# IR-RELAZZJONI BEJN IL-*MIDWIFE* U L-KLIJENTA-OMM: RIĊERKA SOĊJOLOĠIKA*

**Dr. Godfrey Baldacchino**
**Lecturer, Worker's Participation Development Centre, University of Malta**

## Daħla

Waħda mill-aktar żviluppi qawwija li seħħew fid-dinja tax-xogħol f'dawn l-aħħar snin hija l-enfazi li bdiet titpoġġa fuq il-kwalità tas-servizz li jiġi pprovdut lill-klijent. Fejn qabel kien jgħodd il-kwantità jew il-volum bl-irħas prezz possibbli, illum nisimgħu diskors dejjem aktar b'saħħtu favur il-kwalità tal-prodott, aktar u aktar fejn dan il-prodott huwa servizz. F'sistema ekonomika dinjija llum maħkuma minn maġġoranza ta' mpiegi fil-qasam tas-servizzi, ma jistax jonqos għalhekk li wieħed jisħaq dwar il-kura tal-klijent. Tissemma' l-famuża frażi *customer care*, din biex tfisser kemm huwa importanti li jingħata l-aħjar servizz possibbli lill-klijent ħalli dan, jew din, tibqa' tfittex l-istess prodott mill-istess impriża. Dan jiggarantixxi suq għall-prodotti ta' din l-impriża; waqt li dawk l-impriżi li ma jinvestux biżżejjed f'din ir-relazzjoni jistgħu faċilment jitilfu l-klienti tagħhom għaliex dawn ma joħorġux kuntenti bis-servizz.

Illum, kull produttur serju jipprova jgħaddiha bħala wieħed li jemmen u jipprattika l-*customer care*; però dan il-prinċipju mhux kollha tassew iwettquh fil-prattika. Nistgħu ngħidu li, wara l-qoxra ta' diskors sabiħ u *brochures* imżejnin, tibqa' ħafna drabi l-istess imġieba goffa u indifferenti li dlonk tkeċċi flok tiġbed lin-nies. Dan għaliex irid ikun il-ħaddiem wara l-bank tal-ħanut, wara l-iskrivanija fl-uffiċċju, fuq it-telefon, dak li jservik fuq il-mejda, iridu jkunu dawn li jemmnu u jipprattikaw din l-imġieba mal-klijent. Għalxejn ikun jemmen fiha d-direttur jew il-*manager* meta dan irid bilfors jafda f'ħaddieħor biex iwettaqha.

Għalhekk, il-kura lejn il-klijent ma tistax timponieha jew tippridkaha; kif jirriżulta minn studji li saru barra minn Malta, anki fejn tobliga lil ħaddiem jitbissem bilfors, tista' toħroġ id-differenza bejn tiċrita tal-ħalq u tbissima ġenwina. Aktarx li l-aqwa mod biex din il-kura tal-klijent tintlaħaq hija meta l-ħaddiem iqis lilu nnifsu bħala professjonist f'xogħlu u allura l-kura u l-attenzjoni lejn il-klijent mhix xi talba żejda imposta mis-superjuri imma aspett integrali mis-servizz li joffri dan il-ħaddiem u bl-istess mod aspett fundamentali mis-sodisfazzjon li jfittex mix-xogħol tiegħu.

Imma minn fejn ħarġet din l-idea ta' *customer care*? Tajjeb li nżommu f'moħħna li din l-idea nibtet proprju fil-qasam tas-saħħa u l-kura ta' pazjenti. Ir-rivoluzzjoni fil-qasam tan-*nursing* assoċjata ma' l-Ingliża Florence Nightingale kienet proprju din il-kura personalizzata u b'impenn li n-*nurses* bdew joffru lill-klijenti feruti tagħhom; dan mhux biss minħabba rikonixximent li l-pazjent huwa wara kollox persuna li għandha interess u xewqa li tiġi stmata ta' persuna; imma aktar u aktar biex ix-xogħol tan-*nurse* jiġi meqjus bħala professjoni, u mhux sempliċement kif kienet dak iż-żmien l-assistenta u l-fattiga tat-tabib.

L-impenn lejn kura tal-klijent għal skop ta' professjonaliżmu min-naħa tal-ħaddiem isib appoġġ sħiħ mill-interess tal-klijent innifsu li jiġi stmat u rrispettat ta' bniedem li hu. Dan fis-sens li japprezza fejn u meta jingħata attenzjoni għal xi ħtiġijiet partikulari li hu bħala klijent jista' jkollu; fis-sens li ma jiġix imwarrab jekk b'xi mod jew ieħor dak li jrid

* *Paper* imressqa f'konferenza mtella' mill-Midwives Association nhar is-Sibt, 7 ta' Mejju 1994.

mhux konformi ma' l-*istandard* sew mal-prodott "normali" li s-soltu tipprovdi l-impriża. Imma d-domanda għal kura tal-klijent toħroġ ukoll f'dawk ir-relazzjonijiet presonali, privati u anki intimi li l-persuna trid bilfors tidħol fihom matul ċertu perjodi f'ħajjitha. F'dawn il-mumenti, il-persuna-klijent tapprezza, anzi teżiġi, li ma' tiġix meqjusa bħala numru, bħala xi ħaġa anonima, bħala wieħed jew waħda minn ħafna klijenti oħra. Il-klijent hawnhekk jippretendi li tinbena relazzjoni mal-ħaddiem li qed jipprovdi s-servizz mixtieq; anzi, li r-relazzjoni personali tkun parti minn dan is-servizz.

