

# دانشور

## پزشکی

## بررسی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندان پزشکی دانشگاه شاهد در سال ۱۳۹۳

نویسندگان: نوشین جلاپرنادری<sup>۱</sup>، محمد علی همتی<sup>۲</sup>، رقیه حجتی<sup>۳\*</sup>، اکرم حجتی<sup>۴</sup>

۱. دانشیار گروه آسیب شناسی فک و دهان، دانشکده دندان پزشکی، دانشگاه شاهد
۲. استادیار گروه پروتزهای دندانی، دانشکده دندان پزشکی، دانشگاه شاهد
۳. دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی
۴. دانشجوی دکترای مدیریت آموزشی، گروه علوم تربیتی، دانشکده روان شناسی و علوم اجتماعی، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی

E-mail: r\_hojjati@yahoo.com

\* نویسنده مسئول: رقیه حجتی

### چکیده

مقدمه و هدف: رضایت بیماران از خدمات دریافتی نقش مهمی در ارتقای کیفیت عملکرد مراکز آموزشی درمانی دارد. ارزیابی این عملکرد سبب افزایش جذب بیمار و بهبود روند آموزش عملی دانشجویان می شود. این تحقیق با هدف تعیین میزان رضایتمندی از خدمات دندان پزشکی در بیماران مراجعه کننده به کلینیک های دانشکده دندان پزشکی دانشگاه شاهد در سال ۱۳۹۳ و عوامل مرتبط با آن انجام شد.

مواد و روش ها: مطالعه حاضر به صورت مقطعی بر روی چهارصد بیمار مراجعه کننده به بخش های درمانی دانشکده دندان پزشکی دانشگاه شاهد در سال ۱۳۹۳ انجام شد. بیماران مراجعه کننده پرسش نامه محقق ساخته شامل سوالات دموگرافیک و هفده سؤال مرتبط با هدف در چهار حیطه نیروی انسانی، بهداشتی، اداری و تسهیلات را تکمیل کردند. یافته های به دست آمده با استفاده از تست های آماری T-Test و ضریب هم بستگی پیرسون و اسپیرمن آنالیز شدند.

نتایج: میانگین نمره رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی ارائه شده  $44/93 \pm 5/62$  (از سقف ۵۱) بود. میانگین میزان رضایتمندی بیماران در حیطه نیروی انسانی  $133/26 \pm 36/11$  و در حیطه های بهداشت، اداری و تسهیلات به ترتیب  $123/24 \pm 33/33$ ،  $105/35 \pm 133/33$  و  $133/23 \pm 91/70$  بود. بیشترین میزان رضایتمندی در حیطه نیروی انسانی به طرز برخورد دانشجویان با بیمار، در حیطه بهداشت به رعایت کنترل عفونت، در حیطه اداری به سرعت تشکیل پرونده در بخش و در حیطه تسهیلات به هزینه دریافت شده جهت درمان تعلق داشت.

نتیجه گیری: یافته های مطالعه حاضر نشان داد که میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندان پزشکی دانشگاه شاهد در حد مطلوب قرار دارد.

واژگان کلیدی: رضایتمندی بیمار، دانشکده دندان پزشکی، دانشگاه شاهد.

دوماهنامه علمی - پژوهشی  
دانشگاه شاهد  
سال بیست و سوم - شماره ۱۲۰  
دی ۱۳۹۴

دریافت: ۱۳۹۴/۰۸/۰۹  
آخرین اصلاح ها: ۱۳۹۴/۰۹/۲۳  
پذیرش: ۱۳۹۴/۰۹/۲۸

## مقدمه

هست، مطالعه حاضر با هدف بررسی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه شاهد در سال ۱۳۹۳ انجام شد. این تحقیق اولین مطالعه انجام‌شده در مورد میزان رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه شاهد می‌باشد.

## روش بررسی

مطالعه حاضر یک مطالعه توصیفی تحلیلی به صورت مقطعی بر روی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه شاهد بود. جامعه پژوهش، بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه شاهد در سال ۱۳۹۳ بود.

ابزار گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه‌ای محقق‌ساخته شامل دو بخش از سؤالات بود: بخش اول در رابطه با مشخصات فردی بیماران و بخش دوم در رابطه با اهداف مطالعه شامل هفده سؤال.

