

Evaluating Patients' Satisfaction in Isfahan Dental School during COVID-19 (Academic Year 2020-2021)

Seyed Mohammad Razavi¹ 
Fatemeh Vakili² 

1. Department of Oral and Maxillofacial Pathology, Dental Implant Research Center, Dental Research Institute, School of Dentistry, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.
2. **Corresponding Author:** Graduate, Dental Students' Research Committee, School of Dentistry, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.
Email: vakilitermeh@gmail.com

Abstract

Introduction: The aim of this study was to evaluate the satisfaction of patients in the School of Dentistry of Isfahan University of Medical Sciences during the COVID-19 pandemic (Academic Year 2020-2021).

Materials & Methods: This is a cross-sectional descriptive-analytical study utilizing a self-made questionnaire with confirmed validity and reliability, comprising 34 questions including demographic details, inter-personal parameters, ease and access to infection control to assess patients' satisfaction in the Dental faculty during the COVID-19 pandemic from 251 patients in the academic year 2020-2021. Finally, the data were analyzed using descriptive statistical methods including mean and standard deviation, frequency distribution tables, and statistical methods including independent t-test, Pearson correlation coefficient and one-way analysis of variance. (p value > 0.005).

Results: In the present evaluation, it was observed that most of the patients of the study were from the general endo ward (20 patients - 8%). The highest overall satisfaction of patients was reported at the specialized surgery ward with a mean of 144.25 ± 24.92 , the lowest at the specialized prosthesis ward with a mean of 128.41 ± 8.30 and the overall satisfaction of patients had a mean score 136.60 ± 19.32 out of 170 (80.35%).

Conclusion: In general, the level of satisfaction of patients referred to Isfahan Dental School during the corona pandemic was relatively good.

Key words: Dental health service, Patient satisfaction, COVID-19.

Received: 11.12.2021

Revised: 16.03.2022

Accepted: 19.04.2022

How to cite: Razavi SM, Vakili F. Evaluating Patients' Satisfaction in Isfahan Dental School during COVID-19 (Academic Year 2020-2021). J Isfahan Dent Sch 2022; 18(2): 205-14.

بررسی میزان رضایتمندی بیماران دانشکده‌ی دندان پزشکی اصفهان در جریان COVID-19 (سال تحصیلی ۱۳۹۹-۱۴۰۰)

۱. گروه آسیب‌شناسی دهان، فک و صورت، مرکز تحقیقات ایمپلنت‌های دندانی، پژوهشکده‌ی علوم دندان پزشکی، دانشکده‌ی دندان پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.
۲. نویسنده مسؤؤل: دانشجوی دکتری حرفه‌ای، کمیته‌ی پژوهش‌های دانشجویی، دانشکده‌ی دندان پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.
Email: vakilitermeh@gmail.com

سید محمد رضوی^۱ ID

فاطمه وکیلی^۲ ID

چکیده

مقدمه: هدف از انجام این مطالعه، تعیین میزان رضایتمندی بیماران دانشکده‌ی دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در جریان پاندمی COVID-19 در سال تحصیلی ۱۳۹۹-۱۴۰۰ بود.

مواد و روش‌ها: مطالعه‌ی توصیفی-تحلیلی حاضر به صورت مقطعی، میزان رضایتمندی ۲۵۱ بیمار از بیماران دانشکده‌ی دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در جریان پاندمی کووید-۱۹ در سال تحصیلی ۱۳۹۹-۱۴۰۰ را با استفاده از یک پرسش‌نامه‌ی خودساخته سنجید. این پرسش‌نامه متشکل از ۳۴ سؤال (که روایی و پایایی آن تأیید شد) شامل اطلاعات مورد نیاز در ۵ بخش دموگرافیک، عوامل بین فردی، کیفیت خدمات، تسهیلات و دسترسی و کنترل عفونت بود. در انتها داده‌ها با استفاده از روش‌های آمار توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار، جداول توزیع فراوانی و روش‌های آمار تحلیلی شامل آزمون t مستقل، ضریب همبستگی Pearson و آنالیز واریانس یک‌طرفه تجزیه و تحلیل گردید ($p \text{ value} < 0/005$).

یافته‌ها: بیشترین بیماران شرکت‌کننده در پژوهش از بخش اندوی عمومی، ۲۰ نفر (۸ درصد) بودند. بیشترین رضایتمندی کلی بیماران از بخش جراحی تخصصی با میانگین $(24/92 \pm 14/25)$ ، کم‌ترین آن از بخش پروتز تخصصی با میانگین $(8/30 \pm 12/41)$ و به طور کلی میزان رضایتمندی کلی بیماران با نمره‌ی میانگین کلی $(60/32 \pm 13/19)$ از ۱۷۰ (۸۰/۳۵ درصد) گزارش شد.

