

Patient Satisfaction with Dental Services Provided at Isfahan Dental School and Its Associated Factors in 2024

Imaneh Asgari^{1,2} 
Reyhaneh Mobini³ 

1. **Corresponding Author:** Dental Research Institute, Dental Materials Research Center, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

Email: asgari_i@dnt.mui.ac.ir

2. Associate Professor, Department of Oral Public Health, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

3. Dentist, Isfahan University of Medical Sciences, Isfahan, Iran.

Abstract

Introduction: Patient satisfaction is an indicator for evaluating the quality of healthcare services, and is particularly crucial in educational centers that face the challenge of balancing training with patient care. This study was conducted to assess the current level of patient satisfaction and to identify related factors at the Isfahan Dental School.

Materials & Methods: This descriptive-analytical cross-sectional study included 440 patients referred to Isfahan Dental School in 2024. A validated questionnaire based on previous instruments measured satisfaction in four domains: interpersonal factors, accessibility, facilities, and service quality. Data were analyzed using T-tests, ANOVA, and Pearson correlation.

Results: The mean total satisfaction score was 71.12 ± 11.54 out of 100, indicating a "moderately desirable" level. Satisfaction was highest for interpersonal factors (84.06 ± 13), particularly the respectful behavior of students and faculty. The lowest score was for accessibility (61.45 ± 15), mainly due to long waiting times. Welfare facilities also scored low. A significant inverse relationship was found between the patient's education level and satisfaction ($P < 0.001$). Conversely, a positive self-assessment of oral health was directly correlated with higher satisfaction ($P < 0.001$).

Conclusion: While interpersonal relationships are a significant strength, administrative inefficiencies and inadequate facilities undermine overall satisfaction. To improve the patient experience, strategic interventions must focus on optimizing appointment systems, streamlining administrative processes, and upgrading welfare amenities, alongside maintaining high standards of communication and clinical care. Improving infrastructural and welfare facilities is essential to elevate the overall patient experience.

Key words: Patient Satisfaction; Dental Health Services; Quality of Health Care; Health Care Evaluation Mechanisms.

Received: 03.12.2025

Revised: 01.03.2026

Accepted: 04.04.2026

How to cite: Asgari I, Mobini R. Patient Satisfaction with Dental Services Provided at Isfahan Dental School and Its Associated Factors in 2024. J Isfahan Dent Sch 2026; 22 (1): 29- 39.

بررسی رضایتمندی بیماران از خدمات دندانپزشکی دانشکده دندانپزشکی اصفهان و عوامل مرتبط در سال ۱۴۰۳

۱. نویسنده مسؤول: مرکز تحقیقات مواد دندان، پژوهشکده علوم دندانپزشکی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.
Email: asgari_i@dnt.mui.ac.ir
۲. دانشیار گروه آموزشی سلامت دهان و دندانپزشکی اجتماعی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.
۳. دندانپزشک، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، اصفهان، ایران.

ایمانه عسگری^{۱، ۲} IDریحانه مبینی^۳ ID

چکیده

مقدمه: رضایت بیمار، یکی از شاخص‌های ارزیابی کیفیت خدمات درمانی است و در مراکز آموزشی که با چالش تعادل میان آموزش و درمان مواجه هستند، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. این مطالعه با هدف ارزیابی سطح فعلی رضایتمندی بیماران و شناسایی عوامل مرتبط با آن در دانشکده دندانپزشکی اصفهان انجام شد.

مواد و روش‌ها: این مطالعه‌ی توصیفی-تحلیلی و مقطعی بر روی ۴۴۰ بیمار مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی اصفهان در سال ۱۴۰۳ انجام گرفت. ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ی روا و پایا شده بر اساس ابزارهای قبلی بود که رضایتمندی را در چهار حیطه عوامل بین فردی، دسترسی، تسهیلات و کیفیت خدمات می‌سنجید. داده‌ها با آزمون‌های T-test، ANOVA و Pearson تحلیل شدند.

یافته‌ها: میانگین نمره‌ی کل رضایت بیماران $11/54 \pm 71/12$ (از ۱۰۰) به دست آمد که در سطح «نسبتاً مطلوب» طبقه‌بندی می‌شود. بیشترین رضایت مربوط به حیطه عوامل بین فردی (میانگین $13 \pm 84/06$) و کمترین رضایت مربوط به حیطه دسترسی (میانگین $15 \pm 61/45$) بود. برخورد محترمانه دانشجویان و اساتید بالاترین نمره و طولانی بودن مدت انتظار و نامناسب بودن امکانات رفاهی کمترین نمره را کسب کردند. بین سطح تحصیلات و رضایتمندی رابطه معکوس و معنادار ($P < 0/001$) و بین خودارزیابی مثبت از سلامت دهان و رضایتمندی رابطه مستقیم و معنادار ($P < 0/001$) مشاهده شد.

نتیجه‌گیری: بیماران از خدمات این دانشکده رضایت نسبی دارند. نقطه قوت، کیفیت بالای تعاملات انسانی و رفتار حرفه‌ای است، اما مشکلاتی در فرآیندهای اداری، مدیریت زمان و امکانات رفاهی وجود دارد. بهبود تجربه بیماران، نه تنها نیازمند ارتقای کیفیت بالینی بلکه بازنگری و اصلاح فرایندهای مدیریتی و زیرساختی است.