فرم پرسش‌نامه در نمودار ۱ آمده است.

روایی تحقیق حاضر به روش روایی محتوایی و به شیوه زیر برآورده شد:

- برای ساخت ابزار اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق، هریک از متغیرها با استناد به منابع علمی متعدد و موثق به صورت عملیاتی تعریف شدند و سپس گویه‌های مناسب طراحی شدند.

- پرسش‌نامه‌های تحقیقاتی سایر گزارش‌های پژوهشی و پایان‌نامه‌های مرتبط با موضوع تحقیق، محور بررسی و استفاده قرار گرفتند.

- نمونه مقدماتی ابزار جمع‌آوری اطلاعات به چند تن از اساتید و صاحب‌نظران مربوط عرضه شد و نظرات آنان جمع‌آوری و اصلاحات لازم انجام شد.

رضایت بیماران از خدمات ارائه‌شده، یکی از شاخص‌های کیفیت خدمات سلامت محسوب می‌شود. دوری از رنج و لذت‌بردن از پدیده موردنظر، از مفاهیم رضایتمندی است (۱).

بوند و همکاران بر این باورند که بیماران منبع جمع‌آوری اطلاعات در ارزیابی کیفیت خدمات می‌باشند. این امر سبب ارزشیابی خدمات و بهبود برنامه‌ریزی می‌شود (۲).

نشان داده‌اند که رضایت بیمار از خدمات ارائه‌شده از ابزارهای مهم ارزشیابی سیستم درمانی است (۳، ۴).

ارزیابی رضایت بیمار سبب ارزشیابی کیفیت درمان، بررسی رابطه پزشک و بیمار و ارزیابی سیستم می‌گردد. بدیهی است که عدم مراجعه بعدی بیمار به مرکز درمانی، از عدم رضایت وی ناشی می‌شود (۵).

دانشکده‌های دندان‌پزشکی علاوه بر ارائه خدمات سلامتی، وظیفه آموزش دانشجویان مقاطع دکتری عمومی و تخصصی را نیز بر عهده دارند. کسب مهارت و دانش لازم برای درمان بیماران به طراحی و اجرای برنامه‌های درسی مرتبط نیاز دارد. این راهکار علاوه بر تأمین نیاز آموزشی دانشجویان، سبب برآورده شدن نیازهای درمانی بیماران نیز می‌گردد (۶).

رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه‌شده در دانشکده‌های دندان‌پزشکی تهران، بابل و دانشگاه آزاد اسلامی تهران به ترتیب ۵۷٪/۸، ۶۵٪/۱ و ۷۱٪ گزارش شده است. در این مطالعات نحوه برخورد دانشجویان و کارمندان، هزینه خدمات و خدمات عمومی ارائه‌شده، نکات مهم در ایجاد رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندان‌پزشکی گزارش شده‌اند (۷-۹).

از آنجایی که ارزیابی میزان رضایت بیمار علاوه بر آنکه می‌تواند معیاری برای بررسی شیوه آموزش دانشجویان باشد، ملاکی برای تشخیص کاستی‌های موجود نیز

نمودار ۱. پرسش‌نامه بررسی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده به بخش‌های درمانی دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه شاهد در سال ۹۳

(قبل از تکمیل پرسش‌نامه به شما اطمینان داده می‌شود که مطالب این پرسش‌نامه محرمانه بوده و صرفاً جهت این مطالعه می‌باشد.)

بخش مراجعه‌شده: اطفال ارتودنسی پیرو ترمیمی اندو پروتز جراحی رادیولوژی  
 ۱. جنسیت: مرد، زن ۲. سن: ..... .. سال ۳. وضعیت تأهل: متأهل، مجرد  
 تحصیلات: بی‌سواد، خواندن و نوشتن، سیکل، دیپلم، تحصیلات عالی  
 تعداد دفعات مراجعه: ..... .. دفعه

