

## 多方位护理管理对产妇护理质量及满意度的影响

廖烈徐

云南省第一人民医院新昆华医院产后康复中心 云南昆明

**【摘要】目的** 探讨在产科护理中实施多方位护理管理在提高护理质量、患者满意度两方面所发挥出的作用。**方法** 本次研究选取我院产科42名产妇，时间为2018年10月-2019年10月，在对产妇护理期间，实施多方位护理管理，将其作为观察组，回顾以往常规护理模式下产妇的护理资料，同样选取42人，将其作为对照组，时间为2017年9月-2018年9月，比较两组产妇的护理满意度，对护理质量进行评估，以此作为本次护理效果的主要评判标准。**结果** 观察组在基础护理、产前与产后护理、整体护理方面的质量评分均在90分以上，在满意度调查中，该组患者对本次护理服务表示满意、基本满意总人数为40例，总体满意度为95.24%，与常规护理模式下的对照组相比较，组间差值具有可比性( $P < 0.05$ )。**结论** 在多方位护理管理方式下，各项护理工作得到有效的落实，形成具备系统化、秩序化的护理管理体系，在一定程度上降低了护理风险事件的发生概率，护理质量、患者总体满意度得到提高。

**【关键词】** 产科护理；多方位护理管理；护理质量；满意度

### Impact of multi-faceted nursing management on quality and satisfaction of maternal care

Liexu Liao

Department of Cardiology, First People's Hospital of Yunnan Province New Kunhua Hospital, Kunming, Yunnan, China

**【Abstract】 Objective:** To explore the role of multi-dimensional nursing management in obstetric nursing in improving the quality of care and patient satisfaction. **Methods:** In this study, 42 maternity women from our obstetric department were selected from October 2018 to October 2019. During the period of maternity care, multi-directional nursing management was implemented as an observation group to review the maternal under the conventional nursing mode. For the nursing data, 42 people were also selected as the control group for the period from September 2017 to September 2018. The nursing satisfaction of the two groups of women was compared, and the quality of nursing was evaluated as the result of this nursing effect. The main evaluation criteria. **Results:** The quality scores of the observation group in basic care, prenatal and postnatal care, and overall care were all above 90. In the satisfaction survey, the patients in this group expressed satisfaction with the nursing service and the total number of basic satisfaction was 40 cases. The overall satisfaction was 95.24%. Compared with the control group under the conventional nursing mode, the difference between the groups was comparable ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** Under various aspects of nursing management methods, various nursing tasks have been effectively implemented, and a systematic and orderly nursing management system has been formed, which has reduced the probability of occurrence of nursing risk events to a certain extent, and the quality of care and overall patient satisfaction degree has been improved.

**【Keywords】** Obstetric nursing; Multi-dimensional nursing management; Nursing quality; Satisfaction

产科是医院重要科室之一，产妇与新生儿是医护人员重点护理对象。对于女性来说，生育是几乎每人需经历的过程，怀胎九月，妊娠、分娩均属

于正常的生理现象[1]。为迎接新生命的到来，在此期间，孕妈心理也会发生一系列的变化。一般情况下，多数产妇并无原发疾病，不过，与正常人相比

较, 产妇的身体状况较差, 属于医院感染的高危人群。此外, 新生儿的各项机体发育还尚未完全成熟, 在免疫能力低下的状态下, 也会增加感染的发生概率。受到其他多方面因素的影响, 产科护理不安全因素较多, 若出现护理差错, 很有可能会伤害到产妇及新生儿的生命安全。作为护理工作的主要实施者, 护理人员应提高警惕, 保持认真、严谨的工作态度, 严格按照科室护理管理制度中的相关规定, 将各项护理工作落实到位, 在提高护理质量的同时, 确保产妇及新生儿的护理安全, 从而达到良好的护理效果[2-3]。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