کلید واژه‌ها: رضایتمندی بیماران؛ خدمات سلامت دهان و دندان؛ کیفیت مراقبت‌های بهداشتی-درمانی؛ ارزیابی خدمات بهداشتی-درمانی

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۵/۰۱/۱۵

تاریخ اصلاح: ۱۴۰۴/۱۲/۱۰

تاریخ ارسال: ۱۴۰۴/۰۹/۱۲

استناد به مقاله: عسگری ایمانه، مبینی ریحانه. بررسی رضایتمندی بیماران از خدمات دندانپزشکی دانشکده دندانپزشکی اصفهان و عوامل مرتبط در سال ۱۴۰۳. مجله دانشکده دندانپزشکی اصفهان. ۱۴۰۵؛ ۲۲ (۱): ۳۹-۳۹.

مقدمه

در پارادایم نوین نظام‌های سلامت، تمرکز از مدل پزشکی-محور به رویکرد بیمار-محور تغییر یافته و در این میان، «رضایت بیمار» به عنوان یک شاخص کلیدی و حیاتی برای ارزیابی کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی مطرح شده است (۱، ۲). رضایت بیمار، که به عنوان احساس خشنودی یا ناامیدی ناشی از مقایسه عملکرد دریافتی با انتظارات پیشین تعریف می‌شود، یک مفهوم پیچیده و چندبعدی است (۳، ۴). این مفهوم نه تنها تحت تأثیر کیفیت فنی خدمات، بلکه به مجموعه‌ای از عوامل فردی، روانی، فرهنگی و اجتماعی-اقتصادی بیمار نیز وابسته است (۵، ۶). اهمیت این شاخص تا آنجاست که امروزه توافق گسترده‌ای وجود دارد که ارائه مراقبت‌های بهداشتی با کیفیت بالا بدون ارزیابی نظام‌مند رضایت بیماران، امری ناممکن است (۷).

در حوزه‌ی دندانپزشکی، رضایتمندی بیماران از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بیمارانی که تجربه مثبتی از خدمات دندانپزشکی دارند، تمایل بیشتری به رعایت توصیه‌های درمانی، پیگیری مراقبت‌های آتی و در نتیجه، بهبود سلامت دهان و دندان خود نشان می‌دهند (۴). از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت بیمار در این حوزه می‌توان به مجموعه‌ای از متغیرها اشاره کرد: مهارت فنی و دقت دندانپزشک، کیفیت ارتباطی و نحوه برخورد کادر درمانی، شفافیت در ارائه اطلاعات، مدیریت زمان انتظار و فرایندهای نوبت‌دهی، هزینه‌های درمانی، رعایت اصول بهداشتی و کنترل عفونت و در نهایت، امکانات فیزیکی و رفاهی مرکز درمانی (۲).

دانشکده‌های دندانپزشکی به عنوان مراکز آموزشی-درمانی، در این میان جایگاه منحصربه‌فردی دارند. این مراکز وظیفه‌ای دوگانه بر عهده دارند: از یک سو، آموزش نسل آینده دندانپزشکان و از سوی دیگر، ارائه خدمات درمانی به جامعه، که اغلب با هزینه‌های کمتری نسبت به بخش خصوصی همراه است (۸). این ماهیت دوگانه، چالش ایجاد تعادل میان نیازهای آموزشی دانشجویان و انتظارات بیماران را به همراه دارد (۴). فرایندهای درمانی در این مراکز، به دلیل

لزوم نظارت دقیق اساتید بر کار دانشجویان، به طور طبیعی وقت‌گیرتر است که این امر می‌تواند بر رضایت بیماران تأثیر منفی بگذارد (۹). با این حال، حضور اساتید و تأکید بر درمان‌های مبتنی بر شواهد، می‌تواند به افزایش کیفیت و اعتماد بیماران منجر شود. بنابراین، ارزیابی رضایت بیماران در این مراکز نه تنها معیاری برای سنجش کیفیت خدمات است، بلکه به مثابه یک بازخورد کلیدی برای بهبود فرایندهای آموزشی عمل می‌کند (۶).

مروری بر مطالعات پیشین در ایران نشان‌دهنده نتایج متفاوتی است. مطالعه‌ای در دانشکده دندانپزشکی تهران، بیشترین رضایت را در مورد رفتار دانشجویان و بیشترین نارضایتی را در مورد زمان صرف‌شده برای امور اداری گزارش کرد (۱۰). در قم، بیماران از برخورد محترمانه دانشجویان رضایت بالایی داشتند اما از مدت انتظار و امکانات رفاهی ناراضی بودند (۲).

تحقیقی در یزد، تفاوت معناداری در رضایت کلی میان بخش‌های مختلف نیافت، در حالی که مطالعه دیگری در همین شهر، بیشترین نارضایتی را مربوط به بخش پروتز اعلام نمود (۱۱).

مطالعه‌ای در بابل نیز نشان داد که رضایتمندی با سن بیمار رابطه مستقیم و با سطح تحصیلات، جنسیت و نوع بیمه ارتباط معناداری ندارد (۶). این تنوع در نتایج، اهمیت انجام پژوهش‌های بومی و متناسب با شرایط خاص هر مرکز را برجسته می‌سازد.

