

بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۸۲

دکتر حسن رزمی* - دکتر محمدجعفر تالاری**

*- استادیار گروه آموزشی اندودنتیکس دانشکده دندانپزشکی، مرکز تحقیقات دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران.

** - دندانپزشک.

چکیده

زمینه و هدف: یکی از شاخصهای ارزشیابی که در بیمارستانها و مؤسسات درمانی در سالهای اخیر مورد توجه قرار گرفته است ارزشیابی بر اساس «رضایت» می باشد. هدف از این مطالعه بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران می باشد.

روش بررسی: مطالعه حاضر یک مطالعه توصیفی- تحلیلی است که به صورت مقطعی در سال ۱۳۸۲ بر روی پانصد و پنجاه بیمار مراجعه کننده به بخشهای مختلف دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران صورت گرفته است. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه می باشد که از دو بخش تشکیل یافته بود، بخش اول در رابطه با مشخصات فردی بیماران و بخش دوم در رابطه با اهداف مطالعه بوده است که شامل ۱۸ سؤال در هفت بخش می باشد که در برگیرنده میزان رضایت از فرآیند پذیرش، برخورد منشی بخش، بهداشت و کنترل عفونت، برخورد و رفتار دانشجوی، نظارت استادان، هزینه خدمات درمانی و میزان رضایت کلی از کار صورت گرفته است. جهت محاسبه و آنالیز آماری از نرم افزار SPSS و برای تعیین اثر متغیرهای مورد سنجش در این مطالعه بر میزان رضایت کلی بیماران از آزمون X^2 استفاده شد.

یافته ها: در مجموع ۵۷/۸٪ بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران از کاری که برای آنان صورت گرفته بود رضایت کامل داشته، ۲۵/۸٪ نسبتاً راضی و ۱۶/۴٪ نیز ناراضی بودند. ارتباط معنی داری بین میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به دانشکده مذکور با داشتن دفترچه بیمه ($P=0/011$)، فرآیند پذیرش ($P=0/019$)، نحوه برخورد دانشجویان ($P=0/0001$)، نظارت استادان ($P=0/0001$) و هزینه خدمات درمانی ($P=0/0001$) وجود دارد.

نتیجه گیری: میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی تهران با همه کاستیها و نقاط ضعفی که در ارائه خدمات به مراجعه کنندگان این مرکز وجود داشت در اندازه نسبتاً مطلوبی قرار دارد.

کلید واژه ها: رضایت بیمار - خدمات دندانپزشکی - دندانپزشکی تهران

وصول مقاله: ۸۳/۴/۱۶ اصلاح نهایی: ۸۳/۱۱/۸ پذیرش مقاله: ۸۳/۱۱/۲۹

نویسنده مسئول: گروه آموزشی اندودنتیکس دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران hrazmi@yahoo.com

مقدمه

که بداند وقتی بدن شخص بیمار باشد چه تأثیری در روان و رفتار او خواهد داشت، بنابراین بیمار را باید با یک نگاه عمومی و همه جانبه مورد توجه قرارداد تا درمان انجام شده نیز عمومی

مجموعه تلاشی که برای درمان بیمارها صورت می پذیرد در روح و بدن بیمار تأثیر می گذارد. برای برقراری روابط رضایت بخش بین بیمار و پزشک، پزشک محتاج است

و همه جانبه باشد.(۱)

