

ارزیابی فرایند مراقبت های دوران بارداری بر اساس الگوی دونابدین در مراکز جامع سلامت شهر همدان

زهرا جدیدی^۱، مریم عباسعلی زاده^۱، سیده زهرا معصومی^۲، فریده کاظمی^۳، پریسا پارسا^۴

۱. کارشناسی ارشد مشاوره در مامایی، گروه مامایی و بهداشت باروری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.

۲. دانشیار، گروه مامایی و بهداشت باروری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.

۳. استادیار، گروه مامایی و بهداشت باروری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.

۴. گروه مامایی و بهداشت باروری، دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.

توسعه پرستاری در سلامت / دوره سیزدهم / شماره ۱ / بهار ۱۴۰۱

چکیده

زمینه و هدف: گسترده ترین مدل مورد استفاده در ارزیابی کیفیت مراقبت های بهداشتی، ارزشیابی خدمات در حیطه ساختار، فرآیند و پیامد بر مبنای الگوی دونابدین می باشد. در این تحقیق با تاکید بر نقش مراقبت های دوران بارداری بر بهبود سلامت مادران به بررسی الگوی دونابدین پرداخته شده است.

مواد و روش ها: این مطالعه مقطعی در سال ۱۳۹۸ بر روی ۳۲۰ مادر باردار انجام شد. ابزارهای مورد استفاده شامل پرسشنامه اطلاعات دموگرافیک ماما و خدمت گیرنده، پرسشنامه ساختار مراقبت، عملکرد تکنیکی، رضایتمندی و تعامل بین فردی بود. داده ها پس از جمع آوری با نرم افزار *spss-16* آنالیز شد و سطح معنی داری ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

یافته ها: در این مطالعه میانگین نمرات ساختار مراقبت در حد مطلوب بود. عملکرد ماما با میانگین نمره $4/89 \pm 21/19$ از سطح مطلوبی برخوردار نبود. بیشترین میزان رضایتمندی مراجعان از نحوه ارائه خدمات در زمینه مشاوره و مراقبت با میانگین نمره $6/10 \pm 3/8$ و کمترین میزان در زمینه آموزش های دریافت شده با میانگین نمره $5/10 \pm 15/60$ بوده است. در بخش تعامل بین فردی میانگین نمره مهارت های ارتباطی $1/15 \pm 27/80$ و مهارت کلامی $2/46 \pm 19/25$ بود که در سطح مطلوبی می باشد، ولی در مهارت غیر کلامی، مهارت گوش دادن فعال و در بعد حفظ حریم خصوصی سطح متوسطی بدست آمد.

نتیجه گیری: با توجه به نتایج بدست آمده، اصلاح توزیع نیروهای مامایی و آموزش آنان در زمینه اهمیت ارائه استاندارد مراقبت ها و آموزش مهارت های ارتباطی می تواند باعث افزایش کیفیت مراقبت ها در تمامی ابعاد شود.

واژگان کلیدی: مراقبت، بارداری، الگوی دونابدین

آدرس مکاتبه: دانشکده پرستاری و مامایی، دانشگاه علوم پزشکی همدان

Email: zahramid2001@gmail.com

مقدمه

مراقبت های بارداری از مباحث اصلی بهداشت جامعه و یکی از برنامه های بهداشت مادر و کودک و همچنین یک شاخص مهم بهداشتی است که کیفیت آن با شاخص میزان مرگ و میر نوزادان مرتبط است. از این رو مراقبت های دوران بارداری یکی از شاخص های مهم طب پیشگیری محسوب می شود و هدف اصلی از ارائه آن، تولد نوزادی سالم بدون به خطر انداختن سلامت مادر است (۱). کیفیت مراقبت های دوران بارداری عبارت از نحوه ارائه مراقبت ها در مقایسه با استانداردهای پایه گذاری شده جهانی است (۲). کاهش مرگ و میر مادران در سراسر جهان به کمتر از هفتاد، به ازای هر یکصد هزار تولد زنده پنجمین هدف توسعه پایدار تا سال ۲۰۳۰ می باشد (۳). ارتقای سلامت مادران نیازمند ارائه خدمات موثر و مناسب برای تمام مادران باردار است (۴). با توجه به اینکه مرگ مادر باردار جزء مرگ های قابل پیشگیری و غیر قابل قبول محسوب می شود، لذا می توان از طریق تقویت مراکز خدمت رسانی بهداشتی قبل از تولد، از اکثر مرگ و میرهای مادری پیشگیری کرد (۵). ارزیابی کیفیت، چگونگی اجرای برنامه های بهداشتی و درمانی را نشان می دهد و نارسایی های برنامه ها را نیز مشخص می کند تا بتوان نسبت به حل ریشه های مشکلات اقدام کرد (۶). کیفیت مناسب، به عنوان یک اولویت در نظام بهداشتی درمانی مطرح می باشد، به گونه ای که در اکثر کشورها، درجه بندی و اعتباربخشی بیمارستان ها، وابسته به مراقبت ها و کیفیت آنها می باشد (۷). ارزیابی کیفیت به هر شیوه و با هر منطقی، از طریق گردآوری داده ها و تحلیل آنها صورت می گیرد. برای ارزیابی کیفیت مراقبت های بهداشتی و درمانی، روش ها و الگوهای متفاوتی وجود دارد (۸). گسترده ترین مدل مورد استفاده در سنجش و ارزیابی کیفیت مراقبت های بهداشتی، ارزشیابی خدمات در حیطه ساختار، فرآیند و پیامد می باشد (۹). این الگو در سال ۱۹۹۶ توسط دونابدین (Donabedian) معرفی شد. بر اساس این الگو، مسیر ارزیابی کیفیت مراقبت، از ساختار (داشتن اشیاء و لوازم درست) شروع شده، سپس به طرف فرآیند (انجام کارهای صحیح) حرکت کرده و سرانجام