دانشکده‌ی دندانپزشکی اصفهان در سال‌های اخیر با تحولات قابل توجهی از جمله اجرای برنامه‌های تعالی سازمانی، افزایش چشمگیر ظرفیت پذیرش دانشجویان و تغییر در ترکیب جمعیتی و اقتصادی مراجعین مواجه بوده است (۵). این تغییرات به طور بالقوه می‌توانند انتظارات بیماران و سطح رضایتمندی آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهند. با توجه به اینکه آخرین ارزیابی جامع رضایت بیماران در این دانشکده به دوران پاندمی کرونا بازمی‌گردد (۵) و با در نظر گرفتن تحولات ذکر شده، انجام یک مطالعه جدید برای ترسیم

تصویری به‌روز از وضعیت موجود، ضروری به نظر می‌رسید. لذا، این پژوهش با هدف اصلی تعیین میزان رضایتمندی بیماران از خدمات دندانپزشکی ارائه‌شده در دانشکده دندانپزشکی اصفهان و فرضیه ارتباط برخی متغیرهای زمینه‌ای همچون تحصیلات و جنسیت با آن در سال ۱۴۰۳ طراحی و اجرا شد تا بر اساس یافته‌های آن، راهکارهایی مستند و کاربردی برای بهبود مستمر کیفیت خدمات و ارتقاء تجربه بیماران ارائه گردد.

مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر، یک مطالعه‌ی توصیفی-تحلیلی به روش مقطعی بود که در سال ۱۴۰۳ بر روی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده‌ی دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام شد. جامعه‌ی آماری شامل کلیه بیمارانی بود که در بازه‌ی زمانی آذرماه تا اسفندماه، در یکی از ۸ بخش بالینی فعال دانشکده (شامل تشخیص، رادیولوژی، جراحی، ارتودنسی، ترمیمی، پروتزهای دندانی، پریدونتیکس و اندودنتیکس) خدمات درمانی دریافت کرده بودند. حجم نمونه با استفاده از فرمول Cochran و بر اساس مطالعه پیشین، با اطمینان ۹۵ درصد و انحراف معیار ۸/۷۹، برای هر بخش ۴۸ نفر برآورد گردید که با احتساب ۱۵ درصد ریزش، این تعداد به ۵۵ نفر در هر بخش و در مجموع ۴۴۰ نفر افزایش یافت. روش نمونه‌گیری به صورت غیر تصادفی در دسترس بود و معیار ورود، در یافت خدمات درمانی در یکی از بخش‌های دانشکده دندانپزشکی در سال جاری بود. بیمارانی که تمایل به شرکت نداشتند یا پرسشنامه را ناقص تکمیل می‌کردند، از مطالعه خارج شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای محقق‌ساخته بود که بر اساس مطالعات مشابه در ایران طراحی شد و شامل دو بخش اطلاعات دموگرافیک و سؤالات رضایتمندی در چهار حیطه «عوامل بین فردی»، «دسترسی»، «تسهیلات» و «کیفیت خدمات» بود. پاسخ‌ها بر روی یک مقیاس پنج‌گزینه‌ای لیکرت (از ۱ = خیلی ناراضی تا ۵ = خیلی راضی) ثبت و

سپس برای مقایسه، به مقیاس ۰ تا ۱۰۰ تبدیل شدند. روایی محتوایی ابزار از طریق شاخص‌های نسبت روایی محتوا (CVR (Content Validity Ratio) و شاخص روایی محتوا (CVI (Content Validity Index) با استفاده از پنل متخصصین ۸ نفره تأیید شد. بر اساس جدول لاوشه، ۱۱ سؤال با CVR پایین‌تر از ۰/۷۵ حذف گردید و میانگین CVI برای حیطه‌های مرتبط بودن، وضوح و سادگی به ترتیب ۰/۹۸۲، ۰/۹۸۵ و ۰/۹۸۹ به دست آمد. پایایی پرسشنامه نیز در یک مطالعه راهنما بر روی ۴۰ بیمار بررسی و ضریب آلفای کرونباخ آن ۰/۸۵۲ محاسبه شد که نشان‌دهنده‌ی ثبات داخلی مطلوب ابزار بود.

برای اجرای پژوهش، پس از کسب رضایت آگاهانه کتبی و شفاهی، پرسشنامه‌ها در اختیار بیمارانی که درمانشان به اتمام رسیده بود، قرار گرفت و بر محرمانگی اطلاعات تأکید شد. داده‌های جمع‌آوری‌شده با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه‌ی ۲۶ (IBM Corporation, version 21, Armonk, NY) و آزمون‌های آماری توصیفی، Pearson، Independent T-test و ANOVA تحلیل شدند. سطح معنی‌داری آزمون‌ها ۰/۰۵ در نظر گرفته شد. این پژوهش با کد اخلاق به شماره‌ی IR.MUI.DHMT.REC.1403.228 از کمیته‌ی اخلاق در پژوهش دانشگاه علوم پزشکی اصفهان به ثبت رسیده است.