روش بررسی

این مطالعه به صورت توصیفی-تحلیلی به صورت مقطعی در سال ۱۳۸۲ بر روی پانصد و پنجاه بیمار مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی تهران صورت گرفت. با توجه به یازده بخش فعال در دانشکده به ازای هر بخش پنجاه پرسشنامه یکسان تهیه شد که جمعاً پانصد و پنجاه نسخه پرسشنامه در اختیار بیماران قرار گرفت. در این بررسی که به وسیله یک پرسشنامه دو بخشی با سؤالات توصیفی و تحلیلی صورت گرفته است واحدهای مورد پژوهش از نظر جنسیت، سن، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل، شغل، وضعیت بهداشت فردی، نوع دفترچه بیمه و منطقه سکونت مورد بررسی قرار گرفته و جهت آگاهی از میزان رضایت بیماران سؤالات پژوهش در هفت بخش طبقه بندی شد و پس از تکمیل پرسشنامه ها مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. جهت تهیه پرسشنامه، مطالعات صورت گرفته داخلی و خارجی به عنوان یک پایه اولیه در نظر گرفته شد و با توجه به شرایط جامعه مورد مطالعه (بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی تهران) پرسشنامه اولیه تهیه گردید. پرسشنامه اولیه پس از مشورت با متخصصان آماری و پزشکی اجتماعی به فاصله زمانی دو هفته دو مرتبه پیش آزمون شد و پس از اصلاح جهت مطالعه استفاده شد.

در این مطالعه با تاکید بر اینکه کلیه اطلاعات این مطالعه محرمانه بود و تاثیری در معالجه فرد نداشت، از بیمار خواسته شد که صادقانه به سؤالات پرسشنامه پاسخ دهد. سعی شده است تا بیمارانی که معالجه آنها در یک بخش به اتمام رسیده است مورد پرسش قرار گیرند. بیماران مورد مطالعه به صورت تصادفی از بین لیست بیماران مراجعه کننده به هر بخش انتخاب شدند و به صورت حضوری یا تماس تلفنی مورد پرسش قرار گرفتند. تماس تلفنی در مورد بیماران بخشهایی

با وجود پیشرفتهای شگرفی که امروزه در علوم پزشکی صورت گرفته هنوز بعضی از دردها و ناهنجاریها بدون درمان باقی مانده اند و گاهی بیمار از دردی شکایت می کند که ریشه در روح و روانش دارد. پزشک الزاماً برای مداوای بهتر بیمار، از رفتار، گفتار و اعمال درمانی که متناسب با حالات روحی و جسمی بیمار است باید استفاده کند.(۲)، بدیهی است که هدف اصلی از مراجعه بیمار به پزشک اعاده و یا تامین سلامت است که طبیعتاً دارای مراحل متعدد می باشد و از آنجا که رابطه پزشک و بیمار تنها راه وصول به هدف مذکور است، باید به کیفیت آن توجهی عمیق داشت، زیرا توفیق هر دو در رسیدن به این هدف، به طور مستقیم و بلاواسطه در گرو کیفیت این رابطه قرار دارد. ظاهراً این واقعیت مورد قبول عامه است که وجود رابطه نیکو بین پزشک و بیمار که باعث ایجاد جو اطمینان میان آنان می گردد به حدی اهمیت دارد که در برخی موارد و یا اکثر اوقات حاذق بودن پزشک را تحت تاثیر قرار می دهد.(۳)، قرار دادن اطلاعات کافی در اختیار بیمار مهم است. وقتی که بیماران به خوبی آگاه باشند، نگرانی آنها کاهش می یابد و اعتماد بیشتری به دندانپزشک پیدا خواهند کرد. مهم آن است که با استفاده از زبان فنی این ارتباط به هم زده نشود.(۴)، دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران یکی از مهمترین و پرمراجعه کننده ترین دانشکده های دندانپزشکی کشور می باشد که با قریب به نیم قرن قدمت، در حال حاضر سالانه به هزاران بیمار از نقاط دور و نزدیک در زمینه های مختلف درمانی خدمات لازم تخصصی و عمومی را ارائه می دهد و رضایت بیماران آن از ابعاد مختلف اجتماعی، فرهنگی، آموزشی و پژوهشی از اهمیت ویژه ای برخوردار است.

و تحلیل داده‌ها مورد بررسی قرار نگرفته و از مطالعه حذف شدند که با توجه به میزان اندک این گروه مطالعه دچار تورش نخواهد شد.

