصوص نظرات مشابهی را مطرح کرده اند.

آگاهی دقیق و علمی از میزان رضایت از خدمات ارائه شده در مراکز درمانی جهت رفع کاستیها و مشکلات احتمالی لازم و ضروری است. براین اساس مطالعه ای جهت سنجیدن میزان

نارضایتی از فرمول (حداکثر امتیاز ممکن + حداقل امتیاز ممکن تقسیم بر دو) که در این مورد عدد سی بود استفاده شد. پس از تکمیل تعداد ۷۸ پرسشنامه و ارائه داده‌ها توسط نرم‌افزار SPSS روایت ۱۱/۵ و آزمون  $X^2$  شاخصهای آماری توصیفی استخراج گردید.

### یافته‌ها

۷۸ نفر مورد مطالعه قرار گرفتند ۳۵ مرد و ۴۳ زن با حد مرزی (Cut of Point)، ۱۰۰٪ بیماران رضایت کلی داشتند. میانگین سنی بیماران  $29/1 \pm 11/3$  با حداقل ۱۲ سال و حداکثر ۶۵ سال بوده است. بین گروههای سنی مختلف و میزان رضایت اختلاف معنی‌داری وجود نداشته است ( $P > 0/05$ ). از نظر تعداد دفعات مراجعه به بخش اندودنتیکس میانگین  $3/1 \pm 1/3$  بوده است. از نظر میزان رضایت در این بیماران میانگین نمره رضایت کسب شده  $53/8 \pm 6/8$  از کل نمره شصت بوده است.

مقایسه سطح رضایتمندی براساس جنس: میانگین رضایت مردان  $53/1 \pm 7/5$  و میانگین سطح رضایت زنان  $55/4 \pm 6/1$  بوده است که اختلاف معنی‌داری بین جنس و سطح رضایت وجود ندارد ( $P > 0/05$ ).

از نظر وضعیت تأهل میانگین رضایت در افراد متأهل  $54/8 \pm 6/6$  و در افراد مجرد  $52/5 \pm 6/8$  بوده است که اختلاف معنی‌داری بین وضعیت تأهل و سطح رضایت وجود ندارد ( $P = 0/1$ ).

بین سطح سواد و سطح رضایت ارتباط معنی‌داری وجود دارد ( $P < 0/004$ ).

بین گروه کم‌سواد و با گروه تحصیلات عالی و دیپلم اختلاف معنی‌داری وجود دارد. یعنی هرچه سطح تحصیلات بیشتر شده است سطح رضایت کمتر شده است.

زمان آن نیم‌سال دوم سال تحصیلی ۸۲-۸۳ و مکان آن دانشکده دندانپزشکی گیلان می‌باشد.

گردآوری اطلاعات از طریق پرسشنامه بود، که پرسشنامه مشتمل بر ۱۵ سوال بوده است. محورهای اصلی سوالات در خصوص زمان مورد انتظار جهت گرفتن خدمت و نحوه برخورد پرسنل و کادر دندانپزشکی بوده است.

اعتبار پرسشنامه توسط شورای پژوهشی دانشکده دندانپزشکی مورد بررسی قرار گرفته و اصلاحات لازم در آن صورت گرفته بود.

جامعه مورد مطالعه افراد یا بیماران مراجعه‌کننده به بخش اندودنتیکس دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی گیلان بود و واحد آماری مورد بررسی، بیماری است که برای درمان اندودنتیک مراجعه کرده بود.

ابتدا سی پرسشنامه جهت پایلوت تکمیل گردید و پس از آن مقدار آلفای کورنباخ با استفاده از روش دو نیمه کردن Half-Split، ( $\alpha > 70\%$ ) محاسبه گشت و با فاصله اطمینان ۱۰٪ حجم نمونه ۶۷ نفر تعیین گردید.

قبل از جمع‌آوری اطلاعات و تکمیل پرسشنامه به بیماران اطمینان داده شد که مطالب پرسشنامه کاملاً محرمانه بوده و صرفاً جهت مطالعه می‌باشد. متعاقباً بخش اطلاعات فردی و نیز پرسشنامه‌ها تکمیل گردیدند.

