مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد
دوره بیست و نهم، شماره چهار، تیر ۱۴۰۰
تاریخ دریافت:۱۳۹۷/۰۸/۲۳
تاریخ پذیرش:۱۳۹۸/۰۹/۱۲

بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات دندانپزشکی ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی و کلینیک‌های تخصصی آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۶-۱۳۹۷

عبدالرحیم داوری[۱]، علیرضا دانش‌کاظمی[۲]، محمدحسین امیرزاده ایرانق[۳]، سید محمدرضا معصومی[۴*]

مقاله پژوهشی

مقدمه: کلینیک‌های دانشکده دندانپزشکی یکی از مکان‌هایی هستند که بیماران برای درمان به آنجا مراجعه می‌کنند. توجه به سطح رضایتمندی بیماران، در برنامه‌ریزی خدمات درمانی موثر می‌باشد. هدف از مطالعه حاضر بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات دندانپزشکی ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی و کلینیک‌های تخصصی آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۶ می‌باشد.

روش بررسی: این مطالعه توصیفی- مقطعی در سال ۱۳۹۶ روی ۷۷۰ بیمار مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی یزد و مراکز درمانی کلینیک آموزشی تخصصی در شهر یزد صورت گرفت. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS version 16 و آزمون‌های آماری t-test، ANOVA و chi-square مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج: میانگین سنی مراجعین برابر ۴/۲۳ ± ۴۵/۸۶ می‌باشد میانگین نمره رضایت‌مندی در کل از ۸۴ برابر ۴/۶۸± ۵۶/۰۶ بود. بررسی رضایت کلی بیماران از خدمات ارائه شده در سه مرکز، ۱۰۵ نفر (۱۳/۸٪) بسیار ناراضی، ۱۵۴نفر (۲۰/۱٪) ناراضی، ۳۲۷نفر (۴۲/۶٪) راضی، ۱۸۴نفر (۲۳/۵٪) بسیار راضی، می‌باشد. اختلاف آماری معنی‌دار بین نمره رضایت‌مندی و جنسیت، گروه سنی وجود نداشت (P>0.05). بین نمره رضایت‌مندی با میزان تحصیلات، وضعیت تاهل و محل سکونت رابطه معنی‌دار وجود داشت (P<0.05).

نتیجه‌گیری: نتایج مطالعه حاضر نشان می‌دهد که میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات ارائه شده دانشکده دندانپزشکی یزد و کلینیک‌های وابسته دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، در حد نسبتاً مطلوب قرار دارد.

واژه‌های کلیدی: بیمار، رضایت‌مندی، دانشکده دندانپزشکی، یزد

ارجاع: داوری عبدالرحیم، دانش‌کاظمی علیرضا، امیرزاده ایرانق محمدحسین، معصومی سید محمدرضا. **بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات دندانپزشکی ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی و کلینیک های تخصصی آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۶-۱۳۹۷.** مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد ۱۴۰۰؛ ۲۹ (۴): ۹۲-۳۶۸۱.

۲و۱- گروه دندانپزشکی ترمیمی، مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر در سلامت دهان و دندان، دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، یزد، ایران.
۴و۳- دندانپزشک، یزد، ایران.
***(نویسنده مسئول)؛ تلفن: ۰۹۱۳۱۵۲۳۵۶۷، پست الکترونیکی:** smrmasoumi1994@gmail.com، **صندوق پستی: ۸۹۱۴۸۱۵۶۶۷**

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.18502/ssu.v29i4.6500]

مقدمه

نظام بهداشتی درمانی کارآمد از طریق ارائه خدمات مطلوب می‌تواند به رسالت خود یعنی تامین سلامت افراد جامعه اقدام نماید. یکی از مهم‌ترین شاخص‌های ارائه خدمات در بخش‌های مختلف پزشکی رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان از خدمات ارائه شده در آن بخش است (۱). رضایت بیمار از خدمات درمانی ارائه شده توسط بخش‌های درمانی و سازمان‌های وابسته به آن یکی از ابزارهای مهم ارزشیابی کارآمدی سیستم‌های درمانی است (۲, ۱). رضایت‌مندی به معنای میزان برآورده شدن انتظارات افراد است و مفهومی روانشناختی و چند بُعدی بوده که به عوامل زمینه‌ای ازجمله عوامل فردی، روانی، وضعیت فرهنگی و اجتماعی - اقتصادی افراد وابسته است (۳, ۲). مفهوم رضایت از آن دسته مفاهیمی است که تداعی آن معنای خاص و روشن را به ذهن می‌آورد. در سیستم درمانی در صورتی‌که موفقیت درمان از انتظارات بیمار بیشتر باشد، رضایت از نتیجه به‌دست می‌آید (۵, ۴). میزان رضایت بیمار از خدمات بهداشتی و درمانی ارائه شده توسط مراکز و مؤسسات درمانی، یکی از ابزارهای مهم ارزشیابی سیستم درمانی بوده که برای سنجش کیفیت مراقبت مورد استفاده قرار می‌گیرد (۶, ۴, ۱). از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت بیمار در دندانپزشکی می‌توان به طرز برخورد دندانپزشک و کارکنان، نوبت‌دهی و مدت زمان انتظار بیمار، درمان انجام یافته و نحوه ارائه خدمات، سرعت عمل و مهارت دندانپزشک، هزینه‌ها، رعایت کنترل عفونت، میزان بهبودی پس از درمان، دسترسی آسان به محل ارائه خدمات و رضایت کلی فرد اشاره کرد (۸, ۷). در مورد بررسی میزان رضایت در حوزه دندانپزشکی مطالعات اندکی صورت گرفته است. مطالعه انجام شده در آمریکا حاکی از رضایت ۹۰٪ مراجعان به دانشکده دندانپزشکی لوئیزیانا داشته است (۹). در مطالعه‌ای دیگر مراجعان نسبت به بخش‌های تخصصی مختلف از بخش‌های پریو، اندو و بهداشت دهان و بخش‌های دندان رضایت بیشتری داشته اند. میزان رضایت کلی بیماران از خدمات دندانپزشکی دانشگاه هنگ‌کنگ ۶۵/۱٪ برای کارکنان و ۶۴/۵٪ برای دانشجویان بوده است (۸). در مطالعه Gurdal رضایت‌مندی بیماران را در دپارتمان تشخیص دانشکده دندانپزشکی ازمیر به میزان ۳۹٪ مهم‌ترین عامل نارضایتی را طولانی شدن زمان درمان ذکر کردند (۱۰). Hashim در دانشکده دندانپزشکی عجمان امارات متحده عربی بیشترین نارضایتی را از دوری راه و به میزان ۵۷٪ گزارش کرد (۱۱). Heckenberg و همکاران او در دانشگاهی در سوئد بیشترین تکیه را بر دیدگاه بیماران نسبت به ارتباط دندانپزشک با بیمار قرار دادند و اعلام کردند افراد مضطرب رضایت‌مندی کمتری دارند (۱۲). Mitsea بررسی انتظارات بیماران دندانپزشکی در یونان رعایت استریلیزاسیون را بالاترین اولویت از نظر بیماران معرفی کرد (۱۳). Lee و همکاران (۱۴) در مطالعه‌ا به بررسی میزان رضایت از کیفیت درمان‌های دندانپزشکی ارائه شده در بخش دندانپزشکی یک مرکز پزشکی در تایوان پرداختند و نشان دادند بین میزان رضایت بیمار از خدمات دندانپزشکی ارائه شده و جنس مواد دندانپزشکی و سطح سواد و توانمندی اینترن‌ها رابطه معنی‌داری وجود دارد. در این زمینه پژوهش‌هایی نیز در داخل کشور انجام شده است، نتایج متفاوتی داشته و غالباً تمام جنبه‌های مؤثر بر رضایت‌مندی را در بر نمی‌گیرد. در مطالعه حاجی‌صادقی و همکاران در سال ۱۳۸۷ میزان رضایت‌مندی بیماران از کلینیک‌های واحد دندانپزشکی قم مورد بررسی قرار گرفت. وی بیان کرد که بیشترین عامل نارضایتی دوری راه و فضای اتاق انتظار بود در حالی‌که کمترین عدم رضایت مربوط به رفتار دانشجو و استاد و رعایت بهداشت بوده است (۱۵). در بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی که در دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۸۲ انجام گرفت، دکتر رزمی و همکاران (۱۶) به این نتیجه رسیدند که رابطه معناداری بین میزان رضایت بیماران با داشتن دفترچه بیمه، نحوه برخورد دانشجویان، نظارت اساتید، فرایند پذیرش و هزینه خدمات درمانی وجود دارد. در پژوهشی که توسط درریز و همکاران (۱۷) در سال ۱۳۸۶ با عنوان میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد، یافته‌های پژوهش حاکی از آن

