

ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعین بر اساس کوریکولوم آموزشی موجود از

دیدگاه دریافت‌کنندگان این خدمات در دانشکده‌ی پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اهواز

محمود جهانگیرنژاد*؛ دانشیار و مدیر گروه پرودنتولوژی، دانشکده‌ی دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی

جندی‌شاپور، اهواز، ایران.

امیر دیبایی؛ دانشیار، دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور، اهواز، ایران.

حشمت‌الله لطفی؛ دندانپزشک.

مینا ظاهری عبدهوند؛ کارشناس و مسؤول اداره‌ی آموزش، دانشکده‌ی دندانپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور،

اهواز، ایران.

چکیده: در این تحقیق، میزان رضایت مراجعین دانشکده‌ی دندانپزشکی از خدمات بخش‌های مختلف آموزشی درمانی سنجیده و از نتایج به دست آمده در راستای بهبود و اصلاح فعالیت‌ها و ارتقای سیستم آموزشی-درمانی بخش‌ها استفاده می‌شود. در این تحقیق از ابزار پرسشنامه برای اندازه‌گیری مفاهیم و متغیرها بهره‌گیری شده و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده و آنالیز آماری با استفاده از نرم‌افزار آماری SPSS صورت گرفته است. از ۱۸۴ نفر نمونه‌ی مورد بررسی، ۵۰/۹ درصد زن و ۴۹/۱ درصد مرد هستند. بیشترین میزان رضایت‌مندی مراجعین به ترتیب مربوط به بهداشت وسایل به کار گرفته شده (۳/۰۹)، امکانات به کار گرفته شده (۳/۰۳)، نحوه‌ی برخورد افراد درمان‌کننده (۲/۹۷)، نحوه‌ی برخورد مسؤولین پذیرش (۲/۸۱)، رضایت از کیفیت درمان (۲/۶۹)، رضایت از برخورد منشی بخش‌ها (۲/۶۲) و رضایت از نظم نوبت‌دهی (۲/۴۶) از نمره‌ی ۱ تا ۴ است. کم‌ترین میزان رضایت‌مندی مراجعین به مقوله‌ی سرعت رفع مشکل با نمره‌ی ۲/۳۶ بر می‌گردد. همچنین بیشترین میزان رضایت از بخش‌ها به ترتیب مربوط به بخش‌های رادیولوژی، پرودنتولوژی و ارتودونسی با میانگین‌های ۲۶/۱، ۲۶/۹، ۲۸/۳ و کم‌ترین میزان رضایت هم مربوط به بخش اندو با نمره‌ی ۲۲/۱ (از نمره‌ی ۹ تا ۳۶) است. با توجه به نتایج این تحقیق و به منظور بهبود عملکرد دانشکده و افزایش رضایت‌مندی مراجعین، افزایش سرعت در خدمات‌رسانی به مراجعین، کوتاه‌ترین طول دوره‌ی درمان و نظارت بیشتر اساتید بر کار دانشجویان پیشنهاد می‌گردد.

کلیدواژه‌ها: رضایت‌مندی مراجعین، کوریکولوم آموزشی، دانشکده‌ی دندانپزشکی

(drmahjahan@yahoo.com)

*نویسنده‌ی مسؤول: دانشیار و مدیر گروه پرودنتولوژی دانشکده‌ی دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز

دیدگاه گروه‌های هدف، زنجیره‌ی کلان ارزشیابی، کامل نخواهد بود.