با توجه گزینه‌های کاملاً راضی هستم، راضی هستم، نظری ندارم، راضی نیستم، اصلاً راضی نیستم علامت (x) در محلهای مشخص شده درج گردید.

برای سنجش میزان رضایتمندی کلی برای هر یک از گزینه‌های سوالات مطرح شده به ترتیب امتیازی از (۰-۴) در نظر گرفته شد و سپس مجموع امتیازات هر فرد به عنوان ملاک رضایتمندی از نحوه ارائه خدمات در نظر گرفته شد. برای محاسبه حد تفکیک (Cut off Point) رضایتمندی از

بین تعداد دفعات مراجعه به بخش اندودنتیکس و سطح رضایت رابطه معکوس معنی‌داری وجود دارد، یعنی هر چه تعداد و دفعات مراجعه بیشتر شده است میزان رضایت کمتر شده است.

از جهت مراجعه به دندانپزشکان بخش خصوصی ارتباط معنی‌داری وجود ندارد ( $P > 0.05$ ).

از نظر مدت زمان انتظار برای دریافت خدمات دندانپزشکی میانگین رضایت  $17/6 \pm 2/7$  از کل بیست نمره بوده است (مرتبط با سوالات ۱-۵).

از نظر طرز برخورد پرسنل دندانپزشکی میانگین رضایت  $14/9 \pm 1/6$  از کل ۱۶ نمره بوده است (مرتبط با سوالات ۶-۹).

در جداول ۱، ۲ و ۳ میانگین و انحراف معیار رضایت بیماران تحت مطالعه نسبت به هر کدام از گزینه‌ها (جدول شماره ۱)، براساس مراجعه به بخش خصوصی (جدول شماره ۲) و نیز به تفکیک سطح سواد (جدول شماره ۳) آورده شده است.

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار رضایت بیماران تحت مطالعه از هر کدام از گزینه‌ها

| گزینه‌ها                                                                            | انحراف معیار $\pm$ | حداکثر و حداقل |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|
| از زمان انتظار جهت گرفتن نوبت برای درمان در بخش اندودنتیکس                          | $3/4 \pm 0/7$      | ۴-۱            |
| از سرعت تشکیل پرونده در بخش                                                         | $3/6 \pm 0/5$      | ۴-۲            |
| از مدت زمان انتظار از تشکیل پرونده تا شروع درمان                                    | $3/4 \pm 0/7$      | ۴-۰            |
| از سرعت حضور دانشجو بر بالین بیمار                                                  | $3/6 \pm 0/5$      | ۴-۱            |
| از سرعت حضور استادان بخش در خصوص نیاز در مراحل درمان                                | $3/3 \pm 1$        | ۴-۰            |
| از طرز برخورد کارمندان دانشکده با مراجعان بخش (نگهبان، متصدی پذیرش)                 | $3/7 \pm 0/4$      | ۴-۲            |
| از طرز برخورد دانشجویان با بیمار                                                    | $3/8 \pm 0/3$      | ۴-۳            |
| از طرز برخورد استادان بخش با بیماران                                                | $3/6 \pm 0/5$      | ۴-۲            |
| از طرز برخورد کادر پرستاری بخش با بیمار                                             | $3/6 \pm 0/6$      | ۴-۱            |
| از میزان مهارت دانشجویان در حین انجام کار                                           | $3/6 \pm 0/5$      | ۴-۲            |
| از رعایت نکات بهداشتی (استفاده از روپوش، عینک، ماسک، دستکش توسط دانشجویان)          | $3/6 \pm 0/6$      | ۴-۱            |
| از امکانات رفاهی بخش اندو دانشگاه (پارکینگ، سرویس بهداشتی، اتاق انتظار)             | $3/3 \pm 0/8$      | ۴-۰            |
| از وضعیت بهداشت محیط اندو                                                           | $3/5 \pm 0/7$      | ۴-۱            |
| از میزان اطلاعات داده شده به بیمار (توضیحات، نوشتن نسخه و دستورات بعدی) هنگام ترخیص | $3/6 \pm 0/5$      | ۴-۲            |
| از هزینه دریافت شده جهت درمان                                                       | $3/4 \pm 0/8$      | ۴-۰            |

