مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد
دوره بیست و هشتم، شماره یک، فروردین ۱۳۹۹
تاریخ دریافت:۱۳۹۷/۱۱/۱۵
تاریخ پذیرش:۱۳۹۸/۲/۲۴

ارزیابی میزان رضایت‌مندی بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۷

مهناز حاتمی[۱]، حبیب خان‌زاده*[۲]، محمدحسین لطفی‌کامران[۳]

مقاله پژوهشی

مقدمه: با توجه به نیاز به اطلاع از میزان رضایت‌مندی بیماران در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد، مطالعه‌ای با هدف ارزیابی میزان رضایت‌مندی بیماران مراجعه‌کننده به بخش‌های ترمیمی، اندودانتیکس، پریودنتولوژی، پروتزهای دندانی و درمان جامع این دانشکده در سال ۱۳۹۷ انجام شد.

روش بررسی: در این مطالعه توصیفی - مقطعی، میزان رضایت‌مندی۲۶۷ نفر از بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی در ۵ بخش(پریودنتیکس، اندودنتیکس، ترمیمی و زیبایی، پروتز ثابت و متحرک و درمان جامع) دانشکده در پایان درمان با استفاده از پرسش‌نامه رضایت‌سنجی در دندانپزشکی (DSQ) ارزیابی گردید. پرسش‌نامه دارای ۱۹ سوال در ۳ حیطه درد، دسترسی و کیفیت درمان بود. داده‌ها، با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۷ و آزمون آماری T-test و ANOVA تجزیه و تحلیل شدند.

نتایج: میانگین سن بیماران مشارکت‌کننده در این مطالعه، ۱۱/۴± ۳۱/۹ بودکه ۶۳/۷٪ آن‌ها زن بوده‌اند. بر حسب یافته‌ها، میانگین نمره رضایت‌مندی کل در بیماران مورد مطالعه ۹/۲ ± ۶۸/۸ از ۱۰۰بود. میانگین نمره رضایت‌مندی در حیطه‌های درد، دسترسی و کیفیت درمان به ترتیب برابر با ۶۳/۹، ۶۵/۹ و ۷۲/۷ بود. در میزان رضایت‌مندی کل بیماران و هم‌چنین رضایت‌مندی در حیطه‌های مورد بررسی بر حسب سن، جنس، محل سکونت و بخش‌های مختلف درمانی دانشکده اختلاف آماری معناداری مشاهده نشد (P≥۰/۰۵) و فقط با افزایش سن رضایت‌مندی در حیطه درد افزایش معناداری داشت (P=۰/۰۱۴).

نتیجه‌گیری: میانگین نمره رضایت‌مندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی یزد در پنج بخش مذکور برابر با ۶۸/۸ و در حد مطلوب بود که نیاز هست تلاش بیشتری جهت افزایش رضایت‌مندی بیماران مراجعه کننده صورت پذیرد.

واژه‌های کلیدی: رضایت‌مندی بیمار، درد، دسترسی، کیفیت درمان، دانشکده دندانپزشکی

ارجاع: حاتمی مهناز، خان زاده حبیب، لطفی کامران محمدحسین. **ارزیابی میزان رضایت‌مندی بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد در سال ۱۳۹۷.** مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد ۱۳۹۹؛ ۲۸ (۱): ۹۳-۲۲۸۵.

۱- استادیار گروه پروتزهای دندانی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، یزد، ایران
۲- دانش‌آموخته دندانپزشکی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، یزد، ایران
۳- دانشیار گروه پروتزهای دندانی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد، یزد، ایران
*(نویسنده مسئول)؛ تلفن: ۰۹۳۶۳۸۶۲۵۶۹، پست الکترونیکی: habib.khanzadeh2@gmail.com ، صندوق پستی :۸۹۱۷۹۴۷۸۷۷

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-25]

[DOI: 10.18502/ssu.v28i1.3131]