سؤال	کاملاً رضایت دارم	نسبتاً رضایت دارم	اصلاً رضایت ندارم
زمان انتظار جهت گرفتن نوبت برای درمان در بخش			
سرعت تشکیل پرونده در بخش			
مدت انتظار از تشکیل پرونده تا شروع درمان			
سرعت حضور دانشجو بر بالین بیمار			
سرعت حضور اساتید بخش در خصوص نیاز در مراحل درمان			
طرز برخورد کارمندان دانشکده			
طرز برخورد دانشجویان با بیمار			
طرز برخورد اساتید بخش با بیماران			
طرز برخورد کادر پرستاری بخش			
میزان مهارت دانشجویان در حین انجام کار			
رعایت نکات بهداشتی (استفاده از روپوش، عینک و ماسک) توسط دانشجویان			
امکانات سرویس بهداشتی دانشکده			
وضعیت بهداشت محیط بخش			
میزان اطلاعات داده‌شده به بیمار (توضیحات) نوشتن نسخه و دستورات بعدی			
هزینه دریافت‌شده جهت درمان			
میزان راه و مسافت طی‌شده از منزل تا دانشکده			
ساعت شروع کار بخش			
سرعت تشکیل پرونده در بخش			

میزان رضایتمندی خود را در مراجعه به بخش‌های درمانی دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه شاهد مطابق درجه‌بندی ذکر شده مشخص نمایید.

پایایی تحقیق

برای سنجش پایایی پرسش‌نامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. برای سنجش پایایی پرسش‌نامه پس از انجام یک مطالعه مقدماتی بر روی سی نفر و تعیین واریانس سؤالات، ضریب آلفای کرونباخ مورد محاسبه قرار گرفت که برابر ۰/۸۴۸ به دست آمد. این عدد نشان‌دهنده ثبات عالی درونی ابزار (پرسش‌نامه) بود.  
 این مطالعه بر روی چهارصد بیمار مراجعه‌کننده به

بخش‌های درمانی دانشکده صورت گرفت. پرسش‌نامه بعد از اتمام کار بیمار و پس از توضیحات همکاران طرح، تحویل بیمار شد. بیمار بعد از شنیدن توضیحات، در شرکت و عدم شرکت در طرح مخیر بود.  
 سؤالات پرسش‌نامه در چهار حیطه طبقه‌بندی شدند:  
 الف. حیطه نیروی انسانی: در این حیطه عوامل مرتبط با نیروی انسانی شامل دانشجو، اساتید و کادر اداری بخش‌ها در نظر گرفته شد. سؤالات این حیطه شامل طرز

یافته‌های مرتبط با حیطه‌ها به دست آمد. داده‌های مطالعه به وسیله نرم‌افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در آنالیز یافته‌ها از تحلیل آماری شامل تحلیل توصیفی و تحلیل استنباطی استفاده شد. آزمون‌های T-Test و ضریب هم‌بستگی پیرسون و اسپیرمن در تجزیه و تحلیل آماری مورد استفاده قرار گرفت

#### یافته‌ها

الف. یافته‌های ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و دموگرافیک:

از چهارصد نمونه آماری لحاظ‌شده در این پژوهش، ۲۴۲ (۶۰٪/۵) نفر مؤنث و ۱۵۸ (۳۹٪/۵) نفر مذکر بودند. ۲۴۶ (۶۱٪/۵) نفر متأهل و ۱۵۴ (۳۸٪/۵) نفر مجرد بودند. ۲۷۶ نفر از پاسخ‌دهندگان تعداد مراجعه را کمتر از پنج مرتبه و چهار نفر تعداد مراجعه را بیشتر از بیست مرتبه ذکر نمودند.

جدول ۱ درصد فراوانی پاسخ‌دهندگان برحسب گروه سنی و تحصیلات را نشان می‌دهد.