برای محاسبه و تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است. برای تعیین اثر متغیرهای مورد سنجش در این مطالعه بر میزان رضایت کلی بیماران از تست χ^2 استفاده شده است.

یافته‌ها

ویژگیهای عمده اطلاعات فردی پانصدوپنجاه بیمار مورد مطالعه را می‌توان به این شرح خلاصه کرد. براساس معیارهای انتخاب افراد مورد مطالعه ۵۰٪ بیماران این مطالعه را زنان و ۵۰٪ دیگر را مردان تشکیل داده‌اند که به صورت تصادفی از بین لیست بیماران مراجعه‌کننده به بخشهای دانشکده انتخاب شده‌اند.

۱۵/۶٪ افراد مورد مطالعه در رده سنی ۱-۱۰ سال، ۱۲/۵٪ در رده سنی ۱۱-۲۰ سال، ۱۶/۵٪ در رده سنی ۲۱-۳۰ سال و ۲۰/۹٪ در رده سنی ۳۱-۴۰ سال قرار داشته‌اند، همچنین ۱۶/۷٪ در رده سنی ۴۱-۵۰ سال، ۱۲/۴٪ در رده سنی ۵۱-۶۰ سال و ۵/۳٪ در رده سنی بالای شصت سال قرار داشتند. ۳۹/۸٪ بیماران مجرد و ۶۰/۲٪ متأهل بوده‌اند.

از لحاظ میزان تحصیلات ۱۶٪ بیماران مورد بررسی حاضر بی‌سواد، ۱۱/۶٪ دارای تحصیلات ابتدایی، ۱۴/۵٪ دارای تحصیلاتی در حد متوسطه و راهنمایی، ۲۵/۶٪ دارای مدرک دیپلم یا فوق دیپلم، ۶٪ دارای مدرک لیسانس و یا بالاتر بوده‌اند. همچنین ۲۳/۱٪ بیماران دانش‌آموز بوده و ۳/۱٪ بیماران در رده سنی زیر هفت سال قرار داشته‌اند که در هیچ یک از رده‌های تحصیلی گنجانده نشده‌اند.

۶/۲٪ بیماران مورد مطالعه بیکار، ۶٪ بازنشسته، ۲۸/۵٪

صورت گرفته است که میزان رضایت بیمار، چند روز پس از آخرین مرحله معالجه مشخص می‌شود. به طور مثال می‌توان به بخشهایی همچون پروتز متحرک، اندو و سایر بخشها اشاره کرد و یا در مورد بخشهایی که امکان دسترسی آسان به بیمار وجود نداشته است همانند بخش آسیب‌شناسی. پرسشنامه‌ها توسط پرسشگر تکمیل شده و در مواقعی که نیاز به توضیح به بیمار وجود داشته است در حدی که اصل سؤال مورد تغییر قرار نگیرد و به پاسخ بیمار جهت داده نشود توضیحاتی ارائه شده است. در مورد بیمارانی که امکان پاسخگویی به سؤالات را به دلیل سن کم و یا کهولت بالای سنی نداشته‌اند، از همراهان بیمار خواسته می‌شد تا به سؤالاتی که امکان پاسخگویی به آن را دارند پاسخ دهند.

در بخش آسیب‌شناسی با توجه به عدم ارتباط بیمار با دانشجو، استاد، بهداشت و کنترل عفونت سؤالات مربوطه در آنالیز حذف شدند. در بخش کودکان با توجه به عدم توانایی بیمار در درک سؤالات، پرسشنامه در مصاحبه با همراه بیمار تکمیل گردید و با توجه به عدم حضور دائمی همراه بیمار در بخش، سؤال مربوط به میزان رضایت از نظارت مداوم استادان بخش و احساس امنیت نسبت به مبتلا شدن به بیماری یا عفونت در آنالیز لحاظ نشده است. همچنین در بخش ارتودنسی به علت ناتمام بودن درمان تعدادی از بیماران مورد مطالعه، سؤال مربوط به پایان به موقع کار در آنالیز حذف شد.

