

产科护士对产后乳汁淤积居家通乳护理的知信行与上门服务态度现状与措施研究

代明月 张春容 李霞 许玥 周子会

电子科技大学医学院附属妇女儿童医院·成都市妇女儿童中心医院 四川 成都 610091

摘要: 本文聚焦产科护士在产后乳汁淤积居家通乳护理中的知信行现状以及上门服务态度现状,通过分析相关数据与实际情况,探讨其面临的专业能力、服务体系、职业保障和社会认知等方面的挑战,并针对性地提出提升知信行水平与优化上门服务态度的干预措施。研究旨在为提高产科护士居家通乳护理服务质量提供参考,以更好地满足产妇在产后乳汁淤积护理方面的需求,促进产妇产后恢复。

关键词: 产科护士; 产后乳汁淤积; 居家通乳护理; 知信行; 上门服务态度; 现状; 措施

引言

产后乳汁淤积是产妇产后常见的问题之一,不仅会给产妇带来身体上的疼痛与不适,还可能引发乳腺炎等并发症,影响母乳喂养的顺利进行,对产妇的身心健康和新生儿的生长发育造成不利影响。居家通乳护理作为解决产后乳汁淤积的重要方式,其服务质量与产科护士的知信行水平以及上门服务态度密切相关。当前,随着人们对产后护理重视程度的不断提高,对产科护士提供的居家通乳护理服务也提出了更高的要求。然而,在实际情况中,产科护士在这一领域的表现存在诸多有待提升之处。深入研究产科护士对产后乳汁淤积居家通乳护理的知信行现状和上门服务态度现状,明确其中存在的问题与挑战,进而制定有效的干预措施,对于提升服务质量、保障产妇健康具有重要的现实意义。

1 产科护士对产后乳汁淤积居家通乳护理的知信行现状

1.1 知识维度现状

在知识维度上,产科护士对产后乳汁淤积的相关知识有一定的掌握,但存在知识掌握不全面、不深入的情况。多数护士能够了解乳汁淤积的常见原因,如哺乳姿势不正确、乳腺管堵塞、产妇情绪波动等,也知晓一些基本的处理方法,如热敷、按摩等。然而,对于一些较为复杂的病因,如产妇自身乳腺结构异常等,了解程度相对较低。在居家通乳护理的专业知识方面,部分护士对不同产妇的个体差异考虑不足,缺乏针对特殊情况的处理知识,例如对于剖宫产产妇和顺产产妇在通乳护理中的区别对待知识掌握不够精准^[1]。

1.2 信念维度现状

在信念维度,大多数产科护士认可产后乳汁淤积居家通乳护理的重要性,认为这项服务能够有效缓解产妇

的痛苦,促进母乳喂养。她们相信通过自身的专业护理,可以帮助产妇解决乳汁淤积问题。然而,部分护士对自身的专业能力缺乏足够的信心,尤其是在面对一些复杂的乳汁淤积案例时,容易产生畏难情绪。同时,一些护士存在着传统观念的束缚,认为居家通乳护理的效果不如在医院内进行的护理,对居家服务的认可度不够高。部分护士表示在面对较为严重的乳汁淤积情况时,更倾向于建议产妇到医院接受治疗,而不是主动承担起居家通乳的责任。

1.3 行为维度现状

在行为维度,产科护士在产后乳汁淤积居家通乳护理中的实际操作表现参差不齐。一些护士能够严格按照专业规范进行操作,在上门服务前会充分了解产妇的情况,制定个性化的护理方案,服务过程中注重与产妇的沟通,及时关注产妇的感受。但也有部分护士在操作过程中存在不规范的行为,如按摩手法不正确、对产妇的指导不够详细等^[2]。在服务频率和后续跟进方面,多数护士能够按照约定时间提供服务,但对于服务后的效果跟进不够及时,缺乏对产妇后续恢复情况的持续关注。

2 产科护士对产后乳汁淤积居家通乳上门服务的态度现状

2.1 服务认知层面

在服务认知层面,产科护士对产后乳汁淤积居家通乳上门服务的内容和流程有一定的了解,但认知程度存在差异。部分护士能够清晰地认识到上门服务不仅包括通乳操作,还包括对产妇的心理疏导、母乳喂养指导等多方面内容。而一些护士则将服务范围局限于单纯的通乳操作,忽视其他相关服务的重要性。对于上门服务的流程,多数护士了解基本的步骤,如预约、上门评估、实施护理、收费等,但在细节方面的认知不够清

