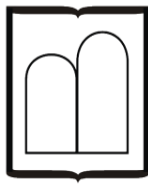


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علوم پزشکی اردبیل
دانشکده دندانپزشکی

پایان نامه جهت اخذ درجه دکترای حرفه ای دندانپزشکی

عنوان

**بررسی میزان رضایت و دلایل نارضایتی بیماران از بخش
جراحی دانشکده‌ی دندانپزشکی اردبیل**

اساتید راهنما

دکتر پویان سیگاری

استاد مشاور

مالک اباذری

نگارش

یاسمن صالحی

بهمن ماه ۱۳۹۸

شماره پایان نامه: ۱۵۵



بسمه تعالی

گواهی اصالت پایان نامه

اینجناب **یاسمن صالحی** دانش آموزته رشته دندانپزشکی مقطع دکتری حرفه ای به شماره دانشجویی ۹۱۲۸۱۶۰۲۱ گواهی می نمایم که این پایان نامه تحت عنوان "**بررسی میزان رضایت و دلایل ناراضایتی بیماران از بخش جراحی دانشکده دندانپزشکی اردبیل در سال ۹۸**" به راهنمایی استاد محترم جناب آقای دکتر **پویان سیگاری** بطور کامل اصل و بدون هرگونه سرقت علمی/ادبی بر اساس تعریف 'Plagiarism' نگارش شده است و تمام یا قسمتی از آن توسط فرد دیگری در پایان نامه یا مراکز علمی دیگر ارائه نشده است. در ضمن اینجناب از مقررات مربوط به عدم رعایت صداقت در ارائه پایان نامه که منجر به مردود شدن و ارجاع به شورای پژوهشی دانشکده می شود، اطلاع کافی دارم.

تاریخ و امضاء
دانشجو

۹۸/۱۱/۱۵

بدینوسیله اصالت (ORIGINALITY) و صحت نتایج این پایان نامه مورد تأیید اینجناب دکتر **پویان سیگاری** استاد راهنما/استاد راهنمای اول می باشد.

استاد راهنمای اول
تاریخ و امضاء

سوگندنامه

اکنون که با عنایات و الطاف بیکران الهی دوره دگری دندانپزشکی را با موفقیت به پایان رسانده‌ام و مسئولیت خدمت به خلق را برعهده گرفته‌ام در پیشگاه قرآن کریم به خداوند قادرمتعال که دانای آشکار و نهان است، و نامش آرامش دل‌های خردمندان و یادش شفای آلام دردمندان، سوگند یاد می‌کنم که همواره حدود الهی و احکام مقدس‌دینی را محترم شمارم.

ازتضییع حقوق بیماران پرهیزم و سلامت و بهبود آنان را برمنافع مادی و امیال نفسانی خود مقدم دارم، در معاینه و معالجه، حریم عفاف را رعایت‌کنم و اسرار بیماران خود جز به ضرورت شرعی و قانونی فاش نسازم. خود را نسبت به حفظ قداست حرفه پزشکی و حرمت همکاران متعهد بدانم و از آلودگی به اموری که باپرهیزکاری و شرافت و اخلاق پزشکی منافات دارد اجتناب ورزم، همواره برای ارتقاء دانشپزشکی خویش تلاش کنم و از دخالت در اموری که آگاهی و مهارت لازم را در آن

ندارمخودداری نمایم. در امر بهداشت، اعتلاء
فرهنگ و آگاهی‌های عمومی تلاش نمایم و
تأمین، حفظ و ارتقاء سلامت جامعه را
مسئولیت اساسی خویش بدانم.



تقدیر و تشکر

از استاد ارجمند جناب آقای دکتر پویان سیگاری
که در تمام مراحل راهنما و همراه انجام این
پایان نامه بوده‌اند.

