

nm xenon-chloride excimer laser and narrow-band ultraviolet B in the treatment of vitiligo: a comparative study[J]. J Korean Med Sci, 2005, 20(2): 273-278.

[6] Spencer JM, Nossa R, Ajmeri J. Treatment of vitiligo with the 308-nm excimer laser: a pilot study[J]. J Am Acad Dermatol, 2002, 46(5): 727-731.

[7] Baltas E, Nagy P, Bonis B, et al. Repigmentation of localized vitiligo with the xenon chloride laser[J]. Br J Dermatol, 2001, 144(6): 1266-1267.

[8] 刁庆春, 薛梅, 桑小川, 等. 308nm 准分子激光治疗白癜风临床疗效观察[J]. 临床皮肤科杂志, 2007, 36(6): 398-399.

[9] Hofer A, Hassan AS, Legat FJ, et al. The efficacy of excimer laser (308 nm) for vitiligo at different body sites[J]. J Eur Acad Dermatol Venerol, 2006, 20(5): 558-564.

(收稿日期: 2012-08-30 修回日期: 2012-12-22)

## 影响产房护理安全的因素与对策

叶永芬, 胡 秀, 黄明秀(重庆市长寿区人民医院妇产科 401220)

**【摘要】 目的** 分析产房护理工作中存在的各种安全隐患因素, 制订相应的护理对策, 提高产房护理质量, 降低纠纷的发生。**方法** 通过对产房存在的各种不安全因素的分析, 查找原因, 消除各种安全隐患, 加强产房管理, 增强抗风险的能力, 提高护理人员对产房护理安全的认识。**结果** 产房护理人员充分认识到产房工作中存在的各种危险因素, 提高了产房服务质量, 提高了产妇的满意度。**结论** 加强产房护理安全管理, 减少产房护理纠纷的发生, 为孕产妇提供安全、舒适、满意、优质的护理服务。

**【关键词】** 产房; 护理; 安全

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9455.2013.06.063 文献标志码: B 文章编号: 1672-9455(2013)06-0751-02

产科属于医院高风险临床科室之一, 而产房又是产科的高危区, 极易引发护理安全问题, 最终导致医疗纠纷的产生。产房风险高、要求高、任务繁重, 容易产生医疗纠纷<sup>[1]</sup>。为降低产房的风险因素, 减少医疗护理纠纷的发生, 护理安全便显得极其重要。护理安全是指在实施护理的全过程中, 患者不发生法律效力和法定的规章制度允许范围以外的心理、机体结构和功能上的损害、障碍、缺陷或死亡<sup>[2]</sup>。现作者通过分析影响产房护理安全的各种因素, 并制订出相对应的对策。

### 1 产房中存在的护理安全因素

**1.1 助产技术水平低** 助产士是护理队伍中的特殊护理群体, 责任心要求强, 专业要求强, 技术要求高, 经验要求丰富。随着剖宫产率的逐年增高, 阴道分娩率的下降, 助产人员的经验稍显不足, 技术操作不够熟练, 抢救仪器使用不熟练, 接产技术水平和协作能力相对较低, 影响了产科的质量, 也为产房增加了护理安全隐患。

**1.2 法律意识和自我保护意识淡薄** 随着患者的法律意识增强、患者对当前的医疗水平期望过高、媒体的大肆宣扬和炒作等多方面因素, 医疗纠纷急剧增多。产房较其他科室又具有更多的法律问题, 更容易发生各种医疗纠纷。病历资料是解决医患纠纷的重要证据<sup>[3]</sup>, 助产士在日常的工作中很容易忽视潜在的法律问题, 如进行阴道检查等操作时没有顾及到患者的意愿而随意暴露其躯体, 这就侵犯了患者的隐私权、保密权。某些护士不及时、准确地记录病情及治疗护理措施, 如胎儿窘迫, 发现胎心音不好只忙于处理, 忘了告知产妇及家属; 或仅是回顾性地记录及凭想象记录。一旦发生医疗纠纷, 病历资料证据力度大打折扣。

**1.3 工作责任心不强** 助产士的工作直接关系到产妇和婴儿的健康和安危, 稍有不慎, 则会引起不良后果。因此, 助产士需具备强烈的工作责任心。然而, 某些助产士责任心不够强, 如在中夜班接急诊患者时, 不认真执行产房规章制度及操作规范; 在使用催产素时, 没有评估、排除使用催产素的禁忌证, 用药后没有专人看护, 没及时发现胎儿窘迫、宫缩过频甚至子宫破裂等。