در هنگام تجزیه و تحلیل داده‌ها اطلاعات فردی بیماران در ابتدا مورد بررسی قرار گرفت و سپس میزان رضایت از هر کدام از متغیرها (رفتار دانشجویان، نظارت استادان و ...) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و در پی آن ارتباط بین متغیرهای مطالعه سنجیده شد.

با توجه به اینکه میزان بیمارانی که حاضر به همکاری نبودند به میزان بسیار کمی می‌باشند (۱/۴٪)، در هنگام تجزیه

مطالعه حاضر بیانگر این نکته است که ۴۰/۹٪ بیماران مورد مطالعه از بهداشت و کنترل عفونت در بخشهای دانشکده رضایت کامل و ۳۶/۹٪ رضایت نسبی داشته‌اند و ۲۲/۲٪ در این مورد ناراضی بوده‌اند. ۵۳/۲٪ بیماران مورد مطالعه از نحوه رفتار و برخورد دانشجویان دانشکده ابراز رضایت کامل داشته‌اند، ۲۹٪ آنان رضایت نسبی خود را اعلام کرده‌اند و ۱۷/۸٪ عدم رضایت خود را از نحوه رفتار و برخورد دانشجویان دانشکده اعلام داشته‌اند. همچنین ۷۱/۸٪ بیماران اعلام کرده‌اند که دانشجویان به موقع در بخش حاضر شده و کار خود را آغاز کرده‌اند و ۲۸/۲٪ اظهار داشته‌اند که دانشجویان به موقع کار خود را شروع نکرده‌اند. ۴۱/۸٪ بیماران مورد مطالعه حاضر ابراز داشته‌اند که از نحوه نظارت استادان دانشکده بر دانشجویان رضایت کامل داشته‌اند و ۳۱/۱٪ آنان نیز رضایت نسبی خود را اعلام کرده‌اند و ۲۷/۱٪ مابقی نیز نارضایتی خود را از این موضوع ابراز داشته‌اند.

هزینه خدمات درمانی در دانشکده دندانپزشکی تهران مورد رضایت کامل ۴۶/۲٪ بیماران مورد مطالعه بوده است و ۳۲/۵٪ از آنها اعلام کرده‌اند که از میزان هزینه‌ای که بابت این خدمات می‌پردازند نسبتاً راضی هستند و ۲۱/۳٪ نیز نارضایتی خود را از این موضوع ابراز داشته‌اند.

در مجموع ۵۷/۸٪ بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران از کاری که برای آنان صورت گرفته رضایت کامل داشته، ۲۵/۸٪ آنان نسبتاً راضی بوده و ۱۶/۴٪ نیز ناراضی بوده‌اند (جدول ۱).

نتایج حاصل نشان می‌دهد که ارتباط معنی‌داری بین میزان رضایت بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران با داشتن بیمه $[p=0/011] (df=8)$ ، فرآیند پذیرش $[p=0/019] (df=4)$ ، نحوه برخورد دانشجویان $[p=0/001] (df=4)$ ، نظارت استادان

خانه‌دار، ۹/۳٪ کارگر و کشاورز، ۸/۴٪ کارمند، ۲۴٪ محصل و ۱۴/۵٪ در سایر حرفه‌ها اشتغال داشته‌اند.

۱۴٪ بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده، بهداشت دهان و دندان را به خوبی رعایت کرده، ۵۴/۹٪ آنان در حد متوسطی به این مهم توجه داشته و ۲۱/۵٪ دارای بهداشت ضعیفی بوده‌اند، ۹/۶٪ باقیمانده نیز مربوط به بیمارانی است که در ردیف بیماران بی‌دندانی کامل قرار می‌گیرند.