نتیجه‌گیری: به طور کلی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه‌کنندگان به دانشکده‌ی دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در جریان پاندمی کرونا، به طور نسبی مطلوب بوده است.

کلید واژه‌ها: خدمات بهداشتی دندان، رضایتمندی بیمار، کووید-۱۹.

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۱/۳۰

تاریخ اصلاح: ۱۴۰۰/۱۲/۲۵

تاریخ ارسال: ۱۴۰۰/۰۹/۲۰

استناد به مقاله: رضوی سید محمد، وکیلی فاطمه. بررسی میزان رضایتمندی بیماران دانشکده‌ی دندان پزشکی اصفهان در جریان COVID-19 (سال تحصیلی ۱۳۹۹-۱۴۰۰). مجله دانشکده دندان پزشکی اصفهان. ۱۴۰۱؛ ۱۸(۲): ۲۱۴-۲۰۵.

مقدمه

یکی از شاخص‌های ارزشیابی در مؤسسات درمانی که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است، ارزشیابی سازمان بر اساس میزان «رضایتمندی بیماران» می‌باشد (۱) که ارزیابی دوره‌ای آن در مراکز درمانی جهت رفع کاستی‌ها توصیه می‌گردد (۲). رضایتمندی به معنای میزان برآورده شدن انتظارات افراد است (۳). رضایتمندی، یک مفهوم روان‌شناختی و چندبعدی بوده که به عوامل زمینه‌ای افراد وابسته است (۴، ۵). در سیستم درمانی در صورتی که موفقیت درمان از انتظارات بیمار بیشتر باشد، رضایت از نتیجه به دست می‌آید (۶). شناخت متغیرهای تأثیرگذار بر رضایتمندی تأثیر به‌سزایی بر فراهم ساختن شرایط جهت بهره‌وری کافی بیماران از خدمات درمانی و در نهایت ارتقاء سطح سلامت دارد (۷).

درمان‌های دندان پزشکی باید با مراقبت‌های بهداشتی جدی ارائه شود تا از انتقال آلودگی‌های متقاطع جلوگیری کند. طبق مطالعات مختلف انجام شده، در حال حاضر با توجه به پاندمی بیماری کروناویروس و امکان انتقال آن از طریق دهان و راه تنفسی (۸)، توصیه می‌شود تا حد امکان از مراجعه برای انجام خدمات دندان پزشکی غیر اورژانسی اجتناب شود و در صورت لزوم، این مراقبت‌ها باید رعایت شود تا میزان رضایت به طور مطلوب حاصل گردد.

طبق پژوهش انجام گرفته توسط Ather و همکاران (۹)، در صورت عدم رعایت اقدامات مراقبتی و کنترل عفونت کافی احتمال انتقال بیماری افزایش می‌یابد، در نتیجه دندان‌پزشکان وظیفه دارند از بیماران محافظت کنند و تمامی استانداردهای مراقبت و کنترل عفونت مانند استفاده‌ی مناسب از تجهیزات حفاظت شخصی و روش‌های بهداشت دست (۱۰)، استفاده از وسایل یک بار مصرف و دهانشویه قبل از شروع کار را مورد توجه قرار دهند (۹).

در این راستا، مطالعه‌ی حاضر با هدف تعیین میزان مؤلفه‌های رضایتمندی بیماران دانشکده‌ی دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در جریان پاندمی COVID-19

(سال تحصیلی ۱۳۹۹-۱۴۰۰) انجام پذیرفت که در ابتدا به عنوان فرضیه‌ی صفر به نظر می‌رسید میزان مؤلفه‌های رضایتمندی در متغیرهای این تحقیق تفاوت معنی‌داری ندارند.