یافته‌ها

در این پژوهش، اطلاعات ۴۴۰ نفر از بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده‌ی دندانپزشکی اصفهان مورد تحلیل قرار گرفت. از این تعداد، ۶۹/۵ درصد (۳۰۶ نفر) را زنان و ۳۰/۵ درصد (۱۳۴ نفر) را مردان تشکیل می‌دادند. اکثر بیماران (۶۰/۲) متأهل بودند و از نظر سطح تحصیلات، بیشترین فراوانی مربوط به افراد دارای مدرک دیپلم (۳۹ درصد) بود. همچنین، اکثریت مراجعین (۵۴/۸ درصد) ساکن شهر اصفهان بودند. مهم‌ترین دلیل انتخاب دانشکده برای دریافت خدمات درمانی، «مناسب بودن هزینه‌ها» (۳۹/۱ درصد) عنوان شد.

مشخصات جمعیت‌شناختی اصلی شرکت‌کنندگان در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. توزیع فراوانی مشخصات جمعیت‌شناختی بیماران (تعداد = ۴۴۰)

متغیرها	تعداد	درصد
جنسیت	مرد	۱۳۴ / ۳۰/۵
	زن	۳۰۶ / ۶۹/۵
تأهل	مجرد	۱۷۵ / ۳۹/۸
	متاهل	۲۶۵ / ۶۰/۲
تحصیلات	زیر دیپلم	۱۳۶ / ۳۰/۹
	دیپلم	۱۷۱ / ۳۸/۹
	دانشگاهی	۱۳۳ / ۳۰/۲
محل سکونت	اصفهان	۲۴۱ / ۵۴/۸
	اطراف اصفهان	۱۸۱ / ۴۱/۱
	خارج از استان	۱۸ / ۴/۱
وضعیت بیمه	بیمه پایه	۳۰۶ / ۶۹/۵
	بیمه تکمیلی	۱۱۷ / ۲۶/۶
	بدون بیمه	۷۱ / ۱۶/۱

میانگین نمره‌ی کل رضایت بیماران از خدمات ارائه‌شده $71/12 \pm 11/54$ (از ۱۰۰) به دست آمد که در سطح «رضایت نسبتاً مطلوب» طبقه‌بندی می‌شود. در میان چهار حیطه اصلی رضایتمندی، حیطه‌ی «عوامل بین فردی» با میانگین نمره $84/06$ بالاترین سطح رضایت را به خود اختصاص داد. در مقابل، حیطه‌ی «دسترسی» با میانگین نمره‌ی $61/45$ کمترین

میزان رضایت را در میان بیماران داشت. از میان تمامی گویه‌های پرسشنامه، «برخورد محترمانه دانشجویان و اساتید» بالاترین نمرات و مواردی چون «طولانی بودن مدت انتظار برای ورود به بخش» و «نامناسب بودن امکانات رفاهی» کمترین نمرات رضایت را کسب کردند. خلاصه نمرات رضایتمندی در جدول ۲ آمده است.

نتایج تحلیل‌های آماری نشان داد که بین سن، جنسیت، وضعیت تأهل، محل سکونت، نوع شغل، درآمد و بخش مورد مراجعه با میانگین نمره کل رضایتمندی، تفاوت آماری معناداری وجود نداشت ($P < 0/05$). با این حال، دو ارتباط معنادار مشاهده شد. نخست، بین سطح تحصیلات و میزان رضایت یک رابطه معکوس و معنادار وجود داشت؛ به طوری که افراد با تحصیلات دانشگاهی (میانگین $68/86$) رضایت کمتری نسبت به افراد دارای تحصیلات دیپلم (میانگین $70/28$) و زیر دیپلم (میانگین $74/38$) داشتند ($P > 0/001$). دوم، بین خودارزیابی فرد از سلامت دهان و دندان و رضایتمندی رابطه‌ی مستقیم و معناداری یافت شد. بیمارانی که وضعیت سلامت دهان خود را «خیلی خوب» ارزیابی کرده بودند، بالاترین سطح رضایت را گزارش کردند، در حالی که کمترین رضایت مربوط به افرادی بود که وضعیت خود را «بد» توصیف کرده بودند ($P > 0/001$). نتایج آزمون‌های مقایسه‌ای در جدول ۳ خلاصه شده است.

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار نمره‌ی رضایت در حیطه‌های مختلف

حیطه‌ی مورد بررسی	حداقل نمره	حداکثر نمره	میانگین نمره	انحراف معیار نمره
نمره‌ی عوامل بین فردی	۰	۱۰۰	۸۴/۰۶	۱۳/۶۲
نمره‌ی دسترسی	۱۳/۸۹	۱۰۰	۶۱/۴۵	۱۵/۸۶
نمره‌ی تسهیلات	۱۴/۲۹	۱۰۰	۶۳/۳۹	۱۵/۳۳
نمره‌ی کیفیت خدمات	۲۲/۹۲	۱۰۰	۷۵/۵۹	۱۴/۷۴
نمره‌ی کل رضایت	۳۸/۲۹	۹۸/۴۴	۷۱/۱۲	۱۱/۵۴

جدول ۳. مقایسه‌ی میانگین نمره‌ی رضایت بر اساس متغیرهای کلیدی

متغیر	میانگین $\pm$ انحراف معیار	مقدار (F/t)	سطح معنی‌داری
جنسیت (زن/مرد)	$11/57 \pm 71/65$ / $11/27 \pm 70/09$	-1/23	0/219
زیر دیپلم	$11/21 \pm 74/38$		
سطح تحصیلات	دیپلم $11/40 \pm 70/28$ دانشگاهی $11/41 \pm 68/86$	8/73	0/001 >
خیلی بد	$11/06 \pm 74/76$		
بد	$11/17 \pm 66/98$		
خودارزیابی سلامت دهان	معمولی $10/99 \pm 69/43$ خوب $11/61 \pm 72/21$ خیلی خوب $11/43 \pm 76/66$	6/35	0/001 >

