

### اولویت بندی عوامل موثر بر کیفیت خدمات مامایی در بیمارستان ها

فاطمه میرپارسا<sup>۱\*</sup>، سعیده نارویی<sup>۲</sup>

۱- کارشناسی مامایی و دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، علوم پزشکی تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

mirparsafatemeh76@gmail.com

۲- دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده بهداشت، علوم پزشکی تهران، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

s.narouee2017@gmail.com

نویسنده مسئول: فاطمه میرپارسا

#### چکیده

**زمینه و هدف:** در سال های اخیر مطالعات گسترده ای در زمینه ارائه کیفیت خدمات مامایی در بیمارستان ها در کشورهای توسعه یافته طراحی و انجام شده است که متأسفانه در برخی از کشورهای با منابع کم و با درآمد متوسط بالا مانند ایران مورد غفلت قرار گرفته است. اولویت بندی فرآیندهای مراقبت جزء مهمی از هر تلاش برای بهبود کیفیت مراقبت است، با این حال شناخت عوامل تاثیر گذار بر کیفیت خدمات هم در ایران و هم در سایر کشورها یک چالش است. کیفیت خدمات مامایی به دانش تخصصی ماما و کمک او به ایمنی زنان و نوزادانشان در محیط مراقبت های بهداشتی بستگی دارد. بنابراین، ماماها باید بتوانند به وضوح آنچه را که انجام می دهند، بیان، ارزیابی و اولویت بندی کنند. هدف از این مقاله بررسی مروری تمام عوامل موثر بر کیفیت خدمات مامایی در بیمارستان ها و اولویت بندی مجموعه ملی معیارهای مراقبت کیفیت و شاخص های مرتبط با آن ها می باشد.

**روش:** برای فرآیندهای مراقبت مامایی با جستجوی تمامی مقالات و گزارش های تحقیقاتی منتشر شده پس از سال ۲۰۰۰ در پایگاه های داده PubMed، Scopus، Embase، Google scholar و Cochrane با استفاده از کلیدواژه های کیفیت مامایی، کیفیت خدمات مامایی، بیمارستان، مراقبت های مامایی انجام شد.



**یافته ها :** نتایج حاصل از مرور مطالعات حاکی از چالش های متعددی در رابطه با پژوهش اولویت بندی عوامل موثر بر کیفیت خدمات مامایی بود. که شامل فقدان زیرساخت ها و تدارکات سیستم های پشتیبانی مانند آموزش ، توسعه حرفه ای ، نظارت حمایتی، راهنمایی و برنامه ریزی جهت نیروی کار ، نیازهای آموزشی کم ، ناامنی و دورافتادگی جغرافیایی ، عدم به رسمیت شناختن ماما می باشد.

**نتیجه گیری :** قابل توجه است که شناخت و توسعه ی این مجموعه از عوامل و شاخص های فرآیندی برای مراقبت مامایی فرصتی برای اندازه گیری ایمنی و کیفیت مراقبت های مامایی در ایران و انطباق بین المللی فراهم می کند. نتایج این مطالعه مروری باید با ارزیابی دقیق تأثیر مجموعه جدید عوامل بر فرآیندهای مراقبت مامایی دنبال شود.

**کلمات کلیدی:** کیفیت خدمات مامایی، مامایی، مراقبت های مامایی

### مقدمه

دسترسی به خدمات بیمارستانی و بهبود کیفیت ، تنها راه کاهش مرگ و میر مادران ذکر شده اند. (۸) کیفیت مراقبت یکی از پارامترهای اساسی در گفتمان در حال تحول پیرامون برنامه توسعه پس از توسعه توسعه هزاره توسعه است. (۱۰) کیفیت مراقبت های مامایی و به ویژه کمک ماماها به ایمنی زنان و نوزادانشان ؛ مستلزم آن است که ماماها بتوانند آنچه را که انجام می دهند به وضوح بیان و اندازه گیری کنند ، یعنی مراقبت های بالینی مامایی ، چرا که ماماها نماینده بزرگترین گروه از متخصصان مراقبت های بهداشتی در مراقبت از زنان و نوزادان هستند (۲). هر روز حدود ۸۱۰ زن به دلایل مرتبط با بارداری جان خود را از دست می دهند که بیشتر آنها قابل پیشگیری هستند و در کشورهای کم درآمد و متوسط اتفاق می افتد. علاوه بر این، بسیاری از زنانی که زنده می مانند از پیامدهای منفی بارداری و فرزندآوری رنج می برند و ممکن است ناتوانی های طولانی مدت را تجربه کنند؛ در کشورهای توسعه یافته ، از طرفی با توجه به خدمات باکیفیت و رایگان مامایی، نقش درخشان ماماها در زایمان مراقبت و نظارت بهتر بر سیستم ارجاع دارند (۵). یکی از راه هایی که می تواند مرگ و میر و ناتوانی مادران را کاهش دهد ، جلوگیری از مداخله غیرضروری زایمان از طریق بهبود مراکز خدمات قبل از زایمان و ارائه خدمات با کیفیت بالا و در دسترس برای زنان باردار است. (۵) کیفیت مراقبت ارائه شده در طول زایمان یک عامل تعیین کننده حیاتی برای افزایش استفاده از خدمات و پیشگیری از مرگ و میر مادران و عوارض است (۷). برطبق تعریف سازمان بهداشت جهانی ، ماما فردی است که مراقبت های مامایی ارائه می دهد و به طور خاص در زمینه مراقبت در زمینه زایمان طبیعی آموزش می بیند ، که آموزشی مقرون به صرفه و با تمرکز بر نیاز زنان و نوزادان آنهاست و شمار زیادی در بسیاری از کشورهای در حال توسعه در جامعه ، مراکز بهداشت و بیمارستان ها انجام وظیفه می کنند. که فعالیت آنها با نظام مراقبتهای بهداشتی اولیه در ایران نیز مطابقت دارد. (۸) مدل های مختلف بهبود کیفیت برای ارزیابی کیفیت از دیدگاه کاربران و همچنین از دیدگاه ارائه دهندگان استفاده شده است (۷). سازمان بهداشت جهانی پیشنهاد می کند که در هنگام نظارت و ارزیابی مراقبت ها ، استفاده از