**1.4 产程观察不认真, 不能及时发现并处理异常产程** 没有认真评估宫缩、胎心音、活跃期的产程进展, 羊水颜色、气味及有无脐带脱垂等。

**1.5 没有正确实施助产技术, 确保母婴安全** 没掌握正确的接生流程, 没有正确、及时保护会阴, 造成产妇会阴裂伤或会阴撕裂Ⅲ度以上, 缝合伤口时层次错位, 术毕没有及时做肛门检查, 将纱布遗留在阴道内导致产后感染, 新生儿窒息复苏抢救流程不熟悉, 因处置不当导致新生儿受伤害等。

**1.6 分娩记录和护理记录书写不规范** 医护记录不相符, 记录不及时、不完整或欠真实, 或者记录过于简单、缺乏连续性, 不能动态反映病情变化。新生儿足印和母亲指印没有及时盖, 事后补盖, 甚至伪造新生儿足印或母亲的指印来保证病历的完整性。

**1.7 服务态度欠佳** 产房急诊患者较多、病情危急、病情变化较快。常见助产士态度冷淡、语言生硬、治疗护理操作解释缺乏耐心, 让患者觉得缺乏安全感, 容易引发护理纠纷。

**1.8 助产士人员编制不足和不合理的排班** 人力资源不足早已成为医院管理的一大难题。护理人员的缺少所导致的直接后果就是工作质量下降, 隐患不断出现, 纠纷难以避免<sup>[4]</sup>。助产士的工作风险性大、技术性高、节奏快, 导致助产士工作、心理压力。长期处于高压状态下的助产士在工作中就存在一些安全隐患问题, 护理安全受到影响<sup>[5]</sup>。

**1.9 护理管理不够完善** 护理管理制度不健全、业务培训不到位、设备物资管理不善、管理者对潜在的护理安全隐患缺乏预见性。

### 2 加强产科护理安全管理的对策

鉴于上述的多种护理安全隐患的存在, 增强产房安全管理, 提高护理安全意识, 便成了护理安全工作中的重中之重。

**2.1 加强业务学习和技能培训, 提高职业技能** 有计划地进行护理专业知识及技能培训和考核, 提升助产士的整体业务素质, 规范职业行为, 如开展产科常见的急救技能、新生儿复苏技能等方面的培训。实行新助产士考核准入制度, 取得助产士技术合格证的助产士在独立承担产房工作之前, 必须跟随指导教

师在产房工作3个月,接产次数达到30人以上,并经过专科理论、接产技术和新生儿急救技术的考核,合格后方可让其独立承担产房护理工作。

**2.2 加强法制教育,提高助产士的法律意识** 组织助产士认真学习相关法律法规,如《护士条例》《医疗事故处理条例》《中华人民共和国母婴保健法》等,明白依法行护的重要性,做到知法、懂法、守法,并严格按法律法规办事。让产房护士学会用法律武器保护自身的合法权利<sup>[6]</sup>。

**2.3 规范护理记录,提高自我保护意识** 医疗文件是具有法律效力的证明文件,要求记录及时、准确、完整、真实,禁止漏记、错记,如产前检查、产程图、产时记录、婴儿记录等必须按时、如实填写,避免出现医疗记录与护理记录不一致、写错新生儿性别、实际处理时间与记录时间不一致等现象发生。

**2.4 转变服务理念,提供人性化服务模式** 以产妇为中心提供全方位支持,特别是精神上的支持<sup>[7]</sup>。首先要求助产人员向产妇作自我介绍,介绍产科环境及实施心理护理和生活护理,同时要仔细观察产程,及时发现异常和危及母婴安全的因素,及时向医生汇报,积极处理,助产士耐心、细致的工作作风,积极、热情的工作态度,能起到正确的心理护理帮助。产妇在保持良好的精神状态下,积极与医护人员配合,有效地减少医疗纠纷。

