

## الملخص العربي

ان مصطلح صحة الام يشير الى الحالة الجسمانية والنفسية والاجتماعية للأم . وتشمل صحة الأم خلال مرحلة الانجاب بدءاً من مرحلة ما قبل الحمل والحمل والولادة وايضاً مرحلة ما بعد الولادة والعناية بالمولود.

ان الجودة مصطلح يستخدم في موافق كثيرة ويعني معاني مختلفة لأشخاص مختلفة. تحسين الجودة يعني عملية تقويم مستمر للممارسات التمريضية طبقاً للمعايير المحددة والمتყق عليها. ان تطبيق تحسين الجودة في مجال صحة الام له نتائج ايجابية علي العناية التمريضية عن طريق التغيرات التي ستحدث في معلومات وممارسات الممرضة في هذا المجال.

### الهدف من البحث:

تهدف هذه الدراسة الى تحسين جودة الرعاية المقدمة في مجال صحة الام في مراكز رعاية الامومة والطفولة بمحافظة القليوبية وذلك من خلال الاهداف التالية:

- تقييم جودة الرعاية المقدمة في مجال صحة الام في مراكز رعاية الامومة والطفولة بمحافظة القليوبية وذلك لتحديد الاحتياجات .
- تصميم وتطبيق برنامج لتحسين جودة الرعاية المقدمة في مجال صحة الام
- تقييم مدى تأثير البرنامج علي جودة الرعاية المقدمة في مجال صحة الام.

### افتراضات البحث:

برنامج تحسين جودة الرعاية المقدمة في مجال صحة الام في مراكز رعاية الامومة والطفولة بمحافظة القليوبية سوف يحسن من جودة الرعاية المقدمة

### اسئلة البحث:

- هل الخصائص الديموغرافية للمرضيات تؤثر علي ادائهن؟
- هل جودة اداء الممرضات يؤثر علي رضا العملاء عن الرعاية المقدمة؟
- هل توجد علاقة بين الخصائص الديموغرافية للعملاء ومدى رضائهن عن الرعاية المقدمة؟

**طرق البحث:**

**مكان البحث:**

تم اجراء هذه الدراسة في 11 مركز من مراكز رعاية الامومة والطفولة في محافظة القليوبية وهذا العدد يمثل 50% من عدد المراكز الموجودة بالمحافظة وتم اختيار هذه المراكز عشوائيا وهذه المراكز هي : المركز الطبي بينها- مركز صحة الاسرة بينها- مركز طبي كفر شكر- مركز طبي طوخ- مركز طبي قها- مركز طبي شبين القناطر- مركز طبي قليوب-مركز صحة الاسرة بقليوب- مركز طبي القناطر الخيرية- مركز طبي الحدائق بالقناطر الخيرية- مركز طبي الهدى البشير بالقناطر الخيرية.

**عينة البحث:**

**- العينة الاولى:**

تم اجراء الدراسة على 67 ممرضة هن عدد الممرضات العاملات في مجال صحة الام في المراكز مكان البحث.

**- العينة الثانية:**

تم اجراء الدراسة على 110 سيدة من المتردّدات على المراكز مكان البحث (معدل 10 سيدات من كل مركز) وقد تم اختيارهن عشوائيا.

**ادوات البحث:**

تم تجميع البيانات باستخدام الادوات التالية:

**الاداة الاولى:**

استمارات استبيان وتشمل:

1- استمارة استبيان للممرضات: وتحتوي على ثلاثة اجزاء  
الجزء الاول: يهتم بتحديد الخصائص الاجتماعية للممرضات مثل السن والمؤهل وسنوات الخبرة.

الجزء الثاني: يهتم بتحديد معلومات الممرضات عن الرعاية المقدمة في مجال صحة الام مثل معلومات الممرضات عن الرعاية في فترة الحمل وكذلك الرعاية في فترتي الولادة وبعد الولادة.

الجزء الثالث: يهتم بتحديد معلومات الممرضات عن الجودة

2- استمارة استبيان للعملاء: : تهتم بقياس مدى رضا العملاء عن الرعاية المقدمة في مراكز رعاية الامومة والطفولة.

الاداة الثانية:

استمارة ملاحظة وتتكون من:

الجزء الاول: للاحظة البنية والموارد الموجودة بالمركز.

