

بررسی میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به مطب‌های دندان پزشکی و شناسایی فرصت‌های بهبود در شهر فسا در سال ۱۳۹۱

دکتر رسول نورالسنا^۱، سجاد رضاییان^{*}، دکتر عباس سقایی^۲

چکیده

مقدمه: توجه به سطح رضایت مراجعین به مراکز درمانی، نقش مؤثری در برنامه‌ریزی‌های مدیریتی در سیستم‌های خدمات سلامتی ایفا می‌کند. این مطالعه با هدف بررسی میزان رضایت‌مندی بیماران مراجعه کننده به مطب‌های دندان پزشکی در شهر فسا انجام شد.

مواد و روش‌ها: این تحقیق از نظر هدف از نوع کاربردی و از نظر روش اجرا به صورت توصیفی-تحلیلی انجام شد. پرسش‌نامه خودساخته در مقیاس ۵ قسمتی لیکرت در سه بخش، به وسیله مصاحبه تکمیل گردید. تعداد ۴۰۰ نفر از بیماران مورد مصاحبه قرار گرفته، اطلاعات گردآوری شده به وسیله نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۰ و Minitab نسخه ۱۶ با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن و آزمون آماری کای دو تجزیه و تحلیل گردید (۰/۰۵ = α). روایی پرسش‌نامه از نظر معیاری و محتوایی تأمین شد. برای تعیین پایایی، آلفای کرونباخ محاسبه شد که ۰/۹۱ بود.

یافته‌ها: در بین متغیرهای دموگرافیک و زمینه‌ای، بین میزان رضایت‌مندی و متغیرهای سطح تحصیلات، شغل، جنسیت از نظر آماری رابطه معنی‌داری مشاهده شد ($p \text{ value} < 0/001$). بین شاخص رضایت کلی بیماران و شاخص وفاداری ضریب همبستگی ۰/۶۷۳ تعیین گردید ($p \text{ value} = 0/02$). هزینه خدمات دندان پزشکی، رسیدگی دقیق به بیمار و گرفتن شرح حال و معاینه کامل توسط دندان‌پزشک، نحوه برخورد و احترام منشی دندان‌پزشک با بیماران و نحوه نوبت‌دهی به بیمار به عنوان مهم‌ترین اولویت‌های کلیدی بهبود از خدمات دندان‌پزشکان مطرح شدند.

نتیجه‌گیری: یافته‌های این پژوهش حاکی از رضایت کلی بیماران از خدمات دندان‌پزشکان است. هرچند که به نظر می‌رسد با اصلاح نقایص براساس نظر بیماران می‌توان رضایت‌مندی بالاتری به دست آورد.

کلید واژه‌ها: رضایت بیمار، خدمات سلامت، دندان‌پزشک

* کارشناس ارشد سیستم‌های اقتصادی و اجتماعی، مرکز تحقیقات کیفیت و بهره‌وری پارسین، تهران، ایران (مؤلف مسؤول)

rezaician@pqpcr.org

۱: استاد، مرکز تحقیقات کیفیت و بهره‌وری پارسین، گروه مهندسی صنایع، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه علم و صنعت ایران، تهران، ایران

۲: دانشیار، مرکز تحقیقات کیفیت و بهره‌وری پارسین، گروه مهندسی صنایع، دانشکده فنی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، تهران، ایران

این مقاله در تاریخ ۹۲/۴/۱۶ به دفتر مجله رسیده، در تاریخ ۹۲/۸/۲۷ اصلاح شده و در تاریخ ۹۲/۹/۲۶ تأیید گردیده است.

مجله دانشکده دندان پزشکی اصفهان
۱۳۹۳، ۱۰ (۳): ۲۵۱ تا ۲۶۱

مقدمه

امروزه رضایت بیمار در سازمان‌های مرتبط با بخش درمان به‌عنوان شاخص کلیدی مرتبط با کارایی سازمان شناخته شده است [۱، ۲]. بهترین و مهم‌ترین شاخص جهت اندازه‌گیری کمیت و کیفیت خدمات ارائه شده، بررسی رضایت مراجعین است [۳]. ارزیابی میزان رضایت بیمار معیاری مناسب جهت بررسی شیوه‌ی درمان، کیفیت آن و همچنین رابطه‌ی پزشک و بیمار به‌شمار می‌رود [۴]. رضایت‌مندی بیمار را می‌توان به واکنش شخص دریافت‌کننده خدمات در مقابل خدمات ارائه شده اطلاق کرد که منعکس‌کننده درک کلی وی از کیفیت ارائه خدمات است [۵]. رضایت‌مندی بیمار از آن جهت مهم است که باعث جلب مشارکت بیماران در امر مراقبت و درمان خواهد شد [۶]. همان‌طور که هر سازمانی نگران رضایت‌مندی کاربران خدمات خود می‌باشد، یکی از نگرانی‌های ارائه دهندگان خدمات دندان‌پزشکی نیز عدم رضایت بیماران است [۷، ۸]. بررسی و اندازه‌گیری سطح رضایت بیمار می‌تواند کیفیت خدمات درمانی را ارتقا دهد، چون اطلاعات مهمی ارائه می‌دهد که می‌توان از آن‌ها جهت شناسایی نقاط ضعف و بهبود سطح خدمات استفاده نمود [۹]. در مراکز بهداشتی و درمانی بهره‌گیری از نظرات بیماران و جلب رضایت ایشان منجر به نوآوری شده و ارتقا کیفیت و بهبود سطح سلامت بیماران را به دنبال خواهد داشت [۱۰].

دهه‌ی ۸۰ میلادی نقطه آغازین مطالعات علمی در زمینه کیفیت خدمات به‌شمار می‌رود که منجر به توسعه ابزار سروکوال (Servqual) گردید. ابعاد مدل سروکوال شامل «وضعیت ظاهری»، «قابلیت اطمینان»، «میزان پاسخ‌گویی»، «تضمین» و «همدلی» است [۱۱]. از دهه‌ی ۱۹۹۰ به بعد سروکوال ابزار سنجش کیفیت خدمات معرفی گردید و مورد استقبال محققین به‌خصوص در حوزه خدمات درمانی واقع شد [۱۲-۱۶].

