

基于扎根理论的产妇护理服务满意度理论框架的构建

宋秀秀¹, 赵映珍², 李红翠³

摘要:目的 构建产妇护理服务满意度理论框架,为提升产科护理服务质量、提高产妇满意度提供参考。方法 对即将出院的 35 名产妇进行半结构式深度访谈,收集产妇对护理服务的认知、感受与需求等相关资料,运用扎根理论方法析取主题。结果 析出的主题为产妇护理服务满意度影响因素,包括 6 个类属,即安全性、关怀性 2 个核心要素,延续性、及时性 2 个关键要素,可靠性、可及性 2 个基本要素,并以此构建产妇护理服务满意度理论框架。结论 产妇护理服务满意度框架的构建可引导护理人员根据产妇的护理诉求,制订个性化护理服务计划,采取针对性、实用性的干预策略,以满足产妇对护理服务的需求,提升其护理服务满意度。
关键词:产妇; 护理; 满意度; 扎根理论; 理论框架; 护理服务质量
中图分类号:R473.71;R197.323 **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2023.01.069

Construction of the theoretical framework of maternal nursing service satisfaction based on grounded theory Song Xiuxiu, Zhao Yingzhen, Li Hongcui. Medical College of Wuhan University of Science and Technology, Wuhan 430065, China

Abstract: **Objective** To construct the theoretical framework of maternal nursing service satisfaction and provide reference for improving the quality of obstetric nursing service and maternal satisfaction. **Methods** The semi-structured in-depth interviews were conducted with 35 puerpera who were about to be discharged from the hospital, and relevant data on cognition, feelings and needs of puerperae on nursing services were collected, and grounded theory method was used to extract themes. **Results** The themes was influencing factors of maternal nursing service satisfaction. Six categories were extracted, including two core elements of safety and caring, two key elements of continuity and timeliness, and two basic elements of reliability and accessibility. Then the theoretical framework of maternity nursing service satisfaction was constructed based on these findings. **Conclusion** The construction of the maternal nursing service satisfaction framework can guide nursing staff to formulate individualized nursing service plans and take targeted and practical intervention strategies according to the nursing demands of puerpera, thus meeting the needs of puerpera's nursing services and improve their satisfaction with the nursing services.

Key words: puerpera; nursing care; satisfaction; grounded theory; theoretical framework; nursing service quality

《“健康中国 2030”规划纲要》^[1]强调,需对妇幼健康高度重视。《中国妇幼健康事业发展报告》^[2]文件则指出要深入推动改善医疗服务进程,优化妇幼健康服务模式,提升就诊体验及满意度。卫健委发布的《关于开展医院满意度调查试点工作》^[3]文件也强调了进一步推进改善医疗服务满意度的举措。在此背景下,护理管理者为了积极响应国家政策,提升护理服务质量,越来越重视临床护理服务满意度情况。同时不少学者也对护理服务满意度进行了相关研究^[4-7],这些研究对于提升护理服务满意度起到了积极的推动作用,但目前缺乏基于产妇视角的护理服务满意度相关研究。因此,为了提升产妇护理服务满意度,本研究以产妇视角为切入点,基于产妇的真实感受与切身经历构建产妇护理服务满意度理论框架,以期改善产妇的护理服务满意度提供依据和实践指导,同时为后期构建产妇护理服务满意度评价指标体系提供参考。

作者单位:1. 武汉科技大学医学院(湖北 武汉,430065);2. 湖北省妇幼保健院妇产科;3. 武汉市妇幼保健院儿科
宋秀秀:女,硕士在读,护师
通信作者:赵映珍,1922213616@qq.com
收稿:2022-08-13;修回:2022-10-02