مقدمه

یکی از اصول اساسی مدیریت خدمات بهداشتی- درمانی ارزشیابی سیستم است و یکی از جنبه‌های ارزشیابی، میزان رضایت از خدمات بهداشتی ارائه شده می‌باشد و رضایت دریافت‌کننده خدمات یکی از معیارهای بالابودن کارایی سیستم است (۱). یکی از مهم‌ترین شاخص‌های کیفیت ارائه خدمات در بخش‌های مختلف پزشکی میزان رضایت‌مندی مراجعان از خدمات ارائه شده در آن بخش می‌باشد (۲). خدمات درمانی پیچیده در چارچوب سازمان‌های ویژه‌ای صورت می‌گیرد که هدف از ایجاد دانشکده‌های دندانپزشکی، دستیابی به اهداف از پیش تعیین شده‌ای است که راه رسیدن به آن کسب رضایت بیماران با ارئه خدمات پذیرش، رفاهی و مسئولیت‌پذیری پرسنل درمانی در ارائه صحیح و به موقع خدمات درمانی به بیمار می‌باشد. رضایت بیمار نشان‌دهنده انجام صحیح خدمات بوده و بیشتر ناشی از رفتار پرسنل و عملکرد آن‌هاست (۳). مشتریان خدمات دندانپزشکی انتظار دریافت خدمات خوب و عالی از ارائه‌کنندگان خدمات دارند و در حال حاضر این موضوع یک اولویت برای مدیران و مسئولین این بخش می‌باشد. رضایت مراجعه‌کنندگان به بخش‌های دندانپزشکی جهت درمان تحت تاثیر عوامل متعدد و گوناگون است و دریافت عکس‌العمل و بازتاب نظر بیماران و رضایت‌مندی آن‌ها از خدمات ارائه شده برای مدیران و ارئه‌کنندگان خدمات بسیار مهم و ارزشمند است زیرا از این طریق در جهت رفع کاستی‌ها و بهبود بیشتر خدمات مفید و نقاط قوت اقدام خواهند کرد. رضایت بیمار از خدمات دریافتی یکی از ارکان سیستم های ارتقای کیفیت می‌باشد (۴). رضایت بیماران از خدمات درمانی در پیشگیری و درمان بیماری‌ها نقش بسزایی دارد، به‌طوری که با افزایش رضایت بیماران، بهبودی جسمی و روانی بهتر و سریع‌تر صورت می‌پذیرد و با انجام صحیح و به‌موقع دستورالعمل‌های درمانی، پیشرفت معالجات و دستیابی به هدف اصلی درمان یعنی بهبود بیماران با سرعت بیشتری انجام خواهد شد (۵).

ارزیابی رضایت بیمار چارچوبی را برای ارزیابی سیستم‌های درمانی دندانپزشکی فراهم کرده و مقایسه مراکز درمانی گوناگون و درمان‌های متنوع در یک مرکز را میسر می‌سازد. Mason مطالعه‌ای در ارتباط با رضایت‌مندی بیماران از کارهای دندانپزشکی در انگلستان انجام داد و به این نتیجه رسید، که بایستی رضایت بیمار به‌عنوان کلیدی‌ترین معیار در کار دندانپزشکی مد نظر قرار بگیرد (۶). در مطالعات متعدد و مختلفی، میزان رضایت‌مندی مراجعین در مراکز درمانی پزشکی و دندانپزشکی مورد بررسی قرار گرفته است. چنانچه در مطالعه مروری Ahmady و همکاران در سال ۲۰۱۵ این گونه تشریح شد که تعیین ابعاد مورد استفاده در نظرسنجی های رضایت بیمار در کلینیک های دندانپزشکی می‌تواند به ارائه دهندگان خدمات درمانی دندانپزشکی در ارائه بالاترین کیفیت مراقبت کمک کند (۷). سیدمجیدی و همکاران در مطالعه‌ای در سال ۱۳۸۹، میانگین نمره رضایت‌مندی بیماران از خدمات درمانی ارائه شده را ۲۷/۸۴ از سقف ۴۰ گزارش کرد و میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات ارائه شده دانشکده دندانپزشکی بابل در حد نسبتاً مطلوب ارزیابی کرد (۳). در مطالعه پاکدامن و همکاران (۸) نیز میزان رضایت‌مندی بیماران مراجعه کننده به کلینیک‌های درمانی دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران در اندازه نسبتاً مطلوبی ارزیابی شد و مهم‌ترین علل نارضایتی مراجعین به کلینیک پس از مدت انتظار و نوبت‌دهی، کنترل درد و عدم ارائه خدمات پیشگیرانه بوده است. در مطالعه Al-Mudaf و همکاران در سال ۲۰۰۳ در مرکز دندان‌پزشکی الامیری کویت، کمترین میزان رضایت‌مندی بیماران از زمان انتظار طولانی برای ملاقات با دندانپزشک گزارش شد (۹).

ارزیابی رضایت‌مندی بیماران دانشکده‌های دندانپزشکی به عنوان مراجعین و خدمت گیرندگان اصلی در سیستم آموزشی- درمانی دندانپزشکی از ارکان مهم در بررسی کیفیت آموزشی بخش‌ها است، استفاده از دیدگاه آن‌ها به‌منظور یافتن نقاط ضعف و قوت و ارائه راه کارهای مناسب به منظور بهبود کیفی و کمی آموزش می‌تواند راهگشا و مؤثر باشد. از سوی دیگر، این ارزیابی می‌تواند انگیزه حضور و همکاری گروه‌های آموزشی و اساتید و مسئولان را در عرصه‌های آموزشی دانشجویان، بهبود بخشد (۱۰). نیاز هست که رضایت‌مندی بیماران به‌عنوان یک

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-25]

[DOI: 10.18502/ssu.v28i1.3131]

اصل در تفکر دانشجویان بعد از فراغت از تحصیل هنگامی که به‌عنوان درمانگر در جامعه مشغول می‌شوند نهادینه شود تا از این طریق، هدف آموزشی دانشکده‌های دندانپزشکی تحقق یابد (۳). با توجه به مطالب مذکور و نبود مطالعه‌ای که میزان رضایت‌مندی در بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی یزد را سنجیده باشد، این مطالعه با هدف بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران از ارایه خدمات در۵ بخش آموزشی- درمانی دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید صدوقی یزد انجام شد.