در پیامد (انجام کارهای صحیح رخ داده شده) ختم می شود. بر اساس مدل دونابدین، ساختار به معنای زمینه ای است که خدمات در آن ارائه می شود، فرآیند به معنای روند دادن و گرفتن خدمات است و پیامد، به معنای تأثیر خدمات بر وضعیت سلامت بیماران و مردم است.

در این مدل، بُعد فرآیند به بررسی عملکرد مراقبین بهداشتی و نحوه ارتباط آنان با مراجعین که در ارائه مراقبت های بهداشتی و درمانی مناسب، مؤثر است اختصاص دارد (۱۰). در ارزیابی فرآیند، فعالیت های انجام شده توسط کارکنان و چگونگی انجام آنها بر اساس دستورالعمل ها و استانداردها، مورد بررسی قرار می گیرد (۱۰، ۱۱). فرآیند با فرض تأمین حداقل ساختار مناسب، عنصر اساسی در تضمین کیفیت است. حتی اگر ارتباط علی و معلولی بین فرآیندهای ارائه مراقبت و نتایج نهایی آنها بی ثبات باشد، توجه مستمر به فرآیند، باعث دستیابی به نتایج مطلوب می شود (۱۰). هم اکنون در مراکز جامع سلامت ایران مراقبت های دوران بارداری با توجه اندک به سه بعد ساختار، فرآیند و پیامد انجام می گیرد. که توجه به ابعاد مذکور در ارائه خدمات بهتر و موثرتر به زنان باردار کاملاً لازم و ضروری می باشد. مطالعات نیز نشان داده اند که اجرای فرآیند صحیح، منجر به نتایج مطلوب و رضایت بخش می شود. ارائه خدمت با کیفیت بالا، نیازمند مهارت بالای کارکنان و صرف وقت و دقت در ارائه خدمت است. کیفیت پایین عملکرد ارائه دهندگان خدمات بهداشتی نیز با نامطلوب کردن خدمات ارائه شده، نارضایتی مردم را به همراه خواهد داشت (۱۲).

پس می توان گفت که کارکنان، کلید موفقیت برنامه های ارتقاء مستمر کیفیت می باشند. اگر چه کارکنان، سهم بسیار اندکی در مشکلات مربوط به کیفیت دارند، ولی نقش بسزایی در ارتقاء کیفیت مراقبت ها ایفا می کنند. کارکنان، مراقبت ها را انجام می دهند، بنابراین درگیری و مشارکت آنان برای تحقق ارتقاء کیفیت، امری حیاتی است (۱۳).

فرآیند مراقبت شامل دو جزء عملکرد تکنیکی و تعاملات بین فردی می باشد (۱۴). بخش عملکرد تکنیکی، شامل کاربرد پزشکی بالینی در حل و رفع یک مسئله و مشکل ایجاد شده برای سلامتی (۱۵) و بخش تعامل بین فردی، تعامل بین

مراجعه و پرسنل بهداشتی را بیان می کند. تعامل بین فردی شامل نحوه ارتباطات و توانایی ساختن یک رابطه صحیح و درک و همدلی با بیمار می باشد و موفقیت در ارائه یک تکنیک مطلوب، مشروط به برقراری یک تعامل خوب بین پرسنل بهداشتی و متقاضی دریافت خدمت می باشد (۱۶). نتایج بسیاری از مطالعات نشان می دهد که در مناطق مختلف دنیا و از جمله کشور ایران کیفیت ارائه خدمات مراقبت های دوران بارداری نامطلوب است. لذا در این تحقیق با تاکید بر نقش مراقبت های دوران بارداری بر بهبود سلامت مادران به بررسی الگوی دونابدین پرداخته شد تا به این ترتیب بتوانیم همگام با تلاش های جهانی و در راستای بهبود سلامت جامعه در کشور خود سلامت مادران را ارتقا دهیم.