جدول ۱. درصد فراوانی پاسخ‌دهندگان برحسب گروه سنی و میزان تحصیلات

فراوانی	دهه سنی (سال)	
۸۱ (۲۰٪/۲)	۲۰-۰	
۸۶ (۲۱٪/۵)	۳۰-۲۱	
۱۳۳ (۳۳٪/۲)	۴۰-۳۱	گروه سنی
۵۴ (۱۳٪/۵)	۵۰-۴۱	
۲۸ (۷٪)	۶۰-۵۱	
۳ (۸٪)	بی‌سواد	
۶۱ (۱۵٪/۲)	در حد خواندن و نوشتن	
۷۵ (۱۸٪/۸)	سیکل	میزان تحصیلات
۱۹۳ (۴۸٪/۲)	دیپلم	
۶۸ (۱۷٪)	تحصیلات عالی	

دندان‌پزشکی شاهد برحسب وضعیت تأهل تفاوت معنادار وجود داشت. میانگین رضایت در بین بیماران مجرد بیشتر از بیماران متأهل بود ( $P=0.004$ ).  
بیشترین میزان رضایتمندی در رده سنی کمتر از

برخورد کادر پرستاری بخش و دانشجویان و اساتید با بیماران، مهارت دانشجویان در حین انجام کار، سرعت حضور دانشجو بر بالین بیمار و میزان اطلاعات داده‌شده به بیمار (نوشتن نسخه / دستورات بعدی) بود.

ب. حیطه بهداشت: در این حیطه عوامل مرتبط با رعایت بهداشت پرسیده شد. سؤالات این حیطه شامل روش‌های کنترل عفونت توسط دانشجو و وضعیت بهداشت محیط بخش بود.

ج. حیطه اداری: در این حیطه عمدتاً مسائل مرتبط با کادر پرسنلی بخش‌های درمانی لحاظ شد و شامل سؤالات زیر بود:

زمان انتظار جهت گرفتن نوبت برای درمان در بخش، سرعت تشکیل پرونده در بخش و مدت زمان انتظار از تشکیل پرونده تا شروع درمان

د. حیطه تسهیلات: این حیطه شامل سؤالات هزینه دریافت‌شده جهت درمان، میزان راه و مسافت طی‌شده از منزل تا دانشکده، ساعت شروع کار بخش و امکانات سرویس بهداشتی دانشکده بود.

فراوانی و Mean±Standard Deviation (M±SD)

رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندان‌پزشکی شاهد برحسب جنسیت تفاوت معنادار نداشت ( $P=0.094$ ).  
بین رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده

میانگین میزان رضایتمندی بیماران در حیطه نیروی انسانی  $133/26 \pm 36/11$  و در حیطه‌های بهداشت، اداری و تسهیلات به ترتیب  $123/24 \pm 33/$ ،  $105/35 \pm 133/33$  و  $91/70 \pm 133/33$  بود.

بیشترین میزان رضایتمندی در حیطه نیروی انسانی به طرز برخورد دانشجویان با بیمار، در حیطه بهداشت به رعایت کنترل عفونت، در حیطه اداری به سرعت تشکیل پرونده در بخش و در حیطه رفاهی به هزینه دریافت شده درمان تعلق داشت.

جدول ۲ توزیع فراوانی سؤالات پرسش‌نامه را نشان می‌دهد.

بیشت سال و کمترین میزان رضایتمندی در رده سنی بیشتر از شصت سال وجود داشت. این تفاوت معنی‌دار بود ( $P=0.001$ ).

رضایتمندی در سطوح مختلف تحصیلی براساس سطح معنی‌داری آن ( $P>0.760$ )، تفاوت معنادار آماری را نشان نداد و میزان تحصیلات بیماران بر رضایتمندی آن‌ها از خدمات دریافت‌شده از بخش دندان‌پزشکی دانشگاه شاهد تأثیر نداشت.

ب. فراوانی گویه‌های رضایتمندی بیماران برحسب حیطه:

درکل میانگین نمره رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی ارائه‌شده  $44/93 \pm 5/62$  (از سقف ۵۱) بود.