جدول ۲: میانگین رضایت افراد تحت مطالعه بر اساس مراجعه به بخش خصوصی

| مراجعه ندارد<br>حداکثر و حداقل | مراجعه دارد<br>انحراف معیار $\pm$ میانگین | گزینه‌ها                                                                            |
|--------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| $3/4 \pm 0/6$                  | $3/5 \pm 0/8$                             | از زمان انتظار جهت گرفتن نوبت برای درمان در بخش اندودنتیکس                          |
| $3/6 \pm 0/5$                  | $3/8 \pm 0/4$                             | از سرعت تشکیل پرونده در بخش                                                         |
| $3/4 \pm 0/7$                  | $3/5 \pm 0/6$                             | از مدت زمان انتظار از تشکیل پرونده تا شروع درمان                                    |
| $3/6 \pm 0/5$                  | $3/7 \pm 0/4$                             | از سرعت حضور دانشجو بر بالین بیمار                                                  |
| $3/3 \pm 1$                    | $3/6 \pm 0/9$                             | از سرعت حضور استادان بخش در خصوص نیاز در مراحل درمان                                |
| $3/7 \pm 0/5$                  | $3/8 \pm 0/4$                             | از طرز برخورد کارمندان دانشکده با مراجعان بخش (نگهبان، متصدی پذیرش)                 |
| $3/7 \pm 0/4$                  | $3/8 \pm 0/3$                             | از طرز برخورد دانشجویان با بیمار                                                    |
| $3/6 \pm 0/6$                  | $3/8 \pm 0/4$                             | از طرز برخورد استادان بخش با بیماران                                                |
| $3/6 \pm 0/5$                  | $3/6 \pm 0/8$                             | از طرز برخورد کادر پرستاری بخش با بیمار                                             |
| $3/6 \pm 0/5$                  | $3/6 \pm 0/6$                             | از میزان مهارت دانشجویان در حین انجام کار                                           |
| $3/6 \pm 0/6$                  | $3/7 \pm 0/4$                             | از رعایت نکات بهداشتی (استفاده از روپوش، عینک، ماسک، دستکش توسط دانشجویان)          |
| $3/3 \pm 0/8$                  | $3/4 \pm 0/6$                             | از امکانات رفاهی بخش اندو دانشگاه (پارکینگ، سرویس بهداشتی، اتاق انتظار)             |
| $3/4 \pm 0/8$                  | $3/6 \pm 0/4$                             | از وضعیت بهداشت محیط اندو                                                           |
| $3/6 \pm 0/6$                  | $3/6 \pm 0/5$                             | از میزان اطلاعات داده شده به بیمار (توضیحات، نوشتن نسخه و دستورات بعدی) هنگام ترخیص |
| $3/4 \pm 0/9$                  | $3/4 \pm 0/8$                             | از هزینه دریافت شده جهت درمان                                                       |

NS  $P > 0/05$  معنی دار نیست

## بحث

توقع و انتظارات نیز بیشتر می‌گردد و می‌تواند بر روی کاهش سطح رضایت تأثیرگذار باشد. این یافته در مطالعه بیات نیز ملاحظه گردیده است. (۱۵)

بین تعداد دفعات مراجعه به بخش اندودنتیکس و سطح رضایت رابطه معکوس معنی‌داری وجود دارد. یعنی هرچه تعداد دفعات مراجعه بیشتر شده است میزان سطح رضایت کمتر می‌گردد، که تا حدودی قابل انتظار است، چون هرچه تعداد دفعات مراجعه بیشتر شود علاوه بر اتلاف وقت و صرف هزینه رفت و آمد می‌تواند احتمال پیگیری و درد را نیز افزایش داده

در این مطالعه میانگین سنی و نیز جنسیت افراد تقریباً مشابه مطالعاتی است که در خصوص بررسی میزان رضایت صورت گرفته است. (۱۱-۱۵)

بین سطح سواد و سوالات در خصوص سرعت تشکیل پرونده، طرز برخورد کارمندان، رعایت نکات بهداشتی توسط دانشجویان، امکانات رفاهی بخش اندودنتیکس، وضعیت بهداشت بخش اندودنتیکس و سرعت حضور استادان با میزان رضایت اختلاف معنی‌داری وجود داشته است. این نکته مشهود است که با افزایش سطح سواد، سطح