1 对象与方法

1.1 对象 2021 年 10~12 月,采用目的抽样法,选取武汉市 3 所三甲医院分娩的初产妇为研究对象。纳入标准:①年龄≥20 岁,单胎妊娠;②足月,剖宫产或经阴道自然分娩;③新生儿 Apgar 评分≥8 分;④能够正常沟通;⑤知情同意并自愿参与本研究。排除标准:存在严重妊娠合并症及产后并发症,母婴分离。样本量以达到理论饱和为准。共纳入产妇 35 人,年龄 20~35(27.2±3.1)岁。文化程度:初中及以下 2 人,中专或高中 14 人,大专及以上学历 19 人。职业:公务员 1 人,专业技术人员 9 人,公司职员 12 人,个体经营及其他 13 人。经阴道自然分娩 22 人,剖宫产 13 人。本研究征得医院管理部门批准。

1.2 方法

1.2.1 资料收集 以半结构化访谈方法收集资料。根据研究目的查阅相关文献并经由研究小组(由妇产科 3 名 15 年以上产科护理管理经验的主任护师、3 名主管护师、3 名护理研究生组成)充分讨论后初步拟定访谈提纲,然后选取 5 名产妇进行预访谈,并根据访谈对象反馈的问题对访谈提纲进行调整,形成最终的访谈提纲。访谈提纲问题主要但不限于:①您对护理服务的看法和了解(认知);②住院期间您印象深刻

的经历和感受(经历);③您希望护士关注和满足的需求有哪些(需求);④您在此次护理服务的满意度(满意度);⑤您认为护理服务的哪些方面可以做到更好(期望)。于产妇出院前 1 d 或当天进行访谈,向研究对象说明研究目的和意义,充分沟通后进行访谈。访谈地点在病区休息室或健康教育室,访谈时间 25~60 min。访谈过程中使用追问、核实、总结等技巧鼓励产妇表达自己的感受和看法,在取得产妇同意后使用速记加录音的方式记录访谈过程。

1.2.2 资料分析 采用 Nvivo11 软件整理访谈资料,运用扎根理论研究法的三级译码(开放性译码、主轴性译码和选择性译码)逐步分析、比较、提炼访谈资料中与主题相关的概念,最终得出反映研究目的本质的核心概念和范畴以及与研究目的之间的逻辑关系^[8-9]。

1.2.3 质量控制 ①查阅大量文献资料,并由产科护理专家反复讨论修正后形成访谈提纲;②数据由双人录入,双重核对以保证准确性;③研究过程研究者持续进行自我反思与相互讨论,以觉察可能存在的偏见,避免带入主观思维;④结果成型后,研究小组成员共同对所有概念、范畴和理论进行讨论审核,审核的重点为编码与主题的逻辑性、编码是否中立、研究方

法是否合理等。

2 结果

2.1 产妇护理服务满意度影响因素的主轴性译码 以开放性译码方法将相同特征的原始访谈资料分类归纳,形成初始概念,再将相同特征的概念提炼出范畴。对前期访谈收集的原始资料进行整理分析,将与主题相关的原始语句概念化和范畴化,形成 45 个范畴。采用主轴性译码方法将形成的 45 个范畴依照逻辑关系聚类,提炼形成 6 个主范畴,即可及性(单间病房、提供营养配餐、新生儿生活护理指导等 11 个副范畴)、及时性(护理人员的解释、及时告知检查检验结果、及时回应、告知产程进展 4 个副范畴)、关怀性(帮助角色适应、临产时的心理疏导、护理人员的共情等 7 个副范畴)、可靠性(护士操作技术规范、健康教育有效、产后抑郁的筛查等 6 个副范畴)、安全性(产后疼痛控制、黄疸观察和护理、用药指导等 7 个副范畴)、延续性(盆底障碍常见问题的识别、产后体质量管理、产妇就诊指引等 10 个副范畴)。

2.2 产妇护理服务满意度影响因素的选择性译码 主范畴与核心范畴的作用路径和典型结构关系采用选择性译码,根据主范畴间的逻辑关系,建立主范畴与核心范畴的作用路径和典型结构关系,见表 1。

