

Investigation of Satisfaction Level in the Patients Referred to the Faculty of Dentistry, Qom University of Medical Sciences, 2016-2017 Academic Year, (Iran)

Samira Hajisadeghi¹, Zahra Kashani^{2*}

¹Department of Oral & Maxillofacial Medicine, Faculty of Dentistry, Qom University of Medical Sciences, Qom, Iran.

²Faculty of Dentistry, Qom University of Medical Sciences, Qom, Iran.

Abstract

Background and Objectives: Evaluation of patient's satisfaction level is an appropriate index of the quality of treatment and it can attract more patients and improve students' practical training process. The aim of this study was to determine the level of patients' satisfaction from the services provided by the Faculty of Dentistry of Qom University of Medical Sciences.

Methods: This descriptive cross-sectional study, was carried out on 388 patients referred to Faculty of dentistry Qom University of Medical Sciences in 2016-2017. A questionnaire including demographic information and patient's satisfaction in four fields, was filled out by patients. Data were analyzed by analysis of variance, t-test, and Pearson and Spearman correlation coefficient tests.

Results: The mean total satisfaction score, was 74.68 ± 8.79 (out of 100). The highest satisfaction score in different fields belonged to respectful treatment of students with patients (4.3 ± 0.6), the observation of hygiene and infection control principles by students and professors (4.3 ± 0.7), hygiene, cleanliness, and adornment of the environment of the wards (4.1 ± 0.8), and lack of delay for payment of treatment (4.0 ± 1.0). The first level of satisfaction was reported to be for the department of restorative dentistry (3.9 ± 0.3). The satisfaction from the Faculty welfare facilities, the manner of dressing up and appearance of female students, the waiting time to enter the departments, and the time spent for the presence of professor to guide the students, were at unfavorable level. Total satisfaction score in the range of 80-100, was considered as favorable satisfaction, in the range of 60-80 as relatively favorable satisfaction, and the score under 60 as dissatisfaction.

Conclusion: According to the results of this study, the patients' level of satisfaction from the services of the Faculty of dentistry of Qom University of Medical Sciences was at relatively favorable level.

Keywords: Dental services; Patient satisfaction; Universities; Qom, Iran.

***Corresponding Author:**
Zahra Kashani, Faculty of Dentistry, Qom University of Medical Sciences, Qom, Iran.

Email:
kashani.dds@yahoo.com

Received: 30 Oct, 2017

Accept: 3 Feb, 2018

بررسی میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قم، سال تحصیلی ۱۳۹۵-۱۳۹۶

سمیرا حاجی صادقی^۱، زهرا کاشانی^{۲*}

چکیده

زمینه و هدف: ارزیابی میزان رضایت بیمار، شاخص مناسبی برای بررسی کیفیت درمان بوده و سبب افزایش جذب بیمار و بهبود روند آموزش عملی دانشجویان می شود. هدف از این پژوهش، تعیین میزان رضایتمندی بیماران از خدمات ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قم بود.

روش بررسی: این مطالعه به روش مقطعی (توصیفی - تحلیلی) بر روی ۳۸۸ بیمار مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی قم در سال ۱۳۹۵-۱۳۹۶ انجام شد. پرسشنامه‌ای شامل اطلاعات دموگرافیک و رضایتمندی بیمار در چهار حیطه توسط بیماران تکمیل گردید. داده‌ها با استفاده از آزمون‌های آماری واریانس یک طرفه، تی تست، ضریب همبستگی پیرسون و اسپیرمن تحلیل شدند.

یافته‌ها: میانگین نمره رضایت کلی بیماران از خدمات ارائه شده، $74/68 \pm 8/79$ از سقف ۱۰۰ برآورد شد. بالاترین میزان رضایت در حیطه‌ها؛ برخورد محترمانه دانشجویان با بیماران ($4/3 \pm 0/6$)، رعایت بهداشت و کنترل عفونت توسط دانشجویان و اساتید ($4/3 \pm 0/7$)، وضعیت بهداشت، پاکیزگی و آراستگی محیط بخش‌ها ($4/1 \pm 0/8$) و عدم معطلی برای پرداخت هزینه درمان ($4/0 \pm 1/0$) بود. رتبه اول رضایتمندی نیز از بخش ترمیمی و زیبایی

($3/9 \pm 0/3$) گزارش شد. رضایت از امکانات رفاهی دانشکده، نحوه لباس پوشیدن و آرایش دانشجویان دختر، مدت انتظار برای ورود به بخش‌ها و مدت زمان صرف شده جهت حضور استاد برای راهنمایی دانشجوی، در حد نامطلوب بود. نمره رضایتمندی کل در محدوده ۸۰-۱۰۰ (رضایتمندی مطلوب)، در بازه ۶۰-۸۰ (رضایتمندی نسبتاً مطلوب) و نمرات کمتر از ۶۰ به عنوان عدم رضایت بیماران در نظر گرفته شد.

نتیجه گیری: نتایج این مطالعه نشان داد میزان رضایتمندی بیماران از خدمات دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قم در حد نسبتاً مطلوب قرار دارد.

کلید واژه‌ها: خدمات دندانپزشکی؛ رضایتمندی بیمار؛ دانشگاه‌ها؛ قم، ایران.

گروه بیماری‌های دهان، فک و صورت، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قم، قم، ایران.

دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قم، قم، ایران.

*نویسنده مسئول مکاتبات:

زهرا کاشانی، دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قم، قم، ایران؛

آدرس پست الکترونیکی:

kashani.dds@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۹۶/۸/۸

تاریخ پذیرش: ۹۶/۱۱/۱۴

لطفاً به این مقاله به صورت زیر استناد نمایید:

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). Qom Univ Med Sci J 2018;12(2):62-73. [Full Text in Persian]