روش بررسی

این تحقیق به روش توصیفی- تحلیلی از نوع مقطعی بر روی بیماران درمان شده در ۵ بخش دانشکده شامل بخش‌های ترمیمی، اندودانتیکس، پریودنتولوژی، پروتزهای دندانی و درمان جامع مراجعه‌کننده به بخش‌های مختلف انجام گرفت. حجم نمونه با در نظر گرفتن سطح اطمینان ۹۵٪ و اندازه رضایت حداقل ۵۰٪ و خطای برآوردی ۵٪، تعداد ۲۵۰ نفر بوده است که برای هر کدام از ۵ بخش مورد مطالعه تعداد ۵۰ نمونه در نظر گرفته شد و داخل هر بخش نمونه‌گیری به روش ساده تصادفی ساده آن‌قدر ادامه یافت تا تعداد پرسش‌نامه‌های موردنیاز هر بخش تکمیل گردید. در این مطالعه، پرسش‌نامه رضایت‌سنجی در دندانپزشکی (DSQ) که جهت ارزیابی میزان رضایت بیماران در کلینیک عمومی دندانپزشکی توسط مؤسسه Rand (۱۱) طراحی شده است، جهت جمع‌آوری و گردآوری اطلاعات در این مطالعه به کار گرفته شد. این پرسش‌نامه در مطالعه پاکدامن و همکاران در سال ۱۳۹۲ از زبان انگلیسی به فارسی ترجمه شده و به منظور ارزیابی صحت ترجمه مجدداً به انگلیسی برگردانده و با نسخه اصلی مقایسه گردیده است و اصلاحات جزیی، به‌منظور بومی‌سازی پرسش‌نامه انجام گرفته است و هم‌چنین روایی و پایایی آن در آن تحقیق مورد تایید قرار گرفته است (۸). پرسش‌نامه در دو بخش شامل ویژگی‌های دموگرافیک و ۱۹ سوال که پاسخ‌های آن‌ها در مقیاس لیکرت از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم طراحی شده است.

در انتهای درمان، بیماران نسبت به اهداف انجام تحقیق آگاه گردیده و پس از جلب رضایت آن‌ها، پرسش‌نامه تکمیل گردید. بیماران درمان شده در بخش پروتزهای متحرک، پس از جلسه دوم فالوآپ پرسش‌نامه را تکمیل نمودند. این پرسش‌نامه دارای ۱۹ سوال و ۳ حیطه درد، دسترسی و کیفیت درمان می‌باشد. نمره کل در هر حیطه از مجموع نمرات محاسبه شد و رضایت کلی شامل نمره کلیه سؤالات می‌باشد. حداکثر نمره رضایت‌مندی ۹۵ و حداقل نمره ۱۹ بود که به‌صورت محاسبه بر مبنای ۱۰۰ در نظر گرفته شد. برای محاسبه میانگین حیطه‌ها، مجموع نمرات هر حیطه بر حداکثر نمره هر حیطه تقسیم و در ۱۰۰ ضرب شد. به‌منظور مقایسه مجموع نمره در هر حیطه و در کل به‌صورت استاندارد از ۱۰۰ محاسبه و میانگین و انحراف معیار در آن حیطه گزارش گردید. میانگین نمره رضایت‌مندی بیماران مراجعه‌کننده بر مبنای ۱۰۰ در ۴ مقیاس طبقه‌بندی شد به‌طوری که نمره کمتر از ۲۵ به عنوان رضایت‌مندی بسیار نامطلوب،۵۰-۲۵ (نامطلوب)، ۷۵-۵۰ (مطلوب) و ۱۰۰-۷۵ (بسیار مطلوب) در نظر گرفته شد.

تجزیه و تحلیل آماری

داده‌ها با استفاده از پرسش‌نامه جمع‌آوری شده و سپس با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۷ و آزمون‌های آماری T-test، ANOVA و آزمون هم‌بستگی پیرسون تجزیه و تحلیل شد. سطح معنی‌داری در این مطالعه ۰/۰۵در نظر گرفته شد.

ملاحظات اخلاقی

پروپوزال این مطالعه توسط دانشگاه علوم پزشکی شهید صدوقی یزد تایید شد (کد اخلاق: IR.SSU.REC.1397.105).

نتایج

با توجه به نتایج، میانگین سن بیماران مشارکت‌کننده در این مطالعه ۳۱/۹ سال بود که ۶۳/۷٪ آن‌ها زن بودند. ۴۳/۱٪ بیماران مورد مطالعه دارای تحصیلات زیردیپلم بودند و بیشترین درصد فراوانی بیماران را به خود اختصاص دادند و پس از آن بیماران دارای سطح تحصیلات دیپلم با ۳۰/۳٪ قرار داشتند. ۹۵/۱٪ بیماران در شهر سکونت داشتند.