表 1 主范畴与核心范畴的作用路径和典型结构关系

典型关系结构	内涵	代表性语句
可及性→产妇满意	护理服务可及性好,产妇的基本需求能满足,提升产妇的住院体验,从而提升护理服务满意度	如果我期望得到的护理你们都做到了,那肯定会满意的啊,你们做到了我们之所未想,所以会觉得体验感很好
及时性→产妇满意	有需求能得到及时回应,诊疗计划或结果及时告知,缓解担心情绪,让产妇觉得被重视,从而提升满意度	也知道你们很忙,但是我有需求的时候肯定是自己解决不了才找你们,有回应会让我觉得很踏实,没被忽视
关怀性→产妇满意	感受到医护人员的情感支持和人文关怀,让产妇体会到有温度的服务,从而提升护理服务满意度	生孩子太难受了,第 1 次体验躺在产床上宫缩痛真的很无助,又紧张又害怕,你们的安慰太重要了
可靠性→产妇满意	提升产妇对医院的各项设施、技术或服务的信任感,从而提升护理服务满意度	肯定会首选技术能力强的医院就医啊,环境其实都不错,会优先选择护理操作技术好的,知识经验丰富的,觉得这样可靠一些
安全性→产妇满意	积极预防和处理产妇关注的健康问题,并做好解释工作,增加产妇的踏实感和安全感,从而提升护理服务满意度	健康问题得到很好的解决和处理,才是满意的基础,安全性是肯定要有的,不然很难满意
延续性→产妇满意	提供产后延续的支持性照护,为出院产妇提供护理服务,以保障产后母婴健康,从而提升护理服务满意度	住院时各方面护理都很周到,但出院后遇到的护理问题缺乏专业人士的指导和帮助,要是出院后还能得到护士的帮助就更好了

2.3 理论饱和和检验 根据以上三级译码的步骤对事先预留的 5 份访谈资料进行饱和度检验,结果无新的概念和范畴产生,即理论达到饱和。

2.4 产妇护理服务满意度理论框架 通过扎根理论研究发现,影响产妇护理服务满意度的因素有 6 个维度,依次是可及性、及时性、关怀性、可靠性、安全性、延续性,包含 45 个条目,产妇护理服务满意度理论框架见图 1。

3 讨论

3.1 安全性和关怀性是产妇护理服务满意度理论框架的核心因素

安全性和关怀性是产科护理工作的核心环节,是护理服务满意度保障的核心要素。随着医疗环境的改善,产妇对护理服务质量要求不断提高,保障护理

服务的安全性能在生理及心理上为产妇营造一个安全的分娩环境,提高产房护理的安全性能显著提高产妇满意度^[10],是产妇及家属最重视的一环。

3.1.1 安全性 安全性主要包括产后疼痛的有效控制、产后伤口的有效护理、新生儿异常情况判断、黄疸观察与护理、分娩时对会阴的保护、产后并发症预防和判断以及用药指导。本次访谈资料分析发现,及时有效缓解产后疼痛是安全性范畴内产妇最关注的需求。有研究显示,产后疼痛与产后抑郁独立相关,是重要的健康后果和公共卫生负担^[11-12]。因此在产妇护理过程中应当重点关注产妇产后疼痛的控制,如及时有效地评估产后疼痛,并根据产妇对疼痛的耐受情况,积极使用药物或非药物方法控制疼痛,同时给予情感和心理支持,竭力为产妇构筑一个舒适安全的住

院环境。其次,也应注重新生儿异常情况的预防、黄疸的观察与护理。新生儿常见问题出现,可能会引起产妇对自我角色胜任力及顺利完成角色转换带来不确定感,从而影响分娩体验^[13]。一项产后父母安全感的研究表明,新生儿健康问题的出现对产后安全感至关重要,而提升安全性的目的是将母婴健康风险尽可能地降到最低^[14]。而分娩时对会阴的保护、产