۲۴/۲٪ بیماران مطالعه حاضر تحت پوشش بیمه خدمات درمانی، ۱۹/۳٪ تحت پوشش بیمه تأمین اجتماعی، ۹/۱٪ تحت پوشش بیمه نیروهای مسلح و ۸/۴٪ دارای بیمه‌های دیگر بوده‌اند. همچنین ۳۹/۱٪ بیماران مطالعه حاضر بدون بیمه بوده‌اند. ۸۴/۴٪ افراد مورد مطالعه ساکن شهر تهران، ۱۳/۸٪ ساکن شهرهای اطراف تهران و ۱/۸٪ نیز از دیگر استانهای کشور به دانشکده مراجعه کرده بودند.

از دیگر نتایج مطالعه حاضر، بررسی تعداد دفعات مراجعه بیماران به دانشکده بوده است که نشان می‌دهد ۵۴/۲٪ بیماران مورد مطالعه برای اولین بار به دانشکده مراجعه کرده‌اند و ۲۷/۳٪ برای دومین بار، ۱۲/۲٪ برای سومین بار و ۶/۴٪ بیش از سه بار جهت معالجات دهان و دندان به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران مراجعه کرده‌اند. از بین ۴۵/۸٪ بیماران مورد مطالعه که بیش از یک بار به دانشکده مراجعه کرده‌اند ۶۳/۲٪ آنان از کارهای قبلی انجام شده در دانشکده رضایت کامل داشته‌اند، ۳۰/۸٪ آنان رضایت نسبی و ۶٪ باقیمانده عدم رضایت خود را ابراز داشته‌اند. ۹/۵٪ بیماران از فرآیند پذیرش در دانشکده رضایت کامل داشته، ۴۹/۴٪ رضایت نسبی داشته و ۴۱/۱٪ ناراضی بوده‌اند. میزان رضایت کامل از برخورد منشیهای دانشکده در بیماران مورد مطالعه ۴۹/۵٪ بوده است و میزان رضایت نسبی ۲۸/۲٪ و عدم رضایت ۲۲/۴٪ بوده است.

$[p=0/0001] \& (df=4)$ و هزینه خدمات درمانی
 $[p=0/0001] \& (df=4)$ وجود دارد.

جدول ۱: توزیع فراوانی میزان رضایت بیماران از خدمات
 درمانی دریافت شده

میزان رضایت از کار صورت گرفته شده	فراوانی	درصد
رضایت کامل	۳۱۸	۵۷/۸٪
رضایت نسبی	۱۴۲	۲۵/۸٪
عدم رضایت	۹۰	۱۶/۴٪
جمع	۵۵۰	۱۰۰٪

بحث

مطالعه میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به دانشکده های دندانپزشکی نسبت به دیگر مراکز درمانی به طور محسوسی کمتر صورت گرفته است و مطالعات انجام شده در سطح دیگر کشورها بیشتر در مراکز غیر آموزشی بوده است که در عین حال بیشتر بر روابط پزشک و پرستار با بیمار متکی بوده است. مطالعه حاضر در دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران که یک مرکز آموزشی درمانی است جهت بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به آن صورت گرفت تا با شناسایی نواقص و نقاط ضعف و تکیه بر نقاط قوت در کنار بهبود و ارتقای روند آموزشی، پژوهشی، کیفیت خدمات ارائه شده نیز ارتقا یابد. این مطالعه در بخشهای مختلف دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران صورت گرفته است و در مجموع پانصد و پنجاه بیمار که در طول سال ۱۳۸۲ به این دانشکده مراجعه کرده و تحت درمان بوده اند مورد مطالعه قرار گرفتند.