در حوزه‌ی خدمات دندان‌پزشکی، Davies و Ware [۱۷]، ابزار سنجش رضایت بیماران از خدمات دندان‌پزشکان را در قالب ۵ بعد دسترسی، تسهیلات، هزینه، نحوه مراقبت و کیفیت طراحی نمودند. Kardis و همکاران [۱۸]، نیز با طراحی مدلی در قالب چهار عامل همدلی، تضمین، قابلیت اطمینان و

پاسخ‌گویی، رضایت بیماران مراکز دندان‌پزشکی را در یونان مورد بررسی قرار دادند و همچنین در بررسی انتظارت بیماران از خدمات دندان‌پزشکی، مهم‌ترین اولویت را از نظر بیماران، رعایت بهداشت اعلام نمودند. Gurdal و همکاران [۸]، رضایت‌مندی بیماران را در درمانگاه دانشکده دندان‌پزشکی ازمیر اندازه‌گیری کردند و مهم‌ترین علت نارضایتی را طولانی شدن زمان درمان ذکر نمودند.

Baldwin و Sohal [۱۹]، نیز با استفاده از ابزار سروکوال به تعیین جنبه‌های کلیدی خدمات دندان‌پزشکان از منظر بیماران پرداختند. در انگلستان نیز در یک طرح ملی در سال ۱۹۹۹، Bedi و همکاران [۲۰]، به مطالعه رضایت بیماران بزرگسال از کیفیت خدمات دندان‌پزشکان پرداختند. ۸۷ درصد بیماران در این طرح از خدمات دندان‌پزشکان ابراز رضایت نمودند. Dewi و همکاران [۲۱]، نیز با طراحی مدلی مبتنی بر دو بعد همدلی و پاسخ‌گویی، رضایت بیماران را از خدمات دندان‌پزشکی در بیمارستان‌های دولتی در کشور اندونزی اندازه‌گیری کردند. در مطالعه Stahlacke و همکاران [۲۲] در کشور سوئیس مهم‌ترین عامل در جلب میزان رضایت بیماران از خدمات دندان‌پزشکی نحوه‌ی مشاوره و پاسخ‌گویی به سؤالات بیماران عنوان شده است. حاجی فتاحی و همکاران [۲۳]، در یک مطالعه توصیفی-مقطعی در سال ۱۳۸۷، رضایت مراجعین به کلینیک‌های دندان‌پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی تهران را مورد بررسی قرار دادند. مسعودی راد و همکاران [۲۴]، نیز در سال ۱۳۸۳ به بررسی رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش اندودنتیکس دانشکده دندان‌پزشکی گیلان پرداختند. در مطالعه مشابه دیگری رزمی و تالاری [۲۵]، در سال ۱۳۸۲، میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش اندودنتیکس دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران بررسی کردند. قبانچی و همکاران [۲۶] نیز در سال ۱۳۸۵-۱۳۸۴ به بررسی رضایت بیماران در ۷ بخش درمانی دانشکده دندان‌پزشکی شیراز پرداختند.

امروزه آگاهی دقیق از میزان رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در مراکز درمانی جهت رفع کاستی‌ها و مشکلات احتمالی یک ضرورت است. تعیین الگوی رضایت بیماران در جامعه و استفاده از آن می‌تواند سلامت عمومی را ارتقا بخشد.

رویکردها در بررسی میزان روایی محسوب می‌شود. در این تحقیق روایی ابزار اندازه‌گیری با استفاده از روش معیاری و محتوایی مورد بررسی قرار گرفت.

در این پرسش‌نامه، پرسشی که میزان رضایت‌مندی کلی بیماران را با استفاده از یک مقیاس پنج گزینه‌ای اندازه می‌گرفت به‌منزله معیاری برای تحلیل میزان اعتبار پرسش‌نامه قابل استفاده بود. در این مطالعه از روش تحلیل همبستگی اسپیرمن جهت بررسی اعتبار معیاری بهره گرفته شد. در جدول ۱، میزان ضریب همبستگی اسپیرمن را بین هر یک از سؤالات مربوط به رضایت بیمار و پرسش رضایت کلی نشان می‌دهد. همان‌طور که بر اساس مقادیر ستون p value مشهود است تمام پرسش‌ها همبستگی مثبت معنی‌داری را با میزان رضایت کلی بیماران نشان می‌دهند. بنابراین پرسش‌نامه طراحی شده بر هدف اندازه‌گیری رضایت بیماران انطباق دارد و روایی معیاری پرسش‌نامه مورد تأیید واقع شد. در این جدول وجود داده‌های مفقود باعث شده است تا در خصوص برخی از پرسش‌ها تعداد اعداد قابل دسترس از تعداد کل بیماران کمتر باشد.

جدول ۱. نتایج تحلیل همبستگی سؤالات پرسش‌نامه با میزان رضایت کلی بیماران

p value	ضریب اسپیرمن	تعداد اعداد	پرسش
۰/۰۰۰	۰/۳۲	۶۰	پرسش ۱
۰/۰۰۰	۰/۳۲	۵۹	پرسش ۲
۰/۰۰۰	۰/۳۴	۵۷	پرسش ۳
۰/۰۰۰	۰/۲۷	۵۶	پرسش ۴
۰/۰۱۳	۰/۲۲	۵۵	پرسش ۵
۰/۰۰۱	۰/۲۷	۵۶	پرسش ۶
۰/۰۰۰	۰/۴۵	۵۸	پرسش ۷
۰/۰۰۰	۰/۳۸	۵۷	پرسش ۸
۰/۰۰۰	۰/۴۰	۵۷	پرسش ۹
۰/۰۰۱	۰/۳۴	۵۸	پرسش ۱۰
۰/۰۰۰	۰/۳۶	۵۷	پرسش ۱۱
۰/۰۰۰	۰/۵۳	۶۰	پرسش ۱۲
۰/۰۰۰	۰/۳۱	۶۰	پرسش ۱۳

هم‌چنین در بررسی روایی محتوایی، به صورت کمی از دو شاخص نسبت روایی محتوا (CVR Content validity ratio) و شاخص روایی محتوا (CVI Content validity index) استفاده شد. بر طبق مطالعات Hyrkas و همکاران [۲۷] و Wynd و همکاران [۲۸] حداقل نقطه پذیرش

تاکنون تحقیقی به منظور بررسی عوامل رضایت‌مندی بیماران در سطح مطب‌های دندان‌پزشکی صورت نگرفته و اطلاعات روشن و قابل اطمینانی در این مورد در دسترس نیست. بر این اساس مطالعه حاضر به‌منظور تعیین میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به مطب دندان‌پزشکان شهر فسا طرح‌ریزی گردیده تا با ارایه روشی کمی، رضایت بیماران و عوامل مؤثر بر آن ارزیابی شده و به ارایه راهکارهایی جهت اصلاح الگوی رضایت بیماران بینجامد.