后并发症的预防和判断及安全用药指导则是影响产妇近远期健康问题的因素。会阴侧切或撕裂会带来疼痛、产后出血、感染及远期性生活影响^[15],产妇希望在分娩过程中最大程度保护会阴的完整性,尽可能减少创伤及并发症的发生。因此,助产士应根据产妇个体情况综合动态评估和决策产时会阴保护方式,谨慎选择会阴侧切。

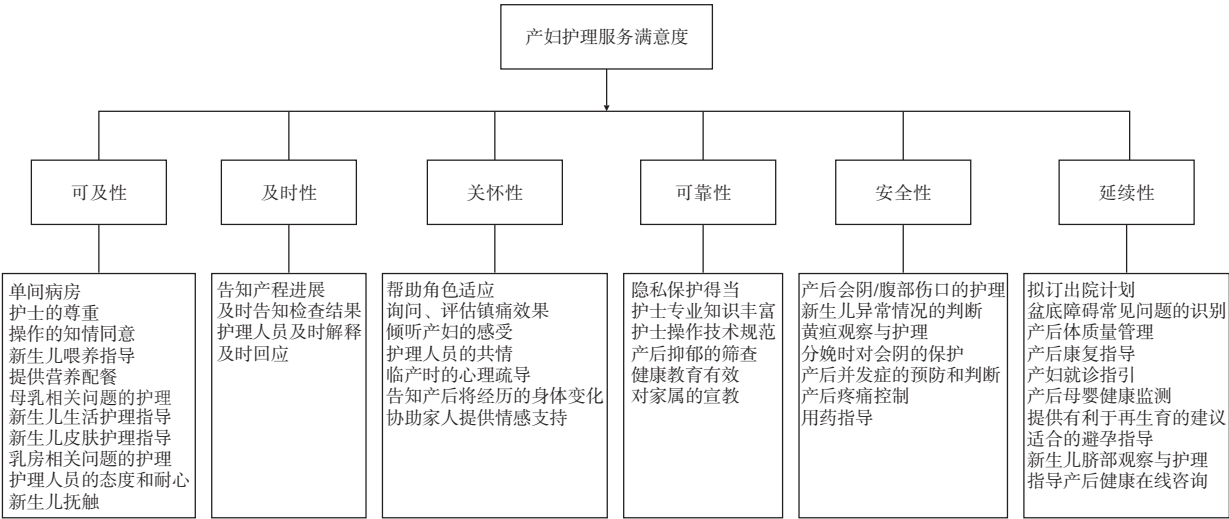


图 1 产妇护理服务满意度理论框架

3.1.2 关怀性 体现在围生期的全过程,从访谈资料分析中发现,对比生理需求的满足,产妇更注重心理需求的满足,受到关爱的产妇更容易与护理人员建立信任关系,操作的配合度更高,也表达了更高的护理满意度。李德华等^[16]研究显示,相对于其他的影响因素,关怀性对改善住院体验、提高患者满意度起到更为关键的作用。关怀性包括帮助角色适应、询问评估镇痛效果、倾听产妇的感受、护理人员的共情、协助家人提供情感支持、产时心理疏导及产后身体变化的告知。随着生物—心理—社会医学模式的转变和人本主义理念的渗透,人文关怀在护理领域的应用提高了护理质量和患者满意度^[17]。新一代产妇受教育程度普遍提高,对护理服务的关怀性提出了更高的要求。产妇面对第 1 次分娩的巨大生理心理应激及角色的转变,需要护理人员的帮助与陪伴,而良好的共情能力是关怀性护理的基础。产妇分娩过程的紧张情绪,有赖于护理人员专业的心理疏导,也离不开家人的情感支持。值得注意的是,较多产妇希望被告知产后将经历的身体变化,产妇孕期通过网络平台和母婴软件获取的知识极其丰富,但内容质量良莠不齐。因此,护士应在产妇分娩的不同阶段讲解每个阶段的身体变化、可能出现的症状及注意事项,让产妇有心理准备并积极预防可能出现的问题。

