

## بررسی میزان رضایت زنان باردار از ارائه مراقبت های بهداشتی و عوامل مرتبط با آن در مراکز بهداشتی و

### درمانی شهر زاهدان سال ۸۸

فاطمه کیانی<sup>۱</sup>، مرضیه ریگی<sup>۲</sup>، محدثه بزی<sup>۳</sup> (ارائه دهنده)<sup>۳</sup>، مژگان نوری<sup>۳</sup>

۱. عضو هیئت علمی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان
۲. دانشجوی کارشناسی مامایی، دانشکده پرستاری مامایی، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان
۳. دانشجوی کارشناسی پرستاری دانشکده پرستاری مامایی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان

### زمینه و هدف:

رضایت زنان باردار از ارائه مراقبت های بهداشتی، معیاری برای تعیین کیفیت مراقبتها می باشد و تعیین عواملی که موجب افزایش رضایت و خرسندی از مراقبت ها می شود و برطرف کردن علل نارضایتی سبب افزایش کیفیت خدمات و منجر به استفاده بهتر و بیشتر مراجعین از خدمات است و در نهایت باعث سلامت بارداری، زایمان کم خطر و تولد نوزاد سالم می شود.

هدف از این مطالعه بررسی میزان رضایت زنان باردار از ارائه مراقبت های بهداشتی و عوامل مرتبط با آن در مراکز بهداشتی درمانی شهر زاهدان در سال ۸۸ میباشد.

### مواد و روش ها:

در این مطالعه مقطعی تعداد ۳۲۲ نفر از زنان باردار مراجعه کننده به مراکز بهداشتی درمانی شهر زاهدان در سال ۱۳۸۸ به روش تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه دو قسمتی بودند که قسمت اول در رابطه با مشخصات دموگرافیک و خدمات ارائه شده و قسمت دوم ابزار سنجش رضایت در شش قسمت دسترسی به مراقبتها، هزینه مراقبتها، هماهنگی مراقبتها، نحوه ارتباط ارائه دهندگان مراقبتها، آموزش های داده شده و کیفیت مراقبتها می باشد. داده ها با استفاده از نرم افزار spss، آزمون های آماری  $\chi^2$ ، آنالیز و واریانس مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته اند.

### یافته ها:

در کل میزان رضایت زنان باردار از ارائه مراقبت های بهداشتی ۴۴/۷٪ زنان از دریافت مراقبت های دوران بارداری در سطح زیاد و ۳/۴٪ در سطح خیلی زیاد رضایت داشتند و ۵۱/۹٪ آنان رضایت کم داشتند. زنان از دسترسی به مراقبتها بیشترین رضایت را داشتند. ارتباط آماری معنی داری بین رضایت زنان از ارائه مراقبت های بهداشتی دوران بارداری با تعداد فرزندان ( $p=0/03$ )، تعداد بارداری ( $p=0/006$ )، وضعیت سلامتی ( $p=0/04$ )، وضعیت اقتصادی ( $p=0/001$ ) و نوع حاملگی ( $p=0/04$ ) وجود داشت. هرچه مدت زمان صرف شده تا مراکز بهداشتی بیشتر بوده زنان رضایت کمتری نشان داده ( $p=0/00001$ ) رضایت زنان از ماماها در ارائه مراقبت های بهداشتی بیشتر بوده ( $p=0/04$ ).

### نتیجه گیری:

نتایج پژوهشی نشان داده ۶۴/۹٪ زنان از دسترسی به مراقبت های بهداشتی دوران بارداری رضایت خیلی زیاد و زیاد داشتند و ۴۸/۸٪ زنان از هزینه مراقبت های بهداشتی دوران بارداری و ۷۵/۱٪ زنان از هماهنگی مراقبتها و ۸۲/۹٪ زنان از نحوه برقراری ارتباط ارائه دهندگان مراقبت ها و ۶۱/۵٪ زنان از آموزش های دریافت شده مراقبت های دوران بارداری و ۸۶/۳٪ زنان از کیفیت مراقبت های دوران بارداری رضایت کم و خیلی کم داشتند. با توجه به رضایت خیلی کم مادران از مراقبت های بهداشتی دوران بارداری (کمتر از ۶۰٪) مواردی پیشنهاد شده است.

### واژه های کلیدی:

رضایت، مراقبت های بهداشتی، دوران بارداری