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.18502/ssu.v29i4.6500]

بود که بیشترین نارضایتی بیماران نسبت به زمان صرف شده به هنگام پرداخت هزینه درمان بوده است و بیشترین رضایت‌مندی نسبت به رفتار دانشجویان بوده است. در دانشکده دندانپزشکی یزد نیز رضایت‌مندی از نوبت‌دهی، وضع ظاهری دانشجو و دقت و نظارت استاد در حد نامطلوب گزارش شد (۱۸). اکثر مراجعه‌کنندگان از خدمات ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی شیراز رضایت داشتند، ولی در زمینه مهارت‌های عملی دانشجویان، مهار درد و برقراری ارتباط با بیماران مراجعه کننده، ضعف‌هایی دیده شد (۱۹). لذا این مطالعه با هدف بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات دندانپزشکی ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی شهید صدوقی یزد و کلینیک‌های تخصصی آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، شهر یزد در سال ۱۳۹۶ بود و فرضیه مطالعه هم تفاوت در میزان رضایت‌مندی بیماران در مراکز مختلف و متوسط بودن رضایت‌مندی در تمام مراکز بود.

روش بررسی

این مطالعه به‌صورت توصیفی-مقطعی در سال ۱۳۹۶ انجام شد. برای تعیین حجم نمونه s میزان انحراف معیار نمره رضایت‌مندی ۳۰ و با فاصله اطمینان ۹۵ درصد و اختلاف میانگین d=3 در نظر گرفته شد. بنابراین حجم نمونه‌ای معادل ۳۸۵ نفر در کلینیک دانشکده دندانپزشکی یزد و نیز ۳۸۵ برای کلینیک‌های تخصصی آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد (جمعاً ۷۷۰ نفر) به‌دست آمد. با توجه به ۷ بخشی که در دانشکده دندانپزشکی بررسی شد به ازای هر بخش ۵۵ پرسش‌نامه یکسان توزیع شد. در خصوص مراکز درمانی کلینیک آموزشی تخصصی هم ۳۸۵ پرسش‌نامه در ۲ مرکز درمانی توزیع گردید. پرسش‌نامه از سه بخش تشکیل شده بود. بخش اول شامل ۱۰ سوال در رابطه با مشخصات فردی و بخش دوم شامل ۱۲ سوال و در زمینه امکانات رفاهی و بخش سوم دارای ۱۴ سوال و در زمینه دندانپزشکی بود. روایی تحقیق به روش محتوایی و به روش زیر انجام گردید برای ساخت ابزار اندازه‌گیری محتوای تحقیق هر یک از متغیرها با استناد به منابع علمی متعدد و موثق به‌صورت عملیاتی تعریف شد و سپس پرسش‌نامه ۳۶ گویه‌ای متناسب با سایر گزارش‌های پژوهشی و پایان‌نامه‌های مرتبط با موضوع تحقیق طراحی شد. این پرسش‌نامه در تحقیقات مختلف مورد آزمون قرار گرفته و کارآیی آن به تایید رسیده است هم‌چنین نمونه ابتدایی ابزار جمع‌آوری اطلاعات به چند تن از اساتید و صاحب‌نظران مربوطه ارائه و براساس نظرات آنها آنالیز روایی صوری و محتوایی و اصلاحات لازم انجام شد. لازم بذکر است که در بررسی روایی با توجه به اینکه منطق افراد با هم متفاوت و براساس سلیقه بوده هم‌چنین آزمون آماری خاصی ندارد، اساس کار برمبنای ضریب همبستگی بین سوالات می‌باشد و اینکه آیا سوالات پرسش‌نامه معرف مناسبی برای حیطه تحقیق بوده یا خیر ونیز تمامی ابعاد حیطه مورد بررسی را پوشش داده باشد. هم‌چنین هر سوال و گزینه ارتباط منطقی با موضوع کلی پرسش‌نامه داشته باشد و از نظر صوری پرسش‌نامه واضح و قابل درک ودارای صفحه آرایی و ظاهر زیبا و توالی و ترتیب سوالات منطقی و پیوسته باشد و از عبارات منفی استفاده نشود ونیز هر سوال منحصراً یک موضوع را مورد پرسش قرار دهد و برای کلمات مهم ازحروف ایتالیک و پررنگ استفاده شود. دراین خصوص متخصصین درصد سوالاتی که بنظرشان مرتبط هست را تعیین و سپس متوسط این نظرات محاسبه و بالای نود درصد را روا در نظر گرفته می‌شود. در خصوص پایایی جهت تعیین قابلیت اعتماد پرسش‌نامه در تولید نتایج قابل تکرار، سوالات مورد ارزیابی قرار می‌گیرد که معمولاً به‌طور دقیق قابل اندازه‌گیری نبوده و با استفاده از ضریب همبستگی تخمین زده میشود و با تکرار آزمون بر روی شرکت‌کنندگان ثابت در دو زمان مختلف به‌دست می‌آید و آلفای کرونباخ آن معادل ۰/۸ محاسبه گردید. سپس نتایج دو آزمون بر اساس ضریب همبستگی پیرسون مقایسه و بر این اساس میزان ابهام درنتایج را کاهش و داده‌های معتبر و با کیفیت در اختیار محقق قرار می‌گیرد. سوالات مربوط به شاخص‌های رضایت‌مندی به صورتی طراحی شد که برای هر گویه از مقیاس چهار درجه‌ای لیکرت استفاده شد (بسیار راضی تا کاملاً ناراضی) که به‌ترتیب امتیاز یک تا چهار به آن‌ها تعلق می‌گیرد. بسیار راضی (رتبه ۳)،

