

## بررسی وضعیت رفتار ماما با مراجعین در بیمارستان‌های دولتی

مجری: دکتر نجمه تهرانیان

گروه: علوم پیراپزشکی

سال شروع: ۱۳۹۴

سال پایان: ۱۳۹۶

### چکیده

#### مقدمه

اهمیت تأثیر برقراری روابط بهینه ماما- مراجع در کیفیت ارائه مراقبت مامایی بر کسی پوشیده نیست. عوامل بسیار متعددی در روابط ماما - مددجو تأثیر دارد. در مطالعه حاضر ما به بررسی وضعیت رفتار ماما با مراجعین و رضایت ایشان می‌پردازیم.

#### روش‌شناسی

مطالعه ترکیبی از مرور سیستماتیک، کیفی، مقطعی و درنهایت توصیفی تحلیلی است. در مرحله اول از مرور سیستماتیک متون و پایگاه‌ها ۷۹ مورد مقاله فارسی و ۳۲ مقاله انگلیسی یافت شد که از این بین ۲۱ مورد مقاله فارسی و ۱۰ مورد مقاله انگلیسی که کاملاً مرتبط با موضوع مدنظر بودند، انتخاب شدند و پس از بررسی عمیق متون درنهایت ۵ فاکتور مؤثر در روابط ماما با مراجع شامل؛ فاکتورهای اخلاقی، روانی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی شناسایی گردید و این فاکتورها در مرحله دوم در یک مطالعه کیفی در قالب مصاحبه نیمه ساختاریافته در اختیار صاحب‌نظران حوزه‌های یادشده قرار گرفت (۵ ماما و ۵ متخصص مربوط به حوزه‌های مذکور) که پس از کدگذاری و تقسیم‌بندی آیتم‌ها برای هر حوزه یک چک‌لیست تهیه گردید و در مرحله سوم ما این چک‌لیست‌ها را در مطالعه مقطعی برای جمع‌آوری نظرات ۳۰ نفر از صاحب‌نظران رشته مامایی استفاده کردیم. پس از بررسی نتایج نظرسنجی، آیتم‌هایی که از نظر ایشان کمترین امتیاز را کسب نمودند از چک‌لیست نهایی حذف شدند و برای مرحله نهایی مطالعه (توصیفی - تحلیلی) سؤالات ۵ حوزه در یک چک‌لیست واحد ادغام گردید و همه سؤالات در چک‌لیست نهایی به دو بخش کلی وضعیت بیمارستان و عملکرد ماما (هرکدام ۲۰ سؤال) تقسیم گردید. ما چک‌لیست نهایی را برای ۵۰ ماما به شکل تصادفی ساده از سه بیمارستان در دسترس استفاده کردیم و برای هر ماما رضایتمندی لیکرت ۸ مادر موردسنجش قرار گرفت و پس از جمع‌آوری داده‌ها از نرم‌افزار spss برای تجزیه و تحلیل داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

#### یافته‌ها

در بخش مرور سیستماتیک تحقیق فاکتورهای اصلی تأثیرگذار بر روابط ماما با مراجع در ۵ حوزه اصلی شناسایی شدند (فاکتورهای اخلاقی، روانی، اقتصادی، اجتماعی، و فرهنگی) و در مطالعه کیفی فاکتورهای عمده در حوزه‌های مربوطه پس از مصاحبه و کدگذاری در حوزه اقتصادی شامل (حقوق و مزایا، تشویق‌های مالی، تجهیزات و ساختار کلی بیمارستان)، در حوزه فرهنگی (قومیت و بومی بودن، عرف ظاهر و آراستگی، حمایت از فقرا و حمایت از زنان)، حوزه اجتماعی (جایگاه حرفه مامایی، تکریم هویت حرفه‌ای، استقلال حرفه‌ای، حمایت سازمانی حرفه‌ای و روابط با حرفه‌های موازی)، حوزه اخلاقی (رعایت کلی کدهای اخلاقی

