

## بررسی کیفیت مراقبت های دوران بارداری از دیدگاه گیرندگان خدمات با استفاده از الگوی سروکوال در زمان پاندمی کوید ۱۹ در مراکز جامع سلامت شهر سنندج

سوما بهمنی\* ، روناک شاهیوی  
دانشگاه علوم پزشکی کردستان ، دانشگاه علوم پزشکی کردستان  
soma.bahmani25@gmail.com

### چکیده:

**زمینه و هدف:** مراقبت های دوران بارداری به اجرای صحیح و دقیق اصولی اطلاق می گردد که با هدف حفظ حاملگی سالم از نظر سلامت جسمی و پیامدهای مطلوب روحی برای مادر، نوزاد و خانواده انجام می شود. با توجه به اینکه سلامت و پیشرفت هر جامعه تا حدود زیادی بر سلامت زنان استوار است، این مطالعه با هدف تعیین کیفیت مراقبت های دوران بارداری از دیدگاه گیرندگان خدمات با استفاده از الگوی سروکوال در زمان پاندمی کوید ۱۹ در مراکز جامع سلامت شهر سنندج انجام شد.

**روش بررسی:** در این مطالعه توصیفی تحلیلی ۴۰۰ نفر از زنان مراجعه کننده به مراکز جامع سلامت شهر سنندج جهت دریافت مراقبت های دوران بارداری مورد مطالعه قرار گرفتند. روش نمونه گیری به صورت نمونه گیری به صورت خوشه ای ( خوشه ۱۰ تایی) می باشد. از هرکدام از مراکز مذکور ۴ خوشه (۴۰ زن باردار) انتخاب می شود. برای انتخاب خوشه ها از سامانه سیب و انتخاب عدد تصادفی استفاده می شود. برای گردآوری داده ها از پرسشنامه سروکوال استفاده شد.

**یافته ها:** در همه ابعاد پنجگانه کیفیت خدمات، شکاف منفی کیفیت وجود داشت. بیشترین میانگین این شکاف در بعد ملموسات (۱.۴۴-) و کمترین میانگین در بعد همدلی (۰.۰۲-) است.

**نتیجه گیری:** براساس نتایج، میان سطح انتظارات و ادراکات دریافت کنندگان مراقبت های دوران بارداری در زمان پاندمی کوید ۱۹ فاصله وجود دارد. انتظارات گیرندگان خدمات فراتر از ادراکات آنها از وضعیت موجود بوده و هنوز فضای زیادی برای بهبودی و اصلاح به منظور نیل به رضایت گیرندگان خدمات و ارائه خدمات بهداشتی - درمانی مطلوب وجود دارد.

**کلمات کلیدی:** ادراکات، انتظارات، شکاف کیفیت، مراقبت های دوران بارداری، الگوی SERVQUAL