مقدمه

رضایتمندی به معنای میزان برآورده شدن انتظارات افراد است (۱). رضایتمندی، یک مفهوم روانشناختی و چند بُعدی بوده که به عوامل زمینه‌ای از جمله عوامل فردی، روانی، وضعیت فرهنگی و اجتماعی - اقتصادی افراد وابسته است (۲-۵). در سیستم درمانی در صورتی که موفقیت درمان از انتظارات بیمار بیشتر باشد، رضایت از نتیجه به دست می‌آید (۶). میزان رضایت بیمار از خدمات بهداشتی و درمانی ارائه شده توسط مراکز و مؤسسات درمانی، یکی از ابزارهای مهم ارزشیابی سیستم درمانی بوده که برای سنجش کیفیت مراقبت مورد استفاده قرار می‌گیرد (۹-۳)؛ چراکه رضایت بیمار و موفقیت درمان، از مؤلفه‌های اصلی کیفیت مراقبت سلامت می‌باشند (۱۰، ۱۱). امروزه، ارزیابی نظرات بیماران در مورد درمان، برای سنجش کیفیت خدمات درمانی در حال افزایش است (۱۲). از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت بیمار در دندانپزشکی می‌توان به طرز برخورد دندانپزشک و کارکنان، نوبت دهی و مدت زمان انتظار بیمار، درمان انجام یافته و نحوه ارائه خدمات، سرعت عمل و مهارت دندانپزشک، هزینه‌ها، رعایت کنترل عفونت، میزان بهبودی پس از درمان، دسترسی آسان به محل ارائه خدمات و رضایت کلی فرد اشاره کرد (۹، ۱۳). مطالعات نشان داده‌اند نحوه ارتباط و تعامل دندانپزشک با بیمار می‌تواند نقش مؤثری در رضایتمندی بیمار، نتایج درمان، کیفیت خدمات بالینی دندانپزشکان و حتی شکایت از دندانپزشکان داشته باشد (۱، ۱۴). اهمیت ارتباطی خوب میان دندانپزشک و بیمار در حدی است که در بسیاری از موارد، حاذق بودن دندانپزشک را تحت تأثیر قرار می‌دهد (۱۵). با توجه به اینکه دندانپزشکان از نظر میزان شکایت در دادگاه‌های جرائم پزشکی، رتبه سوم را دارا هستند، یکی از رسالت‌های دانشگاه در تربیت دندانپزشک، رعایت و آموزش رضایت‌محوری بیمار است (۱۰، ۱۱). در این راستا، طراحی و اجرای برنامه‌های درسی مرتبط جهت کسب دانش و مهارت‌های لازم مورد نیاز است. به علاوه، وضعیت رضایت بیمار، بازتاب میزان کارآمدی شیوه آموزش دانشجویان نیز می‌باشد (۱۶). وظیفه دانشکده‌های دندانپزشکی علاوه بر ارائه خدمات به بیماران، آموزش دانشجویان مقاطع دکتری بوده که برای این اهداف، منابع مالی و انسانی بسیاری صرف می‌شود.

بدیهی است در صورت عدم رضایت و مراجعه بیمار، علاوه بر اتلاف این منابع، آموزش دانشجویان نیز مختل خواهد شد (۴، ۱۶، ۱۷). در این زمینه پژوهش‌هایی نیز در داخل انجام شده است که نتایج متفاوتی داشته و غالباً تمام جنبه‌های مؤثر بر رضایتمندی را دربر نمی‌گیرد. در دانشکده دندانپزشکی تهران، بیشترین نارضایتی از زمان صرف شده برای پرداخت هزینه‌ها و بیشترین رضایتمندی از رفتار دانشجویان بوده است (۱۱). در دانشکده دندانپزشکی یزد نیز رضایتمندی از نوبت‌دهی، وضع ظاهری دانشجو و دقت و نظارت استاد در حد نامطلوب گزارش شد (۱۰). اکثر مراجعه‌کنندگان از خدمات ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی شیراز رضایت داشتند، ولی در زمینه مهارت‌های عملی دانشجویان، مهار درد و برقراری ارتباط با بیماران مراجعه‌کننده، ضعف‌هایی دیده شد (۱۳). میزان رضایت از خدمات ارائه شده در دانشکده دندانپزشکی اصفهان نیز ۷۴/۵٪ بوده است (۱۸). دانشکده دندانپزشکی قم به تازگی تأسیس شده و علاوه بر آموزش دانشجویان، ارائه خدمات مناسب با کیفیت بهداشتی درمانی، از اهداف این دانشکده می‌باشد. مطالعه حاضر با هدف تعیین میزان رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی قم، جهت اصلاح کاستی‌ها و بهبود کیفیت خدمات بهداشتی صورت گرفت.

روش بررسی

در این مطالعه به روش توصیفی - تحلیلی در دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قم (سال تحصیلی ۱۳۹۶-۱۳۹۵) به بررسی وضعیت رضایتمندی بیماران مراجعه‌کننده در حیطه‌های مختلف، ارتباط آن با متغیرهای دموگرافیک و مقایسه بخش‌های مختلف دانشکده پرداخته شد. تمامی افراد مراجعه‌کننده به دانشکده دندانپزشکی قم که خدمات دندانپزشکی در هر یک از ۸ بخش فعال دانشکده را دریافت کرده بودند، وارد مطالعه شدند و تنها افرادی که تمایل به شرکت در مطالعه نداشتند و پرسشنامه‌های ناقص، از مطالعه حذف شدند. با در نظر گرفتن انحراف معیار نمره رضایتمندی (برابر با ۹/۵، خطای نوع اول برابر با ۰/۰۵، دقت $d=1$) حداقل حجم نمونه لازم برابر با ۳۴۶ نفر محاسبه شد (۱۸). به دلیل احتمال ریزش نمونه‌ها، ۳۸۸ نفر در این مطالعه وارد شدند. برای جمع‌آوری