**Ħin jew *case load*?**

Għalhekk insibu li, dawk il-professjonijiet li jinvolvu l-binja ta' relazzjoni bejn il-ħaddiem professjonist u l-klijent tiegħu jieħdu kollha ċertu bixra. Insibu lil dawn il-ħaddiema jieħdu numru relattivament żgħir ta' klijenti bħala *cases*. Ma' dawn il-kijenti, huma joffru s-servizzi tagħhom fuq tul ta' żmien li matulu jsiru jafu lil klijent tagħhom aħjar. Ir-relazzjoni tiegħu lil ħaddiem u lil klijent minn għadd ta' laqgħat u żjarat li bil-mod iwasslu għat-temm tal-bżonn partikulari; dawn iż-żjarat u laqgħat naraw li mhux dejjem ikunu regolati b'mod strett bil-ħin għaliex relazzjoni bejn żewġ persuni bilfors trid taċċetta ċertu element ta' flessibilità. Fost dawn il-professjonijiet insibu dawk tradizzjonali bħal tobba, nutara u avukati, kif ukoll oħrajn ġodda bħal *managers*, għalliema, *accountants* u awdituri. Innutaw ukoll li anki f'servizzi li mhumiex meqjusa (għall-anqas s'issa) bħala professjonijiet, insibu din l-attenzjoni personalizzata lill-klijent - fost dawn insemmu lil wejter f'risotrant u anki *beautician.*

Is-sistema ta' organizzar ta' xogħol li tikkompeti tal-*case load* tal-professjonist hija dik fuq bażi ta' ħin. Flok titlaq b'numru ta' persuni klijenti u torganizza l-ħin tiegħek madwarhom; titlaq bil-ħin fiss u trid torganizza lil klijenti madwarhom. Bħala sistema ta' organizzazzjoni din tiġi ddixxiplinata bl-arloġġ u s-soltu titwettaq fuq kategoriji ta' ħaddiema mhux professjonali. Din is-sistema ta' organizzar ta' xogħol fuq bażi ta' ħin nibtet u ssaħħet fil-qasam tal-manifattura fejn il-ħaddiem ma jkollux kuntatt ma' klijent imma ma' oġġett mejjet quddiemu; għalhekk bis-sistema ta' *assembly line* u l-*conveyor belt*, ix-xogħol jitħaffef, tiżdied il-kwantità u l-volum tax-xogħol (anki jekk tbati l-kwalità) u r-relazzjoni bejn il-ħaddiem u l-prodott tkun biss ta' ftit ħin, mingħajr emozzjoni, kultant iddum ftit sekondi biss. Ir-rittmu jagħmel ukoll il-kontroll fuq ix-xogħol ħafna aktar faċli.

Meta din is-sistema ta' organizzar ta' xogħol tintuża fil-qasam tas-servizzi, fejn allura hemm ċans tajjeb li jkollok relazzjoni ma' klijent, tista' tiffiċċja sitwazzjoni fejn il-persuna klijent tħossha li qed tiġi stmata bħallikieku hija xi komponent jew materjal fuq *assembly line*. Ir-relazzjoni mal-ħaddiem, anki jekk dan huwa professjonist, hija waħda qasira, m'hemm ċans u lanqas interess li tinbena relazzjoni. is-servizz huwa standardizzat u jingħata b'mod mgħaġġel u anonimu. Bħal f'*assembly line*, titpoġġa fuq kju li dlonk iqarrbek lejn il-ħaddiem li mingħandu trid is-servizz; meta fl-aħħar imissek inti, isiru l-mistoqsijiet ippreparati mill-ħaddiem, aktarx l-istess mistoqsijiet li saru lil dawk ta' qablek. L-emozzjoni trid titrażżan u ssaltan il-formalità. U f'ħakka ta' għajn imissha ta' warajk u tista' titlaq lura minn fejn ġejt... Esperjenza tassew stramba u anki imbarazzanti fejn is-suġġett huwa xi ħaġa privata, intima u personali.

U x'hemm aktar privat u intimu mill-esperjenza ta' tqala u tal-ħlas ta' tarbija? Qed nitkellmu dwar attività normali u naturali fiċ-ċiklu tal-ħlejjqiet kollha; però din hija attività mimlija emozzjoni, taqtiegħ il-qalb, eċitament u interess aktar mis-soltu fis-saħħa ta' l-omm li tkun tqila kif ukoll fis-saħħa tat-tarbija li qed tissawwar f'ġufha. Xi ngħidu dwar il-*customer care* fejn il-klijenta hija l-omm li qed tistenna tarbija? Kif tidħol il-*midwife* f'din l-istorja, fejn l-omm-klijenta (u għaliex ma nsemmuħx ukoll? - il-missier) ifittxu servizz li jgħinhom jaffrontaw b'kuraġġ u b'kunfidenza, u jekk jista' jkun mingħajr inkwiet, din il-ġrajja ta' twelid ġdid? X'inhi, u x'għandha tkun, ir-relazzjoni ta' l-omm klijenta mal-*midwife* fuq din il-materja tant importanti u fl-istess ħin tant intima tal-ħajja tagħha?