جدول ۲. توزیع فراوانی سؤالات پرسش‌نامه

Mean±SD	رضایت			سؤالات	حیطه
	کاملاً رضایت دارم	نسبتاً رضایت دارم	رضایت ندارم		
$133/26 \pm 36/11$	۳۳۴	۶۵	۱	طرز برخورد کارمندان دانشکده	نیروی انسانی
	۳۱۶	۷۵	۹	طرز برخورد کادر پرستاری بخش	
	۳۴۷	۴۵	۸	طرز برخورد دانشجویان با بیمار	
	۳۴۵	۵۰	۵	طرز برخورد اساتید بخش با بیماران	
	۲۵۹	۱۳۵	۶	مهارت دانشجویان در حین انجام کار	
	۳۰۳	۸۵	۱۲	سرعت حضور دانشجو بر بالین بیمار	
	۲۹۴	۹۴	۱۲	سرعت حضور اساتید در مراحل درمان	
	۲۹۳	۸۵	۲۲	میزان اطلاعات داده‌شده به بیمار (نوشتن نسخه / دستورات بعدی)	
$123/24 \pm 133/33$	۳۱۶	۷۴	۱۰	استفاده از روپوش، عینک و ماسک	بهداشتی
	۲۵۹	۱۲۳	۱۸	وضعیت بهداشت محیط بخش	
	۲۵۱	۱۳۲	۱۷	زمان انتظار جهت گرفتن نوبت برای درمان در بخش	
$105/35 \pm 133/33$	۲۸۹	۹۸	۱۳	سرعت تشکیل پرونده در بخش	اداری
	۲۳۷	۱۳۱	۳۲	مدت‌زمان انتظار از تشکیل پرونده تا شروع درمان	
$70/91 \pm 133/33$	۲۷۶	۱۰۲	۲۲	هزینه دریافت‌شده جهت درمان	تسهیلاتی
	۱۶۶	۱۴۸	۸۶	میزان راه و مسافت طی شده از منزل تا دانشکده	
	۲۵۸	۱۰۵	۳۷	ساعت شروع کار بخش	
	۲۰۰	۱۴۷	۵۳	امکانات سرویس بهداشتی دانشکده	

## بحث

منظم عوامل درگیر منجر به ارائه خدمات آموزشی‌درمانی بهتر خواهد شد. این امر با مطالعه دوره‌ای نقاط قوت و ضعف مجموعه آموزشی‌درمانی حاصل می‌گردد.

در مطالعه حاضر بیشترین میزان رضایتمندی در حیطه نیروی انسانی، مربوط به طرز برخورد دانشجویان و اساتید با بیماران بود. این امر تأییدی بر اهمیت عملکرد دو عامل مهم دخیل در آموزش، یعنی اساتید و دانشجویان می‌باشد. این یافته با نتایج مطالعات قبلی که نشان داده‌اند عملکرد رفتاری دندان‌پزشک از عوامل مهم در ایجاد حس رضایتمندی بیماران محسوب می‌شود، مطابقت دارد (۱۱، ۱۲).

در حیطه بهداشتی بیشترین میزان رضایت بیماران از رعایت نکات بهداشتی توسط دانشجویان و رعایت روش‌های کنترل عفونت بود. مطالعات نشان داده‌اند که رعایت بهداشت در مقایسه با مهارت دندان‌پزشک نقش مهم‌تری در ایجاد رضایت بیمار دارد (۱۳، ۱۴).

این یافته مؤید نتایج مطالعه حاضر است. هزینه خدمات از نکات مهم تأثیرگذار بر رضایت است. مطالعات نشان‌دهنده اهمیت میزان نرخ خدمات در میزان رضایتمندی بیماران بوده است (۷-۹-۱۵).

در حیطه تسهیلات، بیماران با فراوانی ۶۹ درصد، از هزینه خدمات درمانی در دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه شاهد رضایت کامل داشتند. این یافته در تأیید با مطالعات قبلی، از نقاط قوت دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه شاهد در ارائه خدمات درمانی محسوب می‌گردد.

در حیطه اداری گویه سرعت تشکیل پرونده در بخش، بیشترین میزان رضایتمندی را شامل می‌شد.

این یافته در مطالعات قبلی نیز تأیید شده است. نشان داده‌اند که کاهش زمان انتظار از دلایل رضایت بیماران (۱۶) و طولانی‌شدن زمان درمان از عوامل نارضایتی بوده است (۱۷).

میانگین نمره رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی ارائه‌شده در دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه شاهد  $44/93 \pm 5/62$  (از سقف ۵۱) بود. این یافته نشان می‌دهد میزان رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی ارائه‌شده در دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه شاهد مطلوب است.