مقدمه

در سیستم‌های آموزشی-درمانی، به‌طور معمول کادر آموزشی، اعضای هیأت علمی و دانشجویان مورد ارزشیابی قرار می‌گیرند ولی از گروه‌های هدف یعنی بیماران به‌منظور تعیین میزان دستیابی به اهداف آموزشی در مورد میزان پیاده نمودن اهداف آموزشی دوره‌ها نظرسنجی انجام نمی‌شود و ممکن است بین این دو دیدگاه، تفاوت‌های جدی وجود داشته باشد. مثلاً از دیدگاه ناظران و مدیران سیستم آموزشی، فرد یا گروه آموزش‌دهنده با معیار عالی ارزشیابی شود ولی از دیدگاه گروه هدف یعنی بیماران، مراجعین و دریافت‌کنندگان خدمات درمانی ارزشیابی متفاوتی ارائه شود. همچنین درخصوص تغییر کوریکولوم یا طراحی سیستم‌های آموزشی که هرچند سال یک‌بار اتفاق می‌افتد صرفاً نظرات کادر آموزشی، اعضای هیأت علمی و دانشجویان اعمال می‌شود و نظر گروه‌های هدف در این خصوص سنجیده نمی‌شود و بالآخره گسترش آموزش‌های تخصصی و اضافه شدن رشته‌های تخصصی مختلف به‌ویژه در دانشکده‌ی دندان پزشکی اهواز به لحاظ تغییر در کیفیت خدمات آموزشی - درمانی ارائه شده به‌طور جدی نیاز به ارزشیابی قبل و بعد از ایجاد این خدمات دارد (و پاسخ به سؤالاتی مهم از این قبیل که: آیا اضافه شدن بخش‌های تخصصی از نظر گروه‌های هدف و جلب رضایت‌مندی آن‌ها موفق عمل کرده‌اند؟) در راستای همین مسائل بر آن شدیم که ارزشیابی سیستم آموزشی-درمانی بر مبنای نظرسنجی از گروه‌های هدف (بیماران و مراجعین) نیز انجام پذیرد. این مقایسه برحسب مورد می‌تواند به شکل سالیانه، فصلی، ماهیانه و یا در مقاطع قبل و بعد از پیاده شدن کوریکولوم‌های جدید آموزشی انجام شود و با انجام آن‌ها می‌توانیم به نقاط ضعف و قوت سیستم‌های آموزشی پی‌بریم و در صدد ارتقای نقاط قوت و رفع نقاط ضعف آن برآییم؛ چرا که در نهایت محصول سیستم آموزش، خدماتی است که در بخش‌های مختلف به بیماران و مراجعین ارائه شده است و بدون سنجش و ارزیابی نهایی این خدمات از

مواد و روش‌ها

در پژوهش حاضر با توجه به شرایط و موضوع مورد بررسی، روش پیمایش به‌کار گرفته شده است. جامعه‌ی آماری دربرگیرنده‌ی کلیه‌ی مراجعین به بخش‌های مختلف آموزشی درمانی دانشکده‌ی دندان پزشکی اهواز در سال ۱۳۸۹-۱۳۸۸ بوده و تجزیه و تحلیل نهایی بر روی داده‌های جمع‌آوری شده از ۱۸۴ مراجعه‌کننده به این دانشکده صورت پذیرفته است. در این تحقیق از پرسشنامه برای اندازه‌گیری مفاهیم و متغیرها استفاده شده است. پرسشنامه شامل گویه‌هایی برای اندازه‌گیری میزان رضایت‌مندی مراجعین (در معیارهایی همچون نحوه‌ی برخورد مسئولین پذیرش، افراد درمان‌کننده، منشی بخش‌ها، سرعت رفع مشکل، نظم نوبت‌دهی، بهداشت وسایل به‌کار گرفته شده، سطح امکانات به‌کار گرفته شده، کیفیت درمان و میزان رضایت‌مندی در ازای کیفیت کار انجام شده) و سایر متغیرهای مستقل تحقیق (همچون شغل، سن، جنس، میزان تحصیلات، محل سکونت، قومیت و بخش مورد مراجعه) بوده است.

یافته‌ها

بررسی رابطه میان جنسیت و میزان رضایت‌مندی کلی مراجعین:

آزمون T نشان می‌دهد اختلاف ناچیز بین این دو متغیر از لحاظ آماری معنادار نیست و این فرضیه مورد تأیید قرار نمی‌گیرد. به عبارت دیگر، بین میزان رضایت‌مندی مراجعین و جنسیت افراد رابطه‌ی معنادار وجود ندارد.

بررسی رابطه میان سن و میزان رضایت‌مندی کلی مراجعین:

با توجه به مقدار پیرسون و سطح معنادار به‌دست آمده برای رابطه بین سن و میزان رضایت‌مندی مراجعین در جمع شاخص‌های ۹ گانه، یک همبستگی معکوس ضعیف (۰/۱۵۸-) در سطح پنج درصد بین آن‌ها وجود دارد. با احتمال ۹۵ درصد می‌توان گفت که با افزایش سن مراجعه‌کننده، میزان رضایت‌مندی وی

میانگین ۲۶/۹، میزان رضایت‌مندی مراجعین به بخش رادیولوژی با میانگین ۲۸/۳، میزان رضایت‌مندی مراجعین به بخش تشخیص با میانگین ۲۳/۹، میزان رضایت‌مندی مراجعین به بخش پروتز با میانگین ۲۲/۸ و میزان رضایت‌مندی مراجعین به بخش ارتودنسی با میانگین ۲۶/۱ و با مقدار $F=۲/۹۳۶$ با سطح معناداری ۰/۰۰۴ پذیرفته می‌شود. یعنی بین میانگین میزان رضایت‌مندی مراجعین به بخش‌های مختلف دانشکده‌ی دندانپزشکی تفاوت معناداری وجود دارد.