در این بررسی میزان رضایت کامل از فرآیند پذیرش ۹/۵٪، رضایت نسبی ۴۹/۴٪ و عدم رضایت ۴۱/۱٪ بوده است. لذا مشاهده می شود که در این مطالعه کاهش در میزان رضایت

از فرآیند پذیرش به طور محسوسی وجود داشته است که جای بحث و بررسی دارد. بخش پذیرش دانشکده اثر مستقیمی در احساسات مراجعان به جای می گذارد. بخش پذیرش باید دارای محیطی دلپذیر، دوستانه و سرشار از جاذبه باشد. خط مشی پذیرش باید روشن و به صورت کتبی در زمینه چگونگی پذیرش بیماران به مسئولان ذی ربط ابلاغ و پیوسته در دسترس باشند تا اینکه درصد رضایت بیماران بالاتر رود. بخش دوم قسمت تحلیلی پرسشنامه دربرگیرنده نحوه برخورد منشی بخش با بیماران بوده است که در مجموع ۴۹/۵٪ بیماران مورد مطالعه از برخورد منشیهای دانشکده رضایت کامل، ۲۸/۲٪ رضایت نسبی و ۲۲/۴٪ رضایت نداشته اند. بیشترین میزان رضایت از نحوه برخورد منشی، مربوط به بخش تشخیص و بیماریها بوده است.

بیمار بعد از پذیرش در دانشکده و طی کردن مراحل اولیه تشخیصی، به بخش مورد نظر معرفی می شود. نحوه برخورد منشی بخش که مستقیماً با بیمار در ارتباط است می تواند به عنوان اولین برخورد در بخش مورد نظر تأثیر ماندگاری بر بیمار بگذارد.

ارتباط منشی بخش با بیماران از دو جنبه قابل بررسی است: در ابتدا رعایت حدود اخلاقی و برخورد انسانی با بیمار و دوم رعایت ضوابط و عدالت در ارائه نوبت. اخلاق مناسب و برخورد محترمانه با بیمار و ارائه نوبت بدون در نظر گرفتن روابط و اعمال سلیقه و تنها بر اساس ضوابط که تدوین آن ضروری به نظر می رسد، دو عامل ساده و در عین حال اساسی می باشند که در رضایت بیمار از نحوه برخورد منشی بخش تأثیر گذارند.

رعایت بهداشت و کنترل عفونت در کلیه مراکز درمانی امری بدیهی، اصولی و اجتناب ناپذیر است که باید با دقت انجام گیرد. مراکز درمانی دندانپزشکی با توجه به اینکه دارای ریسک

است. همچنین بیماران مربوط به بخش آسیب‌شناسی در این مورد در نظر گرفته نشدند.

ارایهٔ مباحثی از سوی هیأت علمی دانشکده که در برگیرنده موضوع نحوهٔ برخورد، رفتار و تعامل با بیمار باشد، می‌تواند در کوتاه‌مدت به نفع دانشکده و دانشجو و در بلندمدت به نفع دانشجو و جامعه باشد. ملزم کردن دانشجو به حضور به موقع و مفید در بخش و پایان کار طبق برنامهٔ تعیین شده، می‌تواند در رضایت کلی بیماران تأثیر مثبتی داشته باشد. ۴۱/۸٪ بیماران مورد مطالعه در دانشکده دندانپزشکی تهران از چگونگی نظارت استادان دانشکده رضایت کامل و ۳۱/۱٪ رضایت نسبی داشته‌اند و ۲۷/۱٪ عدم رضایت خود را اعلام کرده‌اند. بیماران مورد مطالعه در بخش پروتز متحرک بالاترین میزان رضایت را از نظارت استادان در بخش ابراز داشته‌اند.

نظارت استادان بر نحوهٔ عملکرد دانشجویان در عین حال که به صورت غیر مستقیم بر نتیجهٔ درمان تأثیرگذار است، به صورت مستقیم و با تأثیر بر ذهن و روان بیمار باعث دلگرمی و در نتیجه افزایش میزان رضایت بیمار می‌شود. حضور استادان باسواد، متعهد، پرانرژی و با انگیزه می‌تواند در این امر بسیار کمک کننده باشد.