از استاد مشاور جناب آقای مهندس مالک اباذری
به دلیل راهنمایی‌ها و مشاوره‌های مهم و بدون
نقص ایشان

از اساتید محترم دانشکده دندانپزشکی
از کلیه همکاران و دست‌اندرکاران تحقیق



بررسی میزان رضایت و دلایل نارضایتی بیماران از بخش جراحی دانشکده‌ی دندانپزشکی اردبیل

چکیده

سابقه و هدف: بخش جراحی دهان، فک و صورت دانشکده‌های دندانپزشکی یکی از بخش‌هایی است که درمان‌های متعددی نظیر جراحی دندان‌ها و اصلاح نواقص مادرزادی و اکتسابی نسج نرم و سخت ناحیه‌ی دهان، فک و صورت را ارائه می‌نماید. تحقیق حاضر با هدف تعیین میزان رضایت و دلایل نارضایتی بیماران از بخش جراحی دهان، فک و صورت دانشکده‌ی دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل در سال ۱۳۹۸ انجام شد.

مواد و روش‌ها: تحقیق با روش توصیفی-مقطعی روی ۱۶۶ بیمار (۱۱۱ مرد، ۵۵ نفر) با میانگین سنی ۱۶/۳۴ سال از مراجعین به بخش جراحی دهان، فک و صورت انجام شد. طبق مطالعات قبلی و دیدگاه اساتید، پرسشنامه‌ای طراحی و در میان بیماران توزیع گردید. سؤالات پرسشنامه شامل مشخصات دموگرافیک و سؤالات رضایت‌مندی در ۴ حیطه‌ی نیروی انسانی، بهداشتی، اداری و تسهیلاتی بودند. درصد رضایت‌مندی به صورت کلی و در حیطه‌های مختلف محاسبه و میزان رضایت‌مندی برحسب متغیرهای جنس و وضعیت تأهل با آزمون student t، برحسب گروه‌های سنی و دفعات مراجعه به بخش با آزمون ANOVA و برحسب میزان تحصیلات با آزمون ناپارامتری Kruskal-wallis مقایسه شد.

یافته‌ها: درصد رضایت‌مندی بیماران از بخش جراحی دهان، فک و صورت دانشکده‌ی دندانپزشکی اردبیل برابر ۹۲/۲٪ و درصد رضایت‌مندی آنها در حیطه‌های نیروی انسانی، بهداشتی، اداری و تسهیلاتی هم به ترتیب برابر ۹۴/۶٪، ۹۲/۹٪، ۹۱/۳٪ و ۸۷/۹٪ برآورد شد.

در حیطه‌ی اداری، میزان رضایت‌مندی با دفعات مراجعه‌ی بیماران ارتباط معنی‌داری داشت ($p=0/04$)، طوری که بیمارانی که کمتر از ۵ بار مراجعه داشتند رضایت‌مندی بالا و بیمارانی که بیش از ۵ بار مراجعه داشتند، رضایت‌مندی کمتری داشتند.

در حیطه‌ی تسهیلاتی، میزان رضایت‌مندی با سن ($p=0/025$) و میزان تحصیلات بیماران ($p=0/019$) ارتباط معنی‌داری داشت، طوری که بیماران بیسواد و نیز بیماران بالای ۴۵ سال رضایت‌مندی بیشتری در این حیطه داشته و نیز بیماران با تحصیلات سیکل و بیماران در محدوده‌ی سنی ۲۵-۴۵ سال کمترین میزان رضایت‌مندی را داشتند. در سایر موارد، تفاوت‌های معنی‌داری از نظر میزان رضایت‌مندی در حیطه‌های مختلف به تفکیک متغیرهای مورد بررسی دیده نشد.

نتیجه‌گیری: براین اساس، بخش جراحی دهان، فک و صورت دانشکده‌ی دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل تا حدود زیادی توانسته بود رضایت‌مندی بیماران مراجعه‌کننده را تأمین نماید.