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-25]

[DOI: 10.18502/ssu.v28i1.3131]

با توجه به یافته‌های این مطالعه، میانگین نمره رضایت‌مندی بیماران در حیطه کیفیت درمان با ۷۲/۶ از ۱۰۰، دارای بیشترین مقدار بود. میانگین کل نمره رضایت‌مندی بیماران از خدمات دانشکده دندانپزشکی یزد نیز برابر با ۶۸/۸ از ۱۰۰ بود که نمرات حداقل و حداکثر به ترتیب برابر با ۴۴/۲ و ۹۵/۸ بود (جدول ۱). مقایسه میانگین حیطه‌های رضایت‌مندی بر حسب جنسیت با استفاده از آزمون تی استیودنت مستقل در جدول ۲ ارائه شده است که بر اساس آن، در هیچ‌کدام از حیطه‌های رضایت‌مندی تفاوت معناداری بین بیماران مرد و زن مشاهده نشد هر چند که در کل و در تمام حیطه‌های مورد بررسی تا حدودی میانگین نمره رضایت‌مندی مردها بیشتر بود و مردها به میزان بیشتری از خدمات دانشکده دندانپزشکی رضایت داشتند که این تفاوت معنادار نبود (جدول ۲). بر حسب یافته‌های این مطالعه، تفاوت معناداری بین بخش‌های مختلف مورد مطالعه از نظر میانگین نمره حیطه‌های رضایت‌مندی مشاهد نشد (P>۰/۰۵). هر چند که نمره رضایت‌مندی کل بیماران در بخش اندودنتیکس با نمره ۷۰/۵ بیشترین و در پروتز ثابت و متحرک با میانگین نمره حدود ۶۷ کمترین بود و در کل از بخش پروتز رضایت به نسبت کمتری داشتند (جدول ۳).

در بیماران با سطوح تحصیلی مختلف، تفاوت قابل ملاحظه‌ای از نظر رضایت‌مندی در حیطه‌های مختلف و رضایت‌مندی کل از خدمات دانشکده یافت نشد (P>۰/۰۵). بیماران فوق‌دیپلم در تمامی حیطه‌های رضایت‌مندی دارای کمترین میزان رضایت از خدمات دانشکده دندانپزشکی یزد بودند (جدول ۴). مقایسه میانگین حیطه‌های رضایت‌مندی بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی یزد بر حسب محل سکونت با استفاده از آزمون تی استیودنت مستقل در جدول ۵ ارائه شده است که بر اساس آن، در هیچ‌کدام از حیطه‌های رضایت‌مندی و در کل تفاوت معناداری بین بیماران روستایی و شهری مشاهده نشد (P>۰/۰۵) و نمرات رضایت‌مندی در هر دو حالت بسیار نزدیک به هم بود. بررسی و تحلیل ارتباط سن بیماران با رضایت‌مندی آن‌ها از خدمات دانشکده دندانپزشکی یزد با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که فقط در حیطه درد ارتباط آماری معنی‌دار بین سن و میزان رضایت‌مندی مشاهده شده است که با افزایش سن بیماران میزان رضایت‌مندی آن‌ها افزایش یافته است (P≤۰/۰۵) و در سایر حیطه‌های مورد مطالعه ارتباط آماری معنادار ملاحظه نشد(P>۰/۰۵).

جدول ۱: میانگین، حداقل و حداکثر نمره حیطه‌های رضایت‌مندی بیماران از خدمات ارائه شده در پنج بخش دانشکده دندانپزشکی یزد

حیطه‌های رضایت‌مندی	انحراف معیار ± میانگین	حداقل	حداکثر
حیطه درد	۶۳/۹۷ ± ۱۶/۳۶	۲۶/۷	۱۰۰
حیطه دسترسی	۶۵/۹۴ ± ۱۱/۴۳	۳۱/۴	۱۰۰
حیطه کیفیت درمان	۷۲/۶۶ ± ۱۰/۴۹	۳۳/۳	۱۰۰
کل	۶۸/۸۱ ± ۹/۲۲	۴۴/۲	۹۵/۸

جدول ۲: میزان رضایت‌مندی بیماران مورد مطالعه در حیطه‌های مختلف بر حسب جنسیت

حیطه‌های رضایت‌مندی	انحراف معیار ± میانگین		t	P-value
	مرد	زن		
حیطه درد	۶۶/۴۶ ± ۱۶/۵۶	۶۲/۵۴ ± ۱۶/۱۲	۱/۸۸۸	۰/۰۶۰
حیطه دسترسی	۶۷/۲۷ ± ۱۲/۰۷	۶۵/۱۹ ± ۱۱/۰۲	۱/۴۳۳	۰/۱۵۳
حیطه کیفیت درمان	۷۶/۲۵ ± ۱۲/۶۲	۷۴/۵۳ ± ۱۰/۵۸	۱/۱۹۰	۰/۲۳۵
کل	۷۰/۰۷ ± ۱۰/۱۳	۶۸/۱۰ ± ۸/۶۰	۱/۶۸۱	۰/۹۴

آزمون آماری: تی استیودنت مستقل (Independent-sample T Test)

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-25]

[DOI: 10.18502/ssu.v28i1.3131]

جدول ۳: میزان رضایتمندی بیماران مورد مطالعه در بخش‌های مختلف دانشکده دندانپزشکی یزد