**Stħarriġ**

Ressaqna dawn il-mistoqsijiet validi lil żewġ gruppi ta' persuni parikulari ħalli flimkien nieħdu tagħrif dwar kif jaħsbuha dwar dan is-suġġett. Il-kwestjonarju, meta jitfassal, jintuża u jiġi interpretat sewwa, huwa għodda importanti u siewi ħafna sabiex minnu nixtarru x'inhuma l-ħsibijiet ewlenin dwar ċerti aspetti. Meta b'dan il-mod inkunu missejna l-polz tal-persuni konċernati, nistgħu nagħmlu proposti aktar validi u realistiċi dwar xi *policies* li jistgħu jittieħdu mill-awtoritajiet f'dan il-qasam.

Importanti wkoll li l-kwestjonarju jsir b'tali mod li jippermetti firxa wiesa' ta' ideat, anki jekk dawn forsi ma jkunux fl-interess ta' min ikun qed jagħmel l-istħarriġ. Kwestjonarju ma jridx ipoġġi t-tweġiba

f'fomm min ikun qed jirrispondi biex imbagħad juża' dawk ir-risposti biex jilleġġitimma dak li jkun jaqbillu. F'dan il-każ, nixtieq inserrħilkom moħħkom: l-ewwelnett, l-istrument li intuża fit-tiftix li ser nirraporta dwaru sar minni, li jiena terza persuna mingħajr ebda konnessjoni mas-suġġett u ma' l-assoċjazzjoni li talbithu; u t-tieninett, l-analiżi wkoll ġiet fdata f'idejja mingħajr ebda pressjoni biex indawwar ir-riżultati ħalli jogħġbu lil xi ħadd jew xi grupp partikulari; jiena biss nibqa' responsabbli tal-mod kif qed jiġu interpretati r-riżultati fil-bqija ta' din il-*paper*. Ovvjament, il-kwestjonarji mimlija huma aċċessibbli jekk hemm min jixtieq jivverifika l-istatistika jew il-kummenti li ser jissemmew aktar 'il quddiem.

Ngħidu kelmtejn dwar kif ġew organizzati l-kwestjonarji. L-ewwelnett, ġew diskussi u ċċarati x'kienu l-*issues* importanti li dwarhom il-Midwives Association xtaqet tagħrif. Il-mira kienet dwar ir-relazzjoni bejn l-omm-klijenta u l-*midwife*; kif qed jingħata dan is-servizz illum u jekk huwiex soddisfaċenti; kif ukoll suġġerimenti ta' kif dan jista' jitjieb fil-ġejjieni qarib. Dawn l-*issues* ġew imbagħad imfassla bħala sensiela ta' mistoqsijiet sempliċi. Il-biċċa l-kbira minn dawn ġew kodifikati minn qabel sabiex tħaffef l-analiżi; però tħallew numru ta' mistoqsijiet *open ended* apposta ħalli dak li jkun seta' jżid u jelabora kemm u kif jogħġbu dwar il-mistoqsija.

B'dan il-mod tfasslu żewġ kwestjonarji. Kopji ta' l-ewwel wieħed ġew mibgħuta lill-*midwives* kollha reġistrati, inklużi dawk li qegħdin jistudjaw u dawk li mhumiex bħalissa jipprattikaw. Minn 106 *midwives* u studenti, 60 għoġobhom jibagħtu lura l-kwestjonarju u dawn is-60 kienu kollha kompluti kif mixtieq. Il-firxa ta' *midwives* li rrispondew tidher li hija waħda tajba ħafna. Insibu taħlita ta' etajiet; firxa ta' impiegi mal-Gvern, mal-privat u ma' korpi oħra bħall-MMDNA; u firza ta' esperjenza minn zero fil-każ ta' studenti għal servizz ta' ħamsa u tletin sena.

Wieħed hawnhekk għandu jżomm f'moħħu li ma kien hemm ebda obbligu min-naħa tal-*midwives* biex jimlew il-kwestjonarju u jirritornawh. Għalhekk *response rate* ta' kważi 60% hija meqjusa waħda għolja ħafna. Fil-fatt, din iċ-ċifra hija d-doppju ta' dak li jirriżulta s-soltu minn studji ta' din il-kwalità.

It-tieni kwestjonarju ġie mgħoddi lil numru ta' ommijiet li kienu qegħdin l-Isptar San Luqa f'nofs ix-xahar ta' Marzu wara li ħelsu, jistennew biex jintbagħtu lura d-dar biex ikomplu l-ħajja tagħhom fil-kumpannija ta' żieda fil-familja. Ġie spjegat kif it-tagħrif miġbur huwa ta' siwi kbir sabiex jitjieb is-servizz li bħalissa l-*midwives* qed jagħtu lill-familji Maltin u Għawdxin. Minn 100 mara li ngħatalha l-kwestjonarju f'idejha, 63 għoġobhom minn jeddhom jirritornawh komplut; din hija *response rate* sodissfaċenti ħafna. L-ommijiet li wieġbu għandhom etajiet differenti u numru varju ta' wlied. 86% minnhom kellhom twelid normali, 11% kellhom ċesarja u t-3% l-oħra welldu bl-għodda. Din hija firxa tajba li fl-istess ħin tikkorrispondi mill-qrib ħafna mal-firxa ta' l-ommijiet Maltin kollha.

