

# 住院孕产妇对护理质量评价在产科中的应用价值 ——以南宁市某一三级甲等医院产科为例

梁玲岸 宋庆华(通讯作者) 吴裕翠 黄玲 黄晓萍 潘晓梅 潘荣蓉  
(广西医科大学附属南宁市妇幼保健院 广西 南宁 530011)

**【摘要】**探究在产科护理中,如何科学有效地运用好住院孕产妇对护理质量评价及其应用效果。对南宁市某一三级甲等医院产科2020年12月至2021年2月期间入院的84例住院孕产妇开展对优质护理服务工作满意度调查。产科秉承优质护理服务理念,高度重视她们反映的问题及提出的建议,在产科日常护理中不断改进护理工作,有助于提高患者对护理工作满意度,进而进一步提升护理质量,给予患者更舒适的护理。

**【关键词】**优质护理;护理质量评价;孕产妇;护理满意度

**【中图分类号】**R473.71

**【文献标识码】**A

**【文章编号】**1674-1412(2021)12-0020-02

随着社会经济水平不断提高,人们对各服务领域要求越来越高。对产科护理来说,患者对舒适护理服务需求变得非常迫切。护理人员应根据患者需求的不同,提供针对性护理服务显得尤为重要。本文通过分析样本数据调查结果,探讨如何有效运用住院孕产妇对护理质量评价及应用效果。

## 一、产科倡导优质护理服务的必要性

### (一)传统护理模式已经不适应时代发展

优质护理服务通过总结以往的成功经验,组成系统化优质方案,使每一个有效的护理项目落实到产妇,可有效降低产妇焦虑情况的发生,显著提高患者满意度,值得推广。<sup>[1]</sup>良好的护理管理模式是提高护理质量的必备条件之一。传统的管理模式存在责任划分不清、护理主动性不强、重治疗轻照顾、问题反馈滞后等弊端。优质护理服务模式是采取专门管理小组讨论解决对策的思路,根据患者的质量评价不断改善护理工作,不仅能够促进产妇身心的恢复,而且能为新生儿健康成长营造良好的环境。随着社会不断发展和人们物质生活水平的不断提高,优质护理服务模式必定是大势所趋,能够全面提高护理质量。

### (二)优质护理有效提升医院整体服务水平

产科患者对护理的需要不仅仅是疾病护理需求,对在就诊期间舒适度也提出了要求。产科患者是社会女性中的一类比较特殊人群,产妇产后由于角色转变及生活压力的增加,患者心理敏感性较强,对分娩过程、产后康复常表现出烦躁、焦虑、抑郁等情绪,不利于疾病的预后康复,对新生儿带来不利的影响。优质护理在产科临床护理中的应用,让责任护理人员为患者提供专业、规范、人性化的护理服务,护理过程中主动自我介绍,及时发现解决问题。优质护理服务能够提高患者临床护理满意度,在很大程度上减少了医院医疗纠纷,提升医院整体服务水平和医疗形象<sup>[2]</sup>。

## 二、住院孕产妇对护理质量评价情况分析

### (一)一般资料

对南宁市某一三级甲等医院产科2020年12月至2021年2月期间入院的84例住院孕产妇开展对优质护理服务工作满意度调查。所有入选患者对本次研究均知情,且自愿配合,采用无记名形式问卷调查,对收集到的数据进行统计分析。

### (二)操作方法

成立住院孕产妇对护理质量评价管理小组,由科室领导(主任及护士长)担任小组组长,产科其他护理人员为组员,由住院孕产妇对护理质量评价管理小组的组长牵头,组员共同参与,一起讨论后制定住院孕产妇对护理工作满意度调查表。其中,调查表的内容主要包括治疗操作、了解观察、尊重体贴、护长工作等四个方面,共设十八个条目。护理过程中,小组成员应积极收集和总结临床中的各类问题,做好记录并书面递交组长,最后由组长定期将问题进行汇总,并由小组成员共同探讨解决措施,积极与孕产妇进行有效的交流沟通,建立良好的护患关系,提高护理效果。本次研究采用问卷调查法,对收集到的数据进行百分比分析处理。

### (三)结果分析

#### 1.在护理治疗操作方面

患者基本了解入院时抽血项目及检查目的。护士基本上都能主动告知患者用药目的及注意事项,督促患者按时用药。在患者需要更换输液瓶时,护士主动更换占65.5%,听到呼叫铃声后才更换的占34.5%。客观原因是病房患者输液较多,有时难以做到及时巡视,主观原因是个别护士主观服务意识较差。

