

بررسی میزان رضایتمندی مادران بستری در بخش زایمان از عملکرد کادر درمان بیمارستان های منتخب زاهدان

شهناز ترک زهرانی¹، سمیه خزائیان²، زهره شیخان³، دکتر علیرضا اکبرزاده باغبان⁴

1. مربی، گروه مامایی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران
2. دانشجوی کارشناس ارشد مامایی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران
3. مربی، گروه مامایی، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران
4. استادیار، گروه آمار زیستی، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی، تهران، ایران

چکیده

زمینه و هدف: هدف اصلی گروه آرایه دهنده خدمت به بیمار جلب رضایت اوست. ارزیابی میزان رضایت مادر زایمان کرده به عنوان مشتری دریافت کننده خدمات بهداشتی درمانی یکی از شاخص های بررسی کیفیت این خدمات است. هدف از این مطالعه تعیین میزان رضایتمندی مادران بستری در بخش زایمان از عملکرد کادر درمان در بیمارستان های منتخب شهر زاهدان در سال 1386 می باشد.

مواد و روش ها: این مطالعه به صورت توصیفی انجام شد و 72 خانم بستری در بخش زایمان بیمارستان های تامین اجتماعی و علی ابن ابیطالب شهر زاهدان به روش نمونه گیری سهمیه ای انتخاب شدند. اطلاعات توسط پرسش نامه هایی مشتمل بر 4 قسمت (اطلاعات دموگرافیک، سطح رضایت از پزشک، پرستار و سایر کارکنان) تکمیل گردید. جهت اعتبار پرسش نامه ها از اعتبار محتوا و جهت پایایی آن ها از آلفا کرونباخ استفاده شد. برای تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی با استفاده از اس پی اس نسخه 15 استفاده شد.

یافته ها: نتایج این پژوهش نشان داد که میانگین و انحراف معیار سن واحدها پژوهش $23/65 \pm 5/49$ سال است. میانگین رضایت عوامل مربوط به پزشک 68/32 درصد، عوامل مربوط به پرستار 60/81 و سایر کارکنان 68/40 می باشد. بیشترین میانگین درصد رضایت در رابطه با دانش و مهارت پزشک و پرستار و کمترین آن مربوط به نحوه رفتار پزشک و پاسخگویی پرستار بود.

نتیجه گیری: به نظر می رسد علیرغم رضایت در حد خوب مادران از مهارت کادر درمان که البته به علت اطلاعات ناچیز مادران در مورد خدمات تخصصی آرایه شده به آن ها قابل قضاوت نمی باشد، ولی توجه به نحوی رفتار با بیمار و جوابگویی به آنان باید بیشتر مورد توجه قرار گیرد.

کلید واژه ها: رضایت مادران، مراقبت های بعد از زایمان، مراقبت های پرستاری، عملکرد کارکنان

زمینه و هدف

مراقبت های بعد از زایمان، خدمات مهمی است که از یک ساعت بعد از زایمان تا زمان ترخیص از بیمارستان به مادر آرایه می شود. این مراقبت ها باید پاسخگوی نیازهای مادر و نوزادش طی دوره نفاس بوده و هدف اصلی آن نیز کاهش مرگ، ناخوشی ها و ارتقای سلامت مادر و نوزاد است (Koblinsky).

*نویسنده مسئول مکاتبات: شهناز ترک زهرانی، تهران، خیابان شریعتی، جنب بیمارستان مفید، دانشکده پرستاری و مامایی، گروه مامایی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی شهید بهشتی، آدرس پست الکترونیک: zahranishahnaz@yahoo.com

خدمات بهداشتی، درمانی تامین و ارتقاء سلامتی افراد جامعه می باشد و رضایت بیماران به عنوان یکی از ابعاد سلامتی، عامل مهمی در بهبود وضعیت سلامتی آنان است پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان رضایت مندی مادران بستری در بخش زایمان از عملکرد کادر درمان در بیمارستان های منتخب شهر زاهدان در سال 1386 انجام شد.