مواد و روش‌ها

این تحقیق از نظر هدف از نوع کاربردی و از نظر روش انجام کار به صورت توصیفی-تحلیلی بود. که به صورت مقطعی (cross sectional) و در نیمه دوم سال ۱۳۹۱ اجرا شده است. در این تحقیق با بهره‌گیری از روش‌های پیمایشی به جمع‌آوری اطلاعات پرداخته شده است. جامعه‌ی آماری این تحقیق شامل بیماران است که در طول اجرای تحقیق به‌منظور دریافت خدمات دندان‌پزشکی، به مطب دندان‌پزشکان شهر فسا (واقع در استان فارس) مراجعه نموده‌اند. با برگزاری جلسات گروه متمرکز با گروهی از بیماران و بهره‌گیری از نظرات افراد خبره، برای شناسایی عوامل کلیدی و تأثیرگذار بر رضایت بیماران از خدمات دندان‌پزشکان، پرسش‌نامه‌ای با ۱۷ سؤال اصلی در مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت طراحی گردید. در طرح سؤالات پرسش‌نامه مطابق با پیوست ۱، ۱۳ سؤال مربوط به رضایت‌مندی از نحوه ارایه خدمات در مطب دندان‌پزشک، سه سؤال به وفاداری بیمار و یک سؤال به رضایت کلی از خدمات دندان‌پزشک، تخصیص یافت. در این پرسش‌نامه پاسخ‌های افراد در مقیاس کاملاً راضی، راضی، قابل قبول، ناراضی، کاملاً ناراضی در نظر گرفته شد که به پاسخ کاملاً راضی نمره ۵ و به پاسخ کاملاً ناراضی نمره ۱ تعلق گرفت.

پس از طراحی اولیه پرسش‌نامه، در دو مرحله، نمونه‌گیری از بیماران صورت گرفت. در سطح نمونه مقدماتی (این نمونه شامل ۶۰ نفر از بیماران مراجعه کننده به ۳ مطب دندان‌پزشکی بود) نظرسنجی اولیه از بیماران با پرسش‌نامه خودساخته صورت گرفت، تا بدین طریق بتوان روایی و پایایی پرسش‌نامه را سنجید. روایی ساختاری، محتوایی و معیاری از جمله اصلی‌ترین

برای شاخص CVR و CVI، به ترتیب مقدار $0/79$ و $0/78$ تعیین شده است. برای تعیین نسبت روایی محتوا از کارشناسان مربوطه درخواست شد تا هر سؤال را بر اساس طیف سه قسمتی (ضروری است، مفید است ولی ضروری نیست و ضرورتی ندارد) بررسی نمایند. نسبت روایی محتوا محاسبه شده برای تمامی سؤال‌ها بالاتر از $0/81$ محاسبه گردید و به این صورت نسبت روایی محتوای پرسش‌نامه مورد تأیید قرار گرفت. برای بررسی شاخص روایی محتوا نیز سه معیار سادگی، مرتبط بودن و وضوح به صورت مجزا در یک طیف لیکرت ۴ قسمتی برای هر یک از سؤال‌ها مورد بررسی قرار گرفت (۱: غیر مرتبط، ۲: تا حدودی مرتبط، ۳: مرتبط و ۴: کاملاً مرتبط) و مقدار شاخص روایی محتوا $0/91$ تعیین شد که قویاً این شاخص مورد تأیید قرار گرفت. در نهایت روایی محتوای ابزار مورد مطالعه در سنجش رضایت بیماران از خدمات دندان‌پزشکان، مورد تأیید قرار گرفت. همچنین بر اساس نظرات کارشناسان، درصد مطلوبیت تمامی سؤالات پرسش‌نامه بالای ۸۵ درصد تعیین گردید. که بیان‌گر انتخاب سؤالات مناسب در پرسش‌نامه تحقیق بود.

به منظور سنجش پایایی ابزار تحقیق نیز با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۰ (version 20, SPSS Inc., Chicago, IL)، ضریب آلفای کرونباخ برای پرسش‌نامه برابر با مقدار $0/92$ به دست آمد که حاکی از پایایی بالای ابزار تحقیق بود.

در مرحله دوم با بهره‌گیری از روش‌های تعیین حجم نمونه، حجم نمونه مورد نظر برابر با ۳۸۴ نفر تعیین گردید. در نهایت با در نظر گرفتن داده‌های از دست رفته احتمالی و افزایش دقت نمونه، حجم نمونه لازم ۴۰۰ نفر انتخاب شدند. از لیست دندان‌پزشکان دارای مطب تعداد ۱۰ دندان‌پزشک به گونه‌ای که ضمن بیش‌ترین درصد مراجعه، توزیع جغرافیایی شهر نیز پوشش داده شود، انتخاب و از هر مطب ۴۰ نفر بیمار به صورت حضوری در طول روزهای کاری مطب، مورد مصاحبه قرار گرفتند. در طول اجرای مطالعه تمامی ملاحظات اخلاقی شامل کسب رضایت آگاهانه، دادن اطلاعات کافی به افراد شرکت‌کننده در مطالعه، حق کناره‌گیری از مطالعه، محرمانه ماندن اطلاعات رعایت شده است. همچنین از درج نام بیماران نیز خودداری گردید. اطلاعات جمع‌آوری شده پس از پایش اولیه و رفع نواقص، کدگذاری و پس از ورود به نرم‌افزارهای SPSS

نسخه ۲۰ و Minitab نسخه ۱۶ مورد تجزیه و تحلیل واقع شد. شایان ذکر است در مرحله کدگذاری داده‌ها به منظور استنباط و تعیین سطح کیفی خدمات ارائه شده، از مقایسه نمره فرد بیمار با شاخص ترتیبی به صورت ذیل استفاده شد؛ نمرات ۱، ۲ و ۳ به‌عنوان ناراضی و نمره ۴ و ۵ به‌عنوان راضی تعیین گردید. در این تحقیق همچنین به منظور بررسی ارتباط بین شاخص وفاداری و رضایت کلی بیماران از ضریب همبستگی استفاده گردید که برابر با $0/673$ ($p \text{ value} = 0/02$)، تعیین شد.