حیطه‌های رضایت‌مندی	انحراف معیار ± میانگین					P-value
	پریودنتیکس	اندودنتیکس	ترمیمی و زیبایی	پروتز ثابت و متحرک	درمان جامع	
حیطه درد	۶۲/۸۰ ± ۱۷/۴۱	۶۵/۰۳ ± ۱۶/۴۸	۶۳/۳۳ ± ۱۶/۰۸	۶۴/۲۶ ± ۱۵/۱۶	۶۴/۳۶ ± ۱۷/۰۵	۰/۹۶۲
حیطه دسترسی	۶۵/۸۸ ± ۱۱/۳۹	۶۸/۳۵ ± ۱۰/۳۱	۶۵/۸۱ ± ۹/۷۶	۶۳/۷۱ ± ۱۱/۶۴	۶۵/۸۶ ± ۱۳/۵۵	۰/۳۷۳
حیطه کیفیت درمان	۷۲/۰۸ ± ۱۲/۳۷	۷۴/۰۰ ± ۱۰/۳۷	۷۲/۳۸ ± ۹/۵۰	۶۹/۷۷ ± ۱۰/۶۶	۷۴/۷۱ ± ۹/۲۸	۰/۱۳۳
کل	۶۸/۳۳ ± ۱۰/۵۱	۷۰/۵۰ ± ۸/۸۳	۶۸/۵۳ ± ۷/۱۵	۶۶/۶۷ ± ۹/۶۰	۶۹/۸۱ ± ۹/۶۸	۰/۲۵۴

آزمون آماری: آنالیز واریانس یک‌طرفه (One-way ANOVA)

جدول ۴: میزان رضایتمندی بیماران مورد مطالعه در حیطه‌های مختلف بر حسب سطوح تحصیلی

حیطه‌های رضایت‌مندی	انحراف معیار ± میانگین				P-value
	زیردیپلم	دیپلم	فوق دیپلم	لیسانس	
حیطه درد	۶۳/۰۷ ± ۱۵/۳۷	۶۴/۳۶ ± ۱۷/۰۳	۵۹/۶۶ ± ۱۵/۳۶	۶۶/۸۱ ± ۱۷/۳۴	۰/۴۵۶
حیطه دسترسی	۶۵/۹۶ ± ۱۱/۰۵	۶۵/۴۶ ± ۱۲/۳۴	۶۲/۵۷ ± ۱۱/۷۵	۶۸/۸۳ ± ۱۰/۶۸	۰/۲۶۹
حیطه کیفیت درمان	۷۲/۶۶ ± ۱۰/۱۰	۷۱/۵۵ ± ۱۰/۹۴	۷۰/۷۷ ± ۱۱/۲۲	۷۴/۴۴ ± ۹/۷۶	۰/۱۸۲
کل	۶۸/۶۷ ± ۸/۶۸	۶۸/۱۷ ± ۹/۵۵	۶۶/۰۰ ± ۸/۵۵	۷۱/۱۷ ± ۹/۶۳	۰/۲۰۵

آزمون آماری: آنالیز واریانس یک‌طرفه (One-way ANOVA)

جدول ۵: میزان رضایتمندی بیماران مورد مطالعه در حیطه‌های مختلف بر حسب محل سکونت

حیطه‌های رضایت‌مندی	انحراف معیار ± میانگین		t	p-value
	شهر	روستا		
حیطه درد	۶۳/۹۸ ± ۱۶/۵۳	۶۳/۹۸ ± ۱۲/۹۴	۰/۸۶	۰/۹۳۲
حیطه دسترسی	۶۵/۹۸ ± ۱۱/۳۶	۶۵/۲۷ ± ۱۳/۳۹	۰/۲۱۸	۰/۸۲۸
حیطه کیفیت درمان	۷۵/۱۴ ± ۱۱/۴۸	۷۵/۶۰ ± ۹/۳۰	-۰/۱۴۳	۰/۸۸۶
کل	۶۸/۸۱ ± ۹/۳۰	۶۸/۹۸ ± ۷/۷۴	-۰/۰۶۷	۰/۹۴۶

آزمون آماری: تی استیودنت مستقل (Independent-sample T Test)

جدول ۶: ضریب همبستگی سن با رضایت‌مندی بیماران از خدمات دانشکده دندانپزشکی یزد در حیطه های مختلف

متغیر	حیطه درد		حیطه دسترسی		حیطه کیفیت درمان		کل	
	r	P-value	r	P-value	r	P-value	r	P-value
سن	۰/۱۴۹	۰/۰۱۴*	۰/۰۹۶	۰/۱۱۷	-۰/۰۴۰	۰/۵۱۴	۰/۰۶۴	۰/۲۹۶

آزمون آماری: ضریب همبستگی پیرسون (Pearson Corellation Coeficeint)

بحث

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 می‌باشد (۱۲). سیستم‌های بهداشتی و درمانی چه در درون کشور و چه در دیگر نقاط دنیا هر یک به شیوه‌ای خواستار بهبود کیفیت خدمات خود و افزایش رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان هستند (۱۳). میانگین نمره رضایت‌مندی

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-25]

[DOI: 10.18502/ssu.v28i1.3131]