#### 2.在了解观察方面

护士在治疗护理过程中会主动告知患者,如有不舒适请立即通知护士。对于手术后患者,护士会指导并告知早期活动的重要性,叮嘱并协助患者下床活动。在问及“护士有没有来了解您的饮食情况”,回答“有”的占98.8%,回答“无”的占1.2%。在问及“护士有无询问您夜里觉睡得好吗”,回答“有”的占97.6%,回答“无”的占2.4%。在问及“在您需要帮助时按呼叫铃后,护士能否在半分钟内来到您身边”,回答“能”的占98.8%,回答“否”的占1.2%。调查结果显示,护理人员不仅能够积极与患者进行有效沟通交流,关注患者住院期间的的生活,而且树立主动为患者服务的意识,主动进行健康教育,有效地减少护理方面遗漏现象的发生。

#### 3.在尊重体贴方面

在问及“当您产后或手术后在病房时,下半身有穿裤子吗?”,回答“有”的占98.8%,回答“无”的占1.2%。调查结果显示,护士在治疗护理操作过程中,会积极与患者进行有效沟通,并采取有效措施保护患者隐私,为孕产妇营造轻松、温馨的氛围,从而进一步缓解孕产妇的不良情绪。

## 三、住院孕产妇对产科护理质量评价产生的临床效果

在产科应用住院孕产妇对产科护理质量评价结果,可有效地提高护理效果和患者满意度,主要体现在以下几个方面。

### (一)强化护理人员的服务意识

护士长通过住院孕产妇对产科护理质量评价表反映的问题进行分类整理,并反馈给护理人员,要求对存在的问题立即整改,若不能及时整改的问题也应当积极主动与孕产妇沟通,强调优质护理服务的重要性,强化护理人员的主动服务意识。当班护士增强了服务意识和责任心,在治疗和护理过程中更加细致周到,为病人提供更加专业的护理和指导,服务做得更细致,强化护理人员的服务意识有利于促进护理人员自觉主动将工作做得更好。护理人员在孕产妇进行治疗和护理过程中也变得更积极主动,主动察觉孕产妇在接受服务中存在的问题,主动向孕产妇讲解同妊娠与分娩相关知识,为孕产妇患者提供更专业、人性化的护理和指导,护理服务会做得更加细致入微。

### (二)患者得到更细致实在的护理服务

通过产科住院孕产妇对护理质量评价调查工作的常态化开展,为孕产妇与护理人员之间搭建了沟通渠道,这样孕产妇有了问题就知道怎么反映。产科护理人员始终坚持“以人为本”的护理理念,基本上将孕产妇反映的问题(治疗、生活、服务等)及时地解决,使其能感受到自己被关心、被重视,在后面

# 养老护理员存在的问题及其解决途径探讨

巫高美

(雅安市第四人民医院 四川 雅安 625000)

【中图分类号】R47

【文献标识码】A

【文章编号】1674-1412(2021)12-0021-01

随着我国老龄化程度的不断加速,老年慢性病发病概率在不断增加,居家高龄、空巢、病重、部分失能老年人的数量在不断增加。受传统家庭养老观念的影响,老年人渴望得到家人的照顾与陪伴,想要和家人共同吃住。但是受到特定人口政策的影响,传统家庭结构趋于小型化,加之受到现代化进程影响,社会流动性大,子女与老年人同住率低,养老问题成为了当下急需解决的问题。本文针对养老护理的问题与优化进行探讨。

## 1 养老护理员存在的问题

### 1.1 养老护理服务项目存在局限性

现阶段,在养老护理工作中主要提供的服务包括基础护理、生活护理等内容。但是,随着我国老人数量不断增加,老人的需求呈现出多样化特点,不仅需要满足其基础护理、生活护理需求,还需要满足其心理护理、用药护理、急危重症管理等护理要求。而目前部分养老服务中心资源和设备还不够完善,养老护理员素质参差不齐、专业性不足,养老护理员紧缺,很难对老年人实施全方位的疾病照护、康复锻炼、心理护理、健康教育、预防保健等服务。

### 1.2 养老护理员专业素质有待提升

养老护理工作对养老护理员的专业知识、实践能力、职业素养要求较高。最近几年,部分地区进一步对养老护理职业范围进行了明确,规定从事养老护理服务的养老护理员需要获取法定职业资格,具有在医疗机构从事护理工作5年以上的工作经历,并且具备扎实的医学理论知识与规范的实践操作能力,还要具备较强的应变能力。但是,就现阶段养老护理从业人员来看,大多没有经过系统学习和规范培训,专业素质普遍相对较低,职业道德意识薄弱,职业荣誉感缺失,难以很好地胜任养老护理工作。