مواد و روش‌ها

در این مطالعه‌ی مقطعی (توصیفی-تحلیلی) که بر روی ۲۵۱ نفر از بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده‌ی دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در جریان پاندمی کوید-۱۹ در سال تحصیلی ۱۳۹۹-۱۴۰۰ انجام گرفت، روش نمونه‌گیری به صورت آسان و ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسش‌نامه‌ای خودساخته بود (پیوست ۱) که بر اساس اهداف طرح پژوهشی مبنی بر سنجش میزان رضایتمندی بیماران دانشکده بدین صورت تدوین شد؛ ۷ سؤال دموگرافیک، ۶ سؤال مربوط به بعد عوامل بین فردی، ۹ سؤال مربوط به بعد کیفیت خدمات، ۱۰ سؤال مربوط به بعد تسهیلات و دسترسی و در نهایت ۹ سؤال مربوط به بعد کنترل عفونت که پاسخ‌دهندگان برای پاسخ به هر یک از آن‌ها از ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) یک نمره را انتخاب کردند که در این صورت کم‌ترین نمره، ۳۴ و بیشترین نمره، ۱۷۰ گزارش می‌گردد، در پایان تمامی محتوای آن از لحاظ پایایی با ضریب آلفا ۰/۹۳۴ سنجیده شده است. لازم به ذکر است سؤالات مربوط به بخش کنترل عفونت، بر اساس شیوه‌نامه‌ی ابلاغ‌شده به دانشکده در خصوص حفاظت بیماران در مقابل بیماری کرونا تنظیم و طراحی شده است و بقیه‌ی سؤالات از پژوهش انجام شده در دانشگاه علوم پزشکی قم اقتباس و تغییراتی اعمال شد (۱۱). بعد از دریافت کد اخلاق به شماره‌ی IR.MUI.RESEARCH.REC.1399.667 از معاونت پژوهشی دانشگاه، ابتدا به بیمار به صورت شفاهی توضیحی در مورد نحوه‌ی تکمیل پرسش‌نامه داده و به آن‌ها در مورد اختیاری بودن تکمیل پرسش‌نامه و محرمانه ماندن اطلاعات‌شان اطمینان داده شد. در صورت تمایل به شرکت در مطالعه، پرسش‌نامه‌ها به صورت حضوری بین بیماران

میزان رضایتمندی کلی بیماران با نمره‌ی میانگین کلی ۱۷۰ (۱۳۶/۶۰ ± ۱۹/۳۲) از ۱۷۰ (۸۰/۳۵ درصد) گزارش شد.



نمودار ۱: میانگین نمره‌ی مؤلفه‌های رضایتمندی نمونه‌ی مورد پژوهش

همچنین در جدول ۱ در هر مؤلفه‌ی رضایتمندی، سؤالاتی که بیشترین و کم‌ترین میانگین نمره را داشته‌اند، نشان داده شده است.

در این مطالعه بین میانگین نمره‌ی مؤلفه‌های رضایتمندی با رده‌های سنی ($p \text{ value} = ۰/۳۴$) ضریب همبستگی Pearson)، جنسیت ($p \text{ value} = ۰/۳۳۵$)، تأهل ($p \text{ value} = ۰/۹۸۶$)، محل سکونت ($p \text{ value} = ۰/۲۸۳$)، تعداد مراجعه ($p \text{ value} = ۰/۴۸۶$) و بخش مورد مراجعه ($p \text{ value} = ۰/۶۳۱$) آنالیز واریانس یک‌طرفه) تفاوت معنی‌داری به لحاظ آماری وجود نداشت.

مراجعه‌کننده به بخش‌های مختلف به طور تصادفی توزیع شد. در انتها داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه‌ی ۲۲ (version 22, IBM Corporation, Armonk, NY) و با استفاده از روش‌های آمار توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار، جداول توزیع فراوانی و روش‌های آمار تحلیلی شامل آزمون t مستقل، ضریب همبستگی Spearman، Pearson و آنالیز واریانس یک‌طرفه تجزیه و تحلیل گردید ($p \text{ value} < ۰/۰۰۵$).

این مطالعه در قالب پایان‌نامه با کد علمی ۳۹۹۷۴۹ در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به تصویب رسیده است.

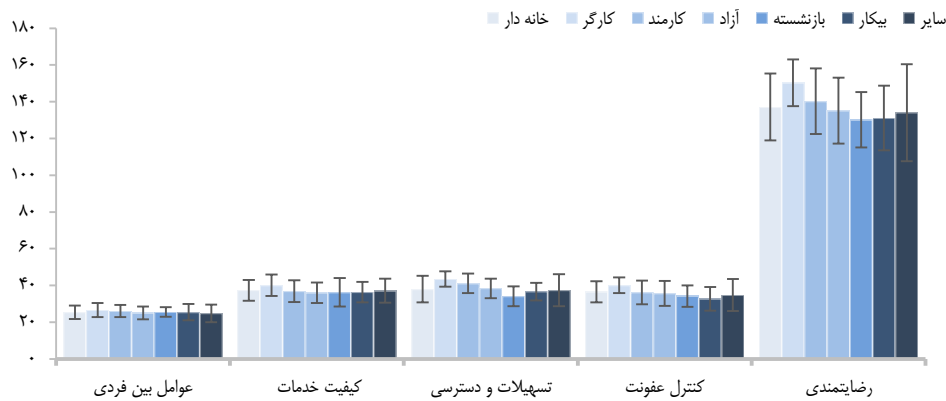
یافته‌ها

در این مطالعه ۲۵۱ بیمار مراجعه‌کننده مورد بررسی قرار گرفتند که از این بین ۹۶ نفر مرد (۳۸/۲ درصد) و ۱۵۵ نفر زن (۶۱/۸ درصد) بودند. توزیع فراوانی بخش‌های درمانی مراجعه شده توسط بیماران نشان داد بیشترین بخش مورد مراجعه بخش اندودنتیکس عمومی با ۲۰ بیمار (۸ درصد) و کم‌ترین بخش مورد مراجعه، بخش‌های تخصصی پروتز، جراحی و پرپودنتیکس با ۱۲ بیمار (۴/۸ درصد) بود.