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.18502/ssu.v29i4.6500]

راضی (رتبه ۲)، ناراضی (رتبه ۱) و بسیار ناراضی (رتبه ۰). از هر یک از بخش‌های پروتز ثابت، متحرک، ترمیمی، بیماری‌های دهان و تشخیص، اندودنتیکس، رادیولوژی و پریودنتیکس ۵۵ بیمار به‌طور تصادفی (randomized) از لیست مراجعه‌کننده به سه مرکز انتخاب شدند. ضمناً در انتخاب افراد مورد مطالعه محدودیت سنی وجود داشت بنابراین کودکان زیر ۱۲ سال در این مطالعه شرکت داده نشدند. و بقیه افراد مابین ۷۹-۱۲ سال را شامل می‌شد. در این مطالعه با تاکید بر اینکه کلیه اطلاعات محرمانه بوده و تاثیری در معالجه فرد نخواهد داشت، از بیماران خواسته شد صادقانه به سوالات پاسخ دهند و بیمارانی مورد پرسش قرار گیرند که ارائه خدمات به آنها به اتمام رسیده بود. پرسش‌نامه در حضور پرسشگر توسط بیماران تکمیل گردید و در مواقعی که نیاز به توضیحی بود در حدی که اصل سوال مورد تغییر قرار نمی‌گرفت برای بیمار توضیحاتی ارائه می‌شد. در ضمن به علت اینکه میزان رضایت بیمار از کار صورت گرفته در مورد بعضی بخش‌ها (مثل اندو) ممکن بود یک هفته پس از آخرین جلسه معالجه مشخص شود، لذا پرسش‌نامه در مورد بعضی بخش‌ها به صورت تماس تلفنی تکمیل می‌گردید. بیماران مراجعه کننده به بخش‌های ارتودنسی و اطفال به علت سن کم و بخش جراحی به دلیل شرایط نامناسب بیمار برای پاسخ به سوالات و بخش آسیب‌شناسی با توجه به عدم ارتباط بیمار با دانشجو، استاد و جامعه‌نگر به‌دلیل سن کم مراجعین (طبق تعریف) از مطالعه حذف شدند. در ضمن بیمارانی‌که تمایل به همکاری نداشتند وارد مطالعه نشدند.

تجزیه و تحلیل آماری

داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS version 16 و آزمون‌های آماری t-test، ANOVA و chi-square مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

ملاحظات اخلاقی

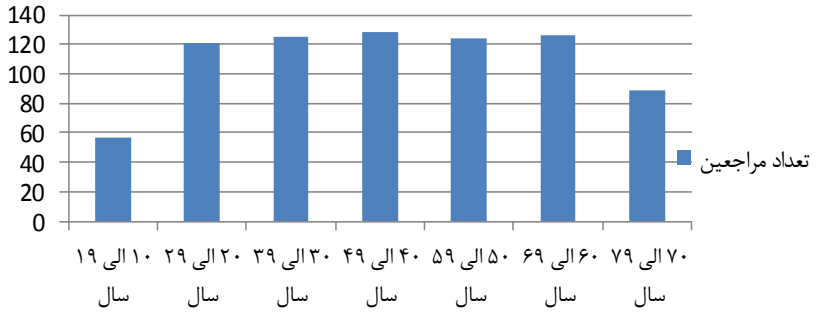
این مطالعه در کمیسیون اخلاق دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد به شماره IR.SSU.REC1396.173 به تصویب رسید و رضایت آگاهانه از بیماران اخذ شد.