مواد و روش ها

این مطالعه یک پژوهش توصیفی از نوع توصیفی-مقطعی بود که در سال ۱۳۹۸ بر روی ۳۲۰ نفر از زنان باردار مراجعه کننده به ۱۶ مرکز جامع سلامت شهری منتخب در شهر همدان انجام شد. برای محاسبه حجم نمونه از اطلاعات مطالعه ناهید جهانی شورا و همکاران استفاده شد (۱۷). با در نظر گرفتن واریانس ۸/۷ و میزان خطای ۱ و ۱۰٪ ریزش، حجم نمونه بر اساس فرمول زیر ۳۲۰ نفر محاسبه شد.

$$n = \frac{Z^2 \cdot 1 - \alpha / 2^2 \times \delta^2}{d^2}$$

برای انجام نمونه گیری پس از تقسیم شهر همدان به ۸ منطقه جغرافیایی، از هر منطقه ۲ مرکز انتخاب شد (در مجموع ۱۶ مرکز) و در مراکز نمونه گیری بصورت تصادفی ساده انجام شد. معیارهای ورود به مطالعه شامل ایرانی و ساکن شهر همدان بودن، سن ۴۹-۱۵ سال، باردار بودن، مراجعه به مراکز بهداشتی درمانی جهت دریافت مشاوره و مراقبت های بارداری، فارسی زبان بودن، داشتن سواد خواندن و نوشتن و برخورداری از سلامت جسمی و روحی بود. معیارهای خروج از مطالعه شامل: مرتبط بودن شغل و رشته تحصیلی خود و همسر و یا بستگان درجه یک با بهداشت و درمان،

ابتلاء به بیماری روانپزشکی و مصرف داروهای مؤثر بر روان در حال یا گذشته بود.

ابزار مورد استفاده در این مطالعه، شامل پرسشنامه مشخصات عامل ارائه خدمت (ماما) و خدمت گیرنده، پرسشنامه ساختار مراقبت، پرسشنامه عملکرد تکنیکی و پرسشنامه رضایتمندی و پرسشنامه تعامل بین فردی بود. پرسشنامه ساختار مراقبت شامل ۵۰ سوال در ۳ بخش زیرساخت های مادی، انسانی و دسترسی به خدمات است. حداقل و حداکثر نمره این پرسشنامه به ترتیب ۰ و ۵۰ بوده است. پرسشنامه عملکرد تکنیکی شامل ۱۹ سوال است که عملکرد ارائه دهنده خدمت را بصورت لیکرت چهار درجه ای با چهار گزینه "انجام شد"، "تا حدودی انجام شد"، "انجام نشد" و "موردی ندارد" ارزیابی می کند. حداقل و حداکثر نمره در این پرسشنامه به ترتیب ۱۹ و ۷۶ می باشد. در این پرسشنامه جامعه مورد مطالعه ماماها بودند که نظارت آنان توسط پژوهشگران و به شکل غیر مستقیم صورت گرفت. پرسشنامه رضایتمندی نیز شامل ۳۴ سوال در ۴ بخش رضایت از ساختار مراقبت (حداقل نمره ۱۲ و حداکثر ۳۶)، مشاوره و مراقبت (حداقل نمره ۶ و حداکثر ۶۰)، آموزش های دریافت شده (حداقل نمره ۱۰ و حداکثر ۳۰) و عملکرد پزشک (حداقل نمره ۱۰ و حداکثر ۵۰) است. پرسشنامه تعامل بین فردی شامل ۱۹ سوال در چهار بخش مهارت کلامی، مهارت غیر کلامی، گوش دادن فعال، حفظ حریم خصوصی است که مهارت های برقراری ارتباط را بصورت لیکرت چهار درجه ای و با چهار گزینه "انجام شد"، "تا حدودی انجام شد"، "انجام نشد" و "موردی ندارد" ارزیابی می کند. جهت تعیین روایی محتوای ابزار مورد

استفاده، کلیه پرسشنامه ها توسط ۱۰ نفر از اعضای هیئت علمی دانشکده پرستاری و مامایی همدان بررسی و اعتبار محتوا آن مورد تأیید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه های عملکرد تکنیکی، رضایتمندی بیماران، ساختار مراقبت و تعامل بین فردی در مطالعات قبلی مورد تأیید قرار گرفته است (۱۹، ۱۸). و در مطالعه ما هم این پرسشنامه ها دارای پایایی مناسبی بوده اند. داده ها پس از گردآوری با نرم افزار SPSS-16 و سطح

اطمینان ۹۵ درصد مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. میزان p کمتر از ۰/۰۵ معنی دار در نظر گرفته شد.

یافته ها

در این مطالعه ۳۲۰ زن باردار مورد بررسی قرار گرفتند. میانگین سنی زنان شرکت کننده در پژوهش $28/06 \pm 5/46$ سال بود. برخی از اطلاعات دموگرافیک مادران شرکت کننده بصورت خلاصه در جدول (۱) ارائه شده است.

جدول (۱) - برخی از اطلاعات دموگرافیک مادران باردار

متغیر	تعداد (درصد)
تعداد بارداری	۱ (۳۹/۴)
	۲ (۳۹/۷)
	≥ 3 (۲۰/۹)
تحصیلات	ابتدایی (۱۳/۱)
	متوسطه (۲۵/۶)
	دیپلم (۳۹/۷)
	دانشگاهی (۲۱/۶)
شغل	خانه دار (۹۴/۱)
	شغل آزاد (۲/۸)
	کارمند (۳/۱)
وضعیت بیمه	بله (۷۳/۸)
	خیر (۲۶/۳)
محل سکونت	روستا (۱/۹)
	شهر (۹۸/۱)

تمامی پرسنل ارائه دهنده مراقبت های بارداری ماما با میانگین سنی $37/00 \pm 6/86$ سال بودند که برخی از اطلاعات شغلی آنها بصورت خلاصه در جدول (۲) ارائه شده است.

