

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^[6]。

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^[7]。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,各级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^[1],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

管患者的治疗护理、病情观察记录、健康宣教等工作。另外排基础班和办公班,负责处理医药、新生儿沐浴,新生儿疾病筛查、注射乙肝疫苗等工作。每个责任护士重点在病区巡视作好病情观察,及时进行宣教,加强护患沟通与交流,建立和谐的护患关系,及时进行相关治疗护理,减少了呼叫次数。

1.2.4 加强基础护理服务的落实 产妇产后及时给予协助梳头、剪指甲等指导,摒弃以往产妇产后不能刷牙、洗澡等观念,让产妇尽快恢复形象,提升自信。

1.2.5 丰富专科护理服务内涵,提升护理服务水平^[2] 本科是以产科患者为主,产科患者对专科护理要求特别高,因此做好专科有特色的护理服务显得特别的有必要。首先孕妇入院后除常规的病区环境介绍外,还由责任护士带领参观产房分娩室的环境,在充分展现医护人员优质服务态度及高超业务水平的同时,也使产妇对其分娩机制和产程经过以及宫缩痛等原理得到进一步的认识和了解,从而有效减轻其心理负担,提高遵医行为^[3]。分娩过程中,采用导乐分娩方式,允许一位家属陪伴,医护人员严密观察产程并做好各项生命体征的监测,根据产妇的实际行为及时做好体力、精神、心理三位一体的系统支持^[4]。分娩后,除严密观察子宫收缩及恶露量,防止产后大出血的发生外,还采取一系列措施提高母乳喂养成功率,针对入院后责任护士收集的资料,掌握部分不能正常哺乳的产妇的原因如心理因素、乳头扁平或凹陷或不能掌握正确的喂养方法,而出现的乳头皲裂、乳胀、乳腺炎等一系列问题而采取有针对性的护理干预,如宣传教育母乳喂养的好处、采用吸乳器牵拉乳头,纠正正确的喂哺姿势、使用吸奶器等方法协助产妇提高母乳喂养成功率^[5]。对于缺乳的产妇采用独特的按摩技术,既使用中医刺激穴位调节人体各脏腑、组织器官的生理及免疫功能,又融合西医按摩对各系统的机械性、反射性和代谢性的作用等促进乳汁的分泌^[6]。

1.2.6 加强新生儿的观察及护理 除做好常规的新生儿沐浴及脐部护理外,做好新生儿抚触,定期召开新生儿家长抚触培训班,专门教授新生儿抚触的手法及按摩要点,使新生儿抚触具有连续性。

1.2.7 加强产妇的饮食指导 产妇产程中体力消耗大,产后代谢旺盛,新生儿乳汁需求大等各方面都需要产妇及时补充能量。大多数产妇注意多吃小米粥、汤类、高蛋白质如鱼、蛋类、牛奶等,有利于乳汁的大量分泌,满足需要。而对于乳汁足够的产妇则要适当的减少汤类食物的摄入,多增加蛋白质类的食物,提高乳汁的质量。如对于摄入以上食物乳汁仍然很少的产妇则需要有针对性地食用发奶的饮食,如鲫鱼豆腐汤、猪蹄花生米汤等进行乳汁引发,配合前面提到的乳房按摩技术,使产后母乳喂养成功率达到 95%。

2 结 果

2.1 满意度大大提高 护理人员与患者接触的时间多了,有了更多的机会观察了解患者的病情及社会背景、心理状态,利用科学的方法对产妇实施具有针对性的、有明显效果的护理活动,让产妇及家属能深刻地体会到护理人员确实是时时、处处为产妇及新生儿的健康着想,通过发放患者问卷调查表和患者家属座谈会调查:患者满意度由以前的 86% 上升到了 98%,产妇健康教育知识及新生儿育儿知识的知晓率由原来的 80% 上升到了 95%,投诉率为 0。

2.2 护理人员业务素质大大提高 每个护理人员要管理一定数量的患者,要求加强对年轻护士专科护理知识的培训,要求护理人员要不断加强学习,提升自身的业务水平,包括专科知识、社会知识、沟通交流能力。才能及时的发现产妇住院期间

存在的护理问题,并通过护患沟通,改进护理措施,保障护理安全。

2.3 使护理人员的满意度提高 开展优质护理服务活动,不但让患者得到了实惠,让护理人员也从中体会到了成就感,护士工作的自律性明显提高,工作流程的优化,提高了护士对护理核心制度的执行力,减少了护理差错的发生,同时提升了护士对专业的认同感,通过绩效考核,获得了价值体现,提高了工作的积极性。

3 讨 论

3.1 开展优质护理服务的重大意义。 优质护理服务示范工程使以人为本的护理理念得到不断深化及发展,真正把护士还给了患者。

3.2 产科病房开展优质护理的特点。 产科患者是从一个生理性进入到另一个生理性的改变,她在整个住院期间对满意感受的阈值较高,只要护理人员在整个过程中全心全意,为产妇制订个性化的护理措施,对产妇最需要的护理问题实施护理,产妇的满意感受会大大提高。

3.3 产科开展优质护理的可行性。 产科优质护理服务是从产妇入院到出院为其提供全程化、全面化、专业化的服务,满足产妇的基本需求,是深化优质护理的有效途径,从创建优质护理示范病房的效果可以看出,通过实施优质护理服务后,通过培育优质服务理念、建立良好的激励机制,激发了护理人员的工作热情,真正从患者的需求出发,为患者提供满意服务^[7-9]。

3.4 开展优质护理具有的可持续性。 开展优质护理服务示范病房,既是一个全方位、系统性的工程,又是一个改进护理工作、提高服务质量、深化基础护理、带动专业发展的新机遇,同时更是一个提高患者和家属期望值、实现满意服务、感动服务的有效途径,这是优质护理的最高境界,也是护理人员实现自身价值的充分体现,值得在更大范围进行优质护理服务的开展。

参考文献

- [1] 徐丽,于明峰,阮海涛,等. 深化责任护士负责制的护理管理实践[J]. 中国护理管理, 2011, 11(3): 21-22.
- [2] 彭刚艺. 深化专业内涵 谋求专业发展 提升专业服务形象 确保护理事业持续、稳定、健康发展[J]. 中国护理管理, 2010, 10(6): 21-22.
- [3] 王妙芬. 不同护理模式在产科护理中的应用效果比较[J]. 中国实用护理杂志, 2011, 27(8): 24-25.
- [4] 章群. 循证护理在产科分娩中的应用[J]. 中国实用护理杂志, 2011, 27(18): 36-37.
- [5] 解丽丽. 护理干预对提高产后母乳喂养成功率的影响[J]. 中国实用护理杂志, 2011, 27(18): 33-34.
- [6] 周勤燕,徐志君,占园园. 产后按摩技术对产妇缺乳的效果评价[J]. 中国实用护理杂志, 2011, 27(18): 35-36.
- [7] 陈红英. 优质护理服务在产科护理中的应用[J]. 全科护理, 2012, 10(31): 2953.
- [8] 杨妮卓,王让兰. 优质护理服务在产科护理中的应用及效果评价[J]. 基层医学论坛, 2012, 16(24): 3164-3165.
- [9] 朱婷怡,陈光新,邓珍娇. 优质护理服务在产科临床工作中的应用[J]. 国际医药卫生导报, 2012, 18(18): 2775-2778.