مطابق با یافته‌های جدول شماره‌ی یک، میزان رضایت‌مندی از بهداشت وسایل به‌کار گرفته شده در مرکز با نمره‌ی ۳/۰۹ (از نمره‌ی ۱ تا ۴) بیشترین میزان رضایت را نشان می‌دهد. پس از آن سطح امکانات به‌کار گرفته شده در مرکز با نمره‌ی ۳/۰۳، نحوه‌ی برخورد افراد درمان‌کننده با نمره‌ی ۲/۹۷ و نحوه‌ی برخورد مسئولین پذیرش با نمره‌ی ۲/۸۱ در رتبه‌های بعدی قرار دارند. در ادامه رضایت از هزینه‌ی پرداخت شده در ازای کار انجام شده و رضایت از کیفیت درمان به‌طور مشترک با نمره‌ی ۲/۶۹ قرار دارند. رضایت از نحوه‌ی برخورد منشی بخش‌ها با نمره‌ی ۲/۶۲ و رضایت از نظم نوبت‌دهی با نمره‌ی ۲/۴۶ در رده‌های پایین‌تر جای می‌گیرند. کم‌ترین میزان رضایت‌مندی مراجعین به مقوله‌ی سرعت رفع مشکل برمی‌گردد که با نمره‌ی ۲/۳۶ در انتهای جدول قرار گرفته است.

بحث و نتیجه‌گیری

در این تحقیق غیر از سنجش میزان رضایت‌مندی کلی مراجعین اهمیت هر یک از مؤلفه‌ها نیز به‌طور مجزا از دیدگاه مراجعین مورد پرس و جو قرار گرفت و مشاهده شد که همواره نمره‌ی مؤلفه‌های با اهمیت‌تر (مثلاً بهداشت وسایل به‌کار گرفته شده، سطح امکانات به‌کار گرفته شده و نحوه‌ی افراد درمان‌کننده به ترتیب با میانگین رضایت ۳/۰۳، ۳/۰۹ و ۲/۹۷ (از نمره‌ی ۱ تا ۴) معمولاً از میزان رضایت بالاتری برخوردار بوده‌اند. توضیح این‌که همواره در امر بهبود رضایت‌مندی با توجه به میزان اهمیت مؤلفه، یک واحد تلاش، مقدار رضایت متفاوتی را به‌دنبال دارد. جالب این‌که چنانچه مقدار توجه در یک مؤلفه از یک زمان به زمان‌های

کاهش می‌یابد. یعنی مراجعین با سنین بالاتر، رضایت‌مندی پایین‌تر و مراجعین با سنین پایین‌تر، رضایت‌مندی بالاتری در مراجعه به بخش‌های دانشکده‌ی دندانپزشکی دارند.

بررسی رابطه میان میزان تحصیلات و میزان رضایت‌مندی کلی مراجعین:

اختلاف میانگین میزان رضایت‌مندی مراجعین با سطح تحصیلی زیر دیپلم ۲۳/۶ (از نمره‌ی ۹ تا ۳۶)، میانگین میزان رضایت‌مندی مراجعین با سطح تحصیلی فوق دیپلم ۲۷/۴، میانگین میزان رضایت‌مندی مراجعین با سطح تحصیلی لیسانس ۲۴/۴ و میانگین میزان رضایت‌مندی مراجعین با سطح تحصیلی بالاتر از لیسانس ۲۷/۰ با مقدار $F=۳/۱۰۴$ با سطح معناداری ۰/۰۱۷ پذیرفته می‌شود؛ یعنی بین میانگین میزان رضایت‌مندی مراجعین با سطوح تحصیلی مختلف، تفاوت معناداری وجود دارد.