Fiż-żewġ kwestjonarji, ingħata *deadline* sa l-aħħar ta' Marzu 1994 sabiex jintbagħtu lura t-tweġibiet lill-organizzaturi. Iż-żewġ kwestjonarji kienu anonimi u konfidenzjali. Ma kien hemm ebda interess f'min qed jagħmel ċertu kummenti; l-interess kien fil-kummenti nfushom u fil-ġenwinità tagħhom; il-prezz li kellu jitħallas hawnhekk kien li la stajna u lanqas ridna niġru wara dawk li ma weġbux il-kwestjonarju għaliex ma nafux min huma.

B'dawn il-kwestjonarji f'idejna wieħed jista' jpenġi stampa indikattiva ta' l-opinjonijiet kemm tal-*midwives* kif ukoll ta' l-ommijiet klijenti dwar dan is-servizz.

### Analiżi

Nibdew mill-analiżi tal-ġabra tal-fehmiet tal-*midwives*. Hemm l-ewwelnett, indikazzjoni ċara li diġà teżisti relazzjoni tajba jew tajba ħafna fil-biċċa l-kbira tal-każijiet bejn il-*midwife* u l-omm-klijenta. Madankollu, jidher li hemm kunsens qawwi favur l-idea li din ir-relazzjoni bejn il-*midwife* u l-omm-klijenta tissaħħaħ u titjieb aktar kieku l-omm ikollha l-istess *midwife* matul il-perjodu tat-tqala, waqt il-ħlas u wara l-ħlas. 87% tal-*midwives* li rrispondew il-kwestjonarju kienu ta' din il-fehma. It-13% li baqa' dehrilhom li arranġament bħal dan mhu ser jagħmel l-ebda differenza. Dawn ta' l-aħħar għandhom medja ta' 21 sena servizz kull waħda u allura jista' jagħti l-każ li ma jixtiequx jaraw bidla f'sistema ta' xogħol li jkunu draw sewwa. Ebda *midwife* ma jidrilha li jekk ikollha klijenti-ommijiet b'dan l-arranġament ser ikun hemm differenza għall-agħar fis-servizz.

Ingħataw bosta kummenti interessanti biex il-*midwives*, fil-maġġoranza kbira tagħhom, setgħu jispjegaw għalfejn kienu ta' din il-fehma. L-aktar kummenti komuni, li ġew msemmija minn 68% tal-każi, huwa dwar ir-relazzjoni bejn il-*midwife* u l-omm.

Intqal li, fejn ikun hemm l-istess *midwife* t-tul kollu tat-tqala, il-ħlas u anki wara, l-omm, il-*midwife* u anki l-missier isiru jafu lil xulxin aħjar. B'hekk tikber il-fiduċja u forsi anki l-ħbiberija bejniethom. Huma jikkomunikaw bejniethom aħjar u jidraw lil xulxin. Il-*midwife* aktar tiġi stmata ta' bniedma mill-ġenituri waqt li l-omm-klijenta aktar tiġi stmata ta' bniedma mill-*midwife*. Il-ħlas wara kollox hija okkażjoni intima u allura tajjeb li tinbena relazzjoni minn qabel bejn l-omm futura u l-*midwife* tagħha. Dan igħin biex il-perjodu tat-tqala, tal-ħlas u ta' wara l-ħlas jgħaddi b'inqas biża' u b'aktar tama u serħan tal-moħħ.

*38% tal-*midwives *għamlu kummenti dwar il-bidla li sseħħ fil-każ ta' l-omm-klijenta:*

L-omm isserraħ rasha aktar; trabbi ħafna aktar konfidenza u għalhekk tkun ħafna aktar rilassata. Hija twarrab biża' u inċertezza, tonqos it-tensjoni u fil-mument diffiċli tal-ħlas l-omm tikkoopera aħjar u l-ħlas imur aħjar. Hemm ċans akbar li l-bżonnijiet ta' l-omm jiġu identifikati aktar u solvuti aħjar - anki t-tip ta' ħlas li tippreferi l-omm jista' jiġi diskuss u ippjanat minn qabel. B'hekk ikun hemm anqas ċansijiet li jinqalgħu xi kumplikazzjonijiet waqt it-tqala. L-omm tkun taf ukoll lejn min għandha tirrikorri f'każ ta' bżonn u ma jkollix informazzjoni konfliġġenti imma konsistenti. Din ir-relazzjoni tista' tkompli wkoll wara t-tluq ta' l-omm u t-tarbija mill-isptar fejn il-midwife tista' tkompli tgħin aktar permezz ta' pariri siewja dwar *parentcraft*.

*30% tal-*midwives *għamlu kummenti dwar il-bidla li sseħħ fil-*midwife *stess b'dan l-arranġament:*

Il-*midwife* tħossha aktar apprezzata; għandha s-sodisfazzjon li ssewgi u tara l-iżvilupp qabel, waqt u wara l-ħlas. Il-kura ssir dejjem aktar personalizzata kif ukoll aktar kontinwa u regolari. B'hekk, il-*midwife* bilfors tieħu aktar interess fil-klijenta tagħha u allura tkun tista' twettaq ix-xogħol tagħha b'aktar serjetà u professjonalità. Il-*midwife* ser tkun taf ukoll aktar fid-dettal il-bżonnijiet ta' l-omm u allura dawn jistgħu jitħarsu aħjar.

Bit-tfassil ta' din ir-relazzjoni aktar professjonali, intqal ukoll li l-omm u l-missier m'għandhomx għalfejn jirrikorru għand tabib biex dan jagħtihom l-attenzjoni u l-kura regolari li l-*midwife* tista' imma li s'issa ma tistax tagħtihom. Lanqas ma tiżdied l-ansja u l-qtiegħ il-qalb tal-ħlas b'kummenti bħal: "Min jaf lil min ser ninżertaw bħala *midwife*?"