به منظور شناسایی فرصت‌های بهبود از روش‌های مختلف هم‌چون ترسیم نمودار اهمیت- عملکرد استفاده می‌شود همچنین، می‌توان از طریق محاسبه ضریب اهمیت هر نیاز و ادغام آن با امتیاز شکاف، درجه نیاز به بهبود را برای هر یک از نیازهای مشتری محاسبه کرد [۲۹]. در این تحقیق نیز به منظور تعیین فرصت‌های بهبود پس از کدبندی داده‌های جمع‌آوری شده، از حاصل ضرب ضریب اهمیت نیازهای بیمار و امتیاز شکاف استفاده شد. برای محاسبه ضریب اهمیت هر سؤال، از رابطه‌ی همبستگی بین هر سؤال و سؤال رضایت کلی بیمار (سؤال ۱۴ پرسش‌نامه) استفاده شد. امتیاز شکاف نیز از تفاضل امتیاز داده شده به هر سؤال توسط بیمار از وضعیت ایده‌آل (گزینه کاملاً راضی که معادل نمره ۵ است) محاسبه گردید. سپس ارتباط بین اطلاعات دموگرافیک و متغیر رضایت کلی بیماران با آزمون کای دو مورد ارزیابی قرار گرفت ($\alpha = 0/05$).

یافته‌ها

۱. اطلاعات دموگرافیک

بر اساس نتایج آمار توصیفی، از ۴۰۰ بیمار مورد مطالعه $49/66\%$ درصد مرد و $50/34\%$ درصد زن بودند. میانگین سنی بیماران $15/7 \pm 36/4$ با حداقل ۹ سال و حداکثر ۷۵ سال بوده است. $34/67\%$ درصد افراد دارای تحصیلات زیردیپلم، $30/67\%$ درصد دارای تحصیلات دیپلم و $30/66\%$ درصد افراد نیز دارای سطح تحصیلات دانشگاهی (فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس به بالا) بودند. $68/67\%$ درصد افراد متأهل و $31/33\%$ درصد افراد نیز مجرد بودند. اکثریت بیماران را افرادی متأهل، با تحصیلات زیردیپلم و ساکن شهر فسا تشکیل می‌دادند و بیش‌تر افراد نمونه بانوان خانه‌دار بودند.

۲. تعیین سطح رضایت‌مندی بیماران

با توجه به نتایج آمار توصیفی در میان ۱۳ سؤال پرسش‌نامه، بالاترین درصد رضایت مربوط به «وضعیت پاکیزگی و آراستگی مطب» با درصد رضایت ۸۷/۳، «امکانات و تجهیزات مطب» و «وضعیت بهداشت و کنترل عفونت» با میزان رضایت برابر با ۸۶ درصد است. همچنین در خصوص سؤال رضایت کلی از خدمات ارایه شده (به‌طور کلی رضایت شما از خدمات ارایه شده در مطب به چه میزان است؟) ۸۶ درصد افراد از خدمات ارایه شده راضی بودند. (جدول ۲)

۳. تعیین سطح وفاداری بیماران

به‌منظور اندازه‌گیری سطح وفاداری بیماران از کیفیت خدمات ارایه شده توسط دندان‌پزشکان سه سؤال در مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت (خیلی کم = ۱ و خیلی زیاد = ۵) مطرح گردید. در جدول ۳، تحلیل هر سؤال و شاخص وفاداری کلی که از میانگین درصد سه سؤال فوق به دست آمده، آورده شده است. مطابق جدول ۳، بر اساس شاخص وفاداری کلی، ۸۹/۱ درصد

بیماران، میزان وفاداری خویش را به خدمات مراکز دندان‌پزشکی به صورت زیاد و خیلی زیاد عنوان نموده‌اند.

۴. شناسایی و اولویت‌بندی فرصت‌های بهبود کیفیت خدمات

در این مطالعه پس از محاسبه امتیاز شکاف و تعیین ضریب اهمیت سؤالات مطابق با نظر بیماران، شاخص بهبود از حاصل ضرب امتیاز اهمیت و امتیاز شکاف تعیین شد. بدین ترتیب، هر یک از نیازهای بیماران که امتیاز شاخص بهبود بالاتری دریافت کند، برای بهبود در اولویت قرار دارد. نتایج این تحلیل در جدول ۴ آورده شده است. پرسش ۸، با بالاترین امتیاز شاخص بیان‌گر اولویت اول برای بهبود است. «هزینه خدمات دندان‌پزشکی»، «رسیدگی دقیق به بیمار و گرفتن شرح حال و معاینه کامل توسط دندان‌پزشک»، «نحوه برخورد و احترام منشی دندان‌پزشک با بیماران» و «نحوه نوبت‌دهی به بیمار» مهم‌ترین اولویت‌های بیماران از خدمات دندان‌پزشکان مطرح بودند.

جدول ۲. وضعیت درصد رضایت‌مندی بیماران به تفکیک هر سؤال

ردیف	سوالات پرسش‌نامه	کاملاً راضی	راضی
۱	امکانات و تجهیزات مطب	۵۱	۳۵
۲	وضعیت سیستم سرمایش / گرمایش مطب	۳۶	۴۶
۳	برخورداری از فضای مناسب جهت انتظار برای معالجه	۳۳/۳	۴۳/۵
۴	مدت زمان انتظار جهت معالجه و درمان	۳۱/۳	۴۲
۵	وضعیت پاکیزگی و آراستگی مطب	۳۹/۳	۴۸
۶	وضعیت بهداشت و کنترل عفونت	۳۷/۳	۴۸/۷
۷	نحوه نوبت‌دهی به بیمار	۳۲	۴۵/۳
۸	هزینه خدمات دندان‌پزشکی	۲۴	۲۹/۳
۹	نحوه برخورد و احترام منشی دندان‌پزشک با بیماران	۳۰	۴۰/۶
۱۰	نحوه برخورد و احترام دندان‌پزشک با بیماران	۴۰	۴۰/۷
۱۱	مهارت و تبحر دندان‌پزشک	۳۶	۴۲
۱۲	رسیدگی دقیق به بیمار و گرفتن شرح حال و معاینه کامل توسط دندان‌پزشک	۳۷	۴۱
۱۳	نحوه پاسخگویی دندان‌پزشک به سوالات بیمار درباره بیماری و روش درمان	۳۲/۳	۴۷