نتایج

در مطالعه حاضر تعداد ۷۷۰ پرسش‌نامه در بین مراجعین سه کلینیک وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی توزیع گردید. سن بیماران حداقل ۱۲ سال و نداشتن دندان شیری در نظر گرفته شد. میانگین سنی کلی مراجعین برابر ۴/۲۳ ± ۴۵/۸۶ بود. در مطالعه حاضر بالاترین نمره رضایت‌مندی برابر ۸۴ بود. در نمودار ۱ میانگین نمره رضایت‌مندی مراجعین از خدمات ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی شهید صدوقی یزد و کلینیک‌های تخصصی آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد بر حسب سن نشان داده شده است. آزمون آماری اختلاف معنی‌داری را بین گروه‌های سنی مختلف نشان نداد. در مطالعه حاضر ۵۷/۱٪ مراجعین زن و ۴۲/۹٪ مرد بودند، هم‌چنین ۳۵/۳٪ افراد مجرد و ۶۴/۷٪ افراد متاهل بودند. ۶۰/۴٪ از مراجعین ساکن شهر یزد، ۳۱/۲٪ ساکن شهرستان‌های استان و ۸/۴٪ از سایر استان‌ها بودند. هم‌چنین ۱۳/۴٪ مراجعین بی‌سواد،۳۳٪ زیر دیپلم، ۱۳/۴٪ دیپلم، ۳۴/۸٪ فوق‌دیپلم و لیسانس، ۱۲/۶٪ فوق‌لیسانس و بالاتر می‌باشد. در جدول ۱ نمره رضایت‌مندی بر حسب جنس، وضعیت تاهل، محل سکونت و میزان تحصیلات آمده است. میزان رضایت‌مندی برحسب محل سکونت (p=۰/۰۰۳) و میزان تحصیلات (p=۰/۰۰۷) معنی‌دار بود. در مطالعه حاضر پرسش‌نامه‌ها در بین مراجعین سه کلینیک وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد توزیع گردید. نتایج این مطالعه حاکی از آن بود که میانگین نمره رضایت‌مندی در کل برابر ۴/۶۸± ۵۶/۰۶ بود. هم‌چنین اختلاف میانگین رضایت‌مندی در بین سه کلینیک از لحاظ آماری معنی‌دار است (P= ۰/۰۰۱). بررسی رضایت کلی بیماران از خدمات ارائه شده در سه مرکز، ۱۰۵نفر (۱۳/۸٪) بسیار ناراضی، ۱۵۴نفر (۲۰/۱٪) ناراضی، ۳۲۷نفر (۴۲/۶٪) راضی، ۱۸۴نفر (۲۳/۵٪) بسیار راضی بود (جدول ۲). در مطالعه حاضر تعداد ۳۸۲ پرسش‌نامه در بین مراجعین کلینیک دانشکده دندانپزشکی یزد، توزیع گردید. در هفت بخش آموزشی درمانی (اندودانتیکس، بیماری‌های دهان،

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-26]
[DOI: 10.18502/ssu.v29i4.6500]

پریودانتیکس، پروتز ثابت، پروتز متحرک، ترمیمی، رادیولوژی) اقدام به توزیع ۵۵ پرسش‌نامه گردید. که سه پرسش‌نامه به دلیل مخدوش بودن حذف گردید. نتایج این مطالعه حاکی از آن بود که میانگین نمره رضایت‌مندی مراجعین کلینیک دانشکده دندانپزشکی یزد برابر۴/۱۶± ۵۴/۵۶ بود. در مطالعه حاضر ۲۲۵ نفر (۲۹/۲٪) از مراجعین که برای اولین بار به کلینیک دانشکده دندانپزشکی و کلینیک‌های تخصصی آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد مراجعه کرده بودند دارای میانگین نمره رضایت‌مندی ۵/۱۵± ۵۵/۶۰ بودند. ۵۴۵ نفر (۷۰/۸٪) قبلاً به مراکز فوق مراجعه نموده بودند و میانگین نمره رضایت‌مندی این گروه ۴/۴۷± ۵۶/۲۵ بود. اختلاف معنی‌داری بین میزان رضایت مندی بین دو گروه مشاهده نشد (P= ۰/۰۸۱). در مطالعه حاضر ۹۴ نفر (۱۲/۲٪) از مراجعین اظهار داشتند که هر شش ماه یکبار به یکی از کلینیک‌های ذکر شده مراجعه می‌کردند، میانگین نمره رضایت‌مندی در این گروه برابر ۴/۵۱± ۵۷/۴۶ بود. هم‌چنین ۱۷۹ نفر (۲۳/۲٪) از مراجعین اظهار داشتند که هر یک سال یکبار به کلینیک‌های مربوطه مراجعه می‌کنند که میانگین نمره رضایت‌مندی این افراد۴/۹۳± ۵۶/۱۸ بود. در مطالعه حاضر ۱۴۳ نفر (۱۸/۶٪) از مراجعین اظهار داشتند که هر دو سال یکبار به یکی از کلینیک‌های ذکر شده مراجعه می‌کردند و میانگین نمره رضایت‌مندی این گروه برابر ۴/۳۸± ۵۵/۹۲ بود. در مطالعه حاضر ۳۵۴ نفر (۴۶٪) از مراجعین اظهار داشتند که صرفاً در صورت پیش آمدن مشکل به کلینیک‌های مربوطه مراجعه می‌کردند و میانگین نمره رضایت‌مندی این گروه برابر۴/۶۶± ۵۵/۶۹ بود. این مطالعه نشان دادکه که هر چه مراجعین به صورت منظم‌تر و با فاصله زمانی کمتر مراجعه می‌کردند دارای میزان رضایت‌مندی بیشتری بودند و این مساله از لحاظ آماری معنی‌دار است (P= /۰۱۲). در نمودار ۲ میزان رضایت‌مندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی و کلینیک‌های وابسته شهر یزد در مورد نحوه برخورد کادر پرستاری، نحوه برخورد دانشجویان و اساتید، هزینه دریافتی، فرآیند پذیرش و نوبت دهی، مدت زمان انتظار برای نوبت‌دهی، مدت زمان انتظار برای ورود به بخش، رعایت کنترل عفونت آمده است.



نمودار ۱: میانگین نمره رضایت‌مندی مراجعین از خدمات ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی شهید صدوقی یزد و کلینیک‌های تخصصی آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد بر حسب سن

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.18502/ssu.v29i4.6500]

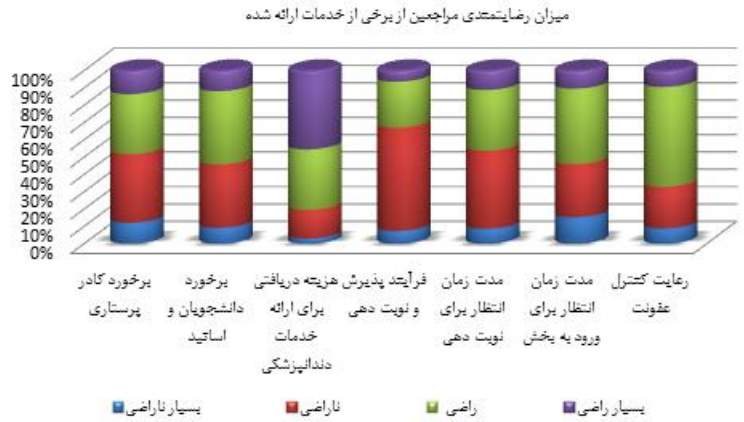
جدول ۱ : میانگین نمره رضایت‌مندی مراجعین از خدمات ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی شهید صدوقی یزد و کلینیک‌های تخصصی آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد بر حسب جنس، وضعیت تاهل، محل سکونت و میزان تحصیلات