بحث

این پژوهش با هدف ارزیابی سطح رضایتمندی بیماران از خدمات دانشکده‌ی دندانپزشکی اصفهان و شناسایی عوامل کلیدی مؤثر بر آن انجام گرفت. یافته اصلی مطالعه نشان داد که میانگین نمره‌ی کل رضایت بیماران در سطح «نسبتاً مطلوب» قرار دارد. همچنین فرضیه‌ی صفر عدم ارتباط میان میزان تحصیلات مراجعه‌کنندگان با رضایت آنها از خدمات ارائه شده، رد شد و ارتباط معکوس و معنی‌داری مشاهده شد. این نتیجه با یافته‌های مطالعات پیشین توسط Razavi و همکاران که در دوران پاندمی کرونا انجام شد، همخوانی داشت (۵). این تشابه نشانگر آن است که علی‌رغم تغییرات جمعیتی مراجعین و اجرای برنامه‌های تعالی سازمانی، سطح کلی رضایت طی سال‌های اخیر در یک محدوده ثابت باقی مانده است.

در مقایسه با سایر مراکز دانشگاهی ایران، نتایج متفاوت است. برای مثال، در مطالعه‌ی Ghapanchi و همکاران در دانشکده دندانپزشکی شیراز (۱۳)، سطح رضایت بالاتری گزارش شده بود، در حالی که مطالعه‌ی رزمی در دانشگاه تهران سطح رضایت پایین‌تری را نشان داد (۱۴). این تفاوت‌ها می‌تواند ناشی از تفاوت در ساختارهای مدیریتی، فرهنگ سازمانی و انتظارات بیماران در شهرهای مختلف باشد.

برجسته‌ترین نقطه قوت شناسایی شده در این پژوهش، کسب بالاترین نمره‌ی رضایت در حیطه‌ی «عوامل بین فردی» بود. به طور خاص، «برخورد محترمانه دانشجویان و اساتید»

بالاترین نمرات را به خود اختصاص داد. این یافته بسیار ارزشمند است و نشان می‌دهد که دانشکده در آموزش اصول اخلاق حرفه‌ای و مهارت‌های ارتباطی به دانشجویان موفق عمل کرده است. این نتیجه با مطالعات متعدد دیگری در ایران همسو بود؛ در مطالعه‌ی Dorriz و همکاران در تهران (۱۰) و همچنین جلایر نادری و همکاران در دانشگاه شاهد (۱۵)، رفتار و برخورد دانشجویان به عنوان اصلی‌ترین عامل رضایتمندی بیماران گزارش شد. این موضوع نشان می‌دهد که دانشجویان دندانپزشکی در ایران عموماً از مهارت‌های ارتباطی مناسبی برخوردارند و این جنبه از درمان تأثیر بسیار مثبتی بر تجربه بیماران دارد.

در نقطه‌ی مقابل، کمترین میزان رضایت بیماران مربوط به حیطه‌ی «دسترسی» و «تسهیلات» بود که به وضوح نقاط ضعف دانشکده‌ی دندانپزشکی اصفهان محسوب می‌شوند. به طور مشخص، سه مورد «طولانی بودن مدت انتظار برای ورود به بخش»، «نامناسب بودن امکانات رفاهی» و «وقت گیر و بدون برنامه‌ریزی بودن فرایند نوبت‌دهی» بیشترین نارضایتی را به همراه داشتند. این یافته‌ها منحصر به این مطالعه نبوده و تقریباً در تمامی مطالعات انجام‌شده در دانشکده‌های دندانپزشکی ایران، از جمله در مطالعات حاجی صادقی و همکاران در قم (۲) و مطالعات انجام‌شده در مشهد و تهران (۱۰، ۱۴، ۱۶) به عنوان یک مشکل مزمن گزارش شده‌اند. این چالش‌ها ذاتاً با ماهیت مراکز آموزشی در ارتباط هستند، جایی که فرایند درمان به

همچنین، تجهیز سالن‌های انتظار به امکانات رفاهی، تقویت برنامه‌های آموزشی تعاملی برای بیماران و حفظ کیفیت خدمات و نیز ارتباطات کلامی دانشجویان، اساتید و پرسنل ضروری است.

نتیجه‌گیری

این پژوهش نشان داد که بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده‌ی دندانپزشکی اصفهان در سال ۱۴۰۳، رضایتی در سطح «نسبتاً مطلوب» از مجموعه خدمات دریافت شده دارند. نقطه قوت اصلی و سرمایه ارزشمند این مرکز، کیفیت بالای تعاملات انسانی و برخورد محترمانه دانشجویان و اساتید است. در مقابل، چالش‌های جدی در زمینه فرایندهای اداری، مدیریت زمان، سیستم نوبت‌دهی و امکانات رفاهی وجود دارد که به وضوح منجر به کاهش رضایت بیماران در حیطه دسترسی و تسهیلات شده است. یافته‌ها حاکی از آن است که بهبود تجربه بیمار در این دانشکده، بیش از آنکه نیازمند ارتقای کیفیت فنی و بالینی باشد، محتاج بازنگری و اصلاح فرایندهای مدیریتی و ساختاری است. با تمرکز بر بهبود نقاط ضعف شناسایی شده و با حفظ و تقویت نقاط قوت موجود، دانشکده دندانپزشکی اصفهان می‌تواند گام‌های مؤثری در جهت رسیدن به سطح رضایت‌مندی «مطلوب» و تبدیل شدن به یک مرکز درمانی سرآمد و بیمار-محور بردارد.