داده‌ها، از پرسشنامه تهیه شده در دانشکده دندانپزشکی اصفهان که روایی و پایایی آن مورد تأیید قرار گرفته بود، استفاده گردید (۱۸). جهت سنجش پایایی پرسشنامه، ضریب آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۹ به دست آمد. پرسشنامه شامل: دو بخش دموگرافیک (سن، جنسیت، وضعیت تأهل، محل سکونت، وضعیت تحصیلات، وضعیت اقتصادی، شغل و وضعیت بیمه‌ای فرد) و سؤالات اختصاصی در زمینه رضایتمندی بیماران بود و از چهار حیطه کیفیت خدمات، دسترسی، تسهیلات، عوامل بین فردی (شامل روابط کارکنان با بیماران و عوامل مرتبط با آن) تشکیل می‌شد. ۳ سؤال در انتهای پرسشنامه، به منظور سنجش میزان وفاداری بیماران (میزان تمایل به مراجعه مجدد به دانشکده یا پیشنهاد آن به دیگران) در نظر گرفته شده بود. گزینه‌های سؤالات به تناسب هر سؤال متفاوت بود. علاوه بر این، از بیماران در مورد تعداد دفعات مراجعه به دانشکده و علت مراجعه به دانشکده نیز سؤال شد و از وضعیت سلامت دهان و دندان بیماران خودارزیابی صورت گرفت. پرسشنامه‌ها در روزهای مختلف هفته در ۸ بخش بالینی شامل: تشخیص بیماری‌های دهان و دندان، رادیولوژی، جراحی فک، دندانپزشکی کودکان، ترمیمی و زیبایی، پروتزهای دندانی، پرودنتیکس و اندودنتیکس توزیع گردید (با توجه به ۸ بخش فعال در دانشکده، در هر بخش ۴۵-۵۰ پرسشنامه یکسان در اختیار بیماران قرار گرفت). پرسشنامه‌ها پس از پایان درمان بیماران هنگام خروج از بخش، با کسب رضایت در اختیار بیماران گذاشته شد. بعد از دادن توضیحات لازم در مورد هدف انجام پژوهش، محرمانه بودن پاسخ‌ها و عدم تأثیر آن بر روند درمان به بیمار، از بیماران خواسته شد صادقانه و با دقت کامل به سؤالات پاسخ دهند.

سؤالات رضایتمندی بیماران با مقیاس لیکرت پنج گانه، نمره‌دهی شد (خیلی راضی=نمره ۵، راضی=نمره ۴، نمی‌دانم=نمره ۳، ناراضی=نمره ۲، خیلی ناراضی=نمره ۱). میانگین نمره رضایتمندی کل و نیز میانگین نمره رضایتمندی در حیطه‌های مختلف رضایتمندی تعیین گردید. به منظور مقایسه نمره رضایتمندی در هر حیطه، همچنین نمره رضایتمندی کل به صورت استاندارد، نمره از ۱۰۰ محاسبه گردید. همچنین نمره رضایتمندی کل در محدوده ۱۰۰-۸۰، رضایتمندی مطلوب؛ در بازه ۸۰-۶۰، رضایتمندی نسبتاً مطلوب و نمرات کمتر از ۶۰ به عنوان عدم رضایت بیماران در نظر گرفته شد. ضرایب همبستگی پیرسون و اسپیرمن (جهت تعیین همبستگی بین رضایتمندی کل یا رضایت در هر یک از حیطه‌های پرسشنامه با سه متغیر دموگرافیک سن، تحصیلات و وضعیت اقتصادی، براساس وضعیت نرمالیتی داده‌ها)، آزمون‌های آنالیز واریانس و تی تست (جهت مقایسه میزان رضایتمندی بیماران طبق سایر متغیرهای دموگرافیک) و آزمون واریانس (برای مقایسه میزان رضایت در بخش‌های مختلف، باتوجه به نرمالیتی مؤلفه رضایت) به کار برده شدند. نتایج به دست آمده با استفاده از آنالیزهای توصیفی در نرم افزار SPSS نسخه ۲۴ تحلیل شدند.

یافته‌ها

در مطالعه حاضر، میانگین سنی شرکت کنندگان، $32/6 \pm 9/8$ سال بود. اکثر بیماران را زنان (۷۵/۳٪) متأهل (۷۷/۳٪) و خانه‌دار (۵۷/۲٪) و با تحصیلات دیپلم (۳۷/۴٪) تشکیل می‌دادند. همچنین بیشتر افراد، ساکن شهر قم (۹۱/۸٪) و دارای بیمه تأمین اجتماعی (۵۲/۱٪) بودند (جدول شماره ۱).

جدول شماره ۱: توزیع فراوانی بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قم براساس ویژگی های دموگرافیک

متغیر	تعداد (درصد)	
جنسیت	مرد (۲۴/۷) ۹۶	
	زن (۷۵/۳) ۲۹۲	
وضعیت تأهل	مجرد (۲۲/۷) ۸۸	
	متأهل (۷۷/۳) ۳۰۰	
محل سکونت	شهر قم (۹۱/۸) ۳۵۶	
	شهرهای دیگر (۴/۴) ۱۷	
شغل	روستا (۳/۹) ۱۵	
	محصل (۱۱/۱) ۴۳	
	خانه دار (۵۷/۲) ۲۲۲	
	کارگر (۶/۲) ۲۴	
	کارمند (۵/۲) ۲۰	
	بازنشسته (۱/۰) ۴	
	آزاد (۱۳/۱) ۵۱	
	بیکار (۳/۴) ۱۳	
	سایر (۲/۸) ۱۱	
	بیسواد (۲/۶) ۱۰	
تحصیلات	ابتدایی (۲۱/۱) ۸۲	
	سیکل (۲۴/۷) ۹۶	
	دیپلم (۳۷/۴) ۱۴۵	
	لیسانس (۱۱/۳) ۴۴	
	فوق لیسانس (۲/۳) ۹	
	دکتری (۰/۵) ۲	
	وضعیت اقتصادی	درآمد زیر ۱ میلیون تومان در ماه (۱۵/۲) ۵۷
		درآمد ۱-۳ میلیون تومان در ماه (۸۴/۳) ۳۲۹
		درآمد بالای ۳ میلیون تومان در ماه (۰/۵) ۲
	نوع بیمه	تأمین اجتماعی (۵۲/۱) ۲۰۲
خدمات درمانی (۱۷/۵) ۶۸		
نیروهای مسلح (۱/۳) ۵		
سایر بیمه ها (۱۳/۷) ۵۳		
بدون بیمه (۱۵/۵) ۶۰		

۵۱/۸٪) و تعداد بسیار کمی به صورت خیلی خوب (۳/۹٪) یا خیلی بد (۶/۷٪) ارزیابی کردند. نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد بین سن و رضایتمندی کلی بیماران، همبستگی معنی دار نبوده است ($r=-0/006$, $p=0/911$). رضایتمندی مراجعین در حیطه های مختلف (کیفیت خدمات، عوامل بین فردی، دسترسی، تسهیلات) به تفکیک سه ویژگی دموگرافیک شرکت کنندگان (سن، تحصیلات و وضعیت اقتصادی) بررسی شد. در این میان، تنها نتیجه قابل ذکر مربوط به رضایت بیماران در حیطه تسهیلات بود.