متغیر		تعداد (درصد)	انحراف معیار±میانگین	P
جنس	زن	۴۴۰(۵۷/۱)	۵۶/۱۵±۴/۷۵	۰/۵۶۶
	مرد	۳۳۰(۴۲/۹)	۵۵/۹۵±۴/۵۹	
وضعیت تاهل	مجرد	۲۷۲(۳۵/۳)	۵۵/۷۵±۴/۹۴	۰/۱۷۰
	متاهل	۴۹۸(۶۴/۷)	۵۶/۲۳±۴/۵۳	
محل سکونت	شهر یزد	۴۶۵ (۶۰/۴)	۵۶/۰۱±۴/۵۷	۰/۰۰۳
	شهرستان‌های استان	۲۴۰(۳۱/۲)	۵۶/۶۱±۴/۸۳	
	سایر استان ها	۶۵(۸/۴)	۵۴/۴۲±۴/۵۶	
میزان تحصیلات	بی سواد	۱۰۳(۱۳/۴)	۵۴/۹۳±۴/۵۶	۰/۰۰۷
	زیر دیپلم	۲۵۴(۳۳/۰)	۵۶/۴۴±۴/۷۶	
	دیپلم	۲۶۸(۳۴/۸)	۵۶/۵۱±۴/۶۶	
	فوق دیپلم و لیسانس	۹۷(۱۲/۶)	۵۵/۱۲±۴/۲۹	
	فوق لیسانس و بالاتر	۴۸(۶/۲)	۵۵/۹۰±۴/۸۵	

جدول ۳: میانگین نمره رضایت‌مندی مراجعین به بخش‌های مختلف کلینیک‌های دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد

نام بخش	تعداد	انحراف معیار±میانگین	P
اندودانتیکس	۵۵	۲۳/۵۳±۴/۳۶	۰/۰۰۱
تشخیص	۵۴	۲۶/۲۸±۳/۳۶	
پریودانتیکس	۵۴	۲۴/۰۹±۳/۸۰	
پروتز ثابت	۵۴	۲۷/۵۴±۳/۸۷	
پروتز متحرک	۵۵	۲۲/۹۱±۴/۹۴	
ترمیمی	۵۵	۲۶/۲۰±۴/۰۱	
رادیولوژی	۵۵	۲۱/۴۹±۴/۷۹	
مجموع	۳۸۲	۲۴/۵۶±۴/۱۶	

ANOVA Analysis



نمودار۲: میزان رضایت‌مندی مراجعین از برخی از خدمات ارائه شده در کلینیک‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-26]
[DOI: 10.18502/ssu.v29i4.6500]

بحث

کلینیک‌های دانشکده دندانپزشکی و کلینیک‌های تخصصی از مکان‌هایی هستند که بیماران برای درمان به آن جا مراجعه می‌کنند. اهمیت توجه به سطح رضایت بیماران از کیفیت خدمات درمانی نقش موثری در برنامه‌ریزی‌های مدیریتی در سیستم‌های خدمات درمانی دارد. کسب رضایت بیمار یکی از عوامل مهم در حفظ موقعیت مرکز ارائه دهنده خدمات است (۲۱, ۲۰). یکی از مهم‌ترین مسئولیت‌های مدیران دانشکده‌ها و مراکز دولتی و یا مراکز وابسته به دانشگاه‌ها نظرسنجی از مراجعه‌کنندگان جهت شناسایی نقاط ضعف و قوت واحدها و ارائه آن به مدیران مسئول در کلینیک‌های تابعه به‌منظور رفع نقاط ضعف در ارتقا کیفیت خدمات توانبخشی و در نهایت ایجاد رضایت‌مندی بیشتر بیماران از خدمات ارائه شده می‌باشد (۲۲, ۵). از دیگر فواید بررسی رضایت‌مندی افزایش تعداد مراجعات و فراهم نمودن امکانات برای آموزش بهتر به دانشجویان رشته‌های مربوطه، درآمدزایی بهتر، بهبود فضای فیزیکی و تجهیزات و امکانات می‌باشد (۲۴, ۲۳). از این رو بر آن شدیم تا مطالعه‌ای در مورد میزان رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد و کلینیک‌های تخصصی آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، به عمل آوریم. احتمال داده می‌شد که عده‌ای از مصاحبه شوندگان به علت ملاحظات شخصی و اجتماعی پاسخ‌های صادقانه و صحیحی نداشته باشند. چرا که اغلب مصاحبه شوندگان ایرانی به علت شرم در مقابل مصاحبه شونده، پاسخ‌های رضایت‌مندانه‌تری را در حضور پرسشگر اظهار کنند تا اینکه همان سوالات را به صورت کتبی جواب بدهند (۲۵). ولی در مجموع به علت حجم نمونه قابل قبول و توضیح مقدماتی مصاحبه‌گر در مورد هدف تحقیق به نظرمی‌رسد نتایج حاصله قابل قبول و جهت اقدامات اصلاحی قابل استفاده باشد. اما انتخاب نمونه با حجم مناسب و انتخاب افراد به تناسب مراجعین هر کلینیک و توضیح مقدماتی مصاحبه گر به‌صورت شفاهی در مورد هدف تحقیق و نیز دقت در تکمیل پرسش‌نامه‌ها به علت انجام حضوری آن، از نکات مثبت تحقیق است به‌علاوه این که سوالات در ابعاد مختلف رضایت‌مندی طراحی شد. مطالعات نشان می دهد که بیماران با تحصیلات دانشگاهی (۲۶) و جوان بیشترین خدمات دندانپزشکی را دریافت می‌کنند (۲۷). مطالعه حاضر نشان داد که میانگین سنی مراجعین برابر ۴/۲۳ ± ۴۵/۸۶ می‌باشد، ولی بیشتر مراجعه‌کنندگان به این مراکز دارای تحصیلات زیر دیپلم بودند و اغلب در سنین ۵۰-۴۰ سال قرار داشتند. این نتایج با مطالعه درریز و همکاران که میزان رضایت‌مندی را در دانشکده دندانپزشکی تهران بررسی می‌کردند، مشابه بود. این امر می‌تواند مربوط به تفاوت‌های فرهنگی و اجتماعی جامعه مورد مطالعه ازقبیل دریافت هزینه خدماتی کمتر از اقشار بی‌بضاعت جامعه باشد و در نتیجه خصوصیات بیماران این مراکز نمی‌تواند تخمین دقیقی از کل بیماران جامعه دندانپزشکی کشور به دست دهد. فراوانی مراجعین زن از مرد بیشتر بود، متاهلین بیشتر از افراد مجرد به این مراکز مراجعه‌کرده‌اند و رضایت بیشتری نیز داشتند. اما در مطالعه حاجی‌صادقی به‌علاوه فاکتور تأهل با عدم رضایت رابطه معکوس داشت (۱۵)، هر چند در مقالات ایرانی چنین رابطه‌ای تأیید نشده است. مطالعات خارجی نیز چنین متغیری را در نظر نگرفتند، وجود چنین رابطه‌ای می‌تواند نشانگر سطح توقع بالاتر مجردین نسبت به افراد متأهل باشد. اکثریت افراد مراجعه‌کننده، ساکن شهر یزد بودند و بعضی آز آن‌ها ساکنین شهرستان‌های استان و ۸/۴٪ افراد مراجعه کننده از سایر استان‌ها بودند. این مطالعه نشان داد کسانی که تجربه حضور در کلینیک‌های مربوطه را داشته‌اند، رضایت‌مندی بیشتری نسبت به کسانی برای اولین بار به این سه مرکز مراجعه کرده‌اند، داشته‌اند. این مطالعه نشان داد کسانی که به‌صورت منظم هر شش ماه به این مراکز مراجعه می‌کنند، نسبت به کسانی که به‌صورت موردی مراجعه کرده‌اند، رضایتمندی بیشتری داشته‌اند. این مطالعه هم‌چنین نشان داد هر چقدر به‌صورت منظم‌تر و دفعات منظم ۶ ماهه مراجعه شود، میزان رضایت‌مندی نیز افزایش داشته است. بر خلاف مطالعه حاضر