3.2 延续性和及时性是产妇护理服务满意度理论框架的关键因素

3.2.1 延续性 产后延续性护理可为母婴的长期健

康和幸福奠定基础,是护理服务的延伸和拓展,可有效提高护理服务满意度。延续性包括出院计划拟订、产后体质量管理、就诊指引、康复指导、健康监测及咨询、盆底障碍常见问题的识别、新生儿脐部的观察和护理、避孕指导和提供有利于再生育的建议。制订并实施出院计划是延续性护理的主要体现。出院计划是帮助患者从某一护理阶段无缝过渡到下一护理阶段的有效实践模式,以患者需求为导向,通过多学科、多机构之间的相互协作,达到医疗资源合理使用、保证医疗服务延续性及患者安全的目的^[18-19],包括常规抑郁筛查、母婴健康检查与指导、疾病预防与咨询等。女性体质量在围生期增长迅速,是一生中最容易引起脂肪蓄积的时期,产后体质量滞留导致近期肥胖或长期肥胖,进而增加慢性疾病的风险,还会影响下一次妊娠^[20]。产后女性体质量滞留及其所带来的近远期健康问题越来越普遍,加之对形体的影响,颇受产妇关注。如能通过护士的指导和帮助实现健康减重,将极大地提高产妇的满意度。访谈过程中发现,较多产妇表示较难判断新生儿脐带脱落过程是否正常、无法判断盆底障碍问题及其他需要及时就医的状况。因此住院期间需做好相关知识宣教、出院时发放全周期健康教育手册,并提供产后在线咨询,避免因出现问题未及时就医而延误治疗或康复的最佳时期。

3.2.2 及时性 及时性包括及时告知产程进展、及时告知检查检验结果、护理人员及时解释、及时回应。护患之间存在较大的信息差,如能对产妇需求作出快

速反应,及时解答产妇及家属的疑问,可有效缓解产妇及家属的焦虑,也体现对产妇的重视程度,是提升满意度的关键。访谈发现,护理人员工作繁忙、人员配置不足是未能满足服务及时性的主要原因。因此应加强护士队伍建设,根据岗位需求合理配置人力资源,从而有效缓解服务及时性问题。

3.3 可及性和可靠性是产妇护理服务满意度理论框架的基础因素

护理服务的核心任务是促进健康、预防疾病、恢复健康和减轻痛苦。护理服务可及性是指护理服务所能达到的功能或效果,而可靠性则是指此项功能的可信赖程度。访谈资料分析发现,护理服务的可及性和可靠性需求被满足时,产妇的护理服务满意度没有明显提高,产妇认为可及性和可靠性需求是本应该具备的,当不被满足时,满意度下降,说明可及性和可靠性是影响满意度的基础因素。

3.3.1 可靠性 可靠性包括隐私保护得当、健康教育有效、对家属的宣教、护士专业知识丰富、操作技术规范 and 产后抑郁筛查。具备良好的专业知识和技能能帮助护士在工作中降低出错概率,减少医疗事故发生,从而有效增加产妇对护理的信赖程度,是有效提高产妇满意度的基础和前提,而护士的专业知识和技能与受教育程度呈正比^[21]。因此,医院可通过重视护士的继续教育,提供多种在职学习和进修的机会,以丰富专业知识及技能,拓展专业视野,从而有效满足产妇对护理服务的可靠性需求。健康教育包括对产妇及家属有效的宣教,可通过书面资料展示、一对一演示、视频讲解等方式相结合,使产妇及家属真正掌握健康教育内容。随着网络信息的传播和普及,产妇对产后抑郁有了初步的认识,较多产妇认识到产后抑郁的危害,因此希望提供专业的指导,早期预防和筛查产后抑郁,为产妇身心健康地回归家庭和社会做好第一道防线。