بررسی رابطه میان شغل و میزان رضایت‌مندی کلی مراجعین:

اختلاف میان میزان رضایت‌مندی مراجعین با وضعیت شغلی محصل - دانشجو و با میانگین ۲۵/۷ (از نمره‌ی ۹ تا ۳۶)، میزان رضایت‌مندی با وضعیت شغلی کارمند با میانگین ۲۳/۵، میزان رضایت‌مندی مراجعین با وضعیت شغلی آزاد با میانگین ۲۳/۸ و میزان رضایت‌مندی مراجعین خانه‌دار با میانگین ۲۵/۶ و با مقدار $F=۲/۰۴$ معنادار نیست و پذیرفته نمی‌شود. یعنی بین میانگین میزان رضایت‌مندی مراجعین با وضعیت شغلی تفاوت معناداری وجود ندارد.

بررسی رابطه میان بخش‌های مورد مراجعه و میزان رضایت‌مندی کلی مراجعین:

اختلاف میان میزان رضایت‌مندی مراجعین به بخش اندودانتیکس (عصب‌کشی) با میانگین ۲۲/۱ (از نمره‌ی ۹ تا ۳۶)، میزان رضایت‌مندی مراجعین به بخش ترمیم با میانگین ۲۳/۵، میزان رضایت‌مندی مراجعین به بخش اطفال با میانگین ۲۵/۴، میزان رضایت‌مندی مراجعین به بخش جراحی با میانگین ۲۳/۸، میزان رضایت‌مندی مراجعین به بخش پریو با

۲- شفاف‌سازی و مستندسازی خدمات از طریق اطلاع‌رسانی به روش‌های متنوع و قابل مشاهده به‌طوری‌که در دسترس مراجعین قرار داشته باشد، باعث آرامش و اطمینان خاطر مراجعین خواهد بود. بنابراین ضروری است به این مهم توجه ویژه مبذول گردد.

۳- اولین برخورد مراجعین با کارکنان خط اول دانشکده در ایجاد ارتباط منطقی و مناسب در بدو ورود از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است.

لذا در این زمینه، پرسنل به‌طور مرتب تحت ارزیابی و آموزش‌های لازم قرار داده شوند.

۴- نظارت بیشتر اساتید بر کار دانشجویان.

تقدیر و سپاس‌گزاری

این مقاله بخشی از طرح تحقیقاتی نویسنده‌ی مسؤؤل و پایان‌نامه‌ی دوره‌ی دکترای آقای دکتر حشمت‌الله لطفی بوده و هزینه‌های طرح به‌وسیله‌ی معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی جندی‌شاپور اهواز تأمین گردیده است. همچنین از آقای مهندس ممبینی برای انجام محاسبات آماری تقدیر و تشکر می‌شود.

بعدی یکسان باشد؛ احتمالاً میزان رضایت ثابت نمانده است و حتی کاهش نیز خواهد یافت، به دلیل این‌که نیازها در طی زمان تغییر شکل یافته و به نیازهای اساسی تغییر شکل خواهند داد (دواس، دی. ای ۲۰۰۲ و گوردون و مک داگلاس ۲۰۰۰).

بنابراین توصیه می‌شود مدیریت دانشکده‌ی دندان‌پزشکی توجه بیشتری را به مقولاتی که از مقدار رضایت کمتری برخوردارند، معطوف دارد. بااهمیت‌ترین این مؤلفه‌ها، رضایت از کیفیت درمان با نمره‌ی ۲/۶۹ درصد (از نمره‌ی ۱ تا ۴) است. بنابراین مجدداً توصیه می‌شود در این زمینه اقدام اصلاحی عاجل به‌عمل آید و یا اگر واقعاً کیفیت درمان به لحاظ شاخص‌های کیفیتی پایین نیست، تعبیر مراجعین با اطلاع‌رسانی اثرگذار اصلاح شود. از آن‌جایی که این متغیر بیشترین اهمیت را برای شهروندان دارد، محقق بر وزن قابل توجه آن بر رضایت کلی مراجعین از دانشکده‌ی دندان‌پزشکی تأکید می‌کند.

پیشنهادات

به‌منظور بهبود عملکرد دانشکده و افزایش رضایت‌مندی مراجعین می‌توان پیشنهادات زیر را ارائه داد:

۱- افزایش سرعت در خدمات‌رسانی به مراجعین، به‌نحوی که بتوانند در مدت زمان کمتری به نتایج (درمان) مورد نظر خود برسند. در واقع فواصل کوتاه‌تری برای تاریخ مراجعه‌ی بعدی اعلام شود.