جدول (۲) - برخی از مشخصات ماماهاى شاغل در مراکز بهداشتی

متغیر	(در صد) تعداد
تحصیلات	فوق لیسانس ۱ (۶/۳)
	کارشناس ۱۲ (۷۵/۰)
	کاردان ۳ (۱۸/۷)
نوع استخدام	رسمی ۱۰ (۶۲/۵)
	شرکتی ۶ (۳۷/۵)
سابقه شرکت در بازآموزی مراقبت باردار در سال گذشته	بلی ۱۲ (۷۵/۰)
	خیر ۴ (۲۵/۰)
منبع مورد مطالعه ماماها جهت ارائه مراقبت به زنان باردار	بوکلت مراقبت های ادغام یافته ۱۵ (۹۳/۷)
	پمفلت آموزشی ۱ (۶/۳)
داشتن مسئولیت دیگری در محل کار	بله ۳ (۱۸/۷)
	خیر ۱۳ (۸۱/۳)
سابقه آموزش در زمینه مهارت برقراری ارتباط با مراجعین	بله ۱۳ (۸۱/۳)
	خیر ۳ (۱۸/۷)

۵/۳۱ بوده که در سطح مطلوب می باشد، اما زیرساخت های انسانی با میانگین نمره $1/68 \pm 3/94$ مطلوب نبوده است (جدول ۳).

نتایج مطالعه در زمینه زیر ساخت ها نشان داد میانگین نمره زیرساخت های فیزیکی مراکز بهداشتی $0/35 \pm 8$ ، تجهیزات موجود در واحد مامایی $2/45 \pm 16/38$ ، دسترسی به خدمات $1/15 \pm 6/06$ و تجهیزات موجود در فضای انتظار $0/92 \pm$

جدول (۳) - توصیف وضعیت ساختار مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی

متغیر	میانگین $\pm$ انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره
زیر ساخت های فیزیکی مرکز بهداشتی	$8/00 \pm 0/35$	۷	۹
تجهیزات موجود در فضای انتظار	$5/31 \pm 0/92$	۴	۷
تجهیزات موجود در واحد مامایی	$16/38 \pm 2/45$	۷	۱۸
زیر ساخت های انسانی مرکز بهداشتی	$3/94 \pm 1/68$	۲	۱۰
دسترسی به خدمات	$6/06 \pm 1/15$	۳	۸

بر اساس نتایج مطالعه، عملکرد ارائه دهندگان خدمت با میانگین نمره $4/89 \pm 21/19$ در سطح مطلوب نبوده است. درخصوص بخش تعامل بین فردی مهارت کلامی در سطح مطلوب، و مهارت غیر کلامی، گوش دادن فعال و حفظ حریم خصوصی سطح متوسطی داشت (جدول ۴).

جدول (۴) - میانگین و انحراف معیار نمره کلی فرایند مراقبت های بارداری در مراکز بهداشتی همدان

متغیر	میانگین $\pm$ انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره
میانگین نمره کلی فرایند مراقبت	$6/08 \pm 49/00$	۳۵	۷۲
میانگین نمره بخش عملکرد تکنیکی فرایند مراقبت	$4/88 \pm 21/18$	۱۰	۴۴
میانگین نمره بخش تعامل بین فردی فرایند مراقبت	$3/49 \pm 27/81$	۲۲	۳۳

نتایج مطالعه نشان داد بیشترین میزان رضایتمندی گیرندگان خدمت از نحوه ارائه خدمات در زمینه مشاوره و مراقبت با میانگین نمره $38/8 \pm 6/10$ و کمترین میزان در زمینه آموزش های دریافت شده با میانگین نمره $15/60 \pm 5/10$ بوده است (جدول ۵).

جدول (۵) - توصیف میزان رضایتمندی گیرندگان خدمت از نحوه ارائه خدمات

متغیر	میانگین $\pm$ انحراف معیار	حداقل نمره	حداکثر نمره
رضایت از ساختار مراقبت	$16/88 \pm 2/80$	۱۰	۳۰
رضایت از مشاوره و مراقبت	$38/80 \pm 6/10$	۱۲	۴۸
رضایت از آموزش های دریافت شده	$15/60 \pm 5/10$	۷	۴۱
رضایت از پزشک	$27/85 \pm 7/08$	۴	۴۰

نتایج مطالعه نشان داد گذراندن دوره های باز آموزی توسط پرسنل بصورت معناداری با رضایتمندی مراجعین از ساختار مراقبت، مشاوره و مراقبت، آموزش های دریافت شده و عملکرد پزشک همراه است (جدول ۶).