بیماران از خدمات دانشکده دندانپزشکی یزد در حیطه کیفیت درمان حدود ۷۲ یافت شد که بیشترین میزان را در بین حیطه‌های مورد مطالعه به خود اختصاص داد. نمره کل رضایت‌مندی بیماران از خدمات دانشکده دندانپزشکی یزد نیز برابر ۶۸/۸ بود که با توجه به میانگین نمره رضایت‌مندی، میزان رضایت‌مندی بیماران از خدمات مطلوب بود. در مطالعه پاکدامن و همکاران (۸) که در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران انجام شد، میانگین نمره حیطه‌های مختلف در حیطه درد، دسترسی، کیفیت درمان و رضایت کلی به ترتیب برابر ۵۸، ۵۹، ۶۸ و۶۲ بود که از لحاظ نسبت و درجه-بندی رضایت‌مندی در حیطه‌های مختلف با نتایج این مطالعه مطابقت دارد هر چند که در مطالعه حاضر، میزان رضایت‌مندی تا حدودی بیشتر بود. در این مطالعه حیطه دسترسی نیز دارای میانگین نمره کمتری نسبت به میانگین کل بود که احتمالاً به دلیل مکان نامناسب دانشکده می‌باشد که در مطالعه حاجی-فتاحی و همکاران (۱۲) و Hashim (۱۴) نیز به این موضوع اشاره شده است.

در مطالعه مسعوی‌راد و همکاران (۲) نمره میانگین رضایت‌مندی بیماران از بخش اندودنتیکس دانشکده دندانپزشکی گیلان ۵۳/۸ از ۶۰ بود. در مطالعه‌ای دیگر، میانگین نمره رضایت‌مندی بیماران از خدمات درمانی ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی بابل ۲۷/۸ از سقف ۴۰ به دست آمد (۳). در مطالعه Gürdal و همکاران (۱۵) میزان رضایت‌مندی بیماران از دانشکده دندانپزشکی ازمیر ترکیه ۳۸/۶٪ به دست آمد که کمتر از میزان رضایت‌مندی بیماران در این مطالعه است که احتمالاً به‌دلیل تفاوت در نوع و طراحی سوالات پرسش‌نامه و مصاحبه و هم‌چنین تفاوت در جامعه مورد مطالعه است که بیش از ۷۰٪ بیماران مورد مطالعه ایشان دارای تحصیلات عالی و سطح درآمد بالا بودند. طبق یافته‌های این مطالعه، در هیچ کدام از حیطه‌های رضایت‌مندی تفاوت معناداری بین بیماران مرد و زن مراجعه کننده به بخش‌های دانشکده دندانپزشکی یزد مشاهده نشد که با یافته‌های مسعوی‌راد و همکاران (۲)، سیدمجیدی و همکاران (۳) و Gürdal و همکاران (۱۵) مطابقت دارد. هر چند که در کل و در تمام حیطه‌های مورد بررسی تا حدودی مردها از خدمات دانشکده دندانپزشکی رضایت بیشتری داشتند که این تفاوت معنادار نبود. در مطالعه Ali (۱۶) زن‌ها از خدمات دندانپزشکی رضایت بیشتری داشتند که با یافته‌های این مطالعه مغایرت دارد که احتمالا به دلیل تفاوت در محیط های بیمارستانی و ارائه متفاوت خدمات در جهت جلب رضایت بیشتر زن‌ها بود. بیماران در کل از بخش پروتز رضایت به نسبت کمتری داشتند. دلیل این امر می‌تواند نیاز به جلسات درمانی بیشتر و نیاز به رفت و آمد بیشتر بیماران جهت تکمیل درمان در بخش پروتز نسبت به دیگر بخش‌ها باشد. هم‌چنین میانگین سنی بیماران مراجعه‌کننده به بخش پروتز متحرک بالاتر بود و همین امر می‌تواند علت نارضایتی بیشتر باشد. در مطالعه Mascarenhas (۱۱) رضایت‌مندی بیماران از خدمات کلینیک درمان جامع نسبت به سایر بخش‌ها تفاوت معناداری نشان نداد که با یافته‌های مطالعه ما مطابقت دارد. به‌طورکلی به‌علت ماهیت متفاوت درمان در هر بخش و هم‌چنین نسبت به درمان جامع مقایسه سطح رضایت مندی هر بخش نسبت به بخش دیگر چالش برانگیز می باشد. بیماران فوق‌دیپلم در تمامی حیطه‌های رضایت‌مندی دارای کمترین میزان رضایت از خدمات دانشکده دندانپزشکی یزد بودند. در حیطه‌های مختلف مورد مطالعه و هم‌چنین رضایت‌مندی کل اختلاف معناداری بین سطوح مختلف تحصیلی مشاهده نشد که با یافته‌های سیدمجیدی و همکاران (۳) مطابقت دارد. در مطالعه مسعوی‌راد و همکاران (۲) بین سطح سواد و میزان رضایت‌مندی ارتباط معناداری وجود داشت که با یافته‌های این مطالعه مغایرت دارد که احتمالاً به دلیل تفاوت در نوع مطالعه و سال انجام مطالعه باشد که در مطالعه اشاره شده، بیماران مراجعه کننده به بخش اندودنتیکس در سال ۱۳۸۳ مورد مطالعه قرار گرفتند. در این مطالعه در حیطه درد با افزایش سن بیماران میزان رضایت‌مندی آن‌ها افزایش معناداری یافت و در سایر حیطه‌های مورد مطالعه ارتباط آماری معنادار ملاحظه نشد. در مطالعه Sener (۴) بین رضایت‌مندی بیماران بیمارستان‌های