تعداد دفعات مراجعه بیماران به دانشکده از ۱-۳۰ بار، متغیر بود و میانگین آن $2/6 \pm 3/1$ برآورد شد. مراجعه کنندگان، بیشترین علت مراجعه به دانشکده را در مرتبه اول، هزینه مناسب نسبت به سایر مراکز درمانی (۳۷/۶٪) و در مرتبه دوم، توصیه آشنایان (۳۲٪) را ذکر کردند. کمترین علت مراجعه، نزدیکی به محل سکونت (۲/۶٪) و در مرتبه دوم تجهیزات مرکز (۵/۲٪) عنوان شد. در ارزیابی وضعیت سلامت دهان و دندان مراجعین به مرکز که توسط خودشان انجام گرفت، اکثر افراد مورد بررسی وضعیت سلامت دهان و دندان خود را به صورت معمولی (۲۰۱ نفر معادل

ضریب همبستگی اسپیرمن نشان داد سطح تحصیلات بیماران با رضایت آن‌ها در حیطه تسهیلات، همبستگی معکوس دارد (p=۰/۰۴۲ و r=-۰/۱۰۳). بنابراین، بیمارانی که دارای تحصیلات بالاتری بودند، از وضعیت تسهیلات مرکز، رضایت کمتری داشتند (جدول شماره ۲).

جدول شماره ۲: بررسی همبستگی بین رضایت بیماران مراجعه کننده به تفکیک حیطه و سه متغیر دموگرافیک آن‌ها (سن، تحصیلات و وضعیت اقتصادی)

وضعیت اقتصادی	تحصیلات	سن	(ضریب همبستگی اسپیرمن)	
۰/۰۷۰	-۰/۰۱۲	-۰/۰۰۵	r	کیفیت خدمات
۰/۱۶۷	۰/۸۰۸	۰/۹۲۵	p	
۰/۰۴۸	۰/۰۳۶	-۰/۰۴۱	r	عوامل بین فردی
۰/۳۵۰	۰/۴۷۴	۰/۴۲۴	p	
۰/۰۹۹	-۰/۰۲۱	۰/۰۴۸	r	دسترسی
۰/۰۵۱	۰/۶۷۷	۰/۳۴۵	p	
۰/۰۱۱	-۰/۱۰۳	۰/۰۳۵	r	تسهیلات
۰/۸۲۹	۰/۰۴۲	۰/۴۸۹	p	

همچنین افرادی که علت مراجعه خود را کیفیت خدمات قبلی ذکر کردند، به طور معنی دار رضایتمندی بیشتری نسبت به افرادی که به علت هزینه مناسب در مقایسه با سایر مراکز (p=۰/۰۰۰) یا توصیه فامیل و آشنایان (p=۰/۰۰۹) مراجعه کرده بودند، داشتند (جدول شماره ۳).

نتایج آزمون‌های واریانس و تی تست جهت مقایسه میزان رضایتمندی بیماران براساس سایر متغیرهای دموگرافیک در جدول شماره ۳ آمده است. طبق نتایج post hoc آزمون واریانس، میزان رضایتمندی افراد دارای بیمه نیروهای مسلح، به طور معنی داری کمتر از افراد دارای بیمه‌های تأمین اجتماعی (p=۰/۰۴۳)، سایر بیمه‌ها (p=۰/۰۰۹) و افراد فاقد بیمه (p=۰/۰۱۴) بود.

جدول شماره ۳: مقایسه میزان رضایتمندی بیماران براساس متغیرهای دموگرافیک

متغیر	میانگین + انحراف معیار	P
جنسیت	مرد	۰/۹۴۵
	زن	۰/۹۴۴
وضعیت تأهل	مجرد	۰/۹۷۶
	متأهل	۰/۱۲۴
محل سکونت	شهر قم	۰/۰۰۸
	شهرهای دیگر	۰/۰۰۰
شغل	روستا	۰/۶۱۴
	محصل	
	خانه دار	
	کارگر	
	کارمند	
	بازنشسته	
	آزاد	
	بیکار	
	سایر	
	تأمین اجتماعی	
وضعیت بیمه	خدمات درمانی	
	نیروهای مسلح	
	سایر بیمه‌ها	
	آزاد	
	تأمین اجتماعی	
علت مراجعه	کیفیت خدمات قبلی	
	تجهیزات جدید و مدرن	
	توصیه فامیل یا آشنایان	
	نزدیکی به محل زندگی	
	مناسب بودن هزینه‌ها	
وضعیت سلامت دهان و دندان	خیلی خوب	
	خوب	
	معمولی	
	بد	
	خیلی بد	

در حیطه عوامل بین فردی، بیشترین میزان رضایت از بهداشت محیط، پاکیزگی بخش‌ها (۴/۱±۰/۸) و کمترین میزان رضایت از امکانات رفاهی جهت گذراندن وقت برای بیماران و همراهان در دانشکده (۲/۳±۱/۲) گزارش شد. در حیطه دسترسی، بیشترین میزان رضایت؛ عدم معطلی جهت پرداخت هزینه (۴/۰±۱/۰) و کمترین میزان رضایت از مدت انتظار برای ورود به بخش (نوبت دهی بخش‌ها) (۲/۷±۱/۲) عنوان شد (جدول شماره ۴).

در حیطه عوامل بین فردی، بیشترین میزان رضایت از برخورد محترمانه دانشجویان با بیماران (۴/۳±۰/۶) و کمترین میزان رضایت از نحوه لباس پوشیدن و آرایش دانشجویان دختر (۳/۴±۱/۳) گزارش شد. در حیطه کیفیت خدمات، بیشترین میزان رضایت؛ رعایت بهداشت و کنترل عفونت توسط دانشجویان و اساتید (۴/۳±۰/۷) و کمترین میزان رضایت از زمان طولانی جهت حضور اساتید برای راهنمایی دانشجویان (۳/۵±۱/۱) بود.