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.18502/ssu.v29i4.6500]

حاجی‌صادقی و همکاران اظهار کردند که نارضایتی در افرادی که به‌طور منظم شش ماه یک‌بار به دندانپزشکی مراجعه می‌کنند و نیز کسانی که جهت معاینه دوره‌ای مراجعه کرده‌اند ونه نیاز درمانی خاص، بیشتر است (۱۵). از مقالات موجود تنها مطالعه Hashim این متغیرها را بررسی و رابطه مشابهی را تایید کرده است (۱۱). در سایر مطالعات بر اهمیت کلیدی " رابطه میان دندانپزشک و بیمار" در افزایش رضایت‌مندی تاکید شده است (۲۹, ۲۸, ۱۰). در مطالعه حاضر ۵۴/۱٪ مراجعین از نحوه برخورد دانشجویان و اساتید دانشکده دندانپزشکی یزد و راضی بودند. در دانشگاه و مراکز آموزشی، درمان زیر نظر اساتید با تجربه انجام می‌شود و به علت نظارت اساتید معمولاً نتیجه کار مقبول و موفق می‌باشد. اما تنها ۴۸/۳٪ از مراجعین از نحوه برخورد کادر پرستاری مراکز مربوطه راضی بودند، که لزوم ارتقای عملکرد کادر پرستاری به منظور افزایش رضایت‌مندی مراجعین، احساس می‌شود. مراجعین هم‌چنین از مدت زمان انتظار برای ورود به بخش درمانی مربوطه به میزان ۵۳/۷٪ راضی بودند پذیرفتن به موقع بیمار از عوامل موثر در شرکت منظم و همکاری به شمار می‌آید. نشان داده شده است که دو دلیل عمده شرکت نکردن بیماران در فرآیند درمان دندانپزشکی، طولانی شدن دوره درمان و بی‌نظمی سامانه ارائه این خدمات بوده است (۲۷, ۲۶). این امر تا حدود نسبتاً خوبی به دلیل برنامه‌ریزی مناسب و نظارت اساتید، دانشجویان موظف به حضور به موقع در کلینیک می‌باشند. مساله هزینه‌ها در دندانپزشکی یکی از مهم‌ترین مشکلات مراجعین کلینیک‌های دندانپزشکی است. در مطالعه Klingenberg و همکاران یکی از بیشترین انتقادات مربوط به هزینه‌ها بوده است (۳۰). مطالعه Stahlnacke و رزمی نیز بر اهمیت هزینه‌ها تاکید کرده‌اند (۳۱, ۱۶). و بیشترین میزان رضایت‌مندی در مورد هزینه‌های دریافتی به میزان ۸۰/۳٪ می‌باشد. در مطالعه حاجی‌فتاحی نیز ۶۸٪ بیماران از هزینه‌های دریافتی رضایت داشته‌اند (۲۵). مطالعه در ریز (۱۷) نیز نتایجی مشابه مطالعه حاضر به‌دست آورده است. پایین بودن بودن هزینه‌ها در دانشگاه نسبت به اکثر مراکز دیگر، همانگونه که انتظار می‌رفت اغلب بیماران از هزینه خدمات اعلام رضایت نموده‌اند. در دانشگاه هزینه خدمات نسبت به بخش خصوصی کاهش داده شده است، اما معمولاً هزینه کارهای لابراتواری بر عهده خود بیمار است که حتی با این وجود نیز نسب به بسیاری از مراکز مناسب‌تر است. رعایت اصول بهداشتی و جلوگیری از انتقال عفونت در مراکز درمانی بسیار اهمیت داد. خوشبختانه میزان رضایت‌مندی در مورد کنترل عفونت تا حدود زیادی مناسب بوده است (۶۷/۲٪). این مساله می‌تواند به رعایت کنترل عفونت توسط دانشجویان و نیز به کارگیری مسائل تئوری در حوزه بالینی مربوط باشد، ضمن آنکه نظارت سخت‌گیرانه اساتید مراکز در این مورد تا حد زیادی موثر است. بر خلاف مطالعه حاضر، مطالعه حاجی صادقی، بیشترین نارضایتی از بخش‌های پروتز بود. با توجه به نوع درمان ارائه شده در این بخش‌ها که مستلزم پایان درمان‌های اولیه در بخش‌های دیگر و انجام مراحل متعدد تشخیصی و درمانی می‌باشد که گاهی بیش از یک ترم طول می‌کشد، تأمین رضایت کامل بیماران امر مشکلی به نظر می‌رسد (۱۵). میزان رضایت‌مندی نشان از این دارد که مراجعین به میزان تقریبی ۶۰/۵٪ (۳۹/۵٪ نارضایتی) از این مراکز رضایت دارند. مطالعات متعددی روی ابعاد مختلف رضایت بیماران دندانپزشکی در ایران و دنیا انجام شده ولی معدودی از آن‌ها صراحتاً درصد نارضایتی بیماران را گزارش کرده‌اند از جمله مطالعه دکتر رزمی (۱۶) در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه تهران سال ۸۲ که میزان نارضایتی را ۴۲/۲٪ مراجعین عدم رضایت نشان داده شد. در مطالعه دانش کاظمی و همکاران که در مورد میزان رضایت‌مندی بیماران از دانشکده یزد در سال ۹۴ انجام شد میزان نارضایتی ۸/۴٪ بود که به معنی افزایش نارضایتی از دانشکده دندان‌پزشکی یزد می‌باشد (۱۸). در مطالعه مشابه در سال ۲۰۰۰ در شهر از میر ترکیه میزان رضایت مراجعین ۳۸/۶٪ بود (۱۰)، در حالیکه میزان رضایت مراجعین از دانشگاه منچستر ۸۹٪ بود (۳۲). صرف نظر از فرهنگ‌های مختلف، مهم‌ترین سهم در رضایت بیماران مربوط به ارتباط مناسب بین دندانپزشک و بیمار است