晰,例如在上门前需要准备的物品、与产妇家属的沟通要点等,部分护士存在认知模糊的情况。

2.2 情感倾向层面

在情感倾向层面,大部分产科护士对产后乳汁淤积居家通乳上门服务持有积极的态度,认为这是一项有意义的工作,能够帮助产妇解决实际问题,获得成就感。她们在服务过程中能够表现出耐心和细心,关心产妇的需求。然而,也有部分护士由于工作压力大、上门服务环境复杂等原因,对这项工作存在一定的抵触情绪。尤其是在面对一些不配合的产妇或家属时,容易产生烦躁心理,影响服务的质量和效果。

2.3 行为意向层面

在行为意向层面,多数产科护士愿意为产妇提供产后乳汁淤积居家通乳上门服务,但这种意愿受到多种因素的影响。当服务时间与个人生活安排冲突时,部分护士会优先考虑个人生活,降低提供服务的意愿。此外,对于一些距离较远、交通不便的服务地点,护士的服务意向也会受到影响。同时,护士对服务报酬的满意度也会影响其行为意向。部分护士认为当前的上门服务报酬与付出的劳动不成正比,这在一定程度上降低了她们主动提供服务的积极性^[3]。

3 产科护士开展产后乳汁淤积居家通乳服务面临的挑战

3.1 专业能力挑战

专业能力是产科护士开展居家通乳服务面临的首要挑战。随着产后乳汁淤积问题的多样化和复杂化,对护士的专业技能要求越来越高。部分护士由于缺乏系统的培训和实践经验,在面对一些特殊的乳汁淤积案例时,难以采取有效的处理措施。例如,对于合并有乳腺增生等疾病的产妇,通乳护理的难度较大,需要护士具备更专业的知识和技能,但目前很多护士在这方面存在不足。同时,居家通乳服务中可能会遇到各种突发情况,如产妇出现过敏反应等,护士的应急处理能力也有待提高。

3.2 服务体系挑战

当前,产后乳汁淤积居家通乳服务的体系还不够完善,存在诸多问题。在服务预约方面,缺乏统一、高效的预约平台,产妇预约困难,护士的服务安排也不够合理,容易出现时间冲突等情况。在服务质量监管方面,没有建立健全的监管机制,对护士的服务过程和效果缺乏有效的评估和监督,导致服务质量参差不齐。此外,服务价格体系也不够规范,不同机构、不同护士的收费标准差异较大,容易引起产妇的不满和纠纷。服务流程的不顺畅和不规范,严重影响了居家通乳服务的效率和

质量。

3.3 职业保障挑战

产科护士开展居家通乳上门服务面临着诸多职业保障问题。在安全保障方面,上门服务的环境复杂多样,护士可能会遇到一些潜在的安全风险,如交通意外、与产妇或家属发生冲突等,而目前缺乏有效的安全保障措施。在待遇保障方面,上门服务的劳动强度较大,但相应的报酬却不够合理,没有体现出服务的价值^[4]。同时,护士在上门服务过程中可能会面临一些职业暴露的风险,如接触产妇的血液、体液等,但相关的职业防护和医疗保障措施不够完善,影响了护士的工作积极性和职业安全感。

3.4 社会认知挑战

社会对产科护士开展产后乳汁淤积居家通乳服务的认知存在偏差,这也是面临的一大挑战。部分公众认为居家通乳服务只是简单的按摩,不需要专业的护士来提供,对护士的专业能力缺乏认可。一些产妇和家属对上门服务的收费标准存在误解,认为收费过高,对护士的工作不够尊重。同时,社会对产科护士这一职业的认知也存在局限性,没有充分认识到她们在产后护理中的重要作用,导致护士在开展居家通乳服务时难以获得足够的社会支持和理解。

4 提升产科护士知信行水平与优化上门服务态度的干预措施

4.1 专业能力提升措施

加强专业培训是提升产科护士知信行水平的关键。医院和相关机构应定期组织针对产后乳汁淤积居家通乳护理的专业培训,培训内容应包括乳汁淤积的病因、诊断、处理方法、居家护理的操作规范、应急处理等方面的知识和技能。邀请专家进行授课,结合实际案例进行分析和讲解,提高护士的专业知识水平。同时,增加实践操作机会,让护士在模拟场景中进行练习,提高实际操作能力。建立考核机制,对护士的培训效果进行严格考核,确保培训质量。鼓励护士参加学术交流活动,了解行业的最新动态和技术,不断更新自己的知识储备。开展线上培训课程方便护士灵活学习,设置培训反馈通道,收集护士建议持续优化课程。组建技能互助小组,促进护士间经验交流与技能互补。