جدول (۶) - مقایسه میزان رضایتمندی گیرندگان خدمت از نحوه ارائه خدمات براساس سابقه وضعیت بازآموزی سال گذشته ارائه دهندگان خدمت

متغیر	رضایت از ساختار مراقبت	رضایت از مشاوره و مراقبت	رضایت از آموزش های دریافت شده	رضایت از پزشک
	میانگین $\pm$ انحراف معیار	میانگین $\pm$ انحراف معیار	میانگین $\pm$ انحراف معیار	میانگین $\pm$ انحراف معیار
بازآموزی گذرانده	۱۷/۰۶ $\pm$ ۲/۷۸	۳۹/۴۱ $\pm$ ۵/۷۰	۱۶/۹۱ $\pm$ ۴/۹۶	۲۸/۴۲ $\pm$ ۷/۳۵
بازآموزی نگذرانده	۱۶/۳۱ $\pm$ ۲/۷۹	۳۶/۹۵ $\pm$ ۶/۸۶	۱۵/۱۵ $\pm$ ۵/۰۷	۲۶/۵۰ $\pm$ ۷/۵۱
آماره آزمون	۲/۰۹	۳/۱۷	-۲/۶۹	۲/۰۲
<i>p-value</i>	۰/۰۳	۰/۰۰۲	۰/۰۰۷	۰/۰۴

همچنین طبق نتایج بدست آمده نحوه عملکرد ارائه دهندگان خدمت با گذراندن دوره بازآموزی نسبت به ارائه دهندگان خدمات بدون گذراندن دوره بازآموزی مطلوب تر بوده است ولی این تفاوت از نظر آماری معنادار نبود (جدول ۷).

جدول (۷) - مقایسه عملکرد ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی براساس سابقه وضعیت بازآموزی سال گذشته ارائه دهندگان خدمت

متغیر	عملکرد ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی
	میانگین $\pm$ انحراف معیار
بازآموزی گذرانده	۲۲/۳۴ $\pm$ ۱۹/۹۸
بازآموزی نگذرانده	۲۱/۴۷ $\pm$ ۵/۳۹
آماره آزمون	۰/۳۸
<i>p-value</i>	۰/۷۰

بحث

مراقبت های نامطلوب دوران بارداری منجر به افزایش مواردی چون زایمان زودرس، تولد کودکان با وزن کم هنگام تولد و مرگ و میر مادر و نوزاد می گردد (۲۰). برخی از مطالعات، کفایت مراقبت های قبل از تولد را بر اساس زمان و تعداد مراقبت ها تعیین می کنند و توجهی به محتوای خدمات ندارند. در صورتی که محتوای یک ویزیت قبل از تولد به همان درجه تعداد و دفعات مراقبت اهمیت دارد. البته کم بودن تحقیقات

کیفی در این زمینه، احتمالاً ناشی از فقدان معیارهای واحد و استاندارد که قابلیت اشتراک در بین کشورها را داشته باشد، ناشی می گردد (۲۱، ۲۲).

نتایج مطالعه حاضر نشان داد زیرساخت های فیزیکی مراکز بهداشتی و درمانی، تجهیزات موجود در فضای انتظار، تجهیزات موجود در اتاق مامایی و دسترسی به خدمات در سطح مطلوب می باشد، در حالی که زیرساخت های انسانی

مطلوب نبوده است. بدلیل عدم ارزیابی ابعاد مختلف ساختار مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی و درمانی، مقایسه مطالعه حاضر با اکثر مطالعات قبلی امکان پذیر نبود. در مطالعه ویزواری و همکاران (۲۰۱۸) که جهت بررسی فرایند مراقبت مدیریت شده بارداری بر اساس الگوی دونابدین در شهرستان گرگان انجام شد نیز نمره کلی کیفیت ساختار مراکز بهداشتی و درمانی مطلوب گزارش شده بود. در بخش زیرساخت های فیزیکی، تجهیزات فضای انتظار و زیرساخت های انسانی نمرات بدست آمده زیر حد متوسط بود. اما در بخش تجهیزات مامایی و دسترسی به خدمات نمرات در حد متوسط بود (۱۹). این نتایج همسو می تواند به علت استفاده هر دو مطالعه از ابزار یکسان باشد. در مطالعه سیمبر و همکاران (۲۰۱۳) که جهت بررسی کیفیت مراقبت های دوران بارداری در مراکز بهداشتی درمانی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی انجام شد نیز کیفیت ساختار، تجهیزات و محیط فیزیکی مراکز بهداشتی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی را مطلوب و رضایت بخش توصیف کردند هرچند که در این مطالعه ساختار منابع انسانی و سازمانی مورد بررسی قرار نگرفته بود (۹). که می تواند به علت استفاده از ابزار متفاوت در این مطالعه باشد. در مطالعه مشابهی که در خصوص کیفیت مراقبت های پره ناتال در مراکز زامبیا انجام شد، تنها ۳٪ مراکز از ساختار مراقبتی مطلوبی برخوردار بودند و فقدان منابع انسانی ماهر و همچنین تجهیزات ضروری، علل اصلی کاهش کیفیت ساختار مراکز بهداشتی درمانی بودند (۲۳). نتایج این مطالعات تطابقی با نتیجه مطالعه حاضر داشت که می تواند به علت فقر اقتصادی حاکم بر این کشورها و ابزارهای متفاوت به کار رفته باشد. در مطالعه حکاری و همکاران (۲۰۱۲) (۲۴) و غفاری دارابی و همکاران (۲۰۱۵) (۲۵) نیز نمره کیفیت ساختار مراکز به ترتیب ۲۷/۷۸٪ و ۷۲/۲۲٪ گزارش شده بود که هم جهت با مطالعه حاضر نبود.