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-25]

[DOI: 10.18502/ssu.v28i1.3131]

دانشگاه دوملوپینر کوتاهیه و سن آن‌ها ارتباط آماری معنی‌داری گزارش نشد که با یافته‌های این مطالعه مطابقت دارد. در مطالعه سیدمجیدی و همکاران (۳) با افزایش سن میزان رضایت بیماران دانشکده دندانپزشکی بابل افزایش یافت و علت آن را به کاهش سطح توقعات بیمار در سنین بالاتر، صبر وحوصله بیشتر آن‌ها، هم‌چنین درگیری کمتر شغلی و اجتماعی آنان و داشتن زمان بیشتر جهت مراجعات مکرر به منظور انجام درمان‌های دندانپزشکی نسبت دادند. آموزش شیوه‌های صحیح رفتاری به دانشجویان علاوه بر آموزش دقیق مباحث عملی دندانپزشکی دلیل مهمی بر افزایش رضایت‌مندی بیماران است (۱۲). هم‌چنین نیاز به توجه بیشتر مسئولین برای افزایش بهبود کیفیت آموزش عملی احساس می‌شود. به نظر می رسد با ایجاد امکانات رفاهی مناسب‌تر نظیر فضای مناسب برای انتظار بیماران و بهبود روند پذیرش و نصب تابلوهای اطلاع‌رسانی و سیستم وقت‌دهی آنلاین جهت بخش‌های مختلف، می‌توان به افزایش میزان رضایت‌مندی بیماران دست یافت. هم‌چنین با توجه به رضایت‌مندی بیشتر مراجعین در بخش اندودنتیکس، عملکرد و رویه این بخش در جلب رضایت بیماران را می‌توان به عنوان الگو و راه‌کاری جهت افزایش جلب رضایت بیماران در سایر بخش‌های مورد مطالعه به کار برد.

نتیجه‌گیری

یافته‌های این مطالعه نشان داد که میزان رضایت بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی یزد با نمره کل ۶۸/۸۱ در حد مطلوبی قرار دارد هرچند که نیاز است که با برطرف کردن جنبه‌های اثرگذار منفی و تقویت نقاط قوت به ویژه ارایه خدمات پیشگیرانه به بهبود و افزایش هر چه بیشتر میزان رضایت‌مندی بیماران مراجعه کننده دست یافت. میانگین نمره رضایت‌مندی بیماران در حیطه کیفیت درمان با ۷۲/۶ بیشترین مقدار در بین حیطه‌های مورد مطالعه بوده است و با توجه به اینکه رضایت‌مندی کمتر بیماران در حیطه‌های درد و دسترسی به‌ترتیب با میانگین نمره ۶۳/۹۷ و ۶۵/۹۴ بوده است، نیاز است که به‌منظور افزایش میزان رضایت‌مندی بیماران و تمرکز بر این حیطه‌ها تلاش شود و با بهبود شرایط دسترسی و هم‌چنین استفاده از روش‌های کاهش درد و به‌خصوص ایجاد ارتباط بهتر و ایجاد حس درک درد به‌صورت متقابل در رضایت بیشتر بیماران کوشید.

سپاس‌گزاری

این پژوهش حاصل پایان‌نامه دانشجویی دکتر حبیب خان‌زاده می‌باشد که در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی یزد انجام شده است. بدین وسیله از تمامی اساتید، کارکنان و مراجعین محترمی که در انجام این مطالعه ما را یاری نمودند، سپاس‌گزاری و قدردانی می‌گردد. منابع مالی انجام این مطالعه توسط محققین تامین شده است.

حامی مالی: منابع مالی انجام این مطالعه توسط محققین تامین شده است

تعارض در منافع: وجود ندارد.

References:

1- Khodavaisi M, Alah Verdipour H. ***The Study of Knowledge and Satisfaction of Hamedan Residents about the City Health Care Centers in 1998.*** Teb Va Tazkieh 2002; 44: 64-71. [Persian]

2- Masoodirad H, Tabari R, Arefian M R. ***An Assessment of Patient's Satisfaction toward Endodontics Department, Guilan Dental School (2003 – 2004).*** The Journal of Islamic Dental Association of IRAN (JIDA) 2005; 17(55): 81-8. [Persian]

3- Seyedmajidi M, Motallebnejad M, Bijani A, Sabbagzadeh M. ***Defining Effective Factors on Patients' Satisfaction Referring to Dental Faculty in Babol University of Medical Sciences: A Principle***

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-25]

[DOI: 10.18502/ssu.v28i1.3131]

Step to Socially Accountable Medical Education. Medical Education Development Center 2013; 1(2): 58-66. [Persian]

4- Şener HY. ***Improving Patient Satisfaction in Health Services: An Application at Dumlupinar University Kutahya Evliya Celebi Education & Research Hospital***. European Journal of Business and Management 2014; 6(30): 172-81.