L-idea li l-*midwife* tista', anzi għandha, tieħu post it-tabib ħarġet aktar fiċ-ċar fit-tweġibiet għal mistoqsija dwar jekk għandux jingħata servizz mill-Gvern ta' *midwife* fil-komunità flok fl-Isptar San Luqa biss. *Midwife* waħda (1.6%) dehrilha li din tkun bidla għall-agħar għaliex tonqos id-dixxiplina u jiżdied l-indħil mill-familjari ta' l-omm-klijenta; disa' *midwives* (15%) dehrilhom li din ma tagħmel ebda differenza; waqt li 43 *midwife* (jiġifieri 72%) jidhrilhom li dan l-arranġament jagħmel differenza għall-aħjar, għal dawn ir-raġunijiet:

- It-tqala mhix xi ħaġa ħażina; l-omm tqila mhix pazjent u t-tqala mhix marda. Wara kollox, 85% tal-każijiet ta' tqala u ħlas huma *low risk cases*. dawn jistgħu jiġu ċċekkjati fil-komunità minn *midwives* flok minn tabib speċjalista. Dan l-ispeċjalista jista' jara biss l-15% tal-każijiet li għandhom sogru aktar ogħli. L-isptar għandu jidħol biss fil-każijiet fejn hemm bżonn jidħol u mhux għal kull każ. (23% tal-*midwives* għamlu dan il-kumment.)

- L-omm tħossha ħafna aktar komda u rilassata fl-ambjent tagħha. Fl-isptar, il-*midwife* hija awtomatikament superjuri għall-omm-klijenta; fil-komunità, din hija mara bħalha. L-isptar ibeżża'; joħloq tensjoni. L-Ante Natal Clinic fl-isptar qisha *production line*: tajba għal prodotti imma mhux għan-nies, aktar u aktar meta dawn huma nisa li qed jistennew tarbija. Anki l-iskariġġ biex toqgħod tinqala' u titla' l-isptar jiġu evitati. L-omm tħossha fiżikament u psikoloġikament aktar komda jekk tkun moqdija fl-ambjent tal-komunità tagħha. (Minn 23% tal-*midwives.*)

- Il-*midwife* tħossha tassew professjonali kieku jkollha l-klijenti tagħha; u fejn il-*midwife* hija aktar aċċessibli, l-omm ikollha moħħha aktar mistrieħ. Wara kollox, mhux għalhekk l-ommijiet ifittxu s-servizz tal-*midwife* privata jew tat-tabib privat? (Minn 10% tal-*midwives*.)

- Il-*midwife* tagħraf u tapprezza aktar il-bżonnijiet soċjali ta' l-omm u tal-familja tagħha. (Minn 8% tal-*midwives*.)

Insibu l-istess xeħta ta' tweġiba għal mistoqsija dwar kif jista' jitjieb s-servizz tal-*midwife* offrut mid-Dipartiment tas-Saħħa:

- Intqal li hemm bżonn *rotation* u żieda ta' *midwives* fl-Ante Natal Clinic, Ante Natal Ward u Post Natal Ward, imma speċjalment

f'din ta' l-aħħar. Dan irid ikun akkumpanjat minn żieda fin-numru ta' *midwives* kwalifikati. (Kummenti minn 27% tal-*midwives*.)

- Il-kura trid tibda ssir fuq bażi aktar kontinwa, b'kuntatti regolari bejn il-*midwife* u l-klijenta mill-bidu sa l-aħħar, inkluż fil-komunità fejn il-*midwife* tista' tikkollabora f'*paediatric counselling*, *parentcraft*, kif tredda u ħwejjeġ oħra li jistgħu ikollhom x'jaqsmu ma' *post natal depression*. B'hekk, il-*midwife* tkun qed tagħti l-veru sehem tagħha waqt li l-omm tkun aktar sodisfatta bil-kura u s-servizz li ġiet mogħtija. (Kummenti minn 23% tal-*midwives*.)

- Il-*midwife* għandha tingħata l-*case load* tagħha bħal kull *health care professional* ieħor jew oħra. Il-*midwife* hija dik il-professjonista mħarrġa, kwalifikata u liċenzjata biex tieħu ħsieb *low risk cases*, li huma l-maġġoranza kbira ta' każijiet ta' tqala u ħlas. Biex dan il-għan jintlaħaq, għandhom jitwaqqfu Midwives Clinics fil-komunità. (Kummenti minn 18% tal-*midwives*.)

- Hemm bżonn jidħol u jibda jaħdem il-prinċipju ta' *team midwifery* li forsi huwa l-aktar mod prattiku u flesibbli ta' servizz ta' *midwife* fuq bażi ta' *case loads*. (Kummenti minn 13% tal-*midwives*.)

- Hemm ħtieġa ta' laqgħat regolari ta' aġġornament, speċjalment għal dawk il-*midwives* li ma jaħdmux fl-isptar. Hemm ħtieġa għal *in service training* u *refresher courses* fuq bażi regolari u kontinwa. (Kummenti minn 15% tal-*midwives*.)