مواد و روش ها

پژوهش حاضر یک مطالعه از نوع توصیفی است که بر روی 72 خانم زایمان کرده بستری در بخش زایمان بیمارستان های تامین اجتماعی و علی ابن ابیطالب شهر زاهدان انجام گرفت. نمونه ها به تعداد مساوی از هر بیمارستان به روش نمونه گیری سهمیه ای انتخاب شدند.

ابزار گردآوری داده ها شامل پرسش نامه اطلاعات دموگرافیک و فرم سنجش رضایت از عوامل مربوط به پزشک، پرستار و سایر کارکنان بود. فرم اطلاعات دموگرافیک از طریق مصاحبه با مددجو و فرم سنجش رضایت در هنگام ترخیص مادر از بخش بعد از زایمان تکمیل شد. سنجش رضایت بر اساس مقیاس لیکرت کاملاً راضی (4 نمره)، راضی (3 نمره)، بی نظر (2 نمره)، ناراضی (1 نمره)، کاملاً ناراضی (نمره 0) انجام شد. درصد رضایت مادران نیز به 4 گروه ضعیف (کمتر از 25 درصد)، متوسط (50-25 درصد)، خوب (75-51 درصد) و خیلی خوب (بیشتر از 75 درصد) طبقه بندی گردیدند. اعتبار ابزار به روش اعتبار محتوی و پایایی ابزار با آلفا کرونباخ 0/96 تایید گردید. جهت تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی و اس پی اس اس نسخه 15 استفاده گردید.

یافته ها

میانگین و انحراف معیار سن واحدهای پژوهش $23/65 \pm 5/49$ سال و تعداد حاملگی در $83/3$ درصد واحدها 1 الی 3 مورد بود. بیشترین درصد تحصیلات واحدها (38/9 درصد) ابتدایی و 5/6 درصد تحصیلات دانشگاهی داشتند. 95/8 درصد واحدها خانه دار بودند. تعداد کارکنان پرستاری بیمارستان تامین اجتماعی 12 نفر (6 نفر پرستار و 6 نفر بهیار) و تعداد کارکنان پرستاری بیمارستان علی ابن ابیطالب 17 نفر (7 نفر پرستار، 5 نفر بهیار و 5 نفر کمک بهیار) بود. تعداد کارکنان در بیمارستان تامین اجتماعی نسبت به مددجو 1 به 5 و در بیمارستان علی ابن ابیطالب 1/5 به 5 می باشد. کارکنان پرستاری کارشناس در بیمارستان تامین اجتماعی 50 درصد و دیپلم و کمتر نیز 50