**2.5 护理人力资源的合理配置** 产房的性质决定了助产人员要配备充足,专业技术优化,应该新老搭配,分层使用助产士;而产房又不同于一般的病区,工作缺乏计划性,就要求实行弹性工作制。

**2.6 护理管理到位** 产房护理管理者应健全护理管理制度,加强设备物资管理,每班清理物资是否充足,抢救设备是否处于备用状态。急救车专人管理,定点放置,护士长每周检查并

认真记录。

### 3 讨 论

通过分析产房护理工作中存在的各种不安全因素,从而加强产房护理安全管理,增强护理工作者的风险意识、法律意识和自我保护意识,提高助产士的业务技能。在采取了相对应的护理措施后,产房整体人员素质得到了很大的提高,减少了护理差错的发生,增加产妇的满意度,树立了良好的科室形象,但是产房护理这一特殊科室情况,仍需要不断地进行学习、分析、理解和改进,从而让产房的医疗安全管理更科学,更规范。

### 参考文献

- [1] 杨艳贞,郑剑兰,付景丽,等.产房风险管理探讨[J].解放军医院管理杂志,2011,18(2):172-174.
- [2] 潘绍山,孙方敏,黄始振.现代护理管理学[M].北京:科学技术文献出版社,2000:349.
- [3] 阿丽亚·阿斯哈提.产房潜在的护理风险及防范要点[J].中国医药导报,2009,6(22):144-145.
- [4] 魏红蕾,李萍.科护士长在护理安全管理中的作用[J].护理管理杂志,2004,4(11):48-50.
- [5] 李明先,岑莉,肖彩云.影响产房护理安全因素与对策的探讨[J].中国中医药现代远程教育,2012,10(7):78-80.
- [6] 张彩萍.产房护理岗位职业风险防范体会[J].中华临床医学杂志,2008,9(7):7-8.
- [7] 周临,傅爱萍,周红,等.“温馨产房”人性化服务的临床实践[J].护理与康复,2012,11(5):450-451.

(收稿日期:2012-09-06 修回日期:2012-12-26)

## 产科病房开展优质护理服务的方法及效果探讨

晏晓琴(重庆市合川区妇幼保健院 401520)

**【摘要】 目的** 探讨产科病房开展优质护理服务的方法及效果。**方法** 优质护理服务活动实质及内涵的宣传与动员;责任包干负责制的护理工作模式的转变;落实基础护理服务项目;丰富护理服务内涵,体现专科护理特色;优化护理服务流程,提高工作效率。**结果** 护理服务满意度明显提高,护士业务素质大大提高,护理投诉率为0。**结论** 优质护理服务示范工程活动能大大提高患者满意度,提高护理质量,符合卫生部改革护理发展的要求。

**【关键词】** 优质护理; 产科; 基础护理; 专科护理

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.06.064 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2013)06-0752-02

2010年4月,卫生部马晓伟副部长召开了全国护理工作会议,提出了开展“优质护理服务示范工程”活动。本院积极倡导,妇产科率先申报开展“优质护理服务示范病房”。但产科实行优质护理服务存在一些实际问题,如:产科患者周转快,患者获得满意的感受不深刻;产科患者大多数是生理性,护理服务的效果体现不明显,对护理服务的要求较高;产科很多新生儿,产妇及家属的重心在新生儿身上,而新生儿的观察和护理又是难点等。针对以上问题,本科结合实际,除了加强基础护理服务的落实外,更注重专科护理特色的内涵建设,让产妇及家属在短时间内也能深刻体会优质护理服务,满意度大大提高。

### 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 本科开放床位42张,护士17名,床护比1:0.4。护士年龄21~45岁,平均年龄28岁,职称:主管护师2名,护师5名,护士10名,学历:本科2名,大专10名,中专5名。

#### 1.2 方法

**1.2.1 宣传与动员** 在2010年10月,在护理部的组织下,各院领导的大力支持下,召开了护理专题动员大会,让所有护理人员能明白优质护理服务的意义及必要性。护理人员进行了竞聘责任组长演讲比赛,围绕“夯实基础护理”“加强人性化护理”“假如我是患者”等主题从多个角度进行热情洋溢的演讲,表明开展好优质护理服务的信心和决心。

**1.2.2 加强人性化护理** 护理人员在整个护理过程中注重态度和蔼,语言温和,坚持做到六个一(一张笑脸、一句问候、一杯热水、一张舒适的床、一个清洁的环境、一个详细的入院介绍),六个到位(关心患者到位、主动服务到位、基础护理到位、观察病情到位、护理措施到位、沟通和指导到位),五心服务(爱心、细心、热心、耐心、责任心)等服务措施的落实。

**1.2.3 改变护理工作模式** 由原来的功能制护理向责任制护理转变<sup>[1]</sup>,科室根据护士素质分为两个组,每个责任组长带领4名责任护士,每名责任护士分管4~8位患者,负责完成分