根据多方位护理管理的有无实施, 分别选取2017年9月-2018年9月、2018年10月-2019年10月两个时间段, 各选取42名产妇, 分为对照组和观察组, 本次研究开展前, 所选产妇均已签署知情同意书。其中, 观察组产妇平均年龄为(26.58±2.47)岁, 平均孕周为(37.56±0.42)周, 初产妇、经产妇人数分别为28例、14例, 主要存在自然分娩、剖宫产两种分娩方式, 产妇存在初中、高中、大专及以上学历; 对照组产妇的平均年龄为(25.83±2.43)岁, 平均孕周为(36.47±0.34)岁, 共22人为初产妇, 其余20人为经产妇。所有产妇精神正常, 无传染性疾病, 两组产妇的年龄、性别等基本信息无统计学意义( $P>0.05$ ), 具有可比性[4]。

### 1.2 方法

对照组以常规护理为主, 在分娩前, 给予产妇心理上的疏导, 向产妇讲解分娩时用力、呼吸的方法, 耐心回答产妇所询问的问题, 告知产妇不必紧张, 放松心态, 迎接新生命的到来。产中需严密监测产妇各项生命指标及胎心情况, 产后给予母乳喂养指导等[5]。

在对观察组产妇护理期间, 常规护理内容同上, 另外增加多方位护理管理措施。首先, 定期组织科室内护理人员参与培训, 反复训练护理操作, 向其描述护理要点和需要注意的其他事项。针对护理过程中常出现的护理风险事件, 分析原因, 及时采取相应的护理应对措施, 提高护理人员正确辨识风险、处理风险事件的能力, 在护理工作实际开展中, 能够关注到每一个细节, 具备强烈的责任意识, 保持

认真、严谨的工作态度, 将各项护理工作落实到位, 不断提高护理人员的专业水平。俗话说: 没有规矩, 不成方圆, 为确保产妇及胎儿的护理安全, 应建立完善的护理质量管理体系, 明确各项操作质量的标准, 对护理人员进行严格要求。此外, 由指定工作人员不定期对科室护理工作的实施情况进行检查, 自制问卷调查表, 搜集产妇的意见, 将其纳入考核的标准。制定奖惩制度, 对于工作热情、表现良好的员工给予物质上的奖励, 与个人的绩效挂钩, 激发护理人员的工作积极性。其次, 在责任包干制的实施下, 由科室护士长负责日常护理工作的安排, 根据护理人员的年龄、工作年限、岗位职称等信息, 将其划分为多个责任小组, 合理划分护理人员的工作内容, 明确护理方向, 具有针对性去完成各项护理工作, 做到分工明确、责任到人。一般情况下, 责任组长应由高年资护师来担任, 对护理内容进行合理规划, 确保其具有合理性、科学性。最后, 在护理过程中, 护理人员应掌握一定的沟通技巧。在分娩前, 向产妇播放胎儿出生的有关视频, 激发产妇的母性, 期待新生儿的到来, 保持乐观、开朗的心态。对于自然分娩的产妇, 为减轻产妇的疼痛, 可提前向其讲解分娩时需保持的体位, 指导产妇采用正确的呼吸方式, 针对一些关键性动作可提前练习。在分娩过程中, 护理人员可与产妇握手, 给予产妇更多的安全感, 指导其用力。待新生儿出生后, 告知产妇注意休息, 关注产妇的心理状态, 给予其更多的温暖与关怀[6]。

### 1.3 观察指标

对基础护理、产前与产后等各方面的护理质量进行评估, 总分为100分, 分值越高, 则表示为护理质量越高。制作满意度调查表, 包括满意、基本满意和不满意三项指标, 总分为100分, 若分值超过90分, 则表示为满意; 若分值超过80分低于90分, 则表示为基本满意; 若分值未超过80分, 则表示为不满意。

### 1.4 统计学处理

使用SPSS20.0统计学软件对本次实验数据进行整理, 两组护理质量评分为计量资料, 单位用( $\bar{x} \pm s$ )来表示, 患者总体满意度为计数资料, 单位用%来表示。在 $t$ 、 $\chi^2$ 检验方式下, 若组间差值符合 $P<0.05$ 的要求, 则表示为具有可比性。