سپاسگزاری

این مطالعه حاصل پایان‌نامه‌ی مصوب در شورای پژوهشی دانشکده‌ی دندانپزشکی اصفهان با کد تحقیقاتی ۳۴۰۳۷۱۰ می‌باشد که از حمایت علمی و مالی آن دانشگاه تشکر و قدردانی می‌گردد.

دلیل نیاز به نظارت استادان، کندتر از مطب‌های خصوصی است. افزایش چشمگیر ظرفیت پذیرش دانشجو در سال‌های اخیر بدون توسعه متناسب زیرساخت‌ها، می‌تواند یکی از دلایل اصلی تشدید این مشکل باشد.

از دیگر یافته‌های تحلیلی مهم، وجود رابطه معکوس و معنادار میان سطح تحصیلات و میزان رضایت بود؛ بیماران با تحصیلات دانشگاهی کمترین رضایت را داشتند. این پدیده که در ادبیات پژوهشی حوزه رضایت بیمار بسیار شایع است (۱۵)، با «نظریه شکاف انتظارات» توضیح داده می‌شود؛ افراد با تحصیلات بالاتر، آگاهی بیشتری از حقوق خود داشته و در نتیجه انتظارات بالاتری از کیفیت خدمات دارند که برآورده کردن آن در یک مرکز دولتی دشوارتر است. همچنین، ارتباط مستقیم رضایت‌مندی با خودارزیابی مثبت از سلامت دهان، می‌تواند نشانگر آن باشد که بیمارانی که با مشکلات پیچیده‌تر مراجعه می‌کنند، به دلیل نیاز به درمان‌های طولانی‌تر و پرهزینه‌تر، تجربه درمانی سخت‌تری داشته و در نتیجه رضایت کمتری را گزارش می‌کنند.

این پژوهش با محدودیت‌هایی نیز همراه بود. طراحی مقطعی آن تنها یک تصویر لحظه‌ای از رضایت بیماران ارائه می‌دهد و امکان بررسی روابط علی و معلولی را فراهم نمی‌کند. همچنین، انجام پژوهش تنها در یک مرکز درمانی، قابلیت تعمیم نتایج به سایر مراکز را محدود می‌سازد. در نهایت، احتمال وجود سوگیری در پاسخ‌دهی بیماران به دلیل خستگی یا بی‌حوصلگی پس از درمان، از دیگر محدودیت‌های این پژوهش به شمار می‌رود. بر اساس این نتایج، پیشنهاد می‌شود با اولویت‌بندی بر حوزه‌ی «دسترسی»، فرآیندهای پذیرش و نوبت‌دهی از طریق راه‌اندازی سیستم‌های آنلاین و مدیریت سیستم انتظار بازمهندسی شوند.

References

- Georgieva G. Assessment of patient satisfaction with the quality of dental services provided by students of dental medicine. *MEDIS-Int J Med Sci Res* 2023; 2(3): 61-6.
- 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) [Thesis]. Qom: Qom University of Medical Sciences; 2018. [in Persian]