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.18502/ssu.v29i4.6500]

(۳۴, ۳۳, ۱۱). با تکیه بر این موضوع می‌توان دندانپزشکانی تربیت نمود که کیفیت درمان همراه با افزودن رضایت بیمار بالا ببرند. لذا برگزاری دوره‌هایی که بر این مبحث تاکید داشته باشد، در میان دروس اجباری دانشجویان می‌تواند در ارتقا کیفیت رضایت‌مندی بیماران موثر باشد.

نتیجه‌گیری

میزان رضایت بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی یزد و کلینیک‌های تخصصی آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در اندازه نسبتاً مطلوبی قرار دارد.

سپاس‌گزاری

این مقاله ناشی از طرح تحقیقاتی مصوب در مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی موثر بر سلامت دهان و دندان می‌باشد و از اختصاص بودجه به آن سپاس‌گزاری می‌شود.

حامی مالی: ندارد.

تعارض در منافع: وجود ندارد.

References:

1-Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. ***Conceptualisation of Patient Satisfaction: A Systematic Narrative Literature Review.*** Perspect Public Health 2015; 135(5): 243-50.

2-Ware Jr JE, Snyder MK, Wright WR, Davies AR. ***Defining and Measuring Patient Satisfaction with Medical Care***. Eval Program Plann 1983; 6(3-4): 247-63

3-Linder-Pelz S. ***Social Psychological Determinants of Patient Satisfaction: A Test of Five Hypotheses***. Soc Sci Med 1982; 16(5): 583-9.

4- Linder-Pelz S. ***Toward a Theory of Patient Satisfaction***. Soc Sci Med 1982; 16(5): 577-82.

5- Min Li, Douglas Bruce Lowrie, Cheng-Yu Huang, Xiang-Chan Lu***. Xiang-Evaluating Patients' Perception of Service Quality at Hospitals in Nine Chinese Cities by Use of the Servqual Scale***.Asian Pac J Trop Biomed 2015; 5(6): 497-504

6-Myles P, Williams D, Hendrata M, Anderson H, Weeks A. ***Patient Satisfaction after Anaesthesia and Surgery: Results of a Prospective Survey of 10,811 Patients***. Br J Anaesth 2000; 84(1): 6-10.

7-Thomason JM, Heydecke G, Feine JS, Ellis JS. ***How Do Patients Perceive the Benefit of Reconstructive Dentistry with Regard to Oral Health Related Quality of Life And Patient Satisfaction? A Systematic Review.*** Clin Oral Implants Res 2007;18:168-88.

8-Sondell K, Söderfeldt B, Palmqvist S. ***Dentist-Patient Communication and Patient Satisfaction in Prosthetic Dentistry.*** Int J Prosthodont 2002; 15(1): 28-37.

9-Schiro N, Phillips CL, Leonard RH, Roberts MW. ***Patient Satisfaction in a Dental School Setting***. J Dent Oral Health 2018; 5: 1-8.

10-Gürdal P, Çankaya H, Önem E, Dinçer S, Yílmaz T. ***Factors of Patient Satisfaction/Dissatisfaction in a Dental Faculty Outpatient Clinic in Turkey***. Community Dentistry and Oral Epidemiology 2000; 28(6): 461-9.

11-Hashim R. ***Patient Satisfaction with Dental Services at Ajman University, United Arab Emirates***. East Mediterr Health J 2005; 11(5-6): 913-21.

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.18502/ssu.v29i4.6500]

12-Längle G, Schmidt-Hackenberg M, Waschulewski H. ***Patient Satisfaction as a Marker of Psychiatric Treatment Quality-The TÜBB2000***. European Psychiatry 2002; 17(S1): 196s.

13-Mitsea AG, Karidis AG, Donta-Bakoyianni C, Spyropoulos ND. ***Oral health status in Greek children and teenagers,with disabilities.*** J Clin Pediatr Dent 2002; 26 (1): 111-18.

14-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***. J Dental Sci 2013; 8(2): 177-83.

15-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; 12(2): 62-73.[Persian]

16-Razmi H, Jafari Talari Mj. ***Evaluation of Patients ' Satisfaction Referred to Dentistry Faculty, Tehran University of Medical Sciences on 2003***. J Islamic Dental Association of IRAN (JIDA) 2005; 17(2): 82-9.

