

بررسی میزان رضایت 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 ارایه دهندگان خدمت، جلب رضایت بیماران است. 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 رضایت مادران بستری در بخش زایمان از عملکرد کادر درمان در بیمارستان های منتخب شهر زاهدان 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 پرسشنامه هایی مشتمل بر 4 قسمت (اطلاعات دموگرافیک، سطح رضایت از پزشک، پرستار و سایر کارکنان) تکمیل گردید. جهت اعتبار پرسشنامه 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 15 استفاده شد.

یافته ها: نتایج این پژوهش نشان داد که میانگین و انحراف معیار سن واحدهای 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 بود. 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 ارایه 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 ارایه 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, 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

*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

سلامتی آنان است پژوهش حاضر با هدف تعیین میزان رضایت 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 تأمین 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 پرسشنامه اطلاعات جمعیت شناسی و فرم سنجش رضایت از عوامل مربوط به پزشک، پرستار و سایر کارکنان بود. فرم اطلاعات جمعیت شناسی 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 صفر) انجام شد. درصد رضایت مادران نیز به 4 گروه ضعیف (کمتر از 25 درصد)، متوسط (25-50 درصد)، خوب (51-75 درصد) و خیلی خوب (بیشتر از 75 درصد) طبقه بندی گردیدند. اعتبار ابزار به روش اعتبار محتوا و پایایی ابزار با آلفا کرونباخ 0/96 تایید گردید. جهت تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی از قبیل ضریب همبستگی اسپیرمن، آزمونهای من-ویتنی و کروسکال-والیس و همچنین نرم افزار اس پی اس اس 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 تأمین 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 تأمین اجتماعی نسبت به مددجو 1 به 5 و در بیمارستان علی ابن ابیطالب 1 به 5 می باشد. کارکنان پرستاری کارشناس در بیمارستان تأمین اجتماعی 50 درصد و دیپلم و کمتر نیز 50 درصد و در بیمارستان علی ابن ابیطالب کارشناس 47/17 و دیپلم و کمتر 57/83 درصد اعلام شد. میانگین رضایت عوامل مربوط به پزشک 68/32 درصد، عوامل مربوط به پرستار 60/81 و سایر کارکنان 68/40 می باشد. در رابطه با پزشک، بیشترین میانگین

رخ می دهد (سازمان جهانی بهداشت، 2005) و ارایه مراقبت های مناسب در این رابطه نقش حیاتی دارد. رضایت مادران از مراقبت های دریافت شده شاخصی برای ارزیابی کیفیت خدمات ارایه شده است و در این حیطه نقطه نظرهای مادران به عنوان یک منبع موثق می تواند مورد توجه قرار گیرد. رضایت 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 Szas & 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 کارکنان 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 خدمات بهداشتی، درمانی تأمین و ارتقاء سلامتی افراد جامعه می باشد و رضایت بیماران به عنوان یکی از ابعاد سلامتی، عامل مهمی در بهبود وضعیت

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.

درصد رضایت در رابطه با دانش و مهارت پزشک و آن مربوط به نحوه رفتار بود (جدول 1). در رابطه با پرستار نیز بیشترین میانگین میزان رضایت در رابطه با دانش و مهارت پرستار و کمترین آن مربوط به میزان جوابگویی به سوالات می باشد (جدول 2). در رابطه با سایر کارکنان، بیشترین میانگین درصد

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

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

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

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

بحث

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، 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 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

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 تأمین اجتماعی و تمام کسانی که در این زمینه همکاری نمودند تقدیر و تشکر می شود.

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، Proctor & Wright (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 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

REFERENCES

- Abolhasani F (1997). [Towards Quality in Medical Health Services]. Seminar on Optimization Services in Hospitals. Esfand.Tehran. (Persian).
- Azami A Akbarzadeh K (2005). [Satisfaction of Services at hospitals in the city of Ilam]. Scientific Journal of Ilam University of Medical Science. 12 (45) 10-16. (Persian).
- Groups of Researchers (1997). [Method of providing of standard questionnaire for measurement satisfaction of patients who are hospitalized]. Seminar on Optimization 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. (Abstract).
- Neil S Sanderson H Wieck A (2006). A Satisfaction survey of women admitted to a psychiatric mother and baby unit in the North West 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].