جدول ۳. وضعیت درصد مولفه‌های وفاداری بیماران به تفکیک هر سؤال

ردیف	سوالات پرسش‌نامه	خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۱	تا چه اندازه مراجعه به این مطب را به سایر مراکز درمانی ترجیح می‌دهید؟	۳۷	۵۲/۳	۱۰/۷	۰	۰
۲	تا چه اندازه این مطب را به دیگران توصیه می‌کنید؟	۴۱/۶	۴۸/۴	۸/۷	۱/۳	۰
۳	تا چه اندازه تمایل به مراجعه مجدد به این مطب دارید؟	۴۳/۳	۴۴/۷	۱۲	۰	۰
	شاخص وفاداری کلی	۴۰/۶	۴۸/۵	۱۰/۵	۰/۴	۰

جدول ۴. شاخص بهبود برای نیازهای بیماران از خدمات ارائه شده

کد نیاز	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳
درجه اهمیت	۰/۳۲	۰/۳۲	۰/۳۷	۰/۲۹	۰/۲۰	۰/۲۸	۰/۴۲	۰/۳۵	۰/۴۱	۰/۲۶	۰/۳۳	۰/۴۹	۰/۳۴
امتیاز شکاف	۰/۶۳	۰/۸۲	۰/۹۰	۰/۹۵	۰/۷۳	۰/۷۷	۰/۹۱	۱/۲۳	۰/۹۷	۰/۷۹	۰/۸۵	۰/۸۵	۰/۸۹
شاخص بهبود	۰/۲۰	۰/۲۶	۰/۳۳	۰/۲۸	۰/۱۵	۰/۲۱	۰/۳۸	۰/۴۳	۰/۴۰	۰/۲۱	۰/۲۸	۰/۴۱	۰/۳۰

۵- تحلیل و بررسی رضایت بر اساس مشخصات بیمار

نتایج تحلیل بر اساس آزمون کای دو بیان‌گر این بود که بین رضایت‌مندی کلی بیماران و پارامترهای سن ($p = ۰/۴۱$)، نوع بیمه ($p \text{ value} = ۰/۴۷$) و وضعیت تأهل ($p \text{ value} = ۰/۳۵$)، از نظر آماری رابطه معناداری وجود نداشت. بین رضایت‌مندی کلی بیماران با سطح تحصیلات با توجه به آزمون کای دو، ($p \text{ value} < ۰/۰۰۱$) ارتباط معنی‌داری وجود داشت. بدین نحو که در سطوح بالاتر تحصیلات، سطح رضایت، کم‌تر بود. بیماران دارای تحصیلات زیردیپلم بیش‌ترین میزان رضایت و بیماران دارای تحصیلات لیسانس و بالاتر دارای کم‌ترین سطح رضایت بودند. با توجه به نتایج آزمون کای دو برای عامل شغل و جنسیت، بین رضایت‌مندی کلی بیماران با نوع شغل ($p \text{ value} < ۰/۰۰۱$) ارتباط معنی‌داری مشاهده گردید. بیماران دارای شغل آزاد بیش‌ترین میزان رضایت و بیماران محصل/دانشجو دارای کم‌ترین سطح رضایت بودند. بین رضایت‌مندی کلی بیماران با جنسیت ($p \text{ value} < ۰/۰۰۱$) نیز ارتباط معنی‌داری وجود داشت.

بحث

بررسی‌های انجام شده نشان می‌دهد که به‌نظر می‌رسد مطالعه سطح رضایت بیماران از خدمات ارائه شده در مطب‌های دندان‌پزشکی ایران تاکنون مورد توجه قرار نگرفته است و اکثر مطالعات انجام شده در خارج و داخل کشور در مراکز آموزشی صورت گرفته است [۲۶-۲۳، ۸]. با توجه به اهمیت رضایت بیماران و همچنین تشخیص سطح توقعات و انتظارات از کیفیت ارائه خدمات، این تحقیق با هدف بررسی نقش عوامل مختلف رضایت‌مندی بر میزان سطح رضایت‌مندی بیماران مراجعه کننده به مطب‌های دندان‌پزشکی در شهر فسا انجام شد.

تا با ارائه روشی کمی، رضایت بیماران و عوامل مؤثر بر آن ارزیابی شده و به ارائه راهکارهایی جهت اصلاح الگوی رضایت بیماران بیانجامد. براساس بنیان‌های نظری و بررسی و تحلیل داده‌ها، مدلی برای تبیین و ارزیابی سنجش کیفیت خدمات دندان‌پزشکان پیشنهاد شده است. مدل طراحی شده عمده‌ترین مواردی را که به‌عنوان دغدغه بیماران از خدمات دندان‌پزشکان محسوب می‌شود در خود جای داده است و این موضوع از کارایی روش بکارگرفته شده برای توسعه این ابزار ناشی شده است.

یافته‌های مطالعه‌ی حاضر بیان‌گر این است که ۸۶ درصد بیماران مورد مطالعه به‌طور کلی از سطح خدمات دندان‌پزشکان در سطح شهر فسا رضایت داشته‌اند. این یافته با برخی از مطالعات [۲۳-۲۵] صورت گرفته متفاوت است. به‌عنوان مثال در مطالعه مسعودی راد و همکاران [۲۴]، میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به بخش اندودنتیکس دانشکده دندان‌پزشکی گیلان حدود ۱۰۰ درصد تعیین شده است. در مطالعه حاجی فتاحی و همکاران [۲۳]، نیز میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به کلینیک‌های دندان‌پزشکی دانشگاه آزاد اسلامی تهران ۷۱ درصد تعیین شده است. در مطالعه رزمی و تالاری [۲۵]، نیز میزان رضایت بیماران مراجعه کننده به دانشکده دندان‌پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران ۵۷/۸ درصد تعیین شده است. در مطالعه Crossly و همکاران [۳۰] که با مطالعه‌ی حاضر همخوانی بیش‌تری دارد، ۸۹ درصد بیماران از خدمات دندان‌پزشکی در مرکز دندان‌پزشکی دانشگاه منچستر انگلستان اعلام رضایت نموده‌اند. همچنین در مطالعه قبانچی و همکاران [۲۶] در خصوص رضایت بیماران در دانشکده دندان‌پزشکی شیراز، سطح رضایت کلی بیماران ۸۷/۵ درصد اعلام شده است. تفاوت شاخص رضایت‌مندی در این تحقیق و مطالعات [۲۳-۲۵] صورت گرفته قبلی هر چند ممکن است در فاکتورهای مورد بررسی، روش جمع‌آوری اطلاعات، عدم تشابه