17-Dorriz H, Farid F, Seidi D. ***Evaluation of Patients' Satisfaction from Dental Care Services: TUMS, School of Dentistry, 1385-86.*** JDM 2010; 23(4): 249-55.

18-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.*** YJDR 2015; 4(2): 558-67.[Persian]

19-Ghapanchi J, Daghighafkar M, Azadi A, Sedaghati Shayesteh S. ***Patients' Satisfaction of Dental Care Provided in Shiraz Dental School 2013.*** J Dentistry (Shiraz University of Medical Sciences) Spring 2009; 10 (22): 83-86.**[**Persian**]**

20-Williams B. ***Patient Satisfaction: A Valid Concept?*** Soc Sci Med 1994; 38(4): 509-16.

21-Ziaei H, Katibeh M, Eskandari A, Mirzadeh M, Rabbanikhah Z, Javadi MA. ***Determinants of Patient Satisfaction with Ophthalmic Services.*** BMC Res Notes 2011; 4: 7.

22-Evanson O, Wu S. ***Comparison of Satisfaction with Comorbid Depression Care Models among Low-Income Patients with Diabetes***. J Patient Exp 2020; 7(5): 734-41.

23-Pascoe GC. ***Patient Satisfaction In Primary Health Care: A Literature Review and Analysis***. Eval Program Plann 1983; 6(3-4): 185-210.

24-Sitzia J, Wood N. ***Patient Satisfaction: A Review of Issues and Concepts***. Soc Sci Med 1997; 45(12): 1829-43.

25-Haji Fattahy F, Rezaie M, Valaie N, Khosravani Fard B, Haraji A, Mehrshadian M. ***Evaluation of Patients' Satisfaction of Departments in Islamic Azad University Dental Branch, in 2009***. J Res in Dental Sci 2010; 7(3): 26-32.[Persian]

26-Wunder GC. ***Things Your Most Satisfied Patients Won't Tell You***. J American Dental Association 1992; 123(10): 129-32.

27-Ter Horst G, De Wit C. ***Review of Behavioural Research in Dentistry 1987-1992: Dental Anxiety, Dentist-Patient Relationship, Compliance and Dental Attendance***. Int Dent J 1993; 43(3 Suppl 1): 265-78.

28-Berg E. ***Acceptance of Full Dentures***. Int Dent J 1993; 43(3 Suppl 1): 299-306.

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.18502/ssu.v29i4.6500]

29-Rankin JA, Harris MB. ***Patients' Preferences for Dentists' Behaviors***. J Am Dent Assoc 1985; 110(3): 323-7.

30-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.

31-Ståhlnacke K, Söderfeldt B, Unell L, Halling A, Axtelius B. ***Patient Satisfaction with Dental Care in One Swedish Age Cohort. Part II-What Affects Satisfaction.*** Swed Dent J 2007; 31(3): 137-46.

32-Crossley M, Blinkhorn A, Cox M. ***External Relations:'What Do Our Patients Really Want from Us?': Ivestigating Patients Perceptions of the Validity of the Chartermark Criteria***. Br Dent J 2001; 190(11): 602-6.

33-Lahti S, Tuutti H, Hausen H, Kaarianen R***. Patients' Expectations of an Ideal Dentist and their Views Concerning the Dentist They Visited: Do the Views Conform to the Expectations and What Determines How Well They Conform?*** Community Dent Oral Epidemiol 1996; 24(4): 240-4.

34-Barrios-Ipenza F, Calvo-Mora A, Velicia-Martín F, Criado-García F, Leal-Millán A. ***Satisfaction in the Peruvian Health Services: Validation and Application of the Healthqual Scale***. Int J Environ Res Public Health 2020;17(14): 5111.

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.18502/ssu.v29i4.6500]

Journal of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences
Vol 29| NO 4 | July 2021

Received: 14 Nov 2018
Accepted: 3 Dec 2019

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 2017-2018

Abdolrahim Davari[1], Ali Reza Daneshkazemi[2], Mohammad Hossein Amirzadeiranagh[3], Seyed Mohammad Reza Masoumi[†4]

Original Article

Introduction: Dental school clinics are one of the places where patients go to treatment. The importance of paying attention to patient's satisfaction with the quality of health care has an effective role in management planning in health care systems. The aim of this study was to evaluate the patients' satisfaction with dental services presented at the School of Dentistry and Educational Clinics of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in Yazd, Iran.

Methods: This descriptive cross-sectional study was performed on 770 patients referring to Yazd Dental School and specialized medical centers in Yazd in 2017. Data were analyzed using SPSS version 16 software, t-test, using ANOVA and Chi-square tests.

Results: The mean age of the patients was 45.86 ± 4.23. The mean total satisfaction score was 56.06 ± 4.68. Overall patient satisfaction with the services provided in three centers showed that, 105 patients (13.8%) were very dissatisfied, 154 (20.1%) were dissatisfied, 327 (42.6%) were satisfied, and 184 (23.5%) were very satisfied. There was no statistically significant difference among the satisfaction score, sex, and age group (P value> 0.05). There was a significant relationship among satisfaction score, and educational level, marital status and place of residence (P<0.05).

Conclusion: The results of this study indicate that the satisfaction of patients with the services provided by Dental School of Yazd Shahid Sadoughi University of Medical Sciencesand specialized education clinics dependent to Shahid Sadoughi University of Medical Sciences is relatively favorable.

Keywords: patient,| satisfaction, dental faculty, Yazd

Citation: Davari AR, Daneshkazemi AR, Amirzadeiranagh M.H, Masoumi S.M. **Assesment of patient's satisfaction on dental health services in dental school of Yazd Shahid Sadoughi Medical University and specialist educational clinics dependent to Yazd Shahid Sadoughi Medical University in Yazd 2017-2018.** J Shahid Sadoughi Uni Med Sci 2021; 29(4): 3681-92.

[1,2]Department of Restorative Dentistry, Social Determinants of Oral Health Research Center, School of Dentistry, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran.

[3,4]Dentist, Yazd, Iran.

***Corresponding author: Tel:** 09131523597**, email:** smrmasoumi1994@gmail.com

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-26]

[DOI: 10.18502/ssu.v29i4.6500]