بین‌المللی حرفه‌مآمایی و وجود قوانین نظارتی بر عملکرد حرفه‌ای) و حوزه روانی (رضایت‌مندی شغلی، فاکتورهای محیطی مؤثر بر روان، سلامت جسمی، نسبت ماما به مراجع) به دست آمد و پس از نظر سنجی‌های مکرر با صاحب‌نظران در قالب ۵ چک‌لیست قرار گرفت و در قالب مطالعه مقطعی نتایج حاصله به شامل موارد؛ فاکتورهای حوزه اخلاق با بیشترین میانگین؛  $4,99 \pm 33,62$  و پس‌از آن فاکتورهای روان ( $9,24 \pm 64,66$ )، اجتماعی ( $9,16 \pm 61,6$ )، اقتصادی ( $9,86 \pm 62,66$ )، فرهنگی ( $13,36 \pm 53,66$ ) بود که بالاترین میانگین‌ها را کسب کردند.

در مرحله نهایی مطالعه ۵۶٪ نمونه‌ها (ماماها و مادران) از بیمارستان جنرال (A)، ۱۶٪ از بیمارستان تأمین اجتماعی (B) و ۲۸٪ از بیمارستان تخصصی زنان و مآمایی (C) به دست آمد؛ میانگین کل رضایت‌مندی مادران در سه بیمارستان ( $26,98 \pm 7,2$  از ۴۰ نمره مجموع ۸ امتیاز مادر)؛ در بیمارستان (A) ( $6,25 \pm 30,21$ )، در بیمارستان (B) ( $8,4 \pm 26$ ) و در بیمارستان (C) ( $3,95 \pm 21,07$ ) که نشان‌دهنده بالاتر بودن رضایت‌مندی مادران بیمارستان A از مآمای خود بود و میانگین سؤالات عملکرد ماماها در سه بیمارستان ( $4,19 \pm 14,18$  از ۲۰ امتیاز)؛ در بیمارستان (A) ( $4,45 \pm 15,5$ )، در بیمارستان (B) ( $3,69 \pm 13,75$ ) و در بیمارستان (C) ( $2,75 \pm 11,78$ ) که نشان داد امتیاز عملکرد ماماها در بیمارستان A بیشتر از دو بیمارستان دیگر بود و میانگین کل وضعیت بیمارستان ( $2,72 \pm 10,39$ )؛ در بیمارستان (A) ( $2,72 \pm 10,39$ )، در بیمارستان (B) ( $7 \pm 13,75$ ) و در بیمارستان (C) ( $0,39 \pm 11$ ) که نشان داد امتیاز عملکرد ماماها در بیمارستان B بیشتر از دو بیمارستان دیگر بود.

آزمون کای دو نشان‌دهنده ارتباط معنی‌دار بین عملکرد ماما در هر ۵ حوزه مورد مطالعه و رضایت‌مندی مادران بود ( $P < 0,001$ ) ولی آزمون مذکور ارتباط معنی‌داری را بین رضایت مادران از عملکرد مآمای خود با وضعیت بیمارستان نشان نداد ( $P > 0,55$ ) و همچنین ارتباط معنی‌داری بین وضعیت بیمارستان با عملکرد ماماها توسط این آزمون به دست نیامد ( $P > 0,44$ ).

در نهایت مقایسه ۵ حوزه مورد بررسی در مطالعه توسط آزمون رگرسیون چند متغیره از نظر تأثیر بر رضایت مادران نشان‌دهنده تأثیر بالاتر فاکتورهای اخلاقی بر رضایت مادران در بیمارستان بود ( $P > 0,001$ ).

### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به یافته‌های پژوهش تأثیر فاکتورهای مربوط به ۵ حوزه اخلاقی، روانی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی بر روابط ماما و مراجع و همچنین رضایت مادر از عملکرد مآمای خود محرز است ولی از میان فاکتورهای مذکور تأثیر اخلاق و فاکتورهای مرتبط با آن بسیار معنی‌دار بوده که خود می‌تواند دلیلی برای توجه بیشتر به این حوزه در دانشگاه‌ها و مراکز درمانی باشد. اهمیت بیشتر به آموزش اخلاق و برگزاری کارگاه‌های اصول اخلاق حرفه‌ای در بیمارستان‌ها و ارزیابی‌های مکرر توسط مادران و اعلام نتایج به خود ماماها می‌تواند در بهبود روابط ماما با مددجویان مؤثر باشد.

**کلیدواژه:** رفتار، ماما، مراجعین، بیمارستان‌های دولتی، اخلاق.