جدول شماره ۴: رتبه بندی سؤالات هر حیطة بر اساس میانگین نمره رضایتمندی

حیطة	سؤالات	میانگین + انحراف معیار
عوامل بین فردی	۲۱. دانشجویان این بخش برخورد محترمانه‌ای با بیماران خود دارند.	۴/۳ ± ۰/۶
	۲۹. از نحوه برخورد، احترام پرستاران و منشی‌های این بخش با بیماران راضی هستم.	۴/۲ ± ۰/۷
	۳۰. از نحوه برخورد و احترام استادان این بخش با بیماران راضی هستم.	۴/۲ ± ۰/۷
	۱۹. از نحوه برخورد احترام آمیز و دوستانه مسئول پذیرش و صندوقدار دانشکده با بیماران راضی هستم.	۴/۱ ± ۰/۷
	۱۱. لباس پوشیدن و نحوه آرایش دانشجویان پسر مناسب است.	۴/۰ ± ۰/۹
	۹. از نحوه برخورد دوستانه و احترام آمیز نگهبان با مراجعه کنندگان راضی هستم.	۴/۰ ± ۰/۸
	۱۰. لباس پوشیدن و نحوه آرایش دانشجویان دختر مناسب است.	۳/۴ ± ۱/۳
	۲۶. از رعایت بهداشت و کنترل عفونت توسط دانشجویان و اساتید راضی هستم. (مثل استفاده از روپوش تمیز، عینک محافظ، ماسک و دستکش)	۴/۳ ± ۰/۷
	۳۳. خدمات ارائه شده در این بخش خوب است.	۴/۱ ± ۰/۷
	۲۰. دانشجویان برای بیماران با دقت و مهارت کار می کنند.	۴/۱ ± ۰/۷
کیفیت خدمات	۲۴. دانشجویان معمولاً قبل از آغاز درمان، شرح حال گرفته و توضیح کافی در مورد روش درمان به بیمار می دهند.	۴/۰ ± ۰/۸
	۲۵. از حضور به موقع دانشجو برای انجام درمان و اتمام به موقع کار راضی هستم.	۴/۰ ± ۰/۸
	۳۱. از نظارت مداوم استادان این بخش بر کار دانشجو راضی هستم.	۴/۰ ± ۰/۸
	۲۲. دانشجویان در این بخش در جهت کنترل درد بیماران حین کار تلاش می کنند.	۳/۹ ± ۰/۹
	۳۲. از سرعت حضور اساتید بخش، وقتی دانشجو نیاز به راهنمایی دارد، راضی هستم.	۳/۹ ± ۰/۸
	۲۸. از میزان اطلاعات داده شده به بیمار (توضیحات، نوشتن نسخه و دستورات بعد از درمان) هنگام ترخیص راضی هستم.	۳/۹ ± ۰/۷
	۲۳. دانشجویان در این بخش در جهت پیشگیری از مشکلات دهانی و دندانی تلاش می کنند.	۳/۸ ± ۱/۰
	۳۴. در این بخش دانشجویان، راه‌های مراقبت و پیشگیری از بیماری‌های دهان و دندان را به من آموزش دادند.	۳/۷ ± ۱/۰
	۲۷. معمولاً زمان زیادی طول می کشد تا استاد جهت راهنمایی دانشجو حضور پیدا کند.	۳/۵ ± ۱/۱
	۵. از وضعیت بهداشت محیط بخش، پاکیزگی و آراستگی این بخش راضی هستم.	۴/۱ ± ۰/۸
تسهیلات	۳۵. ترکیب رنگ بندی و فضای این بخش باعث ایجاد اضطراب در من می شود.	۳/۹ ± ۱/۱
	۱۸. سالن انتظار بیماران جای کافی برای نشستن دارد.	۳/۶ ± ۱/۱
	۱۷. سرویس‌های بهداشتی دانشکده پاکیزه هستند.	۳/۴ ± ۱/۰
	۱۳. امکانات رفت و آمد (ایاب و ذهاب) به این دانشکده در دسترس و کافی است.	۳/۴ ± ۱/۱
	۱۲. امکانات رفاهی جهت گذراندن وقت برای همراه بیماران کم است (کتاب، بروشور آموزشی، تلویزیون، روزنامه، فروشگاه مواد غذایی، عابر بانک، آب سردکن)	۲/۳ ± ۱/۲
	۷. برای پرداخت هزینه درمان معطل می شوم.	۴/۰ ± ۱/۰
	۱۴. معمولاً برای پیدا کردن محل مورد نظر در دانشکده سردرگم می شوم.	۳/۹ ± ۱/۱
	۶. از نحوه اطلاع رسانی در خصوص موقعیت مکانی بخش‌های مختلف (تابلوها و ...) راضی هستم.	۳/۹ ± ۰/۸
	۸. از همان موقع ورود به دانشکده می توانم بفهمم که برای دریافت خدمات درمانی مورد نیازم چه کارهایی باید انجام دهم.	۳/۵ ± ۱/۰
	۴. با توجه به شرایط کاری و زندگی من، ساعات کاری این بخش برای من مناسب است.	۳/۴ ± ۱/۱
دسترسی	۱۵. فرآیند نوبت دهی در این دانشکده بدون برنامه ریزی و وقت گیر است.	۳/۲ ± ۱/۴
	۱. هزینه‌های درمان در این بخش زیاد است.	۳/۲ ± ۱/۱
	۱۶. نوبت دادن در بخش‌های مختلف دانشکده به ترتیبی است که من نیاز دارم.	۳/۲ ± ۱/۰
	۳. نوبت گرفتن در این دانشکده مشکل و طولانی است.	۲/۹ ± ۱/۴
	۲. مدت انتظار برای ورود به این بخش برای انجام درمان طولانی است.	۲/۷ ± ۱/۲

آنالیز واریانس یک طرفه نشان داد میزان رضایتمندی کلی، در بخش های مختلف دانشکده، اختلاف معنی داری دارد ($p=0/001$). میانگین نمره رضایتمندی کلی بیماران به ترتیب در بخش ترمیم، $3/9 \pm 0/3$ ؛ اندو، $3/7 \pm 0/4$ ؛ تشخیص، $3/7 \pm 0/3$ ؛ پریو، $3/7 \pm 0/4$ ؛ اطفال، $3/7 \pm 0/3$ ؛ پروتز، $3/7 \pm 0/5$ ؛ جراحی، $3/7 \pm 0/5$ و در بخش رادیولوژی، $3/5 \pm 0/4$ برآورد گردید.