Fil-qosor, jidher li l-biċċa l-kbira tal-*midwives* jħossu l-ħtieġa li jitħallew juru u jwettqu l-professjonalità tal-vokazzjoni tagħhom. Il-biża' min-naħa tagħhom hija waħda fejn qed iħallu lilhom infushom jinbelgħu minn servizz ta' saħħa teknoloġiku u ċentralizzat. Dan iservi biex jimmina l-kunfidenza ta' l-ommijiet fihom infushom kif ukoll il-kunfidenza tal-*midwife* stess fil-kapaċitajiet tagħha. It-tqala ssir marda li allura għandha bżonn l-aqwa speċjalisti fl-isptar jew fi klinika privata biex jieħdu ħsiebha.

Dan il-kunċett ta' medikalizzazzjoni żejda ta' attività umana normali min-naħa tal-*midwives* iġġibna issa biex niflu t-tweġibiet ta' l-ommijiet li għoġobhom jirrispondu l-kwestjonarju. L-ommijiet huma tal-fehma li s-servizz ta' tqala u ħlas huwa medikalizzat bla bżonn? Hemm apprezzament li r-relazzjoni bejn il-*midwife* u l-omm klijenta tista' tinbidel għall-aħjar u, jekk iva, kif? Is-servizz offrut mid-Dipartiment tas-Saħħa għandu joħroġ mill-bibien ta' l-Isptar San Luqa u jitħaddem minn bażijiet diversi fil-komunità?

Insibu bosta tweġibiet li jindikaw li l-ommijiet, fil-maġġoranza kbira tagħhom, jaqblu ma' xi wħud mill-opinjonijiet tal-*midwives*. Per eżempju, 76% ta' l-ommijiet li wieġbu l-kwestjonarju huma tal-fehma li kien ikun aktar utli għalihom kieku kellhom l-istess *midwife* biex tieħu ħsiebhom matul it-tqala kollha, waqt il-ħlas kif ukoll wara l-ħlas. Mill-bqija, tnejn (3%) biss deħrilhom li din tkun bidla għall-agħar. L-oħrajn deħrilhom li dan l-arranġament ma jagħmlilhomx differenza. 94% ta' l-ommijiet iddikjaraw li huma jidhrilhom li jkun utli kieku jkunu jistgħu javviċinaw lil *midwife* f'każ ta' bżonn; dan huwa servizz li jkun ħafna aktar possibbli li jiġi fis-seħħ min-naħa tad-Dipartiment tas-Saħħa fuq bażi komunitarja milli fl-Isptar San Luqa. U 76% ta' l-ommijiet deħrilhom li, kienu kellhom l-istess *midwife* matul it-tqala kollha, waqt il-ħlas u wara l-ħlas, din kienet tagħmel differenza għall-aħjar.

Madankollu, saru imbagħad kummenti oħra li juru li l-opinjoni ta' l-ommijiet Maltin dwar is-servizz tal-*midwife* mhux meqjus importanti daqs kemm qed jarawh il-*midwives* infushom.

L-ewwelnett, il-biċċa l-kbira ta' l-ommijiet huma sodisfatti, jew sodisfatti ħafna, mis-servizz ta' *midwife* li kisbu. Meta persuna tkun sodisfatta b'servizz li tkun ingħatat, allura huwa diffiċli ħafna li din il-persuna tfittex li tibdel dan is-servizz, anki jekk jista' jingħad li dan il-livell ta' sodisfazzjon inkiseb għax dak li jkun ma jafx jew ma jimmaġinax li jista' jkollu servizz aħjar.

L-iktar kumment li spikka hawnhekk kien kliem ta' tifħir għall-imġieba tal-*midwives*:: kemm kienu taz-zokkor, ġentili, simpatiċi, ta' paċenzja u għajnuna kbira, kemm ħadu lill-ommijiet bil-ħlewwa. Kif qaleb waħda mill-ommijiet: *"Ngħiduha kif inhi, dak il-ħin tal-ħlas, ikollok bżonn ħafna konfort; il-*midwife *ma setgħetx tagħtini servizz aħjar."*

5 ommijiet biss (8%) qalu li mhumiex sodisfatti mis-servizz tal-*midwife*. Ir-raġunijiet li ngħataw għal dan kienu: li l-*midwife* kienet għajjiena ħafna u mingħajr paċenzja; oħrajn iddispjaċihom li l-ħlas tagħhom inżerta bejn ix-xift u l-*midwife* qabdet u

telqithom; u omm partikulari li kellha l-isfortuna tara tlett *midwives* differenti waqt erba' siegħat ta' ħlas. Dawn huma kummenti li b'mod indirett isostnu l-ħtieġa ta' relazzjoni kontinwa u regolari bejn l-omm klijenta u l-*midwife*, speċjalment fil-mument tal-ħlas.

It-tieninett, għadha qawwija ferm l-idea li l-omm li tkun tqila għandha tmur għand tabib jew speċjalista mediku matul it-tqala tagħha, anke jekk din it-tqala tkun waħda normali. 76% ta' l-ommijiet jeskludu li jmorru għal vista għand *midwife* f'każ li jerġgħu jinqabdu fi tqala. Minn dawn, 24% beħsiebhom jirrikorru għand it-tabib privat tagħhom; it-25% l-oħra maqsumin bejn speċjalista/konsulent privat jew speċjalista/konsulent tal-Gvern, li, kif qaltilna waħda mill-ommijiet, jista' jinzerta li jkun l-istess persuna. Mill-21% ta' l-ommijiet li qalu li lesti jmorru għal żjarat għand *midwife* fit-tqala li jmiss tagħhom, 10% biss qalu li ser jagħmlu dan mingħajr ma jmorru wkoll għand speċjalista mediku.

