

## چکیده

**مقدمه:** رضایتمندی بیمارانی که به یک مرکز درمانی مراجعه میکنند، تاثیر بسیار زیادی بر افزایش کیفیت خدمات و در نتیجه افزایش بیماران مراجعه کننده دارد و باعث ارتقای کلی سطح مرکز درمانی می شود. این پژوهش با هدف بررسی میزان رضایت مندی بیماران مراجعه کننده به کلینیک دندانپزشکی دانشگاه ایلام در سال ۱۴۰۰ انجام شد.

**روش و اجرای پژوهش:** مطالعه حاضر به صورت مقطعی بر روی ۳۸۴ بیمار از بخش های درمانی تشخیص، پروتز، ترمیمی، اندودنتیکس، ارتودنسی، جراحی و اطفال کلینیک دندانپزشکی دانشگاه ایلام در سال ۱۴۰۰ انجام شد.

پرسشنامه رضایتمندی (که شامل دو بخش اطلاعات دموگرافیک بیماران و اطلاعات رضایت مندی از بخش های مختلف دانشکده دندانپزشکی) در اختیار بیماران قرار داده شد. سپس جهت تحلیل داده های به دست آمده از نرم افزار SPSS۲۱ و به کمک آمار توصیفی و آمار تحلیلی T مستقل، آنالیز واریانس و آزمون کای استفاده شد.

**یافته ها:** بیشتر مراجعین (۸۷/۷ درصد) نتیجه درمان را خوب ارزیابی نمودند. بالاترین میزان رضایت در حیطه ها؛ از رعایت نکات بهداشتی (۴/۲±۰/۱)، برخورد دانشجویان (۴/۱±۱/۱)، عملکرد دانشجویان (۴±۱/۱)، هزینه دریافت شده (۴/۱±۱/۱) بود. رضایت از امکانات رفاهی (۳/۱±۱/۶)، مدت زمان صرف شده جهت حضور استاد (۳/۴±۱/۵) در حد متوسط بود.

**نتیجه گیری:** طبق این پژوهش رضایتمندی بیماران مراجعه کننده به کلینیک دندانپزشکی دانشگاه ایلام در حد مطلوب بود اما در زمینه های امکانات رفاهی امکان پیشرفت وجود دارد. رفع نارضایتی های بیماران منجر به ارائه خدمات بهتر و با کیفیت تر میشود که در نتیجه باعث جذب بیشتر بیماران و فعالیت بهتر مجموعه می شود.

**واژه های کلیدی:** بیمار، رضایت مندی، خدمات، کلینیک دانشکده دندانپزشکی، ایلام