بحث

گزارش های موجود از بررسی رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به دانشکده های دندانپزشکی، حاکی از آن است که میانگین نمره رضایت کلی در دانشکده دندانپزشکی شهید بهشتی معادل $3/82/47$ ، در دانشکده دندانپزشکی تهران برابر $3/62$ ، در دانشکده دندانپزشکی شاهد برابر $3/88/09$ و در دانشکده دندانپزشکی بابل معادل $3/69/6$ بوده است (۱۹، ۱۶، ۸، ۶). همچنین $3/71$ مراجعه کنندگان به دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه آزاد تهران و $3/57/8$ در دانشکده دندانپزشکی تهران رضایت کامل داشتند (۱۵، ۴). مطالعه Lafont در دانشکده دندانپزشکی لویزیانا نیز نشانگر رضایت $3/90$ از مراجعین به این دانشکده بوده است (۲۰). تفاوت میزان رضایتمندی در این پژوهش نسبت به مطالعات دیگر، هرچند ممکن است به علت تفاوت های موجود در روش جمع آوری داده ها، محتوای پرسشنامه ها، عوامل مورد بررسی و نحوه رتبه دهی پاسخ ها باشد؛ اما در مجموع و با توجه به طبقه بندی در نظر گرفته شده، نشان دهنده رضایت نسبتاً مطلوب مراجعین به این دانشکده است. در این مطالعه، همبستگی معنی داری بین رضایت کلی بیماران با سن، تحصیلات و وضعیت اقتصادی مشاهده نشد. همچنین اختلاف معنی داری میان رضایتمندی بیماران با اغلب متغیرهای دموگرافیک دیگر وجود نداشت. این نتیجه، مطلوب و نقطه مثبتی است؛ چراکه طبیعتاً رضایتمندی برای همه اقشار، مورد نظر مسئولان است. در مطالعات مشابه نیز سن و وضعیت تأهل بیماران، تأثیری بر روی رضایتمندی آنان نداشته است (۲۱، ۱۵). ولی در مطالعه دانش کاظمی و همکاران، با افزایش سن، میزان رضایتمندی کاهش نشان داد (۱۰)، که به علت حوصله کمتر افراد مسن، قابل تصور است. در مطالعه حاضر، بیشترین علت مراجعه بیماران، هزینه مناسب در مقایسه با سایر مراکز بود.

در مطالعات انجام شده در چندین دانشکده دندانپزشکی در آمریکا نیز همین نتیجه به دست آمد (۲۰، ۲۲). نتایج پژوهش قبلی نیز مؤید این یافته است (۱۳). هزینه های پایین تر خدمات در مراکز دانشگاهی می تواند یک عامل انگیزشی در انتخاب آن ها به شمار آید، اما الزاماً دلیل بر رضایت افراد از کار انجام شده نخواهد بود. در این مطالعه، بین حیطه های مورد بررسی، حیطه عوامل بین فردی و در میان سؤالات این حیطه، برخورد محترمانه دانشجویان، بالاترین میزان رضایت را کسب کردند. عملکرد رفتاری دندانپزشک نیز نقش ویژه ای در حس رضایتمندی بیمار داشته است (۱۲، ۱۶). مهم ترین سهم رضایت بیماران، صرف نظر از فرهنگ های مختلف، مربوط به ارتباط خوب میان دندانپزشک و بیمار است. از آنجا که دانشجویان به علت نیاز آموزشی، کسب مهارت و تجربه در نتیجه درمان بیماران در دانشکده، غالباً رفتاری توأم با حس بزرگداشت و تکریم با بیماران دارند؛ این یافته منطقی است. کمترین میزان رضایت در این حیطه مربوط به نحوه لباس پوشیدن و آرایش دانشجویان دختر گزارش شد که این نتیجه با نتایج مطالعه دانش کاظمی در شهر مذهبی یزد همخوانی داشت (۱۰). فارغ از نوع دین و فرهنگ، قوانین پوشش در بسیاری از دانشگاه های غربی به صورت سختگیرانه اجرا می شود؛ چراکه وضعیت ظاهری دانشجویان بایستی در شأن محیط علمی، آموزشی و فرهنگی دانشکده باشد. بیمار باید احساس اطمینان و اعتماد پیدا کند که توسط فردی متعهد تحت درمان قرار می گیرد و ظاهر فرد نیز یکی از عوامل جلب اطمینان بیمار است. با توجه به انتظارات ویژه بیماران مراجعه کننده در شهر مذهبی قم، توجه خاص به پوشش دانشجویان و سایر کارکنان، ضروری به نظر می رسد. در مطالعه حاضر در حیطه کیفیت خدمات، بالاترین میزان رضایت از رعایت بهداشت و کنترل عفونت بود. مطالعات نشان داده اند رعایت بهداشت در مقایسه با مهارت دندانپزشک، نقش مهم تری در ایجاد رضایت در بیمار دارد (۱۶). در این مطالعه نیز بیشترین میزان نارضایتی در این حیطه، مربوط به مدت زمان زیاد انتظار جهت حضور استاد برای راهنمایی دانشجو بود که این یافته با نتایج مطالعه دانش کاظمی و رزمی همخوانی داشت (۱۰، ۱۵). محور درمان در دانشکده، آموزش دانشجویان بوده و درمان بیماران در راستای این محور قرار دارد، اما جهت تکریم مراجعین،

بنابراین، بسیاری از بیماران پذیرش شده به علت تخصصی بودن درمان، پس از طی مراحل مختلف تشخیصی، سرانجام به متخصص ارجاع داده می‌شوند. برنامه‌ریزی برای حل این مشکلات نیز ضروری به نظر می‌رسد. همچنین جهت بهبود شرایط، برقراری کلینیک ویژه اساتید پیشنهاد می‌گردد.