سؤالات، محل دریافت خدمت و نحوه رتبه‌دهی به پاسخ‌ها باشد، اما در مجموع رضایت بیماران از خدمات ارایه شده در مطب‌های دندان‌پزشکی در شهر فسا، در وضعیت مطلوبی قرار دارد.

پژوهش حاضر مشابه برخی مطالعات انجام شده در کشورهای دیگر [۳۲، ۳۱]، بیان‌گر ارتباط میزان تحصیلات با رضایت کلی بیماران از خدمات دریافت شده بود. بدین صورت که افراد با تحصیلات کم‌تر رضایت‌مندی بیش‌تری را نسبت به افرادی که تحصیلات دانشگاهی داشتند، ابراز نموده‌اند. برخی از نتایج داخلی نیز نتایج این پژوهش را تأیید می‌کنند [۳۸-۳۳، ۲۴]. آگاهی بیش‌تر افراد با سواد از حق و حقوق خود، توقع بیش‌تر این افراد و اهمیت بیش‌تر قائل بودن برای حقوق خود باعث شده است که این گروه به‌طور معنی‌داری میزان رضایت کم‌تری از رضایت‌مندی ابراز نمایند. همچنین بین رضایت‌مندی کلی بیماران با نوع شغل، جنسیت ارتباط معنی‌داری وجود دارد. بیماران دارای شغل آزاد بیش‌ترین میزان رضایت و بیماران محصل / دانشجو دارای کم‌ترین سطح رضایت هستند. مردان در مقابل زنان از رضایت بیش‌تری برخوردار هستند. به‌نظر می‌رسد سطح توقع و انتظارات زنان در مقابل مردان از خدمات ارایه شده در مطب‌های دندان‌پزشکی متفاوت و بیش‌تر است. در این پژوهش مشابه مطالعه مسعودی راد و همکاران [۲۴]، بین رضایت‌مندی کلی بیماران با سن و وضعیت تأهل نیز تفاوت معنی‌داری وجود نداشت. از آن‌جایی که کم‌ترین میزان رضایت مربوط به سؤال «هزینه خدمات دندان‌پزشکی» بوده است، انتظار این است که این هزینه‌ها متعادل‌تر و برای پوشش و حمایت بیمه‌های درمانی از خدمات دندان‌پزشکی تدابیر لازم اندیشیده شود. در مطالعات Stahlacke و همکاران [۲۲] و همچنین رزمی و تالاری [۲۵] نیز بر اهمیت هزینه‌های خدمات دندان‌پزشکی تأکید شده و هزینه‌های بالای خدمات دندان‌پزشکی را موجب ناراضی بیماران عنوان نموده‌اند.

نتایج تحقیقات نشان می‌دهد رضایت مشتری نقش میانجی‌گری در تأثیر کیفیت خدمات بر وفاداری خدمت دارد [۴۰، ۳۹]. هر چه سطح ادراک مشتریان از خدمت افزایش یابد، از کیفیت دریافت شده راضی‌تر شده و بیش‌تر احتمال دارد تا در آینده برای دریافت خدمت مراجعه نمایند و تمایل کم‌تری برای تغییر و رفتن به سوی ارایه دهندگان دیگر نشان داده و همچنین ارایه دهنده فعلی را به دیگران توصیه می‌نمایند [۴۱].

در این تحقیق نیز با توجه به همبستگی مستقیم شاخص رضایت و وفاداری بیماران از خدمات دندان‌پزشکان، بهبود شاخص وفاداری نیازمند ارتقا سطح رضایت بیماران است. با توجه به نقش کلیدی مراکز درمانی در تأمین سلامت جامعه، سنجش عملکرد مراکز بهداشتی- درمانی در جهت غنی‌سازی کیفیت خدمات ارایه شده توسط آن‌ها امری مهم و ضروری است. از همین‌رو استفاده از تکنیک‌های نوین سنجش کیفیت خدمات مراکز درمانی که با ویژگی‌های منحصر به فرد محیط و مراجعین نیز تطابق داشته باشد، پیشنهاد می‌شود. توصیه می‌شود در مطالعات آتی در کنار استفاده از ابزار پرسش‌نامه، از روش‌های دیگری نظیر تشکیل گروه‌های کانونی با بیماران نیز بهره‌گیری شود.

هر پژوهشی برای رسیدن به نتایج بهتر، با یک سری محدودیت رو به رو می‌شود که تا حدی روند پیشرفت کار را با مشکل مواجه می‌سازد. عدم وجود پرسش‌نامه مدون و استاندارد، حجم گسترده کار توأم با محدودیت زمانی، عدم همکاری برخی از بیماران در تکمیل پرسش‌نامه، عدم دقت و توجه کافی برخی از بیماران و طراحی پرسش‌نامه خودساخته توسط محقق از جمله محدودیت‌های مطرح در این پژوهش بود.

نتیجه‌گیری

یافته‌های این پژوهش حاکی از رضایت کلی بیماران از خدمات دندان‌پزشکان است. هر چند که به‌نظر می‌رسد با اصلاح نقایص بر اساس نظر بیماران می‌توان رضایت‌مندی بالاتری به‌دست آورد. مهم‌ترین عامل ناراضی بیماران هزینه خدمات دندان‌پزشکی است، با توجه به تأثیر سلامت بهداشت دهان و دندان بر کیفیت زندگی توصیه می‌شود تا این عامل در سیاست‌گذاری‌های دندان‌پزشکی مورد توجه قرار گیرد.

تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل طرح تحقیقاتی مصوب مرکز تحقیقات کیفیت و بهره‌وری پاریسیان است. که با حمایت مرکز تحقیقات کیفیت و بهره‌وری پاریسیان اجرا شده است. محققان بر خود لازم می‌دانند از دندان‌پزشکان محترم و بیمارانی که در انجام این تحقیق مساعدت نمودند، تشکر نمایند.

References

1. Noor AM, Dinon M, Kalthom A. Development and validation of patient satisfaction instrument. *Leadership in Health Services* 2012; 25 (1): 27-38.
2. Alhashem AM, Alquraini H, Chowdhury RI. Factors influencing patient satisfaction in primary healthcare clinics in Kuwait. *Int J Health Care Qual Assur* 2011; 24(3): 249-62.
3. Hudak PL, McKeever P, Wright JG. The metaphor of patients as customers: Implications for measuring satisfaction. *J Clin Epidemiol* 2003; 56(2): 103-8.
4. Mascarenhas AK. Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery. *J Dent Educ* 2001; 65(11): 1266-71.
5. MackKinley RK, Roberts C. Patient satisfaction with out of hours primary medical care. *Qual Health Care* 2001; 10(1): 23-8.
6. Soleimanpour H, Gholipouri C, Salarilak S, Raoufi P, Vahidi RG, Rouhi AJ, et al. Emergency department patient satisfaction survey in Imam Reza Hospital, Tabriz, Iran. *Int J Emerg Med* 2011; 4: 2.
7. Holt VP. Patient Satisfaction questionnaire -- how to do them successfully. *Dent Update* 2006; 33(6):338-46, 343-4, 346.
8. Gurdal P, Cankaya H, Onem E, Dincer S, Yilmaz T. Factors of patient satisfaction in a dental faculty outpatient clinic in Turkey. *Community Dent Oral Epidemiol* 2000; 28(6): 461-9.
9. Bragadottir H, Reed D. Psychometric instrument evaluation: the pediatric family satisfaction questionnaire. *Pediatric Nurs* 2002; 28(5): 475-84.
10. Ahmadi B, Ziwdar M, Rafiei S. Patients' satisfaction in first rank Hospitals of Tehran University of Medical Sciences: A cross-sectional study in 2009. *Payavard Salamat* 2010; 4 (2 and 1):44-53.
11. Zeithaml VA, Parasuraman A, Berry LL. *Delivering quality service-balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press; 1999.
12. Schoenfelder T, Klewer J, Kugler J. Determinants of patient satisfaction: a study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. *Int J Qual Health Care* 2011; 23(5): 503-9.
13. Atinga RA, Abekah-Nkrumah G, Domfeh KA. Managing healthcare quality in Ghana: a necessity of patient satisfaction. *Int J Health Care Qual Assur* 2011; 24(7): 548-63.
14. Hardeep C, Shivani M. Modeling patient satisfaction construct in the Indian health care context. *Int J pharmaceutical healthcare marketing* 2013; 7(1): 75-92.
15. Ditta S. Patient satisfaction at the Medical Emergency department at Holbæk Hospital. *Scand J Trauma Resusc Emerg Med* 2010; 18(Suppl 1): P24.
16. Rohini R, Mahadevappa B. Service quality in Bangalore hospitals – an empirical study. *J Services Res* 2006; 6(1): 59-85.
17. Davies AR, Ware JE. Measuring patient satisfaction with dental care. *Soc Sci Med A* 1981; 15(6): 751-60.
18. Karydis A, Komboli-Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V. Expectations and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care. *Int J Qual Health care* 2001; 13(5): 409-16.
19. Baldwin A, Sohal A. Service quality factors and outcomes in dental care. *Managing Service Quality* 2003; 13(3): 207-216.
20. Bedi R, Gulati N, McGrath C. A study of satisfaction with dental services among adults in the United Kingdom. *Br Dent J* 2005; 198(7), 433-7.
21. Dewi FD, Sudjana G, Oesman YM. Patient satisfaction analysis on service quality of dental health care based on empathy and responsiveness. *Dent Res J (Isfahan)* 2011; 8(4): 172-7.
22. Stahlnacke K, Soderfeldt B, Unell L, Halling A, Axtelius B. Patient satisfaction with dental care in one Swedish age cohort. Part II-What affects satisfaction. *Swed Dent J* 2007; 31(3): 137-46.
23. 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): 23-29.
24. Masoodirad H, Tabari R, Arefian M. An assessment of patient's satisfaction toward endodontics department, Guilan dental school (2003-2004). *The Journal of Islamic Dental Association of IRAN (JIDA)* 2005; 17(5): 81-8.
25. Razmi H, Jafari Talari M. Evaluation of patients' satisfaction referred to Dentistry Faculty, Tehran University of Medical Sciences in 2003. *The Journal of Islamic Dental Association of IRAN (JIDA)* 2005; 17(2): 82-89.
26. Ghapanchi J, Daghighafkar M, Azadi A, Sedaghati Shayesteh S. Patients' satisfaction of dental care provided in Shiraz Dental School. *J Dent Shiraz Univ Med Sci* 2009; 10(1):83-6.
27. Hyrkas K, Appelqvist-Schmidlechner K, Oksa L. Validating on instrument for clinical supervision using an expert panel. *Int J Nurs Stud* 2003; 40(6): 619-25.