جدول ۳: رضایت مراجعان به تفکیک سطح سواد از هر کدام از گزینه‌ها

| میانگین و انحراف معیار سطح رضایت |         |         |              | گزینه‌ها                                                                            |
|----------------------------------|---------|---------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| کم سواد                          | سیکل    | دیپلم   | تحصیلات عالی |                                                                                     |
| ۳/۷±۰/۶                          | ۳/۵±۰/۵ | ۳/۲±۰/۷ | ۳/۴±۰/۷      | از زمان انتظار جهت گرفتن نوبت برای درمان در بخش اندودنتیکس                          |
| ۳/۹±۰/۲                          | ۳/۵±۰/۵ | ۳/۵±۰/۵ | ۳/۶±۰/۵      | از سرعت تشکیل پرونده در بخش                                                         |
| ۳/۷±۰/۶                          | ۳/۵±۰/۵ | ۳/۲±۰/۷ | ۳/۳±۰/۹      | از مدت زمان انتظار از تشکیل پرونده تا شروع درمان                                    |
| ۳/۹±۰/۲                          | ۳/۷±۰/۴ | ۳/۵±۰/۷ | ۳/۵±۰/۵      | از سرعت حضور دانشجو بر بالین بیمار                                                  |
| ۳/۹±۰/۶                          | ۳/۷±۰/۴ | ۳/۲±۰/۹ | ۲/۸±۱/۳      | از سرعت حضور استادان بخش در خصوص نیاز در مراحل درمان                                |
| ۳/۷±۰/۲                          | ۳/۷±۰/۴ | ۳/۸±۰/۳ | ۳/۴±۰/۶      | از طرز برخورد کارمندان دانشکده با مراجعان بخش (نگهبان، متصدی پذیرش)                 |
| ۳/۹±۰/۲                          | ۳/۷±۰/۴ | ۳/۷±۰/۴ | ۳/۷±۰/۴      | از طرز برخورد دانشجویان با بیمار                                                    |
| ۳/۸±۰/۳                          | ۳/۸±۰/۳ | ۳/۵±۰/۷ | ۳/۵±۰/۶      | از طرز برخورد استادان بخش با بیماران                                                |
| ۳/۷±۰/۵                          | ۳/۸±۰/۳ | ۳/۷±۰/۶ | ۳/۳±۰/۷      | از طرز برخورد کادر پرستاری بخش با بیمار                                             |
| ۳/۸±۰/۳                          | ۳/۶±۰/۴ | ۳/۶±۰/۵ | ۳/۴±۰/۶      | از میزان مهارت دانشجویان در حین انجام کار                                           |
| ۳/۸±۰/۳                          | ۳/۸±۰/۳ | ۳/۷±۰/۴ | ۳/۲±۰/۹      | از رعایت نکات بهداشتی (استفاده از روپوش، عینک، ماسک، دستکش توسط دانشجویان)          |
| ۳/۷±۰/۶                          | ۳/۵±۰/۶ | ۳/۲±۰/۹ | ۳±۰/۷        | از امکانات رفاهی بخش اندو دانشگاه (پارکینگ، سرویس بهداشتی، اتاق انتظار)             |
| ۳/۸±۰/۳                          | ۳/۵±۰/۵ | ۳/۴±۰/۷ | ۳/۱±۱        | از وضعیت بهداشت محیط اندو                                                           |
| ۳/۸±۰/۴                          | ۳/۵±۰/۵ | ۳/۶±۰/۵ | ۳/۳±۰/۶      | از میزان اطلاعات داده شده به بیمار (توضیحات، نوشتن نسخه و دستورات بعدی) هنگام ترخیص |
| ۳/۷±۰/۶                          | ۳/۵±۰/۵ | ۳/۴±۰/۹ | ۳/۱±۱        | از هزینه دریافت شده جهت درمان                                                       |