3.3.2 可及性 可及性是医疗卫生服务领域对服务质量、使用效率及满意度等方面的重要评价指标,可以反映一项服务是否发挥了应有的作用^[22]。母婴护理是产妇需求最大最基本的卫生服务,产妇认为有权利享受到的护理服务,而实际未得到时,容易增加不满情绪。可及性包括提供单间病房和营养配餐、护士的态度和耐心、护士的尊重、操作的知情同意、新生儿抚触、喂养指导、新生儿皮肤护理和生活护理指导,母乳和乳房问题指导。根据访谈资料分析发现,产妇的护理服务可及性主要体现在单间病房、提供营养配餐和母婴生活指导上,是保障母婴特殊时期合理饮食和休息、生理健康和促进舒适的基本条件。因此,医院可以针对性满足产妇对单间病房和营养配餐的基本生活需求为基础,在母婴生活指导方面,拓展医疗护理服务网络,尽可能满足产妇尤其是医院一产妇一社区卫生服务网络,使产妇在围生期各个阶段能及时

获取该阶段的健康信息,从而更好地实施母婴家庭照护。操作的知情同意是产妇应得到的权利,而护士的态度、耐心和尊重是开展护理工作的基础,也是较多护理投诉的起因,因此是护理服务满意度中不可忽视的因素。

4 小结

本研究探究了产妇护理服务满意度的理论框架,包括安全性、关怀性 2 个核心要素,延续性、及时性 2 个关键要素,可靠性、可及性 2 个基本要素。探寻了产科不同于其他科室患者的专科护理需求,将其作为潜在的改进目标,以改进产妇围生期的护理体验,缩小产妇护理需求与临床实际感受的护理之间的差距,从而提升产妇的满意度。本研究丰富了产科专科护理满意度的理论研究,可为后续提高产妇护理服务满意度的实践提供指导。但本研究的产妇护理服务满意度模型仅为初始性研究探索,有待后续研究不断验证、修订和完善。其次,本研究主要从产妇的视角研究影响护理服务满意度的因素,未广泛涉及和体现护理服务实践中所受医务人员、卫生系统、社会系统的影响。后续研究中,可补充医方视角及人口学信息对护理服务满意度的影响,进一步修订完善理论框架,以增加其理论的科学性和实践的指导性。

参考文献:

- [1] 中共中央,国务院. 中共中央国务院印发《“健康中国 2030”规划纲要》[EB/OL]. (2016-10-25)[2022-07-13]. http://www.gov.cn/zhengce/2016-10/25/content_5124174.htm.
- [2] 国务院妇女儿童工作委员会. 中国妇幼健康事业发展报告[EB/OL]. (2019-05-28)[2022-07-13]. https://www.nwccw.gov.cn/2019-05/28/content_256162.htm.
- [3] 国家卫生计生委. 国家卫生计生委办公厅关于开展医院满意度调查试点工作的通知[EB/OL]. (2017-09-04)[2022-07-13]. <http://www.nhc.gov.cn/yzygj/s3593g/201709/0bdf4161d0454bea9c5310aa71e0764f.shtml>.
- [4] 王璐,史铁英. 国内外住院患者护理工作满意度调查与评价的研究现状[J]. 解放军护理杂志,2016,33(15):42-44.
- [5] Fan Q Q, Feng X Q, Jin J F. Nursing rounds: a quality improvement project to improve outpatient satisfaction [J]. J Nurs Manag, 2021, 29(2): 177-185.
- [6] Omoronyia F R, Aina J O, Ogungbesan O O. Patient satisfaction with psychiatric nursing care: a survey in Calabar, Nigeria[J]. J Psychosoc Nurs Ment Health Serv, 2020, 58(5): 50-55.
- [7] Mobolaji-Olajide O M, Adereti S C, Odutayo P O, et al. In-patient satisfaction with nursing care: outcome measurement in a tertiary health facility in Lagos, Nigeria[J]. Int J Africa Nurs Sci, 2020, 13(13): 100264.
- [8] 陈新月,尤莉莉,连隽,等. 基于扎根理论的基本公共卫生服务提供质量的影响因素分析[J]. 医学与社会, 2021, 34(7): 20-24.