

## الملخص العربي

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

ان الجودة مصطلح يستخدم في مواقف كثيرة ويعني معاني مختلفة لاشخاص مختلفة. تحسين الجودة يعني عملية تقويم مستمر للممارسات التمريضية طبقا للمعايير المحددة والمتفق عليها. ان تطبيق تحسين الجودة في مجال صحة الام له نتائج ايجابية علي العناية التمريضية عن طريض التغيرات التي ستحدث في معلومات وممارسات الممرضة في هذا المجال.

### الهدف من البحث:

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

- تقييم جودة الرعاية المقدمة في مجال صحة الام في مراكز رعاية الامومة والطفولة بمحافضة القليوبية وذلك لتحديد الاحتياجات .
- تصميم وتطبيق برنامج لتحسين جودة الرعاية المقدمة في مجال صحة الام
- تقييم مدي 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 بمحافضة القليوبية سوف يحسن من جودة الرعاية المقدمة

### اسئلة البحث:

- هل الخصائص الديموجرافية للمرضات تؤثر علي ادائهن؟
- هل جودة اداء المرضات يؤثر علي رضا العملاء عن الرعاية المقدمة؟
- هل توجد علاقة بين الخصائص الديموجرافية للعملاء ومدي 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 ببنها- مركز صحة الاسرة ببنها- 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 الهادي البشير بالقناطر الخيرية.

## عينة البحث:

### - العينة الاولى:

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

### - العينة الثانية:

تم اجراء الدراسة علي 110 سيدة من المترددات علي المراكز مكان البحث( بمعدل 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 علي 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: لملاحظة البنية والموارد الموجودة بالمركز.

الجزء الثاني: لملاحظة جودة المهارات التمريضية.

- تم تصميم برنامج لتحسين جودة الرعاية المقدمة بناء علي النتائج وتطبيقه ثم قياس اثر البرنامج علي 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 منهن حاصلات علي دبلوم تمريض وتخصص بالنسبة للحالة الاجتماعية لهن وجد ان % 74.5 منهن متزوجات اما سنوات الخبرة لديهن وجد ان % 43.4 منهن 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 منهن حاصلات علي دبلوم وبدراسة حالتهن الاجتماعية وجد ان % 90.8 منهن متزوجات % 67.3 منهن ربات منزل ..
- بدراسة معلومات الممرضات عن الحمل والولادة وفترة النفاس وايضا 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 وايضا اوضحت تحسن في مستوي رضا العملاء بعد تطبيق البرنامج ..
- بدراسة بنية غرف الولادة بالمراكز 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 الديموجرافية للمرضات وبين ادائهن وكذلك بين الصفات الديموجرافية للسيدات وبين رضائهن عن الخدمة ايضا اوضحت ان تحسين جودة الاداء التمريضي يحسن من رضا العملاء.

#### التوصيات:.

- من خلال نتائج هذه الدراسة تم وضع العديد من التوصيات مثل:
- برامج دورية تثقيفية مستمرة لتزويد الممرضات باحدث المعلومات و المهارات التمريضية في مجال صحة الام واجراء التقييم المستمر لهذه البرامج
- توفير كتيب خاص بالمهارات التمريضية طبقا للمعايير المعترف بها في جميع مراكز رعاية الامومة والطفولة
- استمرار الجهود المبذولة لتطوير البنية التحتية لمراكز رعاية الامومة والطفولة
- الوسائط المتعددة من افلام وبوسترات ومذكرات لابد ان تكون متوفرة للعملاء بمراكز رعاية الامومة والطفولة بلغة عربية بسيطة لامدادهم بالمعلومات التي يحتاجون اليها عن صحة الام والعناية بالطفل

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

رسالة

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

## مقدمة من

نهاد أحمد إبراهيم زهرة  
(مدرس مساعد بقسم تمريض صحة المجتمع)

## تحت اشراف

١.د. / عبد الرحيم سعد شولح      ١.د. / نوال محمود سليمان

أستاذ طب المجتمع بكلية طب بنها      أستاذ تمرّيز صحة المجتمع

كلية التمريض - جامعة عين شمس

**أ.م. د. / نجلاء جرجس مجلع**

## أستاذ مساعد تمرير صحة المجتمع

## كلية التمريض - جامعة بنها

## كلية التمريض

## جامعة بنها

2012