نتایج مطالعه در خصوص عملکرد تکنیکی ماماها نشان داد عملکرد ارائه دهندگان خدمت در سطح مطلوب نبوده است. بررسی های متعددی نیز بیانگر نامطلوب بودن عملکرد ارائه دهندگان مراقبت های بارداری بوده است که با نتایج این مطالعه همخوانی دارد. فرخی و همکاران (۲۰۰۹) نیز در پژوهشی جهت بررسی کیفیت مراقبت های بارداری عملکرد

کارکنان مراکز بهداشتی درمانی را در حد متوسط گزارش کردند (۲۶). در مطالعه سرانی و همکاران (۲۰۱۷) نیز که جهت ارزیابی مراقبت های بارداری بر اساس الگوی دونابدین در زابل انجام شد نیز عملکرد ارائه دهندگان خدمت در سطح متوسط گزارش شد (۲۷). در همین راستا نتایج پژوهش ویزواری و همکاران (۲۰۱۸) هم نشان داد که مراکز بهداشتی و درمانی از لحاظ عملکرد کلی و ثبت، مطلوب ولی کار عملی متوسط بود (۱۹) که می تواند نشان دهنده اهمیت دادن بیشتر سیستم بهداشتی به قسمت ثبت مراقبت ها باشد که در واقع موجب غفلت از کار عملی می شود. همچنین سیمبر و همکاران (۲۰۱۳) در مطالعه خود، یکی از دلایل نامطلوب بودن کیفیت مراقبت ها را، نداشتن فرصت کافی ماماها جهت ارائه حمایت روحی و روانی مادران عنوان کردند (۹). نتایج این مطالعات با مطالعه حاضر همخوانی ندارد زیرا در مطالعه حاضر تمامی ارائه دهندگان خدمت عنوان داشته اند که فرصت کافی برای مراقبت از مادران باردار را دارند و همچنین اکثریت آنان (۸۱/۳٪) مسئولیت دیگری در محیط کار ندارند.

در بخش تعامل بین فردی در زمینه مهارت های ارتباط کلی و مهارت کلامی مطلوب، ولی درمهارت غیر کلامی، مهارت گوش دادن فعال و در بعد حفظ حریم خصوصی سطح متوسطی بدست آمد. در مطالعه سردشت و همکاران (۲۰۱۵) نتایج در بخش تعامل بین فردی برقرار شده بین مراقبین بهداشتی و مراجعین در ۹۰/۶ درصد و در سطح متوسط بوده است (۲۸). در مطالعه ای که در گرگان توسط ویزواری و همکاران (۲۰۱۸) انجام شد، مهارت های ارتباط کلی و مهارت کلامی مطلوب بوده ولی مهارت غیر کلامی متوسط و در مهارت گوش دادن فعال ضعیف و در نهایت در بعد حفظ حریم خصوصی اختلاف در سه حیطه معنی دار نبود (۲۰). در مطالعه اولاداپو و همکاران (۲۰۰۸) نیز اکثریت زنان از تخصص و شایستگی فنی کارکنان رضایت داشتند. ۲/۳ مادران اطلاعات مورد نیاز را دریافت کردند و در ۹۳/۶٪ زنان میزان مراقبت های دریافت شده در حد انتظار بود. ۲/۳ زنان از عدم مشارکت در تصمیم گیری در مورد برنامه ریزی برای زایمان و پیشگیری از بارداری ناراضی بودند. در مجموع این مراقبت ها در هر دو بخش عملکرد تکنیکی و تعامل بین فردی مطلوب گزارش شد (۲۹). در مطالعه سردشت و همکاران (۲۰۱۵) در قسمت تعامل

پژوهشگر بر عملکرد ارائه دهنده خدمت اشاره کرد بدین معنا که این نظارت باید به گونه ای انجام می شد که بر عملکرد ماما تاثیر نگذارد که سعی شد این نظارت تا حد امکان بصورت غیر مستقیم باشد. همچنین در خصوص معاینه پزشک چون پژوهشگران ماما بودند نمی توانستند نحوه معاینه پزشک را مورد ارزیابی قرار دهند. نحوه ارائه خدمات و مراقبت های بهداشتی باروری به کلیه زنان در سنین باروری بر اساس الگوی دونابدین از جمله پیشنهادات برای انجام پژوهش های آتی می باشد.

نتیجه گیری

با توجه به مطالب فوق ارزیابی و نظارت بر عملکرد ماما در خصوص نحوه انجام مراقبت های بارداری توصیه می شود. همچنین برگزاری منظم دوره های بازآموزی، آموزش مهارت های ارتباطی و ایجاد حساسیت در پرسنل جهت انجام بهتر این مراقبت ها ضروری بنظر می رسد.