گزارشات موجود از بررسی رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده‌های دندان‌پزشکی اندک است. مطالعات موجود، مربوط به کلینیک‌های واحد دندان‌پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی تهران، دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دانشکده دندان‌پزشکی بابل و دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز می‌باشد. یافته به دست آمده از مطالعه انجام‌شده در کلینیک‌های واحد دندان‌پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی تهران نشان داده است که ۷۱٪ از مراجعین رضایت کامل داشته‌اند (۹). میزان رضایت در بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران  $57/8$  (۷)، دانشکده دندان‌پزشکی بابل  $27/84$  از سقف ۴۰ (۸) و دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز  $87/5$  گزارش شده است (۱۰).

مقایسه نتایج نشان‌دهنده آن است که میزان رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه شاهد در مقایسه با گزارشات موجود کشوری در سطح مطلوبی قرار دارد.

عدم مراجعه بیماران به مراکز آموزشی‌درمانی، آموزش بالینی دانشجویان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. قرارگرفتن بیمار در روند درمان در یک مرکز آموزشی‌درمانی نیازمند عملکرد کارآمد و منظم عوامل مرتبط با درمان، شامل آموزش‌دهندگان و فراگیران و پرسنل می‌باشد. عملکرد کارآمد این مجموعه در غایت سبب آموزش فراگیران متناسب با نیازهای آموزشی و رعایت خواسته‌های بیماران در عین حفظ کرامت ایشان می‌شود. بدین لحاظ حفظ رضایتمندی بیماران با پیش

مشابه جهت مقایسه یافته وجود نداشت.

از آنجایی که پایش برنامه ریزی خدمات آموزشی درمانی به طور مداوم سبب بهبود شرایط موجود می شود، پیشنهاد می شود رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی ارائه شده که ارتباط بسیار نزدیک با شیوه آموزش دانشجویان دارد، به طور دوره ای انجام شود.

#### نتیجه گیری

یافته های مطالعه حاضر نشان داد که میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندان پزشکی دانشگاه شاهد در حد مطلوب قرار دارد. از آنجایی که هدف این مرکز آموزشی، تربیت دانشجویان ماهر و دارای تخصص کافی می باشد، این یافته دلالت بر آن دارد که این مرکز توانسته است در دستیابی به اهداف آموزشی خود موفق عمل کند.

#### منابع

1. Block D. Evaluation of nursing care interns of process and outcome. *Nursing Research*. 1984; 25 (5): 256-258.
2. Bond S, Thomas LH. Measuring patients' satisfaction with nursing care. *Journal of Advanced Nursing*. 1992; 17 (1): 52-63.
3. Koch T. A review of nursing quality assurance. *Journal of Advanced Nursing*. 1992; 17 (7): 785-94.
4. Sheppard M Client satisfaction, extended intervention and interpersonal skills in community mental health. *Journal of Advanced Nursing*. 1993; 18 (2): 246-59.
5. Mascarenhas AK. Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery. *Journal of Dental Education*. 2001; 65 (11): 1266-71.
6. Karimi M. Socially accountable medical education. *Journal of Medical Education and Development*. 2013; 8 (1): 74-76.
7. Razmi H, Talari MJ. Evaluation of patients' satisfaction referred to Dentistry Faculty, Tehran University of Medical Sciences in 2003. *The Journal of Islamic Dental Association of Iran*. 2005; 17 (2): 82-9. [Persian].

در مطالعه حاضر میزان رضایتمندی با جنس و سطح تحصیلات بیماران ارتباطی نداشت. این یافته نشان دهنده یکسان بودن توقعات بیماران هر دو جنس و با سطح تحصیلات متفاوت، از خدمات درمانی است.

سطح رضایتمندی در بیماران متأهل نسبت به مجرد کمتر بود و تفاوت معناداری داشت. این امر حاکی از آن است که افراد متأهل نسبت به مجرد به واسطه محدودیت زمانی بیشتر و هزینه زندگی، تمایل به درمان سریع تر در جلسات کوتاه تر (کمتر) و هزینه پرداختی کمتر دارند. این یافته توجه بیشتر مسئولین و ملاحظات بیشتر پرسنل در قبال افراد متأهل را می طلبد.