Għalhekk il-*midwife* mhix meqjusa mill-maġġoranza ta' l-ommijiet bħala dik il-*health care professional* li għandha tkun risponsabbli minn każijiet ta' tqala u ħlas li huma rikonoxxuti bħala *low risk*.

Nfakkru wkoll hawnhekk li s-servizz ċentralizzat ta' l-Ante Natal Clinic kif inhu bħalissa jagħmilha diffiċli biex l-omm tidħol f'relazzjoni ma' *midwife*, sakemm din ma tkunx *midwife* privata. Fil-fatt, mill-ommijiet li wieġbu l-kwestjonarju tagħna, waqt li kollha (100%) qalu li kellhom servizz ta' *midwife* waqt il-ħlas, dan naqas għal 89% wara l-ħlas u tbaxxa waħda sewwa għal 17% biss waqt ix-xhur tat-tqala. Għal bosta ommijiet, iż-żjara sa l-Ante Natal Clinic issir biss għal skop ta' reġistrar. Dan juri li mhux meqjus xi ħaġa normali jew bżonnjuża li tuża' servizz ta' *midwife*, speċjalment waqt it-tqala, fejn aktarx li l-omm-klijenta għadha qegħda tfittex tabib, speċjalista (bħal ġinekologu) jew konsulent mediku minflok il-*midwife*. Donnu l-aktar li jsir kuntatt bejn il-*midwife* u l-omm waqt ix-xhur tat-tqala huwa fil-klassijiet ta' preparazzjoni għall-ħlas.

Mill-ommijiet li kellhom l-ewwel tarbija, nsibu 76% li attendew għal dawn il-klassijiet; però, l-persentaġġ jinżel għal 46% wara l-ewwel wild.

L-aħħar mistoqsija li saret lill-ommijiet kienet dwar x'fehmiet għandhom biex jitjieb is-servizz tal-*midwife* ipprovdut mid-Dipartiment tas-Saħħa. It-tweġibiet miksuba jistgħu jinqasmu fi tnejn. Fuq naħa waħda, hemm dawk li jidhrilhom li kollox miexi ħarir u allura m'hemmx bżonn bdil, ħlief għal xi rtokki żgħar. Fost dawn insibu dawn il-kummenti:

- Is-servizz ma jistax jitjieb aktar milli hu fil-preżent. Prosit ta' kollox u grazzi ħafna ta' servizz eċċellenti. Kif qalet waħda mill-ommijiet: "Għalija, il-*midwife* qisha blata li tista' żżomm magħha meta tħossok qegħda f'baħar ta' maltemp." (Dan is-sugu tal-kummenti ta' 16% ta' l-ommijiet.)

- Hemm bżonn li jiżdiedu n-numru ta' *midwives* ħalli jlaħħqu sewwa max-xogħol. (Kummenti ta' 5% ta' l-ommijiet.)

- Hemm bżonn aktar ġentilezza, mhux iġri u ġerri. (Kummenti ta' 3% ta' l-ommijiet.)

- Il-*midwife* imissha kellha aktar ħin waqt il-*visits* biex tgħini nibda nredda u turini kif nagħti banju lit-tarbija. (Kumment ta' omm waħda.)

- Hemm bżonn jitwaqqaf *hot line* f'każ li jinqala' xi problema fejn wieħed jista' jċempel f'kull ħin tal-ġurnata u jingħata parir. (Kumment ta' omm waħda.)

Mill-banda l-oħra, nsibu kummenti li jsostnu li hemm bżonn bidla fis-servizz kif qed jingħata fil-preżent, bidla fejn l-omm u l-*midwife* jidħlu f'relazzjoni differenti u aktar professjonali u b'hekk it-tqala u l-ħlas jieħdu xeħta anqas medikali:

- Hemm bżonn li kull omm ikollha l-istess *midwife* mill-bidu sat-tmiem it-tqala u sa wara l-ħlas. B'hekk nidraw u nsiru nafu lil xulxin u anki lit-tarbija aktar mill-qrib. (Kummenti ta' 13% ta' l-ommijiet.)

- L-ewwel tarbija tiegħi wellidtha barra minn Malta. Fejn kont, l-istess *midwife* tieħu ħsiebek matul it-tqala, waqt il-ħlas u wara l-ħlas. Bnejt kunfidenza kbira fiha u sirt nafha sewwa u dan tani ħafna kuraġġ waqt it-tqala u anki waqt il-ħlas. Kollox ikun tant aktar *relaxed* ma' xi ħadd li taf milli jekk dejjem tara wiċċ differenti. (Kumment ta' omm waħda.)

- Hemm bżonn interess personali sewwa mill-*midwife* fl-omm u fit-tarbija. (Kumment ta' omm waħda.)

- Jistgħu jinfetħu bereġ jew *clinics* fejn is-

servizz bħalissa offrut mill-ġinekologu jiġi offrut ukoll mill-*midwife*. (Kumment ta' omm waħda.)

