

بررسی میزان رضایت‌مندی مراجعه‌کنندگان واحد مراقبت‌های پیش از زایمان در بیمارستان‌های دولتی شهر رشت

*دکتر سیده هاجر شارمی (MD) ^۱ - دکتر زیبا ظهیری (MD) ^۱ - مانوش زنده دل (MSC) ^۱

* نویسنده مسئول: رشت، دانشگاه علوم پزشکی گیلان، بیمارستان الزهرا

پست الکترونیک: sharami@gums.ac.ir

تاریخ دریافت مقاله: ۸۶/۱۱/۱۱ تاریخ پذیرش: ۸۶/۱۱/۱۳

چکیده

مقدمه: هدف از مراقبت‌های پره‌ناتال کاهش مرگ و میر و ناخوشی مادران و نوزادان با تشخیص زودهنگام، درمان یا پیشگیری است. این مراقبت‌ها علاوه بر مزایای انسانی، مزایای اقتصادی بسیاری برای دولت دارد. امروزه رضایت‌مندی یک وسیله ارزشمند در ارزیابی عملکرد برنامه‌ریزان و مجریان سیستم‌های بهداشتی و درمانی و راه‌گشایی برای برنامه‌ریزی ارتقای شیوه‌های خدمات است.

هدف: بررسی میزان رضایت‌مندی و عوامل موثر بر آن در واحدهای پره‌ناتال بیمارستان‌های دولتی شهر رشت.

مواد و روش‌ها: در این پژوهش مقطعی - توصیفی ۶۰۰ زن باردار مراجعه‌کننده به واحد خدمات پره‌ناتال در بیمارستان‌های دولتی (الزهرا و تامین اجتماعی) شهر رشت با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده وارد مطالعه شدند.

ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه‌ای حاوی ۱-اطلاعات دموگرافیک و ۲-سوالات مربوط به رضایت‌مندی (نمره‌دهی براساس مقیاس لیکرت) بود. پس از جمع‌آوری و ورود داده‌ها تجزیه و تحلیل نهایی با استفاده از نرم افزار آماری SPSS.10 و آزمون‌های آماری تی‌تست (t-test) و کای دو (Chi Square) انجام گرفت. ($P < 0.05$) از نظر آماری معنی‌دار در نظر گرفته شد.

نتایج: اکثر افراد مورد پژوهش، زیر ۳۰ سال، اول‌زا، زیردبیلیم، خانه‌دار، ساکن شهر و تحت پوشش بیمه بودند. به‌طور کلی میزان رضایت‌مندی اکثریت زنان (۶۲/۷٪) در حد متوسط بود، ۳۷٪ راضی و تنها ۰/۳٪ ناراضی بودند. به تفکیک ابعاد رضایت‌مندی از نحوه ارتباط خدمات‌دهندگان ۴۹/۳٪، از نظر مهارت‌های حرفه‌ای ۵۵/۵٪، امکانات و دسترسی به دارو و اطلاعات ۳۰/۸٪، امکانات رفاهی ۲۴٪، تجهیزات ۹/۲٪، سازماندهی ۴۰/۳٪، امکانات محیطی ۴۰/۵٪ و از نظر هزینه‌ها ۲۳/۱٪ راضی و بقیه دارای رضایت متوسط یا ناراضی بودند. مقایسه نتایج دو بیمارستان نشان داد که در نحوه ارتباط و برخورد خدمات‌دهندگان، امکانات دسترسی به دارو و خدمات، امکانات رفاهی، تجهیزات، مقیاس زمان و هزینه‌ها اختلاف آماری معنی‌داری بین دو بیمارستان وجود دارد ($P < 0.05$).

نتیجه‌گیری: براساس نتایج حاصل میزان رضایت اکثر مراجعه‌کنندگان از خدمات پره‌ناتال در حد متوسط بود. در مقایسه دو بیمارستان به‌نظر می‌رسد رضایت‌مندی در بیمارستان تامین اجتماعی نسبت به بیمارستان الزهرا(س) از سطح بالاتری برخوردار بود. نتایج حاضر بیانگر وجود ضعف‌هایی در سیستم ارایه خدمات در جلب رضایت زنان باردار است. با مشخص شدن نقاط ضعف می‌توانیم برنامه‌ریزی مناسبی برای اصلاح مراقبت‌های پره‌ناتال به‌عمل آوریم.

کلید واژه‌ها: بیمارستان‌های دولتی / رضایت بیمار / مراقبت‌های پیش از تولد

مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان، دوره هفدهم شماره ۶۶، صفحات: ۲۹-۳۷

مقدمه

سرویس‌ها و خدمات بهداشتی است (۳ و ۲) علی‌رغم رشد کمی این مراقبت‌ها اطلاعات جامعی در مورد کیفیت آنها در دست نیست.

اصولاً هدف از سنجش کیفیت تشخیص نقاط ضعف برای تقویت برنامه‌ها است. سنجش کیفیت، چگونگی اجرای یک برنامه را در مقایسه با استانداردها نشان می‌دهد.

یکی از مهم‌ترین شاخص‌های کیفیت ارایه خدمات و پایش خدمات بهداشتی درمانی، ارزیابی و سنجش رضایت‌مندی بیماران از خدمات ارایه شده‌است که از تحقیقات جامعه‌شناسی نشأت گرفته‌است (۴).

مراقبت‌های دوران بارداری یک مداخله موثر برای بهبود نتایج بارداری است و اجرای آن کاهش مرگ و میر و عوارض دوران بارداری، حفظ سلامتی مادر و تولد نوزادی سالم را به همراه دارد (۱). WHO یکی از راه‌کارهای اساسی برای تحقق کاهش مرگ و میر مادران و کودکان را ارایه مراقبت‌های قبل از زایمان می‌داند. کنترل مرگ مادران و کاهش عوارض بیماری‌های مربوط به بارداری و زایمان و مهم‌تر از همه تلاش در راستای کاهش مرگ و میر حول تولد مستلزم ارایه خدمات منسجم و ارتقای رفتارهای سلامت است. مراقبت‌های پیش از زایمان یکی از پراستفاده‌ترین