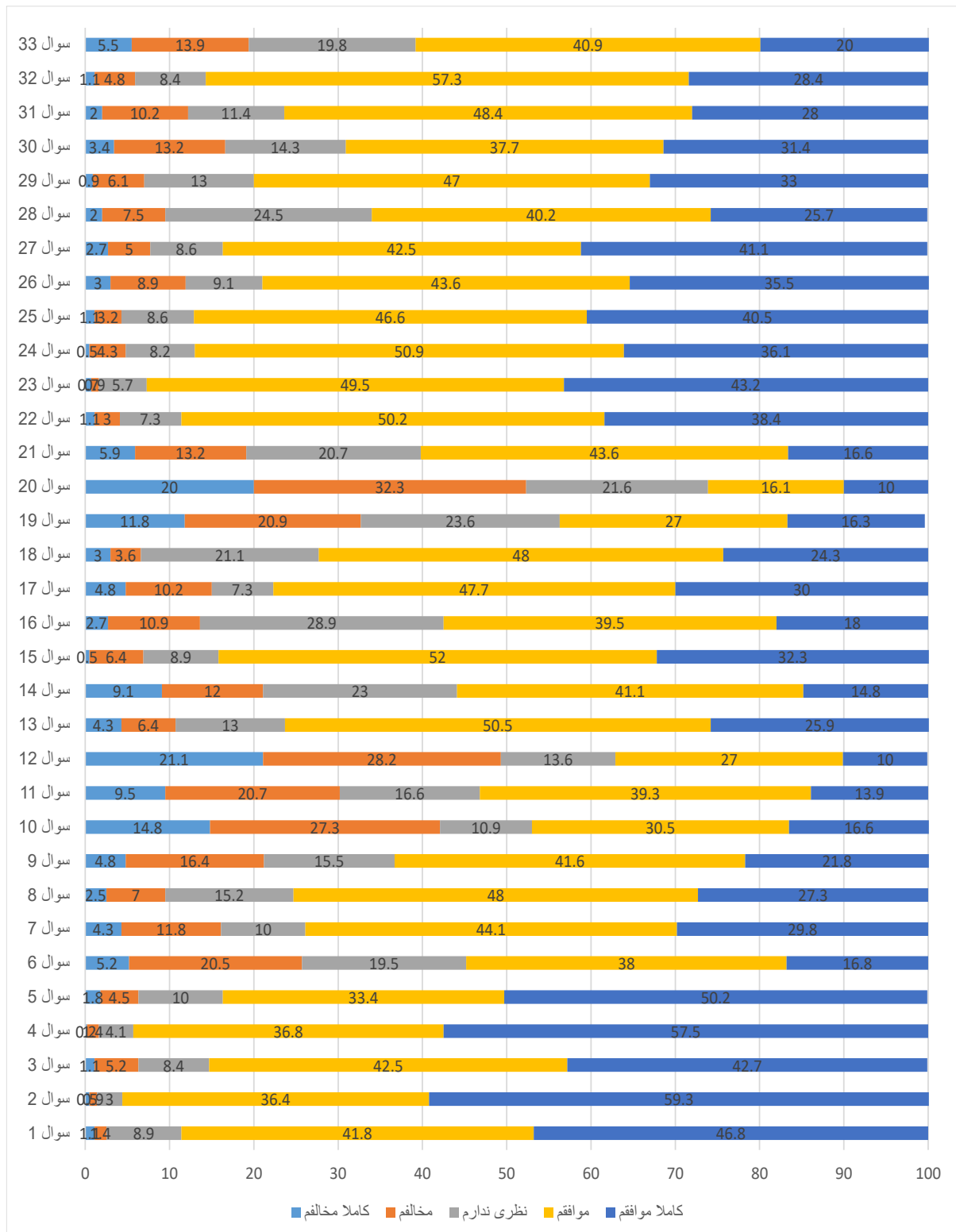
3. Al Ghanem EJ, AlGhanem NA, AlFaraj ZS, AlShayib LY, AlGhanem DA, AlQudaihi WS, et al. Patient satisfaction with dental services. *Cureus* 2023; 15(11): e48711.
4. Gutierrez-Marin N, López-Soto A. Patients satisfaction with dental service, school of dentistry, University of Costa Rica. *Odovtos Int J Dent Sci* 2023; 25(1): 154-65.
5. Razavi SM, Vakili F. Evaluating Patients' Satisfaction in Isfahan Dental School during COVID-19 (Academic Year 2020-2021) [in Persian]. *J Isfahan Dent Sch* 2022; 18(1): 205-14.
6. Seyedmajidi M, Motalebnejad 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 [in Persian]. *Med Educ J* 2013; 1(2): 58-66.
7. Subait AA, Ali A, Alsammahi O, Aleesa M, Alkashan S, Alsalem M, et al. Perception and level of satisfaction of patients seeking dental care; a cross-sectional study in a major healthcare center in Saudi Arabia. *J Dent Oral Disord* 2016; 2(4): 1021.
8. Alshahrani MA, Abdulrazak P. Patient Satisfaction Visiting the Dental Clinics, Faculty of Dentistry, Najran University. *J Health Med Nurs* 2018; 46: 123-8.
9. Khan P. Patient satisfaction with dental services provided by dental students [Thesis]. Toronto: University of Toronto; 2019.
10. Dorriz H, Farid F, Seidi D. Evaluation of patients' satisfaction from dental care services provided by dental school of Tehran University of Medical Sciences in academic year 2006-2007. *J Dent Med* 2011; 24(3): 249-55.
11. Hatami M, Khanzadeh H. Evaluation the satisfaction of patients referred to the School of Dentistry, Shahid Sadoughi University of Medical Sciences in Yazd, 2018 [in Persian]. *J Shahid Sadoughi Univ Med Sci* 2020; 28(2): 2285-93.
12. Kiani Z, Saied-Moallemi Z. Assesment of patient satisfaction in dental school, Isfahan University of Medical Sciences [Thesis]. Isfahan: Isfahan University of Medical Sciences; 2016. [in Persian].
13. Ghapanchi J, Daghighafkar M, Azadi A, Sedaghati Shayesteh S. Patients' satisfaction of dental care provided in Shiraz Dental School. *J Dent (Shiraz)* 2009; 10(1): 83-6.
14. Razmi H. Evaluation of patients' satisfaction referred to Dentistry Faculty, Tehran University of Medical Sciences in 2003 [in Persian]. *J Iran Dent Assoc* 2005; 17(2): 82-9.
15. Jalaier Naderi N, Hemmati MA, Hojati R, Hojati A. Determination of patients' satisfaction referring to faculty of dentistry of shahed university in 2014 [in Persian]. *Daneshvar Med* 2015; 23(120): 53-60.
16. Sarabadani J, Sanatkhan M, Khorasani Z, Rasti Ardakani M, Daneshmand MS. Evaluation of Clients' Satisfaction with Dental Care Services Provided by the Dental School of Mashhad University of Medical Sciences, Mashhad, Iran, from 2015 to 2016 [in Persian]. *Navid No* 2021; 23(76): 63-71.