4.2 服务体系完善措施

建立完善的服务体系是优化上门服务的重要保障。搭建统一的服务预约平台,实现线上线下相结合的预约方式,方便产妇预约,同时便于对护士的服务进行合理安排。制定规范的服务流程和标准,明确服务的各个环

节和要求,确保服务的规范性和一致性。建立健全服务质量监管机制,成立专门的监管小组,对护士的服务过程进行监督和检查,通过产妇反馈、现场检查等方式评估服务质量,对表现优秀的护士进行表彰和奖励,对服务质量差的护士进行批评教育和培训。规范服务价格体系,制定合理的收费标准,并向社会公开,接受公众监督。平台增设服务评价与投诉处理模块,快速响应产妇诉求。定期汇总服务数据,分析流程瓶颈并优化,与社区合作设立临时服务点缩短响应距离。

4.3 保障机制优化措施

优化职业保障机制,提高护士的职业安全感和工作积极性。加强安全保障,为上门服务的护士购买意外伤害保险,提供必要的安全防护设备,如通讯设备、防护用品等。建立应急处理机制,当护士遇到安全问题时,能够及时得到帮助和支持。合理提高上门服务的报酬,根据服务的难度、时间、距离等因素制定合理的薪酬体系,体现护士的劳动价值。完善职业防护和医疗保障措施,为护士提供定期的体检,加强职业暴露的预防和处理培训,确保护士的身体健康。建立护士服务轨迹追踪系统,实时掌握上门动态。设立心理疏导热线,缓解护士工作压力。对偏远地区服务给予额外交通与时间补贴,保障其权益。

4.4 社会认知引导措施

加大宣传力度,引导社会正确认识产科护士的居家通乳服务。通过媒体、网络等渠道,宣传产后乳汁淤积居家通乳护理的重要性和专业性,介绍产科护士在服务中的作用和贡献,提高公众对护士专业能力的认可。开展科普活动,向产妇和家属普及居家通乳服务的相关知识,包括服务内容、收费标准等,消除他们的误解^[5]。建立良好的医患沟通机制,鼓励护士与产妇和家属进行充分的沟通,增进彼此的理解和信任。通过多种方式,营造尊重护士、理解护士工作的社会氛围。制作护士服务

纪实短片,展现工作细节与价值。联合社区开展义诊,现场演示通乳技能。设立“最美通乳护士”评选,增强职业荣誉感与社会认同。

结束语

产科护士在产后乳汁淤积居家通乳护理中扮演着重要角色,其知信行水平和上门服务态度直接影响着服务质量和产妇的满意度。当前,产科护士在知信行方面存在知识不全面、信念不坚定、行为不规范等问题,在上门服务态度上也存在服务认知不清晰、情感倾向有波动、行为意向受影响等情况,同时面临着专业能力、服务体系、职业保障和社会认知等多方面的挑战。通过实施专业能力提升、服务体系完善、保障机制优化和社会认知引导等干预措施,可以有效提升产科护士的知信行水平,优化其上门服务态度,提高居家通乳护理服务质量。这不仅能够更好地满足产妇的需求,促进产妇的产后恢复,也有利于推动产后护理行业的健康发展。未来,还需要持续关注产科护士在这一领域的表现,不断完善相关措施,以适应不断变化的需求和挑战。

参考文献

- [1]钱玉欣,陆薇,卢家茵,等.产后乳汁淤积中医护理干预的最佳证据总结[J].军事护理,2025,42(07):32-36.
- [2]柳堂忠,唐银云,叶小曼.浮针联合手法疏通对乳汁淤积症患者乳房肿胀硬度和疼痛程度的影响[J].江西中医药,2024,55(07):56-58.
- [3]史有阳,郑懿,宋晓耘,等.通乳方结合手法按摩治疗哺乳期乳汁淤积型乳腺炎的疗效评价及可能作用靶点分析[J].河南外科学杂志,2024,30(03):30-36.
- [4]黄巧,付娜,郭鱼波,等.乳管扩张器配合燕京无痛排乳法治疗乳汁淤积症的临床效果[J].中华中医药杂志,2024,39(02):1055-1058.
- [5]高永玲.中药熏蒸治疗产后乳汁淤积的临床观察与护理[J].按摩与康复医学,2015,6(05):91-92.