در مطالعه حاضر، بالاترین میزان رضایت در میان بخش‌های مختلف دانشکده، از بخش ترمیمی و زیبایی گزارش شد که با تعدادی از نتایج مطالعات پیشین همخوانی داشت (۱۸،۱۱۸)؛ زیرا بیمار در بخش ترمیم خدماتی را دریافت می‌کند که قابل مشاهده بوده و در راستای زیبایی وی می‌باشد و اقدامات این بخش، تهاجمی و دردناک نیست. از دیگر علل مهم، اینکه خدمات این بخش غالباً در یک جلسه به پایان می‌رسد. در مطالعه حاجی فتاحی بخش جراحی فک، بالاترین میزان رضایتمندی را کسب کرد (۴)، و کمترین میزان رضایتمندی از بخش رادیولوژی ثبت گردید. در پژوهش Gurdal در دانشگاه ازمیر ترکیه نیز نتیجه مشابه بود (۲). یافته اخیر با نتایج مطالعه سیدمعلمی در دانشکده دندانپزشکی اصفهان که در آن رضایت بالایی از بخش رادیولوژی گزارش شده بود، در تضاد است (۱۸). در بخش رادیولوژی به علت جمعیت بالای بیماران، سرعت عمل و تجربه پایین دانشجویان؛ بسیاری از افراد در انتظار برای ورود به بخش به سر می‌برند و عده‌ای دیگر نیز به دلیل تکمیل ظرفیت، به خارج از دانشکده ارجاع داده می‌شوند. عدم پذیرش رادیوگرافی‌های پانورامیک منجر به ارجاع بیمار یا انجام تعداد بیشتری رادیوگرافی پری آپیکال به جای آن شده که نتیجه نهایی، پایین بودن رضایت در این بخش است. به نظر می‌رسد بخش رادیولوژی در دانشکده دندانپزشکی اصفهان به علت نظم بیشتر در فرآیند نوبت‌دهی، تعداد بالای دانشجویان، انجام رادیوگرافی پانورامیک و مجهز بودن به سیستم Filmless؛ جایگاه اول رضایتمندی را کسب کرده است. رضایت بیمار بایستی به عنوان کلیدی‌ترین معیار در اعمال دندانپزشکی مدنظر قرار گیرد (۲۴). با این حال، مطالعه در زمینه میزان رضایت بیماران تحت درمان‌های مختلف دندانپزشکی نسبت به دیگر مراکز درمانی بسیار کمتر صورت گرفته است. مطالعات در سایر کشورها نیز بیشتر در مراکز غیرآموزشی انجام شده و بیشتر بر روابط پزشک و پرستار با بیمار تأکید داشته است.

نظارت دقیق و کارآمد ضروری است تا بتوان احتمال خطا را کاهش داد که این هدف خود نیازمند اساتید متعهد و با انگیزه است. نظارت استاد بر عملکرد دانشجو هم بر نتیجه درمان تأثیرگذار است و هم با تأثیر بر ذهن و روان بیمار باعث دلگرمی و افزایش میزان رضایت بیمار می‌شود (۱۵،۱۰). در مطالعه حاضر در حیطه تسهیلات، بالاترین میزان رضایت از وضعیت بهداشت و آراستگی محیط گزارش شد که با نتایج مطالعه سیدمعلمی همسو بود (۶). با توجه به اینکه مدت زیادی از تأسیس دانشکده نگذشته و محیط دانشکده اخیراً بازسازی شده است؛ این نتیجه دور از انتظار نیست. در این حیطه، رضایتمندی از امکانات رفاهی دانشکده، در پایین‌ترین حد قرار داشت که با نتایج پژوهش راد و مسعودی‌راد همسو بود (۲۳،۹). به نظر می‌رسد با ایجاد امکانات رفاهی مناسب‌تر (نظیر عابر بانک، فروشگاه، بروشورهای آموزشی در سالن انتظار و...) می‌توان مسئله را تا حدی حل کرد. همچنین با استفاده از سیستم‌های صوتی و تصویری جهت آموزش بهداشت و پیشگیری از بیماری‌های دهان و دندان، آشنایی با روش‌های نوین درمانی و فعالیت‌های دانشکده می‌توان علاوه بر افزایش سطح آگاهی بیماران، محیطی مناسب در سالن انتظار فراهم آورد. عدم وجود فضای سبز و پارکینگ مناسب شاید نشانگر انتخاب نامناسب مکان دانشکده باشد. در حیطه دسترسی نیز عدم معطلی برای پرداخت هزینه درمان، بالاترین رتبه را به خود اختصاص داد. نقطه ضعف این حیطه همانند بسیاری از مراکز دانشگاهی، مدت انتظار برای ورود به بخش‌ها جهت انجام درمان بود (۹،۸،۴). این مسئله در مراکز آموزشی اجتناب‌ناپذیر است؛ زیرا نمی‌توان به همه افراد سرویس داد و همواره کسانی در انتظار برای ورود به بخش به سر می‌برند. از طرفی، دانشکده برای استمرار آموزش به تأمین رضایت و مراجعه بیماران نیاز دارد. همچنین با برقراری عدالت و نظم بیشتر در این روند فرسایشی می‌توان اتلاف وقت بیماران را به حداقل رساند. مسئله دیگر این است که دانشجویان باید براساس واحدهای آموزشی خود، از درمان‌های ساده تا درمان‌های نسبتاً پیچیده را انجام دهند؛ در صورتی که انجام درمان‌های پیچیده و تخصصی در دانشکده امکان‌پذیر نیست. این نوع درمان در گرو پذیرش تمامی بیماران مراجعه کننده به دانشکده و انتخاب آنان براساس نیاز آموزشی دانشکده می‌باشد.

نتیجه گیری

توجه به نیازهای محلی و ملی، یک امر ضروری است؛ چراکه مشتری محور بودن از مهم ترین ویژگی های برنامه درسی پاسخگو است (۶). نتایج این پژوهش نشان داد میزان رضایتمندی مراجعه کنندگان به دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قم با وجود کاستی ها و نقاط ضعف در ارائه خدمات، نسبتاً مطلوب بوده است. این پژوهش اولین مطالعه انجام شده در مورد میزان رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی قم می باشد. از آنجا که پایش تغییرات در میزان رضایتمندی در فواصل زمانی مشخص، به تدریج سبب بهبود شرایط موجود می شود؛ لذا پیشنهاد می گردد ارزیابی رضایتمندی بیماران از خدمات درمانی ارائه شده که ارتباط نزدیک با برنامه ریزی های آموزشی دانشجویان دارد، به طور دوره ای انجام شود.

تشکر و قدردانی

بدین وسیله از تمامی بیمارانی که در اجرای این طرح همکاری کردند، همچنین از پرستاران بخش ها صمیمانه تقدیر و تشکر به عمل می آید.