انحراف معیار	میانگین رضایت مراجعین (از نمره ۱ تا ۴)	ضعیف	متوسط	خوب	عالی	ابعاد مختلف رضایت
۰/۷۱	۳/۰۹	۱/۶	۱۶/۴	۵۳/۶	۲۸/۴	۱ بهداشت وسایل به کار گرفته شده در مرکز
۰/۷۶	۳/۰۳	۳/۸	۱۵/۹	۵۳/۸	۲۶/۴	۲ سطح امکانات به کار گرفته شده در مرکز
۰/۷۸	۲/۹۷	۴/۴	۱۸/۶	۵۲/۵	۲۴/۶	۳ نحوه برخورد افراد درمان کننده
۰/۷۲	۲/۸۱	۳/۳	۲۷/۷	۵۳/۸	۱۵/۲	۴ نحوه برخورد مسئولین با پذیرش
۰/۷۹	۲/۶۹	۶/۶	۳۱/۷	۴۷/۵	۱۴/۲	۵ رضایت از هزینه پرداخت شده در ازای کار انجام شده
۰/۷۷	۲/۶۹	۶/۱	۳۱/۷	۴۹/۴	۱۲/۸	۶ رضایت از کیفیت درمان
۰/۸۶	۲/۶۲	۱۰/۹	۳۱	۴۳/۵	۱۴/۷	۷ رضایت از نحوه برخورد منشی بخش ها
۰/۸۳	۲/۴۶	۱۳/۱	۳۶/۶	۴۱/۵	۸/۷	۸ رضایت از نظم نوبت دهی
۰/۸۵	۲/۳۶	۱۶/۸	۳۸	۳۷/۴	۷/۸	۹ سرعت رفع مشکل مراجعین

References

- De Vaus, DA 2012, *Surveys in Social Research*, translation by: H Nayebi, Nashre Ney, Tehran.
- Gordon, HG Mc Dougal, O Levesque, T 2000, customer satisfaction with services, *Journal of Services Marketing*, Vol.14, Pp.392-470.
- Nekouyan, F 2003 , *A study on the reason of satisfaction or dissatisfaction among the patient of ahvaz Jundishapur Dental school*, project of Ahwaz Jundishapur Dental school.
- Robbins, SP 2008, *Organizational Behavior*, Translation by: Parsyan, A; Aarabi, M Tehran.
- William, L.Wilkie; John Wille, Y 1994, *Consume Behavior*, 3^{ed} ed, INC, New York, Pp.545.
- Zagardi, S 2002, A model for customer satisfaction, *Journal of standard*, Vol.12, No.2, Pp.127.

The evaluation of satisfaction level among the patients referred to different departments of Ahvaz dental school

Jahangirnezhad Mahmoud^{1,*}

Dibae Amir¹

Lotfi Heshmatollah²

Zaheri Abdehvand Mina³

¹: Associate professor of Ahvaz Jundishapur University of Medical sciences

²: Dentist

³: Head of education office, School of dental medicine, Ahvaz Jundishapur University of Medical sciences

Abstract:

The present study was conducted to evaluate the satisfaction level of patients referred to the dental clinic of Dentistry College. The purpose of this study was to view each patient's satisfaction regarding to the activities of different departments of the dentistry college. The Results of this study could be used for improvement of the activities of each department and finally providing better satisfaction level for the referring patients. The designed study was based on questionnaire and patients were selected randomly. Each questionnaire included the level of satisfaction of the referred patient and other independent variable. The analysis of the data was determined by using spss software. The most satisfaction level of the referred patients was the sanitation of equipments (3.09%) facilities (3.03%), bedside manner (2.97%), manner of encounter reception (2.81%), patients payment satisfaction level (2.89%), satisfaction of quality of the treatment (2.69%), satisfaction of manner of the encounter clerk reception of the different departments (2.62%), satisfaction of visiting schedule (2.46%), the lowest level of satisfaction of the referred patient was on the course of dental treatment (2.36%). The most satisfaction level of patient for the departments of radiology, periodontology, and orthodonty was 28.3%, 26.4% and 26.1% respectively. In the present study, the most satisfaction level of the referred patient was attributed to the equipments and facilities of the dental clinic. It is suggested that in order to promote the improvement of dental service for satisfaction of the patient, the shortest period of treatment, supervising of the teaching staff during the patient treatment is suggested.

Key words: Patients satisfactim, Education co, Dental School

***Corresponding Author:** Associate professor and chairman of periodontics department, School of dental medicine, Ahvaz Jundishapur University of Medical sciences

Email: drmahjahan@yahoo.com