

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