همان‌طور که در نمودار ۱ مشاهده می‌گردد، بیشترین میانگین نمره‌ی رضایتمندی را بعد تسهیلات و دسترسی با میانگین (۳۸/۸۸ ± ۶/۷۷) و کم‌ترین میانگین نمره را بعد عوامل بین فردی با میانگین (۲۵/۴۰ ± ۳/۷۶) و به طور کلی

جدول ۱: کم‌ترین و بیشترین میانگین نمره‌ی سؤالات مؤلفه‌های رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده

مؤلفه	بیشترین / کم‌ترین نمره	سؤال پرسش‌نامه	نمره‌ی میانگین
عوامل بین فردی	بیشترین	رضایت از برخورد دانشجو	۴/۴۹ ± ۰/۶۴
	کم‌ترین	رضایت از برخورد و احترام پرستار	۴/۰۱ ± ۱/۱۲
کیفیت خدمات	بیشترین	رضایت از خدمات ارائه شده	۴/۲۸ ± ۰/۸۰
	کم‌ترین	آموزش مراقبت و پیشگیری از بیماری‌های دهان و دندان توسط دانشجو	۳/۷۷ ± ۱/۲۰
تسهیلات و دسترسی	بیشترین	تسهیلات و امکانات جهت بیماران کم سن و کم توان	۴/۲۰ ± ۰/۸۵
	کم‌ترین	سهل و میسر بودن نوبت‌گیری	۳/۴۳ ± ۱/۲۵
کنترل عفونت	بیشترین	استفاده صحیح از شیوه‌نامه‌های بهداشتی توسط دانشجویان، استادان و کارکنان	۴/۳۲ ± ۰/۷۵
	کم‌ترین	رعایت فاصله‌گذاری در سالن انتظار	۳/۶۰ ± ۱/۲۸



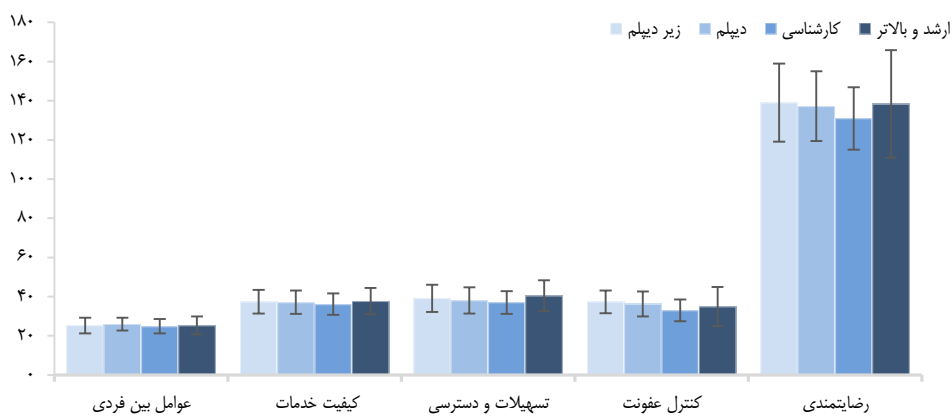
نمودار ۲: میانگین نمره‌ی مؤلفه‌های رضایتمندی نمونه‌ی مورد پژوهش بر حسب شغل

بازنشسته ($p \text{ value} = 0/025$) میانگین نمره‌ی مؤلفه‌های رضایتمندی بیماران بر حسب شغل نیز در نمودار ۲ ارائه گردیده است.

آنالیز واریانس یک‌طرفه نشان داد میزان رضایتمندی جامعه‌ی مورد پژوهش، در مقایسه با تحصیلات، تفاوت معنی‌داری ($p \text{ value} = 0/002$) دارد. در تکمیل این ادعا مقایسه‌ی LSD بدین صورت نشان داد که در این بعد از رضایتمندی، بین بیماران با مدرک زیر دیپلم و بیماران با مدرک دیپلم با بیماران با مدرک کارشناسی تفاوت معنی‌داری وجود دارد ($p \text{ value} = 0/001$) و ($p \text{ value} = 0/003$). میانگین نمره‌ی مؤلفه‌های رضایتمندی بیماران بر حسب تحصیلات نیز در نمودار ۳ ارائه گردیده است.