## 2 结果

2.1 与常规护理模式下的对照组相比较, 观察组护理质量评分偏高, 组间差值具有可比性 ( $P<0.05$ )。详细数据请见表 1。

2.2 观察组患者总体满意度为 95.24%, 明显高于对照组(88.10%), 组间差值具有可比性( $P<0.05$ )。详细数据请见表 2。

表 1 两组产妇护理质量比较 ( $\bar{x}\pm s$ )

组别	基础护理质量	产前护理质量	产后护理质量	针对性护理质量	整体护理质量
观察组 (n=42)	92.45±3.57	94.52±3.76	93.25±3.67	94.56±3.84	95.64±3.78
对照组 (n=42)	80.45±3.10	81.52±2.46	80.46±2.76	81.53±2.45	81.75±2.75
T 值	13.452	15.462	14.532	16.245	15.678
P 值	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表 2 两组产妇满意度比较 (n,%)

组别	n	满意	基本满意	不满意	总体满意度
观察组 (n=42)		21	19	2	95.24
对照组 (n=42)		20	17	5	88.10
T 值					7.535
P 值					<0.05

## 3 讨论

产科护理具有工作量大、内容复杂等特点, 处于围产期的产妇在心理、生理上均会发生一系列的变化。为此, 产前、产后的护理内容也会存在着较大的差异性。为确保产妇及新生儿的安全, 医护人员作为护理工作的主要实施者, 应具备良好的职业素养, 严格按照制度相关规定, 给予产妇更加全面的护理服务。近年来, 我国医疗服务体系逐渐健全, 单纯的常规产妇护理已经不再满足于产妇及新生儿的护理需求, 需实现护理方式上的创新, 采取多方位护理管理措施, 以提高产科护理质量和患者的满意度为目标, 达到理想的护理效果[7]。

在本次研究当中, 应用多方位护理管理措施, 观察组护理质量和患者总体满意度均高于对照组, 组间差值具有可比性 ( $P<0.05$ )。由此可见, 在产前、产中、产后等多个环节中分别采取相应的护理管理措施, 可提高护理人员的工作责任意识, 护理质量得到显著提升。在医患和平相处的方式下, 产妇的心态较为稳定, 情绪良好, 从而达到良好的妊娠结局。与传统产科护理管理模式相比较, 多方位护理管理措施的应用价值更高, 值得采纳[8]。

## 参考文献

- [1] 刘松林. 整体护理对产科护理质量及母婴健康的影响研究[J]. 中外医学研究, 2015, 13(14): 109-111.
- [2] 陈巧巧, 雷明, 李玲莉, 等. 多方位护理管理在产妇临床护理中的应用效果[J]. 中医药管理杂志, 2015, 23(20): 67-68.
- [3] 陈丹儿. 多方位护理管理对产科护理质量与满意度的影响[J]. 中医药管理杂志, 2017, 25(3): 19-21.
- [4] 汪爱丽. 产前心理护理管理的措施和价值[J]. 中医药管理杂志, 2017, 25(1): 63-64.
- [5] 游浩羽, 张雪梅. 心理护理在手术分娩产妇护理中的应用效果[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 13: 283+290.
- [6] 姜韶华. 人性化护理在产妇护理过程中对改善护患关系及提高护理质量的意义研究[J]. 中国医药指南, 2019, 03: 239-240.
- [7] 赵子青. 舒适护理在剖宫产术后产妇护理中的应用疗效观察[J]. 人人健康, 2019, 10: 195-196.
- [8] 刘雅楠, 井宏娇. 优质护理服务模式在剖宫产产妇护理中的应用效果观察[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 87: 269-270.

收稿日期: 2020年6月5日

出刊日期: 2020年7月7日

引用本文: 廖烈徐, 多方位护理管理对产妇护理质量及满意度的影响[J]. 国际护理学研究, 2020, 2(4): 403-405.

DOI: 10.12208/j.ijnr.20200124

检索信息: 中国知网、万方数据、Google Scholar

版权声明: ©2020 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS