

QQ 群平台在产科护理服务中的应用效果

李 丽

(江苏省泰州市第二人民医院 产科, 江苏 泰州, 225500)

摘 要: **目的** 探讨 QQ 群平台在产科护理服务中的应用效果。**方法** 120 例初产妇随机分为观察组和对照组, 各 60 例。对照组给予常规护理, 观察组在对照组基础上给予 QQ 群管理模式。记录 2 组母乳喂养情况, 观察 2 组干预 3 个月后产科相关知识认知评分和护理满意评分。**结果** 观察组母乳喂养率高于对照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$), 观察组产科相关知识认知评分、护理满意评分均高于对照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论** QQ 群平台的应用可有效提升产科护理服务质量, 提高产妇对产科相关知识的认知程度。

关键词: QQ 群平台; 产科; 剖宫产; 母乳喂养; 护理满意度

中图分类号: R 473 **文献标志码:** A **文章编号:** 2096-0867(2016)11-0095-02 **DOI:** 10.11997/j.nitcwm.201611035

Application of QQ Multi-user chats in obstetric nursing service

LI Li

(Department of Obstetrics, The Second People's Hospital of Taizhou, Taizhou, Jiangsu, 225500)

ABSTRACT: **Objective** To investigate the effect of multi-user chats by QQ software platform in improve the quality of obstetric nursing service. **Methods** A total of 120 primiparae were randomly divided into the observation group and the control group, with 60 cases in each group. Both two groups were given routine nursing care, and the obstetric nursing intervention based on QQ software platform was performed in the observation group additionally. The breast feeding rate was observed, and the cognition degree to obstetric knowledge and satisfaction to nursing service were compared between two groups. **Results** The breast-feeding rate was higher in the observation group than that of controls, with a significant difference ($P < 0.05$). Primiparae in the observation group achieved a higher score in obstetric knowledge assessment and higher score of nursing satisfaction compared with those of controls, with significant difference ($P < 0.05$). **Conclusion** Multi-user chats by QQ software platform is an effective way of improving obstetric nursing service, as well as enhancing the cognition degree to obstetric knowledge.

KEY WORDS: QQ software platform; obstetrics; breast feeding; nursing satisfaction

随着互联网技术的快速普及, 医疗系统与互联网的联系更加紧密, 高效的互联网信息技术使得医疗服务变得更加智能化、便捷化、优质化^[1]。近年来, 医院为了提高获得信息的效率以及护理效果, QQ 群平台逐渐融入了医院护理服务中, 不仅优化了信息交流的方式, 同时还消除了面对面的紧张情绪, 拉近了医护患的关系^[2]。本研究通过建立“健康宝妈”QQ 群, 孕产妇可在群内进行产前、产后的健康护理咨询, 护理人员通过 QQ 群实施健康宣教、心理辅导、生活指导等综合护理措施, 取得良好效果, 现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取 2014 年 1 月—2015 年 12 月泰州市第二人民医院产科收治的初产妇 120 例, 年龄 21~30 岁, 平均 (24.3 ± 2.8) 岁; 平均孕周 (38.4 ± 0.7) 周; 文化程度为: 文盲 2 例, 小学 17 例, 初中 28 例, 高中 48 例, 大学及以上 25 例。120 例初产妇随机分成观察组和对照组, 各 60 例。2 组年龄、孕周、文化程度等一般资料进行比较, 差异无统计学意义 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组予产科常规护理。观察组在产科成立

QQ 群管理小组,根据孕产妇的特点,从健康宣教、心理辅导、生活指导等方面进行日常管理,具体方法如下。

1.2.1 建立 QQ 群管理小组:由病区护士长担任组长,负责小组的领导和日常工作,甄选 4 名小组成员,要求具有丰富产科工作和临床操作经验,具有较高的沟通写作能力和社交网络平台操作管理水平,具有护师以上职称的护理人员担任。结合产科的护理工作需求,制定小组的活动方案和计划。通过官网申请注册 QQ 群,群名拟定为“健康宝妈”。组长为群主,其余 4 名护理人员为管理员。孕妇至医院产检建卡时,向孕妇介绍 QQ 群,并记录其 QQ 号码,由孕妇采取自愿的原则加入 QQ 群,观察组 60 例产妇均加入了 QQ 群。