واژه‌های کلیدی: رضایت‌مندی، بخش جراحی دهان، فک و صورت، بیمار

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
فصل اول: طرح تحقیق	
۲	۱-۱- مقدمه
۲	۲-۱- بیان مسأله
۴	۳-۱- تعریف واژه‌ها
۴	۱-۳-۱- رضایت‌مندی
۵	۲-۳-۱- بیمار
۵	۴-۱- اهداف تحقیق
۵	۱-۴-۱- هدف کلی
۵	۲-۴-۱- اهداف اختصاصی
۵	۳-۴-۱- اهداف کاربردی
۶	۵-۱- فرضیات و سؤالات تحقیق
فصل دوم: پیشینه تحقیق	
۸	۱-۲- مبانی نظری
۸	۱-۱-۲- رسالت‌های آموزش پزشکی و رضایت‌مندی بیماران
۹	۲-۱-۲- تاریخچه‌ی کیفیت خدمات و رضایت‌مندی
۱۰	۳-۱-۲- مفهوم بیمار
۱۱	۴-۱-۲- رضایت‌مندی بیماران در دانشکده‌های دندانپزشکی
۱۴	۲-۲- مرور مطالعات
فصل سوم: روش اجرای تحقیق	
۳۰	۱-۳- نوع پژوهش
۳۰	۲-۳- روش گردآوری اطلاعات
۳۰	۳-۳- جمعیت مورد مطالعه
۳۰	۴-۳- تعداد نمونه‌ها و روش نمونه‌گیری
۳۱	۵-۳- متغیرهای تحقیق، نوع و مقیاس سنجش آنها
۳۱	۶-۳- روش اجرای تحقیق

۳-۷- روش تجزیه و تحلیل آماری ۳۲

۳-۸- ملاحظات اخلاقی ۳۲

فصل چهارم: نتایج (یافته‌های پژوهش)

۴-۱- آمار توصیفی ۳۴

۴-۲- آمار تحلیلی ۳۷

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

۵-۱- بحث ۴۳

۵-۲- نتیجه‌گیری ۵۱

۵-۳- محدودیت‌ها ۵۲

۵-۴- پیشنهادات ۵۲

منابع ۵۳

ضمائم ۵۹

پرسشنامه ۶۰

فهرست جداول

صفحه

عنوان

- جدول ۴-۱- میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره‌ی رضایت مندی بیماران مراجعه کننده به بخش جراحی دهان، فک و صورت دانشکده‌ی دندانپزشکی اردبیل در حیطه‌های مختلف ۳۵
- جدول ۴-۲- ارتباط میزان رضایت مندی با متغیرهای دموگرافیک در میان بیماران مراجعه کننده به بخش جراحی دهان، فک و صورت دانشکده دندانپزشکی اردبیل ۳۷
- جدول ۴-۳- ارتباط میزان رضایت مندی در حیطه‌ی نیروی انسانی با متغیرهای دموگرافیک در میان بیماران مراجعه کننده به بخش جراحی دهان، فک و صورت دانشکده دندانپزشکی اردبیل ۳۸
- جدول ۴-۴- ارتباط میزان رضایت مندی (حیطه‌ی بهداشتی) با متغیرهای دموگرافیک در میان بیماران مراجعه کننده به بخش جراحی دهان، فک و صورت دانشکده دندانپزشکی اردبیل ۳۹
- جدول ۴-۵- تعیین ارتباط میزان رضایت مندی (حیطه‌ی اداری) با متغیرهای دموگرافیک در میان بیماران مراجعه کننده به بخش جراحی دهان، فک و صورت دانشکده دندانپزشکی اردبیل ۴۰
- جدول ۴-۶- ارتباط میزان رضایت مندی (حیطه‌ی تسهیلاتی) با متغیرهای دموگرافیک در میان بیماران مراجعه کننده به بخش جراحی دهان، فک و صورت دانشکده دندانپزشکی اردبیل ۴۱

فهرست نمودارها

صفحه

عنوان

- نمودار ۴-۱- توزیع فراوانی بیماران مراجعه کننده به بخش جراحی دهان، فک و صورت دانشکده‌ی دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل برحسب میزان تحصیلات ۳۴
- نمودار ۴-۲- درصد رضایت بیماران در حیطه های مختلف ۳۶