در مطالعه حاضر بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۳۸۲ به میزان ۴۶/۲٪ از هزینه‌ای که بابت خدمات بهداشتی و درمانی در بخشهای دانشکده متقبل شده‌اند رضایت کامل داشته و ۳۲/۵٪ بیماران رضایت نسبی و ۲۱/۳٪ بیماران عدم رضایت خویش را در این مورد ابراز داشته‌اند. بالاترین میزان رضایت از هزینه خدمات درمانی مربوط به بخش ارتودنسی و پابیتترین میزان رضایت مربوط به بخش پریو بوده است.

هزینهٔ خدمات درمانی یکی از اصلیتترین و مهمترین عوامل تعیین‌کننده برای بیمار در انتخاب یک مرکز درمانی خصوصی

بالاتری می‌باشد و در عین حال حساسیت جامعه نسبت به موضوع بیماریهای مسری از جمله ایدز و هپاتیت به طور بارز و آشکارتری حیطهٔ دندانپزشکی را فرا گرفته است، رعایت بهداشت و کنترل عفونت بحثی جدی را در مقولهٔ رضایت بیماران دندانپزشکی طلب می‌کند.

در مطالعه حاضر بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی تهران در سال ۱۳۸۲ به میزان ۴۰/۹٪ از نحوهٔ رعایت بهداشت و کنترل عفونت در بخشهای دانشکده رضایت کامل داشته‌اند، ۳۶/۹٪ بیماران رضایت نسبی و ۲۲/۲٪ عدم رضایت خویش را در این مورد ابراز داشته‌اند. بیشترین میزان رضایت از بهداشت و کنترل عفونت در بخشها مربوط به بخش ارتودنسی بوده است. بیماران مربوط به بخش آسیب‌شناسی و کودکان در این مورد در نظر گرفته نشدند.

بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران از ابتدا تا انتهای درمان در اختیار دانشجویان دانشکده قرار گرفته و تحت نظارت استادان دانشکده مورد درمان قرار می‌گیرند. با توجه به این امر، نحوهٔ برخورد، رفتار و تعامل دانشجو با بیمار و همچنین حضور به موقع در بخش و پایان به موقع کار می‌تواند در ذهنیت بیمار تأثیر شگرفی داشته باشد.

۵۳/۲٪ بیماران مورد مطالعه در دانشکده دندانپزشکی تهران از چگونگی برخورد و رفتار دانشجویان دانشکده رضایت کامل و ۲۹٪ رضایت نسبی داشته‌اند و ۱۷/۸٪ بیماران مورد مطالعه عدم رضایت خود را ابراز داشته‌اند. بیماران مورد مطالعه در بخش اندو بالاترین میزان رضایت را از حضور به موقع دانشجو در بخش ابراز داشته‌اند. بیماران بخش ارتودنسی پابیتترین میزان رضایت را ابراز داشته‌اند. بیشترین میزان رضایت از پایان به موقع کار، مربوط به بخش تشخیص و بیماریها و بیشترین نارضایتی مربوط به بخش پروتز ثابت بوده

و یا دولتی است. دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران به علت مسؤولیت آموزشی که بر عهده دارد ملزم به ارائه خدماتی است که هزینه آن باید نسبت به دیگر مراکز درمانی فعال در سطح شهر کمتر باشد. این موضوع با تأثیر بر تعداد مراجعه کنندگان به این مرکز، به صورت مستقیم و در پی افزایش مراجعه بیماران بر روند آموزش دانشجویان تأثیر مثبت خواهد گذاشت.

آخرین و در عین حال مهمترین بخش از قسمت تحلیلی پرسشنامه مربوط به میزان رضایت کلی از کار صورت گرفته در بخشهای دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران بوده است که ۵۷/۸٪ بیماران مورد مطالعه از کار صورت گرفته رضایت کامل و ۲۵/۸٪ رضایت نسبی داشته اند و ۱۶/۴٪ عدم رضایت خود را ابراز کرده اند. در مجموع، بیماران مورد مطالعه در بخش آسیب شناسی بالاترین میزان رضایت را از کار صورت گرفته ابراز داشته اند.