2005)، 11 تا 17 درصد مرگ مادر طی زایمان اتفاق می افتد و متأسفانه 50 تا 71 درصد این مرگ ها در دوره بعد از زایمان رخ می دهد (سازمان جهانی بهداشت، 2005) و آرایه مراقبتهای مناسب در این رابطه نقش حیاتی دارد. رضایت مادران از مراقبت های دریافت شده شاخصی برای ارزیابی کیفیت خدمات آرایه شده است و در این حیطه نقطه نظرهای مادران به عنوان یک منبع موثق می تواند مورد توجه قرار گیرد. رضایتمندی بیمار از دریافت خدمات و چگونگی ارتباط پزشک با او از موارد مورد توجه در مراقبت های پزشکی است که از دهه 1950 مورد توجه جامعه شناسانی مانند Szasz & Parsons قرار گرفت (گروه پژوهشگران، 1375). نتایج پژوهش Neil و همکاران (2006) در مورد رضایت زنان از خدمات واحد مادر و کودک در شمال غرب انگلستان نشان داد که بیشترین میزان رضایت مربوط به زمان انتظار جهت دریافت خدمات (57/9 درصد)، عوامل محیطی (65 درصد)، امکانات و تجهیزات (50 درصد)، کیفیت غذا (50 درصد) و امکان ملاقات با همراهان (63 درصد) و آگاهی دادن در زمینه نحوه مراقبت از خود و نوزاد (63 درصد) بود در این میان مشاوره در زمینه مشکلات با پزشک (38 درصد) و پرستار (40 درصد) از رضایت کمتری نسبت به سایر موارد برخوردار بود. با توجه به مطالب فوق پژوهشگران به این نتیجه رسیدند که برقراری جلسات ملاقات با پزشک و پرستار و دادن اطلاعات به بیماران بخش مهمی از رضایت را تشکیل داده، به همین دلیل باید به آن توجه بیشتری داشت. عدم رضایت از خدمات بهداشتی، درمانی عواقب نامطلوبی را به دنبال دارد. ناخرسندی مردم منجر به قطع ارتباط آنان با نظام بهداشتی و یا حداقل عدم مشارکت آنان در ارائه خدمات می شود. به علاوه ناخرسندی مردم منجر به احساس عدم کفایت پرسنل و به تبع، کاهش کارایی نظام بهداشتی می گردد (ابوالحسنی، 1375). نتایج مطالعه اعظمی در سال 1381 نشان داد که 60 درصد افراد از خدمات رادیولوژی، 80 درصد افراد از خدمات مربوط به آزمایشگاه، 63 درصد از خدمات پزشکان راضی بودند، اما تنها 58 درصد بیماران از سرویس تغذیه و 53 درصد از خدمات مربوط به سرویس خدمات رفاهی، 65 درصد از نحوه پذیرش و ترخیص رضایت داشتند. در خصوص رضایت کلی بیماران بستری شده در بیمارستان از خدمات مورد بررسی، 56 درصد راضی و 40 درصد تا حدودی راضی بودند. بیشترین نارضایتی (64 درصد) مربوط به افراد دارای تحصیلات دانشگاهی بود و بین تحصیلات و رضایت ارتباط معنی داری وجود داشت ($P=0/03$). از آنجایی که هدف از

سوالات می باشد (جدول 2). در رابطه با سایر کارکنان، بیشترین میانگین درصد رضایت مربوط به میزان جوابگویی به سوالات و کمترین آن مربوط به رفتار کارکنان می باشد (جدول 2). علاوه بر این میزان رضایت با سن، تعداد حاملگی و نوع زایمان ارتباط نداشت ولی با میزان سواد معنی دار بود. ($P = 0/03$) به این معنی که با افزایش سواد از میزان رضایت کاسته شده بود.

جدول 1: توزیع فراوانی مطلق و نسبی و میانگین درصد رضایت واحدهای پژوهش از عوامل مربوط به پزشک در بخش زایمان بیمارستان های منتخب شهر زاهدان

میانگین درصد رضایت	کاملاً ناراضی		ناراضی		بی نظر		راضی		کاملاً راضی		طیف رضایت عوامل مربوط به پزشک
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
70/13	-	-	2/8	2	15/3	11	80/6	58	1/4	1	میزان دانش و مهارت
68/05	-	-	4/2	3	22/2	16	70/8	51	2/8	2	دادن فرصت برای بیان مشکلات و سوالات
69/09	-	-	1/4	1	23/6	17	72/2	52	2/8	2	میزان جوابگویی به سوالات
67/36	-	-	1/4	1	29/2	21	68/1	49	1/4	1	نحوه ارائه توضیحات و اطلاعات
67/01	1/4	1	-	-	13/9	10	48/7	61	-	-	خوش رویی و خوش رفتاری پزشک

جدول 2: توزیع فراوانی مطلق و نسبی و درصد میانگین رضایت واحدهای پژوهش از عوامل مربوط به پرستار و سایر کارکنان در بخش زایمان بیمارستان های منتخب شهر زاهدان

میانگین درصد رضایت	کاملاً ناراضی		ناراضی		بی نظر		راضی		کاملاً راضی		طیف رضایت عوامل مورد سنجش
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	
69/09	-	-	4/2	3	15/3	11	80/6	58	-	-	میزان دانش و مهارت
58/68	4/2	3	12/5	9	27/8	20	55/6	40	-	-	میزان توجه
58/68	1/4	1	15/3	11	30/6	22	52/8	38	-	-	دادن فرصت برای بیان مشکلات و سوالات
57/98	2/8	2	20/8	15	18/1	13	58/3	42	-	-	میزان جوابگویی به سوالات
58/33	1/4	1	23/6	17	15/3	11	59/7	43	-	-	حضور به موقع جهت برطرف کردن نیاز
62/15	1/4	1	19/4	14	8/3	6	70/8	51	-	-	خوش رویی و خوش رفتاری پرستار
68/7	-	-	6/9	5	13/9	10	79/2	57	-	-	میزان جوابگویی به درخواست مددجو
67	-	-	6/9	5	11/1	8	81/9	59	-	-	خوش رویی و خوش رفتاری