که سطح رضایت را می‌تواند کاهش دهد. بهداشتی، اتاق انتظار) با توجه به کمبود فضای کافی و نیز در مورد نحوه برخورد دانشجویان و کارمندان (نگهبان، متصدی پذیرش) که بیشترین میزان رضایت را به خود اختصاص داده است، اکثریت بیماران برخورد آنها را توأم با احترام می‌دانند که می‌تواند باعث جذب بیماران گردد. در مورد امکانات رفاهی دانشکده (پارکینگ، سرویس بهداشتی، اتاق انتظار) با توجه به کمبود فضای کافی و نیز پارک ماشین در محوطه خیابانهای اطراف بر روی میزان رضایت تأثیر منفی داشته که لازم است تمهیداتی اندیشیده شود. در خصوص هزینه دریافت شده جهت درمان با توجه به اینکه اکثر مراجعان دانشکده از نظر مالی درآمد پایینی دارند،

و ظرفیت درمانی دانشجویان آن دوره قرار گیرد، ناچار عدم امکان درمان دندان مورد نظر از طرف استادان به بیماران اعلام می‌گردد که این موضوع برای بیماری که به امید درمان به مرکز دانشگاهی مراجعه کرده، چندان قابل قبول نمی‌باشد و با عنایت به این نکته که تعداد زیادی از بیماران برای درمان چندین دندان نیازمند درمان اندودنتیکس مراجعه می‌نمایند، متعاقباً ممکن است این ذهنیت در خصوص عدم پذیرش قبلی، در آنان وجود داشته باشد که می‌تواند در پاسخگویی‌شان تأثیر داشته باشد.

### نتیجه‌گیری

در مجموع سطح رضایت خوب بوده است و وضعیت موجود از نظر مراجعان قابل قبول است.

هزینه درمان را بالا دانسته و عنوان کرده‌اند که استطاعت پرداخت آن را ندارند و با عنایت به این که مراجعه به مرکز دانشگاهی و دولتی صورت گرفته است، انتظار این است که هزینه‌های دریافتی متعادلتر باشد و نیز عدم پوشش بیمه‌های درمانی سبب نارضایتی مراجعه‌کنندگان از هزینه‌های دریافتی می‌گردد، که لازم است تدابیری اندیشیده شود.

در مورد زمان انتظار (رضایت کمتر)، نتیجه تا حدی قابل پیش‌بینی بوده است، چرا که دانشکده محیط آموزشی است و عملاً نمی‌تواند به همه مراجعان سرویس بدهد و به ناچار مطابق ضوابط آموزشی حاکم عده‌ای باید در انتظار باشند.

در خصوص میزان رضایت نسبی نسبت به استادان، ذکر این نکته ضروری است در صورتی که دندان دارای آناتومی مشکل آناتومیک و یا موارد بسیار مشکل باشد و یا خارج از حد

### پرسشنامه بررسی میزان رضایت مراجعه‌کنندگان به بخش اندودنتیکس دانشکده دندانپزشکی گیلان

فرد مورد پرسش: خود بیمار ☐ کد بیمار: ☐

جنس بیمار: مرد ☐ زن ☐ سن بیمار: ..... سال

تحصیلات بیمار: بی‌سواد ☐ خواندن و نوشتن ☐ سیکل ☐ دیپلم ☐ تحصیلات عالی ☐ مجرد ☐ وضعیت تأهل: متأهل ☐ متاهل ☐

تعداد دفعات مراجعه به بخش اندودنتیکس دانشکده ..... بار

آیا دندانپزشک یا بهداشتکار دهان و دندان در خانواده شما وجود دارد؟ ☐ بلی ☐ خیر ☐

آیا قبلاً به دندانپزشکان بخش خصوصی مراجعه کرده اید؟ ☐ بلی ☐ خیر ☐

زمان مراجعه به بخش اندودنتیکس: ☐ نوبت صبح ☐ نوبت عصر ☐

سرنوشت بیمار: ☐ بهتر شده ☐ بدتر شده ☐ تغییر نکرده ☐

نوع دندان اندو شده و تعداد ریشه و کانال آن:

