

بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش اندودنتیکس دانشکده

دندانپزشکی گیلان - سال ۱۳۸۳

دکتر حسین مسعودی راد* - دکتر رامین تبری* - دکتر محمودرضا عارفیان**

*- استادیار گروه آموزشی اندودنتیکس دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی گیلان.

** - دندانپزشک.

چکیده

زمینه و هدف: یکی از مهمترین شاخصهای کیفیت ارائه خدمات در بخشهای مختلف بهداشتی و درمانی میزان رضایت مراجعان از خدمات ارائه شده در آن بخشها می باشد. هدف از این مطالعه بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش اندودنتیکس دانشکده دندانپزشکی گیلان نسبت به درمان ریشه دندان می باشد.

روش بررسی: این مطالعه یک مطالعه توصیفی و مقطعی بود و زمان انجام آن سال تحصیلی ۸۲-۱۳۸۳، در دانشکده دندانپزشکی گیلان به انجام رسیده است. در این بررسی ۷۸ نفر تحت مطالعه قرار گرفتند که شامل ۳۵ نفر مرد و ۴۳ نفر زن بودند. گردآوری اطلاعات از میزان رضایت بیماران از طریق پرسشنامه در ارتباط با شرایط قرارگیری آنان از ورود تا خروج از دانشکده سوال گردیده است و توسط روش half-split (دو نیمه کردن) و با فاصله اطمینان ۱۰٪ حجم نمونه ۶۷ نفر تعیین گردید. سپس ارتباط بین متغیرهای مختلف توسط نرم افزار: SPSS روایت ۱۱/۵ و آزمون χ^2 مورد سنجش قرار گرفت.

یافته ها: بیشترین میزان رضایت مرتبط با موارد زیر بوده است:

- طرز برخورد دانشجویان با بیمار، - طرز برخورد کارمندان دانشکده با مراجعان و رضایت نسبی کمتر نسبت به موارد زیر ملاحظه شده است:

- مدت زمان انتظار جهت گرفتن نوبت برای درمان، - مدت زمان انتظار از تشکیل پرونده تا شروع درمان، - هزینه دریافت شده درمان، - امکانات رفاهی (پارکینگ، سرویس بهداشتی، اتاق انتظار و ...)

نتیجه گیری: مقایسه این مطالعه با مطالعات انجام شده قبل حاکی از رضایت کلی مراجعان بخش اندودنتیکس دارد، هرچند که لازم است در موارد نارضایتی ذکر شده در قسمتهای مختلف بازبینی انجام شده و رفع نواقص هرچه سریعتر صورت گیرد.

کلید واژه ها: درمان ریشه - رضایت - بیمار - دندانپزشکی گیلان

وصول مقاله: ۸۳/۹/۹ اصلاح نهایی: ۸۳/۱۲/۱۹ پذیرش مقاله: ۸۳/۱۲/۲۶

نویسنده مسئول: گروه آموزشی اندودنتیکس دانشکده دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی گیلان massoudi@Gums.ac.ir

مقدمه

می تواند به رسالت خود یعنی تأمین سلامت افراد جامعه اقدام نماید. نشان داده شد که بین رضامندی بیمار و سه عامل زیر ارتباط مستقیمی وجود دارد:

(۱) تعهد بیمار در مصرف داروهای تجویز شده

یکی از مهمترین شاخصهای کیفیت ارائه خدمات در بخشهای مختلف پزشکی میزان رضایتمندی مراجعان از خدمات ارائه شده در آن بخش می باشد. همچنین یک نظام بهداشتی درمانی کارآمد فقط از طریق ارائه خدمات مطلوب