5- Noshiravani Y, Salarzehi H, kord B. ***The Study of Relationship between Health Services Quality Dimensions and Patient's Satisfaction and Loyalty.*** Journal of Zabol University of Medical Sciences and Health Services 2013; 4(4): 63-70. [Persian]

6- Mason D. ***General Dental Practice--Challenges and Opportunities: A Personal View***. Br Dent J 1995; 179: 350-54.

7- Ahmady AE, Pakkhesal M, Zafarmand AH, Lando HA. ***Patient Satisfaction Surveys in Dental School Clinics: A Review and Comparison***. Journal of Dental Education 2015; 79(4): 388-93.

8- Pakdaman A, Khormali A, Shamshiri A R. ***Patient Satisfaction- Comparison of the Comprehensive Care Model with Traditional Model of Delivering Dental Services in Tehran University of Medical Sciences***. JDM 2013; 26 (4):234-42. [Persian]

9- Al-Mudaf BA, Moussa MA, Al-Terky MA, Al-Dakhil GD, El-Farargy AE, Al-Ouzairi SS***. Patient Satisfaction with Three Dental Specialty Services: A Center-Based Study***. Medical Principles and Practice 2003; 12(1): 39-43.

10- Eslamipour F, shirban F, refaee P. ***Assessment of Dental Students' Satisfaction of Clinical Departments in Isfahan Dental School***. Iranian Journal of Medical Education 2011; 10 (5): 625-33. [Persian]

11- Mascarenhas AK. ***Patient Satisfaction with the Comprehensive Care Model of Dental Care Delivery***. J Dent Educ 2001; 65(11): 1266-71.

12- 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 Dent Sci 2010; 7(3): 23-9. [Persian]

13- Ghapanchi J, Daghigh Afkar M, Azadi A, Sedaghati S. ***Satisfaction of Clients from Presented Services in Shiraz Dental School***. Journal of dentistry, Shiraz University of medical sciences 2009; 10(1): 83-6. [Persian]

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

15- 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.

16- Ali DA***. Patient Satisfaction in Dental Healthcare Centers***. European Journal of Dentistry 2016; 10(3): 309-314.

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-25]

[DOI: 10.18502/ssu.v28i1.3131]

Journal of Shahid Sadoughi University of Medical Sciences
Vol 28| NO 1 | Apr 2020

Received: 4 Feb 2019
Accepted: 14 May 2019

Evaluation the satisfaction of patients referred to the School of Dentistry, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in Yazd, 2018

Mahnaz Hatami[1], Habib Khanzadeh[†2], Mohammad Hossein Lotfi kamran[3]

Original Article

Introduction: According to the need to know about patient satisfaction in Shahid Sadoughi Dentistry School of Yazd, this study was conducted to evaluate the satisfaction of patients referred to the Department of Restorative, Endodontics, Periodontology, Prosthodontics and Comprehensive Therapy in 2018.

Methods: In this descriptive cross-sectional study, the satisfaction rate of 267 patients referred to the School of Dentistry in 5 sections (Periodontics, Endodontics, Restorative, Prosthodontics, and Comprehensive Therapy) at the end of treatment was evaluated using a Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ). The questionnaire contained 19 questions in 3 areas: pain, access, and quality of treatment. Data were analyzed by SPSS software version 17 and also t-test and ANOVA. The significance level in this study was considered 0.05.

Results: The mean age of patients in this study was 31. 9 ± 11.4 that 63.7% of them were female. According to the results, the mean total score of satisfaction in the studied patients was 68.8 ± 9.2 from 100, and the mean score in area of pain, access, and quality of treatment was 63.9, 65.9 and 71.7, respectively. There was no significant relationship between patients' satisfaction and age, sex, place of residence and different departments of the faculty (P≥0.05), there was only a significant increase in the field of pain satisfaction with increasing age (P = 0.014).

Conclusion: The average satisfaction score of patients referring to Shahid Sadoughi Dentistry School of Yazd in the five sections was 68.8 and was desirable. Considering the degree of satisfaction, more effort is needed to increase the satisfaction of patients.

Keywords: Patient's satisfaction, Pain, Accessibility, Quality of treatment, Department of dentistry.

Citation: Hatami M, Khanzadeh H, Lotfi kamran M.H. **Evaluation the satisfaction of patients referred to the Faculty of Dentistry, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in Yazd, 2018.** J Shahid Sadoughi Uni Med Sci 2020; 28(1): 2285-93.

[1]Department of Prosthodontics, Faculty of Dentistry, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran.

[2]Faculty of Dentistry, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran.

[3]Department of Prosthodontics, Faculty of Dentistry, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences, Yazd, Iran.
***Corresponding author: Tel:** 0936 386 2569, **email:** habib.khanzadeh2@gmail.com

[Downloaded from jssu.ssu.ac.ir on 2026-11-25]

[DOI: 10.18502/ssu.v28i1.3131]