آنالیز واریانس یک‌طرفه در این مطالعه در بعد تسهیلات و دسترسی رضایتمندی بین شرکت‌کنندگان با شغل بیماران تفاوت معنی‌داری ($p \text{ value} = 0/001$) داشت. برای تکمیل این ادعا مقایسه‌های دو به دو مشاغل به روش حداقل اختلاف معنی‌دار (LSD Least significant difference) موارد زیر را نشان داد:

خانه‌دار با کارگر، کارمند و بازنشسته به ترتیب ($p \text{ value} = 0/012$)، ($p \text{ value} = 0/011$) و ($p \text{ value} = 0/028$). کارگر با شغل آزاد، بازنشسته، بیکار و سایر به ترتیب ($p \text{ value} = 0/028$)، ($p \text{ value} = 0/001$)، ($p \text{ value} = 0/011$) و ($p \text{ value} = 0/010$). کارمند با بازنشسته، بیکار و سایر به ترتیب ($p \text{ value} = 0/001$)، ($p \text{ value} = 0/025$) و ($p \text{ value} = 0/013$) شغل آزاد با



نمودار ۳: میانگین نمره‌ی مؤلفه‌های رضایتمندی نمونه‌ی مورد پژوهش بر حسب تحصیلات

بحث

در این مطالعه، همبستگی معنی‌داری بین مؤلفه‌های رضایتمندی بیماران با تأهل، محل سکونت، تعداد مراجعه و بخش مورد مراجعه مشاهده نشد. همچنین اختلاف معنی‌داری میان رضایتمندی بیماران با متغیرهای جمعیت‌شناختی دیگر نظیر سن و جنسیت نیز وجود نداشت. این نتیجه مطلوب است؛ چرا که طبیعتاً رضایتمندی بیشتر در بیماران با ویژگی‌های جمعیت‌شناسی گوناگون، مورد نظر مسؤولان است. در مطالعه‌ی هم‌راستای رمزی و جعفری تالاری (۱۲) نیز سن و وضعیت تأهل بیماران تأثیری بر روی رضایتمندی آنان نداشته است.

طبق یافته‌های پژوهش حاضر، در هیچ کدام از حیطه‌های رضایتمندی، تفاوت معنی‌داری بین بیماران مرد و زن مشاهده نشد که با یافته‌های مسعودی‌راد و همکاران (۱۳)، سیدمجیدی و همکاران (۶)، Gürdal و همکاران (۴) مطابقت داشت. هر چند که در کل و در تمام حیطه‌های مورد بررسی تا حدودی مردها از خدمات دانشکده‌ی دندان پزشکی رضایت بیشتری داشتند ولی این تفاوت معنی‌دار نبود.

در این مطالعه، بین مؤلفه‌ی کنترل عفونت و رضایتمندی با سطح تحصیلات بیماران تفاوت وجود داشت به طوری که بیشترین میانگین نمره‌ی رضایتمندی را در این حیطه، بیماران با مدرک زیر دیپلم و کم‌ترین آن را بیماران با مدرک کارشناسی داشتند. به طور کلی این مطالعه نشان داد که بیماران با تحصیلات پایین، رضایت بالاتری نسبت به افرادی با تحصیلات عالی دارند. این نتیجه با یافته‌های پژوهش مسعودی‌راد و همکاران (۱۳) هم‌سو بود.

در این بررسی همچنین تفاوت معنی‌داری بین رضایتمندی و تعداد مراجعه‌ی بیماران به دانشکده جهت انجام فرایند درمانی مشاهده نگردید. در این ارزیابی بین مؤلفه‌ی تسهیلات و دسترسی رضایتمندی با شغل بیماران ارتباط معنی‌داری یافت شد، بدین صورت که بیشترین رضایت را بیماران کارگر و کم‌ترین رضایت را بیماران بازنشسته داشته‌اند. به نظر می‌رسد علت این امر، هزینه‌ی

پایین تر خدمات درمانی در دانشکده و سطح توقع پایین تر بیماران کارگر می‌باشد، در مقابل بیماران بازنشسته که بعضی به دلیل سن بالاتر، طی مسیر نسبتاً طولانی پارکینگ دانشگاه تا دانشکده و غالباً به دلیل از دست دادن بافت‌های بیشتری از دندان و دهان و متعاقباً نیاز به مراجعات بیشتر، رضایت کم‌تری داشتند. مطالعه‌ی Miri و همکاران (۱۴) نیز به این تفاوت معنی‌دار اشاره کرده است.