الجزء الثاني: للاحظة جودة المهارات التمريضية.

- تم تصميم برنامج لتحسين جودة الرعاية المقدمة بناءاً على النتائج وتطبيقه ثم قياس اثر البرنامج على جودة الرعاية وكذلك رضا العملاء.

اهم النتائج التي توصل اليها البحث:

- متوسط اعمار الممرضات الاتي شملتهن الدراسة  $31.63 \pm 8.26$  سنة، 46.3 % منهم حاصلات على دبلوم تمريض وتخصص بالنسبة للحالة الاجتماعية لهن وجد ان 74.5% منهم متزوجات اما سنوات الخبرة لديهن وجد ان 43.4% منهم سنوات خبرتهن في مجال العمل اقل من عشر سنوات.

- متوسط اعمار السيدات الاتي شملتهن الدراسة  $29.12 \pm 7.40$  سنة ووجد ان 63.6% منهم حاصلات على دبلوم وبدراسة حالتهم الاجتماعية وجد ان 90.8% منهم متزوجات 67.3% منهم ربات منزل ..

- بدراسة معلومات الممرضات عن الحمل والولادة وفترة النفاس وايضاً معلوماتهن عن الجودة وجد ان معلوماتهن غير مرضية قبل البرنامج

- بالنسبة للممارسات التمريضية اثناء فترة الحمل والولادة والنفاس وجد ان ممارساتهن قبل البرنامج كانت غير كافية.

- وبدراسة رضا العملاء عن جودة الرعاية قبل البرنامج وجد ان معظم العملاء كانوا غير راضين عن الرعاية المقدمة.

- اوضحت الدراسة تحسن في معلومات ومهارات الممرضات وايضاً اوضحت تحسن في مستوى رضا العملاء بعد تطبيق البرنامج ..

- بدراسة بنية غرف الولادة بالمراكمز موضع الدراسة وجد ان 63.6% من المراكز لديها بنية كافية الي حد ما . 45.5% من المراكز لديها مكان انتظار وحجرة تعقيم مناسبة. اما

بالنسبة للادوات مثل فرش الاسرة والادوات الجراحية والادوية معدات المعمل وجد انها غير كافية في 81.8% من المراكز موضع الدراسة.

- اوضحت الدراسة انه يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الصفات الديموغرافية للمرضات وبين ادائهن وكذلك بين الصفات الديموغرافية للسيدات وبين رضائهن عن الخدمة ايضا اوضحت ان تحسين جودة الاداء التمريضي يحسن من رضا العملاء.  
النوصيات:

من خلال نتائج هذه الدراسة تم وضع العديد من التوصيات مثل:

- برامج دورية تتفقية مستمرة لتزويد الممرضات باحدث المعلومات و المهارات التمريضية في مجال صحة الام واجراء التقويم المستمر لهذه البرامج
- توفير كتيب خاص بالمهارات التمريضية طبقا للمعايير المعترف بها في جميع مراكز رعاية الامومة والطفولة
- استمرار الجهد المبذول لتطوير البنية التحتية لمراكز رعاية الامومة والطفولة
- الوسائل المتعددة من افلام وبوسترات ومحركات لابد ان تكون متوفرة للعملاء بمراكيز رعاية الامومة والطفولة بلغة عربية بسيطة لامدادهم بالمعلومات التي يحتاجون اليها عن صحة الام والعنابة بالطفل

# تحسين جودة الرعاية المقدمة في مراكز رعاية الامومة والطفولة بالنسبة لصحة الام في محافظة القليوبية

رسالة

توطئة للحصول على درجة الدكتوراة في علم التمريض  
(تمريض الصحة العامة)

مقدمة من

نهاد أحمد إبراهيم زهرة

(مدرس مساعد بقسم تمريض صحة المجتمع)

تحت إشراف

ا.د./ عبد الرحيم سعد شولح      ا.د./ نوال محمود سليمان

أستاذ تمريض صحة المجتمع

أستاذ طب المجتمع بكلية طب بنها

كلية التمريض - جامعة عين شمس

أ.م. د./ نجلاء جرجس مرجع

أستاذ مساعد تمريض صحة المجتمع

كلية التمريض - جامعة بنها

كلية التمريض

جامعة بنها

2012