



دانشگاه علوم پزشکی تهران  
دانشکده پرستاری و مامایی

**عنوان:**

**ارزیابی کیفیت مراقبت‌های واحد تریاژ مامایی و عوامل مرتبط با آن در  
بیمارستان‌های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۴۰۰**

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

در

رشته مامایی گرایش مدیریت

**نگارنده:**

مهری کوسه‌لو

**استاد راهنما:**

دکتر سیده طاهره میرمولایی

**اساتید مشاور:**

دکتر ابراهیم جعفری پویان

دکتر راضیه معصومی

سال ۱۴۰۰

## چکیده فارسی

**مقدمه:** امروزه در اغلب کشورها، بهداشت جامعه و چگونگی ارائه مراقبت‌های بهداشتی و درمانی یک مسأله اساسی به شمار می‌رود. به منظور ارتقای کیفیت خدمات ارائه شده، سنجش و ارزیابی وضع موجود ضروری است. سازمان بهداشت جهانی، مدل دونابدین را برای ارزیابی کیفیت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی پیشنهاد کرده است. بنابراین این مطالعه با هدف بررسی کیفیت مراقبت‌های واحد تریاژ مامایی بیمارستان-های آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی تهران بر مبنای مدل دونابدین در ۳ بعد ساختار، فرآیند و رضایتمندی انجام شد.

**مواد و روش‌ها:** این مطالعه، مطالعه‌ای توصیفی - تحلیلی و از نظر زمانی مقطعی است. جامعه پژوهش آن واحدهای تریاژ مامایی کلیه بیمارستان‌های آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی تهران در سال ۱۴۰۰ و تعداد نمونه ۲۵۷ نفر برای بعد فرآیند و ۲۵۶ نفر برای بعد رضایتمندی بود که نمونه‌ها به طور تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات شامل چک لیست‌های ارزیابی ساختار و فرآیند و پرسشنامه رضایت-سنجی بود که توسط رشیدی و همکاران در سال ۱۳۹۸ طراحی و اعتباریابی شده است. ساختار از ۵ حیطه؛ استانداردهای کاری، مدیریت، نیروی انسانی، وسایل و تجهیزات و فضای فیزیکی، فرآیند از حیطه‌های اقدامات و مراقبت‌ها و ارتباطات و بخشی در مورد شرایط مراجعه مددجو و پرسشنامه رضایت‌سنجی از دو بخش ویژگی‌های دموگرافیک مراجعه کنندگان و پرسشنامه رضایتمندی تشکیل شده بود. نتایج مطالعه با استفاده از نرم افزار SPSS نسخه ۲۵ و آزمون‌های آماری توصیفی و تحلیلی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** نتایج مطالعه نشان داد که نمره کیفیت کل مراقبت‌های واحدهای تریاژ مامایی ۷۱/۷۱ درصد و نمره کیفیت ساختار ۷۲/۷۱ درصد، نمره کیفیت فرآیند ۷۰/۲۴ درصد و میزان رضایتمندی مددجویان ۷۲/۲۰ درصد بود که سطح کیفیت همه ابعاد قابل قبول بود. همچنین، فرآیند مراقبت‌ها با سابقه کار ارائه دهندگان خدمات، تعداد مراجعین در روز، زمان انتظار مددجویان برای دریافت خدمات تریاژ مامایی، بیمارستان مورد نظر، علت مراجعه، نحوه ورود بیمار و وضعیت بارداری مراجعه کننده ارتباط معنی‌دار داشت ( $p < 0/05$ ). رضایتمندی مراجعه کنندگان نیز با بیمارستان مورد نظر، تحصیلات بیمار و همسرش، میزان استرس، هزینه خدمات تریاژ مامایی، سن بارداری، تعداد مراجعین در روز و زمان انتظار مددجویان برای دریافت خدمات تریاژ مامایی ارتباط معنی‌دار داشت ( $p < 0/05$ ).

**نتیجه‌گیری:** نتایج این مطالعه نشان داد که کیفیت مراقبت‌های واحد تریاژ مامایی بیمارستان‌های مورد مطالعه، سطح قابل قبول دارد. همچنین این مطالعه منجر به شناسایی نواقص و شکاف‌های موجود در ابعاد مختلف کیفیت مراقبت‌های تریاژ مامایی و عوامل مرتبط با آن شد که مسئولین و مدیران بیمارستان‌ها می‌توانند با بهبود این نواقص، کیفیت خدمات ارائه شده را ارتقا داده و همچنین باعث بهبود رضایتمندی مددجویان شوند.

**کلیدواژه‌های فارسی:** تریاژ؛ مامایی؛ کیفیت مراقبت؛ مدل دونابدین؛ عوامل مرتبط



**Tehran University of Medical Science  
School of nursing and midwifery**

**Title:**

**Evaluating the quality of obstetric triage care and its  
related factors in the hospitals affiliated with Tehran  
University of Medical Sciences in 2021**

**A thesis/dissertation submitted as partial fulfillment of the requirements for master of  
science (MSc) In midwifery**

**By  
Mehri Kouselo**

**Supervisor:  
Dr. Seyedeh Tahereh Mirmolaei**

**Consultant:  
Dr. Ebrahim Jaafaripooyan  
Dr. Raziye Maasoumi**

**2022**

## **Abstract:**

**Background and objective:** In most countries, public health and how health care is provided is a fundamental issue. It is necessary to assess the current situation to improve the quality of services. The World Health Organization has recommended the Donabedian model to assess the quality of health care. Therefore, this study was conducted to evaluate the quality of care of the obstetric triage unit of Tehran University of Medical Sciences based on the Donabedian model in three dimensions of structure, process and satisfaction.

**Methods:** This study is a descriptive-analytical and cross-sectional study. The population of study was the all obstetric triage units of hospitals of the university in 1400. The number of samples for the process and satisfaction dimension were 257 and 256 respectively which were randomly selected. Data collection tools included structure and process evaluation checklists and a satisfaction questionnaire. This tool was designed and validated by Rashidi et al. in 1398. The structure includes work standard, management, employers, equipment and physical space. The process consisted of procedure and care, communication and client's referral condition. Demographic characteristics of the clients and satisfaction questionnaire was associated with the satisfaction questionnaire. The results were analyzed with descriptive and analytical tests by SPSS25 software.

**Results:** The results showed that the total quality of care of obstetric triage units was 71.71% , the quality of structure was 72.71%, the quality of the process was 70.24% and the level of client satisfaction was 72.20% which all were acceptable. Also, the care process had a significant relationship with the care providers' experience, clients' numbers per day, waiting time receiving maternity triage services, the hospital, the referral reason, how the patient arrived and the client's pregnancy status ( $p < 0.05$ ). Clients' satisfaction was significantly related to hospital, patient and partner's education, stress level, service costs, gestational age, number of clients per day and waiting time to receive obstetric triage care ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion:** The study showed that the quality of care in obstetric triage units has an acceptable level. Also, this study led to the identification of gaps in various dimensions of the quality of obstetric triage care which managers can improve the gaps, quality of care that the result would be client satisfaction.

**Keywords:** triage, obstetric, quality of care, Donabedian model, related factors