در بررسی حاضر، بالاترین میزان رضایت در میان بخش‌های مختلف دانشکده، از بخش جراحی تخصصی با میانگین نمره‌ی (۲۴/۹۲ ± ۱۴۴/۲۵) گزارش شد، زیرا بیمار در بخش جراحی خدماتی را دریافت می‌کند که قابل مشاهده بوده و درگیری ذهنی بیماران را رفع می‌کند. از دیگر علل مهم، این که خدمات این بخش غالباً در یک جلسه به پایان می‌رسد. در مطالعه‌ی Haji Fattahy و همکاران (۵)، نیز بخش جراحی، بالاترین میزان رضایتمندی را کسب کرد. کم‌ترین میزان رضایتمندی از بخش پروتز تخصصی با میانگین نمره‌ی (۸/۳۰ ± ۱۲۸/۴۱) ثبت گردید، به نظر می‌رسد با توجه به بازسازی‌های پیشرفته‌ی دندان‌های دهانی، فرایند زمان بر لابراتور، به طور عمده سن بالای مراجعین، از بین رفتن نسوج طبیعی دندان‌های و دهانی، تعداد بالای مراجعین برای نوبت‌گیری و غیره، میزان رضایت بیماران کاهش یافته است.

یافته‌های این پژوهش نشان داد که میزان رضایتمندی بیماران در بعد عوامل بین فردی با نمره‌ی میانگین (۳/۷۶ ± ۲۵/۴۱) از ۳۰ (۸۴/۷۰ درصد) در حد خوب می‌باشد که به نظر می‌رسد با توجه به قرار داشتن در این پاندمی، رعایت شیوه‌نامه‌های بهداشتی، امکانات و وسایل محافظتی تعلق گرفته نظیر گان، ماسک N95 و غیره، بیماران از پوشش حرفه‌ای رضایت کافی داشته‌اند. میزان رضایتمندی در بعد کیفیت خدمات با نمره‌ی میانگین (۵/۹۵ ± ۳۷/۰۱) از ۴۵ نفر (۸۲/۲ درصد) در حد مطلوب می‌باشد که با توجه به ارائه‌ی خدمات درمانی تحت نظر اساتید، استفاده از مواد و وسایل با کیفیت و ارائه‌ی تمامی

جنبه‌های منفی و تقویت نقاط قوت به افزایش هر چه بیشتر رضایتمندی بیماران مراجعه کننده دست یافت.

از محدودیت‌های موجود در این ارزیابی می‌توان به عدم همکاری بیماران در تکمیل پرسش‌نامه، تعطیلات مقطعی و متناوب دانشکده و کاهش در تعداد بیماران دانشکده به دلیل شیوع ویروس کرونا و اضطراب عمومی اشاره کرد.

در پایان پیشنهادات این مطالعه شامل ایجاد غربالگری بیماران حین ورود، نظارت بیشتر بر رعایت پروتکل‌های بهداشتی، اضافه کردن باجه‌های صندوق دریافت وجوه، تخصیص فضاهای بیشتر جهت انتظار بیماران می‌باشد.

نتیجه‌گیری

میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به دانشکده در جریان پاندمی کرونا، نسبتاً مطلوب بوده است. از آن‌جا که این مطالعه نخستین مطالعه با این موضوع در دانشکده می‌باشد، جهت ارزیابی بیشتر و مقایسه‌ی رضایتمندی، تحقیقات دیگری با فواصل زمانی منظم را می‌طلبد.

سپاسگزاران

بدین وسیله از معاونت پژوهشی دانشکده‌ی دندان پزشکی و معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان که در این راه ما را مورد حمایت خود قرار داده‌اند، کمال قدردانی و تشکر را داریم.

خدمات درمانی در این دانشکده، این میزان از رضایتمندی بیماران قابل توجه باشد. در بعد تسهیلات و دسترسی میزان رضایتمندی با نمره‌ی میانگین $(6/77 \pm 38/38)$ از ۵۰ نفر $(76/76)$ درصد گزارش شد که در این بعد، نتایج نشان‌دهنده‌ی نیاز به اصلاحات و تغییر رویه می‌باشد. پیرو این موضوع به نظر می‌رسد بالا رفتن نرخ تعرفه‌های دندان پزشکی، محدود شدن زمان بخش‌های درمانی و کمبود باجه‌های صندوق، این کاهش رضایتمندی به درستی گزارش شده است. در بعد کنترل عفونت، رضایتمندی در این مطالعه، میانگین $(6/60 \pm 35/80)$ از ۴۵ نفر $(65/09)$ درصد گزارش شده است که قابل قبول می‌باشد ولی به هر حال به نظر می‌رسد عواملی نظیر عدم وجود غربالگری پیش از ورود، ازدحام جمعیت در ساعت اولیه‌ی کاری در مکان‌هایی نظیر ورودی بخش‌ها، صندوق و کمبود فضای کافی جهت انتظار بیماران از عواملی باشند که سبب کاهش رضایتمندی بیماران در این بعد شده‌اند.