بحث

ماهیت رابطه بیمار با پزشک و پرستار شاید به گونه ای است که در آن نوعی تنش درونی مطرح است و این تنش ناشی از ناتوانی مشتری در قضاوت دقیق نسبت به خدماتی است که در اختیار او گذاشته می شود. یافته های این پژوهش نیز حاکی از آن است که در کنار مهارت کافی کارکنان، شاید نداشتن اطلاعات کافی مادران از نحوی صحیح ارایه مراقبت ها بتواند باعث بالا رفتن رضایت آن ها از عملکرد و خدمات ارائه شده باشد. طوسی نجف آبادی (1378) در پژوهش خود تحت عنوان ارزشیابی کیفیت مراقبت های دوران بارداری، زایمان و

اگرچه میزان رضایت گیرندگان خدمات به عنوان یکی از معیارهای ارزیابی خدمات به حساب می آید اما در تعیین نیازهای بهداشتی تنها معیار نمی باشد، زیرا برای بیماران غالباً ارزیابی کیفیت ارائه مراقبت ها و خدمات دریافتی دشوار است و بیمار ناگزیر است که توصیه های کادر درمانی را بر اساس اطمینانی که به آن ها دارد بپذیرد. در این پژوهش رضایت بالای مادران از دانش و مهارت پزشک و پرستار می تواند حاکی از همین اطمینان بیمار به کادر درمان باشد. بنابراین،

ریزی خدماتی باشند لذا، بهتر شدن رفتار کارکنان راهی جهت دستیابی به این هدف می باشد. لذا مسئولین با رعایت ادب و مهربانی می توانند به این هدف نائل شوند. در این پژوهش رضایت کمتر مادران از خوش رفتاری پزشک و سایر کارکنان نیاز جدی گرفتن روابط دوستانه در بیمارستان ها را مطرح می سازد.

تشکر و قدردانی

این مقاله مربوط به پایان نامه دانشجوی کارشناسی ارشد مامایی خانم سمیه خزائیان به راهنمایی خانم شهناز ترک زهرانی و طرح مصوب دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید بهشتی مورخ 86/9/24 به شماره طرح 87/8/5332 می باشد. از کلیه کارکنان بیمارستان های علی ابن ابیطالب و تامین اجتماعی و تمام کسانی که در این زمینه همکاری نمودند تقدیر و تشکر می شود.

پس از زایمان در شهرستان تویسرکان نیز به نتایج مشابهی دست یافت. به نظر می رسد با بالا بردن سطح آگاهی مادران، می توان سطح توقعات آن ها را در زمینه نحوه ارائه مراقبت ها بالا برد که این خود انگیزش و تحریکی برای ارتقاء کیفیت ارائه خدمات به تناسب توقعات مردم خواهد شد. چنانچه نتایج این پژوهش نیز نشان داد که با بالا رفتن تحصیلات سطح توقع افراد نیز بالا رفته و رضایت آن ها کمتر حاصل می شود. سیمبر و همکاران (1384) نیز نتایج مشابهی را در پژوهش خود اعلام کرد. رضایت کمتر مادران از میزان جوابگویی پرستاران به سوالات نیز می تواند به علت کمبود کارکنان و در نتیجه کمبود وقت کافی برای این منظور باشد. رفتار دوستانه و روابط صمیمی کادر درمانی در کنار صلاحیت تخصصی آنان از عوامل قطعی در ایجاد رضایت بیمار است. Merighi و همکاران (2006) بیان می کند که ارتباط نزدیک و برخورد صمیمی کارکنان باعث ایجاد امنیت در مادر می گردد. علاوه بر این، Wright & Proctor (1998) در مطالعه خود بیان کردند، از آنجا که امروزه هدف خدمات مراقبت های بهداشتی این است که مادران باید محور تصمیم های مراقبتی و برنامه