تشکر و قدردانی

این مقاله منتج از طرح پژوهشی با کد ۹۸۰۲۳۱۱۷۷۱ است که در سال ۱۳۹۸ در دانشگاه علوم پزشکی همدان به تصویب رسید. بدینوسیله از مسئولین محترم دانشکده پرستاری و مامایی، اساتید و ماماها و زنان بارداری که در اجرای این پژوهش ما را یاری کردند، کمال تشکر و قدردانی را داریم.

بین فردی نیز، مطمئن ساختن بیمار در مورد محرمانه ماندن اطلاعات، عدم معرفی ارائه دهنده به گیرنده خدمت، عدم رعایت مهارت غیرکلامی در برقراری ارتباط با مراجع مواردی بودند که در زمان انجام مشاوره و مراقبت کمتر به آن توجه می شد. در زمینه اطلاع رسانی و آگاه کردن مراجعین نسبت به اهمیت مراقبت های قبل از بارداری و انجام آن در مراکز، عملکرد مراکز ضعیف بود (۲۸). در مطالعه سرانی و همکاران (۲۰۱۷) در حیطه تعامل بین فردی اطمینان از محرمانه بودن اطلاعات بیمار، عدم معرفی ارائه دهنده خدمت به مشتری و رعایت نکردن مهارت غیر کلامی در برقراری ارتباط با مشتری در هنگام مشاوره و مراقبت کمتر مورد توجه قرار گرفته بود (۲۷). تفاوت این دو مطالعه با مطالعه حاضر می تواند ناشی از نداشتن فرصت کافی جهت ارائه مراقبت های قبل از بارداری و بارداری یا ناکافی بودن کارگاه های آموزش مشاوره و یا ناشی از صف طولی از مراجعین باشد که در اتاق انتظار، متقاضی دریافت خدمات مامایی می باشند. نتایج مطالعه در خصوص بررسی میزان رضایتمندی گیرندگان خدمت نشان داد بیشترین میزان رضایتمندی از نحوه ارائه خدمات در زمینه مشاوره و کمترین میزان در زمینه آموزش های دریافت شده بوده است. در مطالعه حاضر به میزان رضایت مراجعه کنندگان از مشاوره و آموزش بر حسب نوع استخدام توجه شده است. نتایج مطالعه حاضر نشان می دهد که با افزایش و کاهش سن ارائه دهندگان خدمت عملکرد آنها تغییری نمی کند. در مورد محدودیت های اجرای مطالعه می توان به نحوه نظارت

Reference

1. Weiss SA, Tappen RM, Grimley K. *Essentials of nursing leadership & management*: FA Davis; 2019
2. Sageer R, Kongnyuy E, Adebimpe WO, Omosehin O, Ogunsola EA, Sanni B. Causes and contributory factors of maternal mortality: evidence from maternal and perinatal death surveillance and response in Ogun state, Southwest Nigeria. *BMC pregnancy and childbirth*. 2019;19(1):1-8.
3. Creanga AA. Maternal mortality in the United States: a review of contemporary data and their limitations. *Clinical obstetrics and gynecology*. 2018;61(2):296-306.
4. Ozimek JA, Kilpatrick SJ. Maternal mortality in the twenty-first century. *Obstet Gynecol Clin North Am*. 2018;45(2):175-86.
5. Gleeson H, Calderon A, Swami V, Deighton J, Wolpert M, Edbrooke-Childs J. Systematic review of approaches to using patient experience data for quality improvement in healthcare settings. *BMJ open*. 2016;6(8):e011907.
6. Rios-Zertuche D, Zúñiga-Brenes P, Palmisano E, Hernández B, Schaefer A, Johanns CK, et al. Methods to measure quality of care and quality indicators through health facility surveys in low-and middle-income countries. *International Journal for Quality in Health Care*. 2019;31(3):183-90.
7. Karimi Moonaghi H, Taheri NK, Behnam Vashhani H, Vaghee S, Yavari M. The effect of communication skills training on the quality of nursing care of patients. *Evidence Based Care*. 2013;2(4):37-46.
8. Ciolpan G. Evaluating the quality of health care by assessing patient satisfaction. *CES Working Papers*. 2019;11(4):332-49.
9. Simbar M, Nahidi F, Akbarzadeh A. Quality of antenatal care in health centers affiliated to Shahid Beheshti University of Medical Science. *Article in Persian] Payesh J*. 2013;11(4):529-44.
10. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Quarterly*. 2005;83(4):691.
11. Ameh S, Gómez-Olivé FX, Kahn K, Tollman SM, Klipstein-Grobusch K. Relationships between structure, process and outcome to assess quality of integrated chronic disease management in a rural South African setting: applying a structural equation model. *BMC health services research*. 2017;17(1):1-15.
12. Sonenberg A. Medicaid and state regulation of nurse-midwives: the challenge of data retrieval. *Policy, Politics, & Nursing Practice*. 2010;11(4):253-9.
13. Farrell T, Tomoaia-Cotisel A, Scammon D, Day J, Day R, Magill M. *Care management: Implications for medical practice, health policy, and health services research*. AHRQ Publication. 2015(15-0018).
15. Campbell S, Steiner A, Robison J, Webb D, Raven A, Richards S, et al. Do personal medical services contracts improve quality of care? A multi-method evaluation. *Journal of Health Services Research & Policy*. 2005;10(1):31-9.
16. Zhao Y. *Factors Associated with Inpatient Falls and Injurious Falls in Acute Care Hospitals*: University of Kansas; 2016.
17. Jahani Shourab N, Ghaffari Sardasht F, Jafarnejad F, Esmaili H. Assessment of prenatal care process based on donabedian model in Mashhad health centers. *The Iranian Journal of Obstetrics, Gynecology and Infertility*. 2013;16(53):7-17.
18. Vizvari P. Assessment of Pregnancy Managed Care Process Based on Donabedian Model in Gorgan City in 2016. *Quarterly Journal of Health Breeze*. 2017;2(2):24-8.
19. Vizvari P, Dabbaghi F, Mamoodi G, Sanagoo A. Evaluating the structure of prenatal care using the Donabedian model: a study at health centers in Gorgan, Iran. *Journal of Clinical and Basic Research*. 2018;2(2):24-8.
20. Brar AS, Hedt-Gauthier BL, Hirschhorn LR. Mixed Methods Lot Quality Assurance Sampling: A novel, rapid methodology to inform equity focused maternal health programming in rural Rajasthan, India. *PloS one*. 2021;16(4):e0250154.
21. Vogel JP, Pileggi-Castro C, Chandra-Mouli V, Pileggi VN, Souza JP, Chou D, et al. Millennium Development Goal 5 and adolescents: looking back, moving forward. *Archives of Disease in childhood*. 2015;100(Suppl 1):S43-S7.
22. Yeoh PL, Hornetz K, Shauki NIA, Dahlui M. Evaluating the quality of antenatal care and pregnancy outcomes using content and utilization assessment. *International Journal for Quality in Health Care*. 2018;30(6):466-71.
23. Kyei NN, Chansa C, Gabrysch S. Quality of antenatal care in Zambia: a national assessment. *BMC pregnancy and childbirth*. 2012;12(1):151.
24. Hakari D, Velayati A, Zarei S. Evaluation of quality of pregnancy care in a number of Tabriz health centers. *Woman and family studies*. 2012;5(8):157-78.
25. Ghaffari Darab M, Yarmohammadian M, Khorasani E, Alaghemandan H. The role of value chain for improving health care quality. *Health Inf Manage*. 2015;11(6):799-811.