مطالعه حاضر به صورت مقطعی در سال ۱۳۹۳ انجام شد. این تحقیق اولین مطالعه انجام شده در مورد میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندان پزشکی دانشگاه شاهد بود. بدین سبب تحقیقی

8. 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 step to socially accountable medical education. *Biannual Medical Education, Journal of Babol University of Medical Sciences*. 1 (2); 2013: 58-66. [Persian].
9. 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. *Journal of Research in Dental Sciences*. 2010; 7 (3): 23-29. [Persian].
10. Ghapanchi J, Daghighafkar M, Azadi A, Sedaghati Shayeste S. Patients' Satisfaction of Dental Care Provided in Shiraz Dental School. *Journal of Dentistry, Shiraz University of Medical Sciences*. 2009; 10 (1): 83-86. [Persian].
11. Esa R, Rajah P, Abdul Razak I. Satisfaction with the oral health services. A qualitative study among Non-Commissioned Officers in the Malaysian Armed Forces. *Community Dental Health*. 2006; 23 (1): 15-20.

12. Sun N, Burnside G, Harris R. Patient satisfaction with care by dental therapists. *British dental journal*. 2010; 208 (5): 212-3.
13. Abrams RA, Ayers CS, Vogt Petterson M. Quality assessment of dental restorations: a comparison by dentists and patients. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*. 1986; 14 (6): 317-9.
14. Karydis A, Komboli-Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V. Expectations and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care. *International Journal for Quality in Health Care*. 2001; 13 (5): 409-16.
15. Damiano PC, Warren JJ. A profile of patients in six dental school clinics and implications for the future. *Journal of Dental Education*. 1995; 59 (12): 1084-90.
16. Landa-Mora FE, Francisco-Méndez G, Muñoz-Rodríguez M. Users satisfaction with dental care services provided at IMSS. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*. 2007; 45 (2): 149-55.
17. Gürdal P, Cankaya H, Onem E, Dinçer S, Yılmaz T. Factors of patient satisfaction/dissatisfaction in a dental faculty outpatient clinic in Turkey. *Community Dentistry and Oral Epidemiology*. 2000; 28 (6): 461-9.



## Determination of patients' satisfaction referring to Faculty of Dentistry of Shahed University in 2014

Jalayer Naderi Noushin<sup>1</sup>, Mohammad Ali Hemati<sup>2</sup>, Roghayeh Hojjati<sup>3\*</sup>, Akram Hojjati<sup>4</sup>

1. Associate Professor - Department of Oral and Maxillofacial Pathology, Faculty of Dentistry, Shahed University, Tehran, Iran.
2. Assistant Professor - Department of Prosthodontics, Faculty of Dentistry, Shahed University, Tehran, Iran.
3. Department of Educational Sciences, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Tehran South Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.
4. Department of Educational Sciences , Faculty of Psychology and Social Sciences, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran.

\* E-mail: r\_hojjati@yahoo.com

### Abstract

**Background and Objective:** The satisfaction rate of patients from offered services is the most important basis of improvement in functional qualification of educational-health centers. This improvement increases patient's referral and student education. The study was aimed to evaluate the satisfaction rate of patients referred to Faculty of Dentistry of Shahed University in 2014.

**Materials and Methods:** The study was a cross-sectional project. In this study, 400 patients referred to the Faculty of Dentistry of Shahed University in 2014 completed a self-style questionnaire containing demographic and aimed-related questions in four domains of man power services, hygiene, administrative service and facilities. The findings were analyzed statistically using t-Test, Pearson and Spearman correlations tests.

**Results:** The overall satisfaction score of patients from medical services was  $44.39 \pm 5.6$  (out of 51). The mean satisfaction in man power services, hygiene, administrative service and facilities domains were  $133.26 \pm 36.11$ ,  $133.33 \pm 123.24$ ,  $133.33 \pm 105.35$  and  $133.33 \pm 91.70$ , respectively. The highest score of man power services domain was related to student's behavior in respect to patients. The highest score in hygiene, administrative service and facilities domains were obtained from considering the infection control techniques by students, consumed time for medical record completion and treatment charges.

**Conclusion:** Regarding the results of study, patients' satisfaction of Dental Faculty of Shahed University is at a satisfied level.

**Keywords:** Satisfaction of patient, Dental Faculty, Shahed University