REFERENCES

- Abolhasani F (1997). Up to quality in medical health services. Seminar Best Making Medical Services in Hospitals. Esfand. Tehran. (Persian).
- Azami A Akbarzadeh K (1383). Assessment of quality of health care in Ilam hospitals. Scientific Journal of Ilam University of Medical Science. Fall and Winter. No 44-45. (Persian).
- Groups of Researchers (1995). Method of providing of standard questionnaire for measurement satisfaction of patients who are hospitalized. Seminar Best Making Medical Services in Hospitals. Esfand. Tehran. (Persian).
- Koblinsky M Community-based postpartum care: an urgent unmet need. United States Agency International Development. USA. May 2005. [on line].<www.pathfind.org/site/docserver/>[17Jun2007]
- Merighi M et al (2006). Experiencing the postpartum period: A comprehensive approach of social phenomenology. Revista Brasileira de Enfermagem. 59(6) 775-779
- Neil S Sanderson H Wieck A (2006). A Satisfaction survey of women admitted to psychiatric mother and baby unit in the northwest of England. Archives of Women's Mental Health. 9 (2)109-112.
- Proctor S Wright G (1998). Consumer responses to health care. International Journal of Health Care Quality Assurance. 11(5) 147- 155.
- Simbar M et al (2005). Assessment of quality of postpartum care in Shahid Beheshti hospitals. Pejouhandeh Bimonthly Research Journal. 10 (43) 45-47. (Persian).
- Tosi Najafabadi Z (2008). Evaluation of quality of care during pregnancy, birth and post partum (dissertation). Faculty of Health and Research Institute Medical University of Tehran. (Persian).
- World Health Organization.[the World Health Report 2005-Make every Mother and Child Count] .chapter 4. [online].<<http://www.who.int/entity/whr2005/chap4-en>. [10May2007]

Assessment of Mothers Satisfaction of health care provider's performance in postpartum ward of selected Zahedan hospitals.

Torkzahrani SH, khazaiyan S, Shykhan Z, Akbarzadeh A

- 1-Faculty of Nursing and Midwifery, Shahid Beheshti Medical University, Tehran Iran.
- 2- Faculty of Nursing and Midwifery, Shahid Beheshti Medical University, Tehran Iran.
- 3- Faculty of Nursing and Midwifery, Shahid Beheshti Medical University, Tehran Iran.
- 4- Dep. Of Biostatistics, Shahid Beheshti Medical University, Tehran , Iran.

Background: There is no doubt that the main goal of the health care provider is patient's satisfaction. One of the criteria in assessing quality of maternity care, is mother's satisfactory. The rate of mother's satisfaction is considered as a factor in improvement quality planning. This article is being assessed mother's satisfaction of health care personal.

Aim: This descriptive study was performed to determine mother's satisfaction of physicians and nurses' performance in postpartum ward of selected Zahedan hospitals.

Material & methods: A total number of 72 women with normal vaginal delivery have been selected via quota sampling method in two hospitals. A questionnaire that was used to collected data of demographic information and mothers' satisfaction was completed by interview. Tool validity was determined by assessment of content validity, and its reliability by internal consistency. Also, descriptive and analytic statistic with SPSS15 was used for statistical analysis.

Finding: The outcome of this study shows that the mean age or patients were $23/65 \pm 5/49$. The mean satisfaction scores related to physician was 38.32%, nurse related factors 60.81%, and other health care providers 68.40%. The most mothers' satisfaction factors related to the physician and nurse were their skill and competency and the least ones were attitude of the patients and responsibility against them

Conclusion: It seems that in spite of acceptable mothers' satisfaction of health care providers' skills and competency, which off-course, due to very limited information of mothers are not appropriate tools for judgment; but, some how the attitude of the patients and responsibility against them should be taken in to the consideration.

Key words: Mothers Satisfaction, postpartum care, nursing care, health care provider's performance