26. Farokhi F, Khadivzadeh T. The quality of midwives provides prenatal care in urban health centers affiliated to Mashhad University of Medical Sciences. *Payesh J.* 2009;7(3):203-10.
27. Sarani M, Saravani S. Assessment of prenatal care process based on donabedian model in Zabol city. *Journal of Pharmaceutical Sciences and Research.* 2017;9(12):2558-63.
28. Sardasht FG, Shourab NJ, Jafarnejad F, Esmaily H. Comparing the quality of preconception care provided in healthcare centers in Mashhad in 2012. *Electronic physician.* 2015;7(2):1039.
29. Oladapo OT, Iyaniwura CA, Sule-Odu AO. Quality of antenatal services at the primary care level in southwest Nigeria. *African Journal of Reproductive Health.* 2008;12(3).

Assessment of Prenatal Care Process Based on Donabedian Model in comprehensive health centers in Hamadan

Zahra Jadidi¹, Maryam Abbasalizadeh¹, Seyedeh Zahra Masoumi², Farideh Kazemi³, Parisa Parsa⁴

1. Msc in consultation in midwifery, Department of midwifery and reproductive health, School of nursing and midwifery, Hamadan University of medical sciences, Hamadan, Iran.

2. Department of midwifery and reproductive health, School of nursing and midwifery, Hamadan University of medical sciences, Hamadan, Iran.

3. Department of midwifery and reproductive health, School of nursing and midwifery, Hamadan University of medical sciences, Hamadan, Iran.

4. School of nursing and midwifery, Hamadan University of medical sciences, Hamadan, Iran.

Abstract

Background and Objectives: The most widely used model in measuring and evaluating the quality of health care is the evaluating of services in the field of structure, process and outcome based on the Donabedian model. In this study with emphasis on the role of the prenatal care in improving maternal health, the Donabedian model was investigated.

Materials and Methods: This cross-sectional study was performed in 2019 on 320 pregnant women. The instruments used included midwife and client demographic information questionnaire, care structure, technical performance, satisfaction and interpersonal interaction questionnaires. Data was analyzed with SPSS-16 software and significance level of 0/05 was considered.

Results: In this study, the mean scores of the care structure were optimal. The performance of midwives with an average score of 21.19 ± 4.89 was not at the desired level. The highest level satisfaction of clients was the way of providing service in the field of counseling and care with an average of 38.8 ± 6.10 and the lowest level of training received with an average score of 15.60 ± 5.10 . Also in the interpersonal interaction section the average overall score of communication skills was 27.80 ± 1.15 and verbal skills were 19.25 ± 2.46 , which is at the desired level. But non-verbal skills, active listening and privacy were average.

Conclusion: According to the obtained results reforming the distribution of midwives and training them in the field of importance of providing standard of care and communication skills training can increase the quality of care in all dimensions.

Keywords: Pregnancy, Care, Donabedian model