در این مطالعه میزان رضایتمندی کلی بیماران با نمره‌ی میانگین کلی $(19/32 \pm 136/60)$ از ۱۷۰ نفر $(80/35)$ درصد گزارش گردید که در مقایسه با میزان رضایتمندی در تحقیقات مشابه در دانشکده‌های دندان پزشکی شهید بهشتی $(82/47)$ درصد و تهران برابر با (62) درصد در حد مطلوبی قرار دارد (۱، ۶)، هر چند نیاز است که با بر طرف کردن

References

1. Pakdaman A, Khormali A, Shamsiri AR. Patient satisfaction-comparison of the comprehensive care model with traditional model of delivering dental services in Tehran University of Medical Sciences. J Dent Med Tehran Univ Med Sci 2013; 26(4): 234-42. [In Persian].
2. Lafont BE, Gardiner DM, Hochstedler J. Patient satisfaction in a dental school. Eur J Dent Educ 1999; 3(3): 109-116.
3. Narenjiha M, Haghghat S, Bahador H, Shajari J, Haji Molla Hoseini F. Patient's satisfaction from Doctors' Communication: A Survey In Ghods Clinic In Tehran. Iran J Med Educ 2012; 12(1): 77-89. [In Persian].
4. Gürdal P, Çankaya H, Onem E, Dinçer S, Yılmaz T. Factors of patient satisfaction/dissatisfaction in a dental faculty outpatient clinic in Turkey. Community Dent Oral Epidemiol 2000; 28(6): 461-9.
5. Haji Fattahy F, Rezaie M, Valaie N, Khosravanifard 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.
6. 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. MEDEDJ 2013; 1(2): 58-66. [In Persian].

7. Skaret E, Berg E, Raadal M, Kvale G. Reliability and validity of the Dental Satisfaction Questionnaire in a population of 23-year-olds in Norway. *Community Dent Oral Epidemiol* 2004; 32(1): 25-30.
8. Hallowell BD, Carlson CM, Jacobs JR, Pomeroy M, Steinberg J, Tenforde MW, et al. Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 prevalence, seroprevalence, and exposure among evacuees from Wuhan, China, 2020. *Emerg Infect Dis* 2020; 26(9): 1998-2004.
9. Ather A, Patel B, Ruparel NB, Diogenes A, Hargreaves KM. Coronavirus disease 19 (COVID-19): implications for clinical dental care. *J Endod* 2020; 46(5): 584-95.
10. Peng X, Xu X, Li Y, Cheng L, Zhou X, Ren B. Transmission routes of 2019-nCoV and controls in dental practice. *Int J Oral Sci* 2020; 12(1): 1-6.
11. Hajisadeghi S, Kashani Z. Survey of patients satisfaction in the faculty of dentistry, Qom university of medical sciences in 2016-2017. *Qom Univ Med Sci J* 2018; 12(2): 62-73. [In Persian].
12. Razmi H, Jafari Talari M. Evaluation of patients' satisfaction referred to Dentistry Faculty, Tehran University of Medical Sciences in 2003. *J Iran Dent Assoc* 2005; 17(2): 82-9. [In Persian].
13. Masoudirad H, Tabari R, Arefian MR. An assessment of patient's satisfaction toward endodontics department, Guilan dental school (2003-2004). *J Iran Dent Assoc* 2005; 17(5): 81-8. [In Persian].
14. Miri SS, Moghadam Nejad M, Soltani P. Evaluation of patient satisfaction with dental services at Kermanshah Dental Faculty in Iran. *J Pioneer Med Sci* 2016; 6(2).

پیوست ۱

بسمه تعالی

پاسخگوی گرمی، پرسشنامه‌ای که در دست دارید به منظور انجام پژوهش در خصوص "بررسی میزان رضایتمندی بیماران دانشکده‌ی دندان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در دوران بیماری کرونا" تنظیم گردیده است. خواهشمند است سوالات زیر را به دقت مطالعه کرده و پاسخ خود را به صورت دقیق و صادقانه بیان نمایید. لازم به ذکر است اطلاعات ثبت شده شما کاملاً محرمانه بوده و فقط در جهت اهداف پژوهشی استفاده خواهد شد. از همکاری شما صمیمانه سپاسگزاریم.