### میزان رضایت بیمار را در مورد هر یک از موارد زیر در بخش اندودنتیکس مطابق درجه بندی ذکر شده مشخص نمایید.

| سوالات                                                              | کاملاً راضی هستم         | راضی هستم                | نظری ندارم               | راضی نیستم               | اصلاً راضی نیستم         |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| از زمان انتظار جهت گرفتن نوبت برای درمان در بخش اندودنتیکس          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| از سرعت تشکیل پرونده در بخش                                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| از مدت زمان انتظار از تشکیل پرونده تا شروع درمان                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| از سرعت حضور دانشجو بر بالین بیمار                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| از سرعت حضور استادان بخش در خصوص نیاز در مراحل درمان                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| از طرز برخورد کارمندان دانشکده با مراجعان بخش (نگهبان، متصدی پذیرش) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| از طرز برخورد دانشجویان با بیمار                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                          |                          |                          |                          |                          |                                                                                     |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | از طرز برخورد استادان بخش با بیماران                                                |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | از طرز برخورد کادر پرستاری بخش با بیمار                                             |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | از میزان مهارت دانشجویان در حین انجام کار                                           |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | از رعایت نکات بهداشتی (استفاده از روپوش، عینک، ماسک) توسط دانشجویان                 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | از امکانات رفاهی بخش اندو دانشگاه (پارکینگ، سرویس بهداشتی، اتاق انتظار)             |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | وضعیت بهداشت محیط اندو                                                              |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | از میزان اطلاعات داده شده به بیمار (توضیحات) نوشتن نسخه و دستورات بعدی) هنگام ترخیص |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | از هزینه دریافت شده جهت درمان                                                       |

قبل از تکمیل پرسشنامه به بیماران اطمینان داده می شود که مطالب این پرسشنامه محرمانه بوده و صرفاً جهت این مطالعه می باشد.

## REFERENCES

- Williams B. Patient satisfaction a valid concept. *Social Science & Medicine* 1994; 38(3): 509-516.
- Block, Davis. Evaluation of nursing care interns of process and outcome. *Nurs Res* 1984;25(5):256-258.
- جهانی سقز، جمال. بررسی میزان رضایت بیماران از خدمات بهداشتی درمانی ارائه شده در بخشهای اورژانس بیمارستانهای رشت سال ۱۳۷۷. [پایان نامه]. رشت: دانشکده پرستاری و مامایی شهید بهشتی رشت؛ ۱۳۷۷.
- Bond S, Thomas IH. Measuring patient satisfaction with nursing care. *J Adv Nurs* 1996;23(1):747-756.
- Kock, Tina. A review of nursing quality assurance? *J Adv Nurs* 1992;17(8):785-794.
- Wilkin M. Measurement of need and outcome for primary health care. New York: Oxford; 1992.
- Clifford, Pamela. Measuring satisfaction with medical care management. A quality improvement tool. *Am Assoc Occup Health Nurs* 1992;40(7):333-341.
- Sheppard M. Client satisfaction, extended intervention and interpersonal skills in community mental health. *J Advan Nurs* 1993;18(7):246-259.
- Bond, Senga and Thomas, Louis. Measuring Patient satisfactions with nursing care. *J Advan Nurs* 1990;17(1):52-63.
- Luckmann and Sorenson. Medical surgical nursing, Philadelphia: W.B. Saunders Co; 1979.
- Al Mudaf BA, Moussa MA, A Terky MA. Patient satisfaction with three dental speciality services: A community based study. *Med Princ Pract* 2003;12(1):39-43.
- Lafont BE, Gardiner DM, HO, Chestedler J. Patient satisfaction in a dental school. *Eur J Dent Educ* 1999;3(3): 109-16.
- Butters JM, Willis DO. A comparison of patient satisfaction among current and for dental school patients. *J Dent Educ* 2000;64(6):409-15.
- CH Chu, EC.MLO Hong Kong. China. Patient satisfaction with dental services provided by a university. *Hong Kong Int Dent J* 1999;46:53-59.
- بیات، محمد؛ حیدرزاده، هانی. نظرسنجی از بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی در مورد کیفیت خدمات ارائه شده به آنها در نیمه دوم خرداد ۱۳۷۸. *مجله دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی* ۱۳۸۲؛ ۲۱ (۴): ۳۳۷-۴۵۴.