پیوست ۱ فرم پرسشنامه:

ردیف	عوامل بین فردی	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۱	از نحوه‌ی برخورد احترام‌آمیز نگهبان با مراجعه‌کنندگان راضی هستم.					
۲	دانشجویان این بخش برخورد محترمانه‌ای با بیماران خود دارند.					
۳	از نحوه‌ی برخورد و احترام پرستاران و منشی‌های این بخش با بیماران راضی هستم.					
۴	از نحوه‌ی برخورد و احترام استادان این بخش با بیماران راضی هستم.					
۵	پوشش و نحوه‌ی لباس پوشیدن دانشجویان طبق اصول حرفه‌ای پزشکی، مناسب است.					
ردیف	دست‌رسی	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۶	برای پرداخت هزینه‌ی درمان، بیش از حد انتظار معطل می‌شوم.					
۷	معمولاً برای پیدا کردن محل مورد نظر در ساختمان دانشکده سردرگم می‌شوم.					
۸	از نحوه‌ی اطلاع‌رسانی در خصوص موقعیت مکانی بخش‌های مختلف توسط فرد مسؤول یا تابلوی راهنما راضی هستم.					
۹	از همان موقع ورود به دانشکده می‌توانم بفهمم که برای دریافت خدمات درمانی مورد نیازم چه کارهایی باید انجام دهم.					
۱۰	فرایند نوبت‌دهی در این دانشکده بدون برنامه‌ریزی و وقت‌گیر است.					
۱۱	هزینه‌های درمان در این بخش زیاد است.					
۱۲	مدت انتظار برای ورود به این بخش برای انجام درمان طولانی است.					
۱۳	از مراحل اداری پذیرش در دانشکده راضی هستم.					
۱۴	نوبت دادن در بخش‌های مختلف دانشکده به ترتیبی است که من نیاز دارم.					
ردیف	تسهیلات	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۱۵	از وضعیت بهداشت محیط بخش، پاکیزگی و آراستگی این بخش راضی هستم.					
۱۶	ترکیب رنگ‌بندی و فضا‌سازی اضطراب من از دندانپزشکی را کم می‌کند.					
۱۷	سالن انتظار بیماران جای کافی برای نشستن دارد.					
۱۸	سرویس‌های بهداشتی دانشکده پاکیزه هستند.					
۱۹	امکانات رفت و آمد (ایاب و ذهاب) به این دانشکده در دسترس و کافی هستند.					
۲۰	امکانات رفاهی جهت گذراندن وقت برای همراه بیماران کم است. (کتاب، بروشور آموزشی، تلویزیون، فروشگاه مواد غذایی، آب سرد کن، عابر بانک)					
۲۱	تعداد آسانسورهای موجود در دانشکده برای رفت و آمد مناسب و کافی است.					

ردیف	کیفیت خدمات	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۲۲	از رعایت بهداشت و کنترل عفونت توسط دانشجویان راضی هستیم. (مثل استفاده از روپوش تمیز، عینک محافظ، ماسک و دستکش)					
۲۳	از رعایت بهداشت و کنترل عفونت توسط اساتید راضی هستیم. (شامل روپوش تمیز، عینک محافظ، ماسک و دستکش)					
۲۴	دانشجویان برای درمان بیماران با دقت و مهارت کار می‌کنند.					
۲۵	دانشجویان معمولاً قبل از آغاز درمان، شرح حال گرفته و توضیح کافی در مورد روش درمان به بیمار می‌دهند.					
۲۶	از حضور به موقع دانشجو برای انجام درمان و اتمام به موقع کار راضی هستیم.					
۲۷	از نظارت مداوم استادان این بخش بر کار دانشجو راضی هستیم.					
۲۸	میان بخش‌های گوناگون درمانی در دانشکده، برای ارایه‌ی خدمات هماهنگی وجود دارد.					
ردیف	کیفیت خدمات	کاملاً مخالفم	مخالفم	نظری ندارم	موافقم	کاملاً موافقم
۲۹	از میزان اطلاعات داده شده به بیمار (توضیحات، نوشتن نسخه و دستورات بعد از درمان) هنگاه ترخیص راضی هستیم.					
۳۰	در این بخش دانشجویان، راه‌های مراقبت و پیشگیری از بیماری‌های دهان و دندان (آموزش مسواک زدن، نحوه‌ی استفاده از نخ دندان و روش مناسب تغذیه) را به من آموزش دادند.					
۳۱	از سرعت حضور اساتید این بخش وقتی دانشجو نیاز به راهنمایی دارد راضی هستیم.					
۳۲	خدمات ارایه شده در این بخش خوب است.					
۳۳	معمولاً بعد از دریافت خدمات درمانی در این بخش دچار ناراحتی و مشکل می‌شوم. (درد، تورم یا بی‌خوابی)					

پیوست ۲: فراوانی پاسخ‌هاک پرسشنامه به درصد فراوانی



نمودار ۱-۱. توزیع فراوانی پاسخ سوالات سنجش رضایت از خدمات ارائه شده توسط دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۴۰۳ به تفکیک حیطه‌های رضایت از ارائه خدمات