۱. سن: سال

۲. جنس: مرد زن

۳. وضعیت تأهل: مجرد متأهل

۴. محل سکونت: شهر اصفهان شهرستان‌های اطراف اصفهان سایر

۵. سطح تحصیلات:

زیر دیپلم دیپلم کارشناسی کارشناسی ارشد و بالاتر

۶. وضعیت اشتغال:

خانه‌دار کارگر کارمند آزاد بازنشسته بیکار سایر با ذکر مورد

۷. دفعات مراجعه:

مراجعه‌ی اول مراجعه‌ی دوم یا سوم مراجعه‌ی چهارم و بالاتر

بخش مورد مراجعه:

کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالفم	کاملاً مخالفم
---------------	--------	------------	--------	---------------

عوامل بین فردی

از نحوه‌ی برخورد محترمانه‌ی نگهبان با مراجعه‌کنندگان راضی هستم.
پوشش و نحوه‌ی لباس پوشیدن دانشجویان طبق اصول حرفه‌ای پزشکی مناسب است.
از نحوه‌ی برخورد محترمانه‌ی مسؤل پذیرش و صندوق‌دار دانشکده با بیماران راضی هستم.
دانشجویان این بخش برخورد محترمانه‌ای با بیماران خود دارند.
از نحوه‌ی برخورد و احترام پرستاران و منشی‌های این بخش با بیماران راضی هستم.
از نحوه‌ی برخورد و احترام استادان در این بخش با بیماران راضی هستم.

کیفیت خدمات

دانشجویان برای بیماران با دقت و مهارت کار می‌کنند.
دانشجویان در این بخش در جهت کنترل درد بیماران حین کار تلاش می‌کنند.
دانشجویان معمولاً قبل از آغاز درمان، شرح حال گرفته و توضیح کافی در مورد روش درمان به بیمار می‌دهند.
از حضور به موقع دانشجو برای انجام درمان و اتمام به موقع کار راضی هستم.
معمولاً زمان زیادی طول نمی‌کشد تا استاد جهت راهنمایی دانشجو حضور پیدا کند.
از میزان اطلاعات داده شده به بیمار (توضیحات، نوشتن نسخه و دستورات بعد از درمان) هنگام ترخیص راضی هستم.
از نظارت مداوم استادان این بخش بر کار دانشجو راضی هستم.
خدمات ارائه شده در این بخش خوب و رضایت‌بخش است.
در این بخش دانشجویان، راه‌های مراقبت و پیشگیری از بیماری‌های دهان و دندان (آموزش مسواک زدن، نحوه‌ی استفاده از نخ دندان و...) را به من آموزش دادند.

کاملاً موافقم	موافقم	نظری ندارم	مخالقم	کاملاً مخالفم
---------------	--------	------------	--------	---------------

تسهیلات و دسترسی

هزینه‌های درمان در این بخش مناسب است.
مدت انتظار برای ورود به این بخش برای انجام درمان مناسب است.
نوبت گرفتن در این دانشکده سهل و میسر است.
تسهیلات و امکانات لازم (آسانسور، نرده‌های راه پله، سطح شیب‌دار جهت انتقال ویلچر و...) جهت بیماران کم‌سن و کم‌توان در دانشکده و بخش‌ها وجود دارد.
از نحوه‌ی اطلاع‌رسانی در خصوص موقعیت مکانی بخش‌های مختلف (تابلوها و...) راضی هستیم.
زمان لازم جهت پرداخت هزینه‌ی درمان مناسب و بدون معطلی است.
امکانات رفت و آمد (ایاب و ذهاب) به این دانشکده در دسترس و کافی است.
در سرویس‌های بهداشتی نکات ایمنی و بهداشتی به خوبی رعایت شده است.
سالن انتظار بیماران جای کافی برای نشستن دارد.
ترکیب رنگ‌بندی و فضای این بخش برای من استرس‌زا نیست.

کنترل عفونت و حفاظت در مقابل بیماری کرونا

در سالن انتظار فاصله‌گذاری رعایت می‌شود.
دانشجویان، استادان و کارکنان به طور صحیح شیوه‌نامه‌های حفاظتی (استفاده از روپوش، کلاه، گان، دستکش، ماسک، عینک و...) را رعایت می‌کنند.
در بدو ورود به دانشکده اطلاعات لازم به بیماران در خصوص رعایت مسائل بهداشتی و حفاظتی داده شد.
از ورود بیماران و افراد بدون ماسک به دانشکده جلوگیری می‌شود.
در هنگام انجام خدمات درمانی در بخش‌ها، مسائل و نکات بهداشتی در مقابل بیماری کرونا رعایت می‌شود (استفاده از وسایل استریل، مواد ضدعفونی‌کننده، دهانشویه و ...)
از رعایت بهداشت و کنترل عفونت توسط دانشجویان و اساتید راضی هستیم.
از ازدحام و تجمع بیماران و مراجعه‌کنندگان در مجاورت بخش‌ها (رادیولوژی، صندوق و ...) در حد امکان اجتناب می‌شود.
در محیط دانشکده و بخش‌ها، پوسترها و تابلوهای هشداردهنده و اطلاع‌رسانی بیماری کرونا به اندازه کافی وجود دارد.
قبل از انجام خدمات درمانی، برگه‌ی خودغربالگری جهت بررسی علائم احتمالی بیماری کرونا از طرف کارکنان بخش یا دانشجو به بیمار داده می‌شود.