1.2.2 日常管理:QQ 群 24 h 开放,每天安排一位管理员在线。白天为群内自主交流和互动时间,晚 6 点至 8 点由值班管理员对孕产妇提出的问题和疑惑进行在线处理,定期进行健康宣教、心理辅导及生活指导。①健康宣教:管理员定期将有关妊娠、分娩、哺乳、育儿、产褥保健等知识,通过图片、文档、短视频等形式,发到 QQ 群和空间内,供孕产妇阅读和学习。提醒群员们做好孕产期的保健,掌握常见妊娠并发症的基本知识和注意事项,学会观察妊娠中出现异常情况和变化,初步了解紧急应对措施^[3]。讲解剖宫产和自然阴道分娩的利弊,鼓励孕产妇尽量选择自然分娩。群员们提出的问题,如暂不能答复的,应及时交小组讨论,必要时请相关产科医生加入,给予及时正确的答复。群管理员重点对母乳喂养进行指导和答疑,详细讲解哺乳时体位、方法以及哺乳期乳房保健,同时为提高母乳喂养的规范性,可制作有关母乳喂养知识和技巧的短视频上传至群空间,对产妇不清楚的地方,可结合短视频进行解答,积极提高产后母乳喂养率。②心理辅导:产妇随着体形的变化,内分泌激素水平的改变,在家庭社会中的角色转变,易导致心理状态不稳定,可出现恐惧、焦虑、矛盾等负面情绪。护理人员可以通过 QQ 群或一对一的与孕产妇进行交流,多为孕产妇提供发问的机会,充分暴露出导致其焦虑和恐惧原因,再根据孕产妇的心理特点,给予针对性的心理辅导。为给予产妇更多支持和鼓励,护理人员还可列举既往案例,纾解其紧张恐惧的心理,帮助产妇正确面对怀孕和分娩,鼓励群成员在 QQ 群内多作交流和互动,互相帮助和鼓励,提升自信

心。③生活指导:定期叮嘱孕产妇适当增加优质蛋白、高维生素类、易消化的食物,应荤素搭配、营养均衡,禁忌烟酒和刺激性食物;养成良好的生活习惯,保证充足的睡眠;积极参加适宜的社区活动,丰富社交;保持舒适的睡姿,多采取左侧卧位,利于胎儿宫内发育。对于合并慢性乙肝的初产妇,应注意消毒隔离,按规程注射乙型肝炎免疫球蛋白进行有效阻断。

1.2.3 回顾总结:组长不定期进行督促和检查,协助管理员解答比较棘手的专业性问题,对阶段性工作进行现状调查,查找不足之处,分析问题存在的原因,并提出解决和改进办法。定期开展培训,加强管理员自身技术水平和沟通能力,不断提高 QQ 群的服务质量,使产科护理质量得到持续性改进。

1.3 观察指标

记录 2 组母乳喂养情况,观察 2 组干预 3 个月产后产科相关知识认知评分和护理满意评分。产科相关知识包括饮食及保健、待产及分娩、产褥期保健、新生儿养育 4 方面,总分 100 分。护理满意评分采用医院自拟护理服务评估问卷,总分 10 分,分值越低表示满意程度越低。

1.4 统计学方法

采用 SPSS 15.0 软件,计量资料采用均数 \pm 标准差($\bar{x} \pm s$)表示,采用独立样本 t 检验,计数资料以率(%)表示,采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结 果

2.1 2 组母乳喂养情况比较

观察组母乳喂养 55 例(91.7%),对照组母乳喂养 44 例(73.3%),观察组母乳喂养率高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。

2.2 2 组产科相关知识认知评分及护理满意评分

观察组产科相关知识认知评分、护理满意评分均高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$),见表 1。

表 1 2 组产科相关知识认知和护理满意评分($\bar{x} \pm s$) 分

| 组别 | 知识认知评分 | 护理满意评分 |
|---------------|------------------|-------------------|
| 观察组($n=60$) | 92.7 \pm 2.6 * | 9.53 \pm 0.26 * |
| 对照组($n=60$) | 84.8 \pm 4.3 | 8.32 \pm 0.45 |

与对照组比较, * $P < 0.05$ 。

3 讨 论

QQ 群交流提高了产科护理服务的有效性,

(下转第 99 面)

近护理人员与患儿之间的关系,这样不仅有利于患儿心理舒适度、认知水平的提升,还能够提升患儿对于医疗护理工作的配合度^[5]。同时,护理人员还应当重视患儿家属的心理疏导,了解与掌握家属的内心诉求,在此基础上确保情绪管理的有效开展,使家属的消极情感能够得到合理疏导^[6]。除此之外,护理人员还可以通过合理指导家属的肌肉放松训练,以转移其注意力,增加机体多巴胺类物质的释放,提升其心理愉悦感,达到舒缓焦虑、抑郁心理的目的。本研究中,护理后,2 组患儿 VAS 评分、心率、收缩压均较护理前降低,且研究组低于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。护理后,2 组患儿家属 SDS、SAS 评分均较护理前降低,且研究组低于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。这一结果表明,心理干预模式应用于儿科患儿护理中的效果显著,不仅能够有效缓解患儿的生理应激状态,提高患儿的治疗配合度,还可以消除家属的不良情绪,使家属能够以平和的心态正确看待患儿的治疗过程,对于医护人员的工作予以理解和配合,降低医疗纠纷发

生率,值得在临床护理工作中推广。

参考文献

- [1] 颜超,许乐,李琳. 小儿烧伤对家属的影响及其心理护理干预研究进展[J]. 中国护理管理, 2015, 15(4): 500-502.
- [2] Prchal A, Graf A, Bergstraesser E, et al. A two-session psychological intervention for siblings of pediatric cancer patients: a randomized controlled pilot trial[J]. Child Adolesc Psychiatry Ment Health, 2012, 6: 3.
- [3] 董敏,李丹,李乃侠,等. 综合护理干预对小儿高热惊厥家属心理状态及患儿临床效果的影响[J]. 国际精神病学杂志, 2016(4): 714-715.
- [4] Kroner-Herwig B. Pediatric headache: associated psychosocial factors and psychological treatment[J]. Curr Pain Headache Rep, 2013, 17(6): 338.
- [5] 钱小芳,刘桂华,欧萍,等. 早期综合护理干预对婴儿智能发展及母亲情绪的影响[J]. 中国妇幼保健, 2014, 29(26): 4279-4282.
- [6] Seitz DC, Knaevelsrud C, Duran G, et al. Efficacy of an internet-based cognitive-behavioral intervention for long-term survivors of pediatric cancer: a pilot study[J]. Support Care Cancer, 2014, 22(8): 2075-2083.

(上接第 96 面)

改变了传统的产科宣教方式。常规产科宣教,护理人员通过与孕产妇及陪护家属面对面进行健康教育,由于陪护家属随时可能更换,护理人员需要对新的陪护重新进行健康教育,增大了护理的工作量,同时护理人员在重复宣教中缺乏耐心,造成填鸭式教育^[4]。单一的护理模式、枯燥的宣教方法易造成孕产妇的抵触情绪,严重影响护患关系和母婴安全,护理也达不到预期的效果。QQ 群平台利用其互联网信息技术,将健康护理知识发布在群空间,不仅方便产妇随时查看了解,还可利用其文字图片视频相结合的特性,将宣教内容变得更为生动形象。同时孕产妇之间也可相互沟通交流,提高其学习兴趣,加深对相关知识理解和掌握,极大地提高了健康护理教育的效果。研究^[5]显示,QQ 群平台可显著提高孕产妇对孕期护理知识的认知水平,同时能够让孕产妇尽可能了解科室的具体环境,熟悉科室的护理人员,从而缓解孕产妇的紧张情绪,减少妊娠合并症。此外通过孕产妇在 QQ 群里的互动交流,及时提出护理服务中不完善的地方,让产科护士能够第一时间改进护理服务,显著提升护理服务质量,体现了人性化护理管理。QQ 群平台的应用优化了护理资源的

分配,利用 QQ 群平台可以极大的缓解护理人员的工作强度,使得护理人员有更好的精力进行优质的护理服务。本研究结果显示,观察组母乳喂养率高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$),观察组产科相关知识认知评分、护理满意评分均高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$),可见 QQ 群平台的应用可有效提升产科护理服务质量,降低并发症和剖宫产发生率,提高产妇对相关知识的认知和对护理服务的满意度。

参考文献

- [1] 刘美玲,袁秋影,黄松彬. 开展优质护理服务示范工程活动提高住院患者满意度[J]. 护理学报, 2011, 18(8): 38-40.
- [2] 张森,刘敬华,潘运波. 基于 QQ 平台的社区年青高血压患者管理模式研究[J]. 中国医学创新, 2014, 11(12): 102-104.
- [3] 彭检妹,陈妙芬,黄爱梅,等. 助产咨询门诊对孕妇分娩结局影响的研究[J]. 中国现代医学杂志, 2014, 24(13): 52-54.
- [4] 祝志梅,黄丽华,冯志仙,等. 产科护理质量敏感性指标的构建[J]. 中华护理杂志, 2016, 51(5): 573-577.
- [5] 晏艳,林凤英,简健清. QQ 群平台在孕妇孕期管理的效果观察[J]. 护理学报, 2012, 19(12): 33-34.