رضایتمندی، یک مفهوم چند بُعدی بوده که در هر مطالعه به بررسی برخی از این ابعاد پرداخته شده است. در این پژوهش در حد امکان سعی گردید بیشتر جنبه های مؤثر بر رضایتمندی در پرسشنامه منظور شود که نقطه قوت آن بود. پرسشنامه هایی که مبنای بسیاری از پژوهش ها قرار گرفته اند؛ از جمله پرسشنامه رضایتمندی دندان (DSQ) جامع نبوده و به طور کامل بومی سازی نشده اند. در مطالعه حاضر در تکمیل پرسشنامه ها، کسب رضایت بیمار برای ورود به پژوهش و مسائل اخلاقی کاملاً رعایت شد. از دیگر نقاط قوت اینکه برای به دست آوردن پاسخ دقیق و عدم تغییر نظر افراد شرکت کننده، پرسشنامه ها در پایان به هر بیمار ارائه گردید؛ البته از معایب این کار، عدم امکان بررسی بیمارانی بود که در پایان درمان به دلایل مختلف مانند خستگی و بی حوصلگی و ... شرکت در مطالعه را نپذیرفتند. با توجه به اینکه از زمان تأسیس دانشکده تاکنون، مطالعه مشابهی صورت نگرفته است؛ نمی توان در مورد روند تغییرات رضایتمندی بیماران در طول زمان قضاوت کرد. در این مطالعه به علت کمبود پژوهش خارجی جدید و مشابه (در دندانپزشکی)، ناچار از مطالعات قدیمی تر استفاده شد. در پایان، باید در نظر داشت رضایت بیمار در این مطالعه با آنچه در واقع وجود دارد، الزاماً مطابقت نداشت که این خود از محدودیت های این پژوهش بود؛ زیرا بسیاری از بیماران قادر به تعیین کیفیت تکنیک ارائه شده نبودند و موفقیت درمان را به عوامل دیگری مانند قدرت ایجاد ارتباط عاطفی دندانپزشک با بیمار، رعایت زمان دقیق ملاقات و شرایط فیزیکی محیط ربط دادند (۱۱).

References:

1. Narenjiha M, Haghghat S, Bahador H, Shajari J, Hajimolla Hosaini F. Patients'satisfaction from doctors'communication: A survey in ghods clinic in Tehran. Iranian J Med Educ 2012;12(2):77-89. Sid
2. Gurdal P, Cankaya H, Onem E, Dincer S, Yilmaz T. Factors of patient satisfaction in a dental facultyoutpatient clinic in Turkey.Community Dent Oral Epidemiol 2000;28(6):461-9. PubMed
3. Nagappan N, John J. Patient satisfaction with the dental services offered by a dental Hospital in India. J Indian Associat Pub Health Dent 2014;12(4):297-301. Link
4. Haji fattahy F, Rezaie M, Valaie N, Khosravani fard 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. [Full Text in Persian] Link

5. Ghods A, Mohammadi E, Vanaki Z, Kazemnejad A. Patients' satisfaction: Nurses' perspective. *ijme* 2010;4(1):47-61. [Full Text in Persian] Link
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. *Med Educ Dev Center* 2013;1(2):58-66. [Full Text in Persian] Link
7. Noorossana R, Rezaeian S, Saghaei A. Assessment of satisfaction of patients referring dental offices and identification of opportunities for improvements in Fasa, Iran in 2012. *J Isfahan Dent Sch* 2014;10(3):251-61. [Full Text in Persian] Link
8. Pakdaman A, Khormali A, Shamshiri 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* 2014;26(4):234-42. [Full Text in Persian] Link
9. Masoudiad H, Tabari R, Arefian MR. An assessment of patient's satisfaction toward endodontics department, Guilan dental school (2003 – 2004). *J Islamic Dent Assoc Iran* 2005;17(5):81-8. [Full Text in Persian] Link
10. Daneshkazemi A, Davari A, Ghaffari Targhi M, Mohaghegh N, Safdarkhani S. Evaluation of patients' satisfaction from dental care services provided by dental school of Yazd University of Medical Sciences in 2013. *J Fac Yazd Dentis Shahid Sadoughi* 2015;4(2):558-67. [Full Text in Persian] Link
11. Dorriz H, Farid F, Seidi D. Evaluation of patients' satisfaction from dental care services: TUMS, school of dentistry, 1385-86. *J Dent Med* 2010;23(4):249-55. [Full Text in Persian] Link
12. Sun N, Burnside G, Harris R. Patient satisfaction with care by dental therapists. *Br Dent J* 2010;208(5):9. PubMed
13. Ghanpanchi J, Daghighafkar M, Azadi A, Sedaghatishayesteh S. Patients' Satisfaction of dental care provided in Shiraz Dental School. *J Dent(Shiraz Univ Med Sci)* 2009;10(1):83-6. [Full Text in Persian] Link
14. Patel JY. A Study on evaluation of patient satisfaction with dental health care Services. *Int J Sci Res Pub* 2014;4(8):1-4. Link
15. Razmi H, Jafari Talari M J. Evaluation of patients' satisfaction referred to Dentistry Faculty, Tehran University of Medical Sciences in 2003. *J Islamic Dent Assoc Iran (J.I.D.A)* 2005;17(2):82-9. [Full Text in Persian] Link
16. Jalayernaderi N, Hemati MA, Hojjati R, Hojjati A. Determination of patients' satisfaction referring to Faculty of Dentistry of Shahed University in 2014. *J Daneshvar Med* 2016;23(120):53-60. [Full Text in Persian] Link
17. Emadzadeh A, Mousavi Bazaz S, Noras M, Karimi S. Social accountability of the curriculum in medical education: A review on the available models. *Future Med Educ J* 2016;6(4):31-7. Link
18. Saied-Moallemi Z. Assesment of patient satisfaction in dental school, Isfahan University of Medical Sciences. [PhD Thesis]. Isfahan: Dental School, Isfahan University of Medical Sciences; 2016.
19. Dianati M. Assessment of patient satisfaction at Shahid Beheshti University of Medical Sciences, School of Dentistry, 1393-94. [PhD Thesis]. Tehran: Dental school, Shahid Beheshti University of Medical Sciences; 2015. Link
20. Lafont BE, Gardiner DM, Hochstedler J. Patient satisfaction in a dental school. *Eur J Dent Educ* 1999;3(3):109-16. PubMed
21. Miri SS, Nejad MM, Soltani P. Evaluation of patient satisfaction with dental services at Kermanshah dental faculty in Iran. *J Pioneer Med Sci* 2016;6(3):89-92. Link
22. Damiano PC, Warren JJ. A profile of patients in six dental school clinics and implications for the future. *J Dent Educ* 1995;59(12):1084-90. PubMed
23. Rad M, Haghani J, Shahravan A, Khosravifar A. Qualitative assessment of the dental health services provided at a dental school in Kerman, Iran. *Braz. Braz Oral Res* 2009;23(4):377-80. PubMed
24. Mason D. General dental practice--challenges and opportunities: A personal view. *Br Dental J* 1995;179:350-54. Link