در مطالعه مشابهی که در سال ۲۰۰۰ میلادی در بین بیماران کلینیک دانشکده دندانپزشکی دانشگاه بزرگ شهر ازمیر (Izmir) ترکیه صورت گرفت در مجموع ۳۸/۶٪ بیماران مورد مطالعه راضی بودند، ۲۳/۸٪ رضایت نسبی داشتند، ۵٪ ناراضی بودند و ۳۲/۷٪ به سؤالات پاسخ درستی ندادند. (۵)، در همین مورد مطالعه دیگری در سال ۲۰۰۱ در دانشگاه منچستر انگلستان در Turner Dental School صورت گرفت که در مجموع ۸۹٪ بیماران مراجعه کننده به این مرکز از خدماتی

که دریافت کردند راضی بودند، ۷٪ ناراضی بودند و بقیه افراد بینابین قرار داشتند. (۶)

نتایج بررسیها نشان می دهد که بیمار از بدو ورود و قرار گرفتن در چرخه درمانی دانشکده که محور اصلی آن آموزش دانشجویان رشته دندانپزشکی می باشد با مسایل گوناگونی در ارتباط است که هر یک از این مسایل می توانند در رضایت کلی بیمار تأثیرگذار باشند.

نکته ای که در این زمینه می تواند تأثیرگذار باشد تبیین این موضوع است که محور درمانها در دانشکده دندانپزشکی، آموزش دانشجویان این رشته است و درمان بیماران در راستای این محور قرار دارد، در عین حال جهت تکریم مراجعه کنندگان به دانشکده و در نظر گرفتن وقت و هزینه ای که بیمار در دانشکده صرف می کند باید با نظارت دقیق، منظم و کارآمد بر تمامی ارکان دانشکده که در ارتباط با بیمار می باشند اجازه هر گونه خطا را از افراد مرتبط با بیمار سلب کرد.

نتیجه گیری

در مجموع آنچه که از نتایج این مطالعه به نظر می رسد بیانگر این نکته است که میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران با همه کاستیها و نقاط ضعفی که در ارائه خدمات به مراجعه کنندگان به این مرکز وجود دارد در اندازه نسبتاً مطلوبی قرار دارد.

REFERENCES

۱. جهانبانی، صفاءالدین. بیماریهای پسیکوسوماتیک دهان و دندان. تهران: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران؛ ۱۳۴۷.
۲. نقره کوب، حبیب ... کاربرد روانشناسی در دندانپزشکی، چاپ اول. تهران: مؤسسه انتشارات جزیل؛ ۱۳۷۶.
۳. وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی: حوزه معاونت آموزشی. اخلاق پزشکی به انضمام مختصری از تاریخ پزشکی. تهران: چاپ معاونت امور فرهنگی؛ ۱۳۷۰.
۴. حقانی، محمود؛ همتی، مهران. اخلاق دندانپزشکی. تهران: مؤسسه انتشاراتی قلم فرزندگان؛ ۱۳۷۸.

5. Gurdal P, Cankaya H, Onem E. Factors patient satisfaction/dissatisfaction in a dental faculty outpatient clinic in turkey. Com Dent Epidemiol 2000; 28(6): 461-9.
6. Crossly ML, Blinkhorn A, Cox M. What do our patient really want from us? Brit Dent J 2001;190: 602-6.
۷. مهرین فر، طاهره. بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به بیمارستانهای قائم و امام رضا (ع) مشهد در سال ۱۳۷۴. [پایان نامه]. مشهد: دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی مشهد؛ ۱۳۷۵-۷۴.
۸. موسوی، هادی. بررسی میزان رضایت بیماران بستری در بیمارستان امام خمینی تهران از خدمات ارایه شده به آنها در سال ۱۳۷۳. [پایان نامه]. تهران: دانشکده بهداشت دانشگاه علوم پزشکی تهران؛ ۱۳۷۳.