### 1.3 养老护理员存在护理风险问题

在养老护理服务中,养老护理员会面临各种不确定的风险。现阶段,我国大部分养老护理员都是女性,且年龄相对偏大,在护理服务中心存在一定的人身安全隐患。被照护者为老年人,其身体机能、表达能力、机体反应都与中青年人有差异,加之部分老年人失能、失智,照护难度大,在照护过程中有意外伤害、窒息、误食异物等风险。对养老护理员,政府部门还没有提供保障措施,双方权利和义务和责任较为模糊,导致养老护理员存在护理风险问题。

## 2. 养老护理问题的优化

的治疗中能够享受到更细致、更暖心的服务。为了做好住院孕产妇出院后的延续护理工作,要求护士在患者出院前进行出院健康宣教,主动告知患者出院注意事项<sup>[4]</sup>。

### (三) 医患关系更加和谐

产科秉承优质护理理念,让住院孕产妇根据实际情况如实填写调查问卷,并将每一个孕产妇反映的问题落实到具体的工作细节中,要求护理人员积极与患者进行有效的交流沟通,主动巡视病人,对患者及家属进行相关疾病知识的宣教,耐心细致地解答患者及家属提出的问题,主动为患者提供帮助,从而让患者感知到来自护理人员的人性化关怀,感受到温馨的护理服务,融洽了医患关系,有利于患者在住院期间积极配合治疗和护理<sup>[5]</sup>。

### 参考文献

[1]王志华.优质护理服务应用于产科患者的疗效评价[J].

### 2.1 创建完善的养老护理服务相关政策与制度

想要有效推广与完善养老护理服务,政府部门可以在实际调研的基础上,针对养老护理对象、养老护理员、中间平台,不断进行资源整合与优化,完善相关政策法规,规定三方的权利、义务。在政策中可以纳入养老护理员多点执业,这样可以有效减轻老年人的经济负担,还可以增加养老护理员的收入,并且可以实现大范围推广养老护理服务。同时,可以在社会医疗保险覆盖范围内纳入养老护理服务,进而有效解决老年人照护问题。此外,还可以不断完善医疗机构、社区等配套资源,加强平台建设和维护,保证养老护理员和老年人的人身安全,提升养老护理服务的支持和可信赖程度。

### 2.2 提升养老护理员的专业水平和综合素养

结合国家相关政策要求,通过专业培训与考核,不断提升养老护理员的专业知识、能力,不断强化养老护理员的职业素养,规范养老护理员队伍。同时,可以鼓励各级医院护士利用相应平台,在业余时间开展养老护理服务及培训,通过多点执业政策,提升护士养老护理服务的规范性和正规性。

### 2.3 维护监管服务平台,避免出现医疗隐患

建议国家可以创建互联网+养老护理服务平台,保证平台可靠真实,公开和简化平台流程、条款、相应法律规范,以便于使用。通过平台,可以核查养老护理员的资质要求与护理对象信息的真实性。同时,可以出台相应法律条款,保障养老护理员的人身安全,以防服务对象在护理中出现医疗隐患。通过平台监管,可以有效保障老年护理院、老年人等权益义务,保证老年护理质量。

### 2.4 对养老护理的服务标准进行进一步明确

现阶段,我国各个地区的养老护理服务内容、服务收费标准、服务频次、服务质量存在参差不齐的问题。针对该问题,建议政府部门可以结合我国实际情况,制定统一标准,进而保证养老护理服务更加规范、真实、有效、可靠。在对多方权益进行保障的基础上,促使养老护理服务普及化,服务质量专业化。

### 2.5 广泛吸入社会志愿者参与养老护理服务

目前,我国老龄化程度的不断加速,养老护理服务从业人员严重不足,一些高龄老年人尤其是独居高龄老人得不到有效照护,意外伤害事件(跌倒、意外死亡)时有发生。建议建立志愿者服务体系,鼓励志愿者为社区内“高龄、失能、失智”等有服务需求的老人提供探视访问、家政服务、外出代办等志愿者服务,推行互助养老等多种养老服务模式。

中西医结合心血管病电子杂志,2020,7(21).

[2]朱淑萍.优质护理在产科临床护理中的应用效果观察[J].中国医药指南,2014,10(29).

[3]李素英.精细化护理服务举措在提升护理质量中的应用[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,9(25).

[4]王雪芬.产科人文护理及患者满意度关系的探讨[J].临床医药文献杂志,2018,5(42).

[5]董月芳.护理质量评价在产科的应用价值[J].中医药管理杂志,2018,6(11).

### 作者简介:

梁玲岸(1987 出生),女,广西河池人,本科学历,主管护士,研究方向:妇产科科护理。

宋庆华(1975 年出生),女,广西南宁人,本科学历,副主任护士,研究方向:妇产科科护理。