Biex nikkonkludu, jidher li jekk il-*midwives* għandhom raġun isostnu li hemm bżonn l-ispazju u l-organizzazzjoni adattata biex huma jkunu jistgħu jipprattikaw il-professjonalità tagħhom, allura għad baqa' ħafna xogħol xi jsir sakemm l-ommijiet jibdlu l-idea li għandhom tal-*midwife*. Jekk mija u ħamsin sena ilu Florence Nightingale kienet qed tipprova tbiddel l-*image* ta' *nurse* bħala l-fattiga ta' tabib, illum qed nassistu għal sfida ġdida, dik li tbiddel l-*image* ta' *midwife* min dik ta' *obstetric nurse* jew SRN. Fil-qofol ta' din il-bidla, hemm il-kwistjoni kollha ta' *customer care*, ta' personalizzar ta' servizz bħala rikonoxximent tal-umanità tal-klijenta u tal-professjonalità tal-ħaddiema kkonċernati.

Grazzi.

Mejju 1994

---

**Addenda:** *Sample* tal-kwestjonarji imqassma

## LILL-OMM LI GĦADHA KEMM ĦELSET

1. Kemm għandek żmien?
   - Taħt l-20 sena ☐
   - Bejn il-21 u l-25 sena ☐
   - Bejn il-26 u t-30 sena ☐
   - Bejn il-31 u l-35 sena ☐
   - Aktar minn 35 sena ☐

2. Kemm għandek tfal?

3. Kif kien l-aħħar ħlas tiegħek?
   - Normali ☐
   - Ċesarja ☐
   - Bl-għodda ☐

4. Attendejt klassijiet ta' preparazzjoni għall-ħlas?
   - Iva ☐
   - Le ☐

5. Tħoss li jkun utli kieku kellek l-istess *midwife* biex tieħu ħsiebek matul it-tqala kollha, waqt il-ħlas u wara l-ħlas ukoll?
   - Iva ☐
   - Le ☐
   - Ma tagħmilx differenza ☐

   Għaliex?

6. Tħoss li jkun utli kieku jkollok *midwife* li inti tista' tavviċinha jew tikkuntatjaha f'każ ta' bżonn?
   - Iva ☐
   - Le ☐
   - Ma tagħmilx differenza ☐

7. Kellek servizz ta' *midwife*

| | | |
|---|---|---|
| Waqt it-tqala? | IVA | LE |
| Waqt il-ħlas? | IVA | LE |
| Wara l-ħlas? | IVA | LE |

8. X'jidhirlek mis-servizz li tagħtek il-*midwife*

   Sodisfatta ħafna ☐
   Sodisfatta ☐
   Hekk u hekk ☐
   Mhux sodisfatta ☐

   Għaliex?

9. Taħseb li kien jagħmel differenza kieku kellek dejjem l-istess *midwife* matul it-tqala, il-ħlas u anki wara l-ħlas?

   Iva, kien jagħmel differenza għall-aħjar ☐
   Ma kien jagħmel ebda differenza ☐
   Iva, imma kienet tkun bidla għall-agħar ☐

10. Kieku terġa' tkun tqila, u jkollok tqala normali, għand min tippreferi tmur għal vista?

    Għand it-tabib tiegħek ☐
    Għand speċjalista/konsulent l-isptar tal-Gvern ☐
    Għand speċjalista/konsulent privat ☐
    Għand *midwife*
    Għand xi ħadd ieħor
    (jekk iva, għid għand min)

11. Kif tħoss li jista' jitjieb is-servizz tal-*midwife* offrut mill-Istat?

Grazzi tal-kooperazzjoni tiegħek.
Jekk għandek xi kumment ieħor, tista' żżid hawn taħt:-

---

# LILL-MEMBRI TAL-*MIDWIVES ASSOCIATION* U *STUDENT MIDWIVES*

1. Kemm għandek żmien?

   Taħt l-20 sena ☐
   Bejn il-21 u l-25 sena ☐
   Bejn il-26 u t-30 sena ☐
   Bejn il-31 u l-35 sena ☐
   Aktar minn 35 sena ☐

2. Meta kwalifikajt bħala *midwife* ? (sena) ☐

3. Int qed tipprattika bħala *midwife* ?

   Iva, qed nipprattika ☐
   Le, miniex nipprattika ☐
   Għadni qed nistudja ☐

4. Jekk iva għan-numru 3, fejn taħdem?

   Mal-Gvern ☐
   Mal-Privat ☐
   Oħrajn ☐

5. Xi kwalità ta' relazzjoni teżisti bħalissa bejn il-*midwife* u l-omm klijenta?

   Relazzjoni tajba ħafna ☐
   Relazzjoni tajba ☐
   Mhux ħażin ☐
   Relazzjoni ħażina ☐

6. Tħoss li r-relazzjoni bejn il-*midwife* u l-omm klijenta tinbidel kieku l-omm ikollha l-istess *midwife* matul il-perjodu tat-tqala, tal-ħlas u wara l-ħlas?

   Iva, tinbidel għall-aħjar ☐
   Ma tagħmilx differenza ☐
   Iva, imma tinbidel għall-agħar ☐

   Għaliex?

7. Kieku l-*midwife* ikollha bażi fil-komunità flok fl-isptar, tħoss li din tagħmel differenza fir-relazzjoni bejn il-*midwife* u l-omm klijenta?

   Iva, tagħmel differenza għall-aħjar ☐
   Ma tagħmilx differenza ☐
   Iva, imma tagħmel bidla għall-agħar ☐

   Għaliex?

8. Kif tħoss li jista' jitjieb is-servizz tal-*midwife* offrut mid-Dipartiment tas-Saħħa?

Grazzi tal-kooperazzjoni tiegħek.
Jekk għandek xi kummenti oħra, tista' iżżidhom hawn taħt:-