28. Wynd CA, Schmidt B, Schaefer MA. Two qualitative approaches for estimating content validity. *West J Nurs Res* 2003; 25(5):508-18.
29. Saghaei A, Kavooosi A. *Customer Satisfaction Measurement Methods*. Tehran: Sabzan Publications; 2005.
30. Crossly ML, Blinkhorn A, Cox M. What do our patients really want from us? *Br Dent J* 2001; 190(11): 602-6.
31. Quintana JM, Gonzalez N, Bilbao A, Aizpuru F, Escobar A, Esteban C, et al. Predictors of patient satisfaction with hospital health care. *BMC Health Serv Res* 2006; 6: 102.
32. Bleich SN, Ozaltin E, Murray CK. How does satisfaction with the health-care system relate to patient experience? *Bull World Health Organ* 2009; 87(4): 271-8.
33. Ayatollahi SMT, Heydari Z, Hagh Shenasi H. Patients satisfaction from their consultant physicians in Shiraz. *J Kerman Univ Med Sci* 1999; 6(3): 165-172.
34. Azami A, Akbarzadeh K. Patient satisfaction of hospital services in Ilam hospitals. *J Ilam Univ Med Sci* 2005; 12(44-45): 10-16.
35. Heydari A, Seydi M. Patients satisfaction from general physicians and its determinants in Qom (2005-2006). *J Med Counc I.R. Iran* 2009; 26(4):530-40.
36. Sarchami R, Sheikhi MR. Patient's satisfaction of quality services in emergency departments. *J Qazvin Univ Med Sci* 2001; 5(2): 64-8.
37. Noorossana R, Rezaeian S, Saghaei A, Karimzadeh Y, Moradi S. Measuring Service Quality in Emergency department Based on patient rights: a cross-sectional study from Iran. *Med Ethics* 2013; 7(23): 161-184.
38. Hashemi S, Mohammadi BM, Ghaedi H. Satisfaction level of patients in the hospital services in the province of Bushehr 2000. *Iran South Med J* 2000; 4(1): 53-59.
39. Caruana A. Service Loyalty: the effects of service quality and the mediating role of customer Satisfaction. *Eur J Marketing* 2002; 36(7): 811-28.
40. Kessler DP, Mylod D. Does patient satisfaction affect patient loyalty? *Int J Health Care Qual Assur* 2011; 24(4): 266-73.
41. Gustavo QS, Cid GF. Perceived quality, satisfaction and customer loyalty: an empirical study in the mobile phones sector in Brazil. *Int J Internet Enterprise Manag* 2008; 5(4): 298-312.

Assessment of satisfaction of patients referring dental offices and identification of opportunities for improvements in Fasa, Iran in 2012

Rassoul Noorossana, Sajjad Rezaeian*, Abbas Saghaei

Abstract

Introduction: Attention to patients' satisfaction with treatment centers has a major role in management programming in health services. The aim of this study was to determine the level of patients' satisfaction with dental services in Fasa, Iran.

Materials and Methods: The present applied study was carried out in a descriptive/analytical manner. A researcher-designed questionnaire with five-scale Likert design, consisting of three sections, was completed through interview. A total of 400 patients were interviewed. Data were analyzed with SPSS 20 and Minitab 16 using Spearman's correlation coefficient and chi-squared test ($\alpha = 0.05$). Validity of the questionnaire was provided through criterion and content methods. To determine reliability, Cronbach's alpha was calculated at 0.91.

Results: Of the demographic and contextual variables, there were statistically significant relationships between satisfaction and education, job and sex (p value < 0.001). Correlation coefficient between the patients' overall satisfaction and loyalty index was calculated at 0.673 (p value < 0.05). The key priorities of improvements in dental services were cost of dental services, careful evaluation of the patients, taking patient history and thorough physical examination by a dentist, attitudes and behaviors of the dental office personnel toward patients and respect for them and determining suitable appointments, respectively.

Conclusion: The results of this study showed that patients were satisfied with the services of dentists; however, it appears that by reforming system's defects based on patients' opinions higher satisfaction rates would be obtained.

Key words: Dentist, Health service, Patient satisfaction

Received: 7 Jul, 2013 **Accepted:** 17 Dec, 2013

Address: Master of Science, Economic and Social Systems, Parsian Quality and Productivity Research Center, Tehran, Iran

Email: rezaeian@pqprc.org

Citation: 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.

پیوست ۱

سوالات رضایت‌سنجی از خدمات ارائه شده در مطب دندان‌پزشکی، لطفاً میزان رضایت خود را در خصوص نحوه‌ی ارائه خدمات بر اساس هر یک از عوامل زیر بیان فرمایید.

مشخصات بیمار						
جنسیت: مرد <input type="checkbox"/> زن <input type="checkbox"/>	محل سکونت:	سن:	وضعیت تأهل: مجرد <input type="checkbox"/> متأهل <input type="checkbox"/>	تاریخ:		
شغل: کارمند <input type="checkbox"/> آزاد <input type="checkbox"/> دانشجو/ محصل <input type="checkbox"/> خانه‌دار <input type="checkbox"/> بازنشسته <input type="checkbox"/> سایر <input type="checkbox"/>						
سطح تحصیلات: زیر دیپلم <input type="checkbox"/> دیپلم <input type="checkbox"/> فوق دیپلم <input type="checkbox"/> کارشناسی <input type="checkbox"/> کارشناسی ارشد و بالاتر <input type="checkbox"/>						
نوع بیمه: خدمات درمانی <input type="checkbox"/> تأمین اجتماعی <input type="checkbox"/> نیروهای مسلح <input type="checkbox"/> سایر موارد <input type="checkbox"/> فاقد بیمه <input type="checkbox"/>						
پرسش‌نامه						
ردیف	عوامل	کاملاً راضی	راضی	قابل قبول	ناراضی	کاملاً ناراضی
۱	امکانات و تجهیزات مطب					
۲	وضعیت سیستم سرمایش/ گرمایش مطب					
۳	برخورداری از فضای مناسب جهت انتظار برای معالجه					
۴	مدت زمان انتظار جهت معالجه و درمان					
۵	وضعیت پاکیزگی و آراستگی مطب					
۶	وضعیت بهداشت و کنترل عفونت					
۷	نحوه‌ی نوبت‌دهی به بیمار					
۸	هزینه‌ی خدمات دندان‌پزشکی					
۹	نحوه‌ی برخورد و احترام منشی دندان‌پزشک با بیماران					
۱۰	نحوه‌ی برخورد و احترام دندان‌پزشک با بیماران					
۱۱	مهارت و تبحر دندان‌پزشک					
۱۲	رسیدگی دقیق به بیمار و گرفتن شرح حال و معاینه کامل توسط دندان‌پزشک					
۱۳	نحوه‌ی پاسخگویی دندان‌پزشک به سوالات بیمار درباره‌ی بیماری و روش درمان					
۱۴	به‌طور کلی رضایت شما از خدمات ارائه شده در مطب به چه میزان است؟					
ردیف	عوامل	خیلی زیاد	زیاد	در حد متوسط	کم	خیلی کم
۱۵	تا چه اندازه مراجعه به این مطب را به سایر مراکز درمانی ترجیح می‌دهید؟					
۱۶	تا چه اندازه این مطب را به دیگران توصیه می‌کنید؟					
۱۷	تا چه اندازه تمایل به مراجعه مجدد به این مطب دارید؟					