妇产科作为一个特殊、复杂的科室，其护理人员多是护理专科院校中专、大专学历的女性，与其他科室的护理人员相比，妇产科的护理人员要求要更加仔细、耐心和富有亲和力，而其护理质量直接影响到产妇和新生儿的生命健康。要真正做好人性化护理服务，要特别注重护理人员的专业文化素质和操作技能的培养，可采取的措施包括带教、继续教育、讲座等方式，同时注重培训效果的反馈，及时进行考核和抽查，以求达到熟练掌握培训。鼓励护理人员积极参与学习，定期进行专业知识和专业技术的考核，设置奖励措施，调动大家的学习积极性；积极开展新技术、新业务及护理科研工作，督促护理人员的业务学习。在注重培养护理人员的专业技能的同时，也要注重护理礼仪，这是现代医学和社会进步的必然，是培养护理人员良好的素质修养、树立良好的专业形象，减少护理纠纷的重要手段。护理管理者要对护理人员的交流技巧、妆容和仪表等方面进行系统专业培训。日常护理工作中，要始终面带微笑，注意语言的使用，耐心回答患者的每一个问题，督促每位护理人员用自己真诚友善的微笑，为患者提供优质的护理服务。进行护理操作时，护理人员态度要亲和，动作要柔和，注重保护患者的隐私。同时护理人员的着装和仪容仪表也应被重视，衣服统一并配备胸卡，淡妆上岗，给患者一种自然柔和、得体大方的感觉，这对护理人员和患者之间进行良好的沟通有促进作用，增加彼此的信任度。护理人员管理者在现代管理模式中，要时刻体现“以人为本”的理念。要从护理人员的角度和出发点想问题，关心护理人员的工作和生活。由于妇产科工作的特殊性，护理工作量大、责任重、风险性高，而护理人员配备严重不足，长期超负荷的工作使护理人员身心俱疲，工作时情绪不稳定，尤其面对有些患者的无理要求时，态度往往控制不住，冷言相对，造成护理纠纷，影响工作安全。护理人员管理者要充分为护理人员着想，要根据工作强度、工作量合理科学配置人员，提高工作效率，同时关心护理人员的身心健康。在医疗高峰时期，要实行弹性排班，遵循“以人为本，以患者为中心”的服务宗旨，排班时一定要注意老、中、青三代结合，进行合理分工和搭配，充分发挥年资护理人员传帮带作用，帮助年轻护理人员尽快成长。护理工作管理人员要及时评估病区患者，合理分配患者，护理难度大的患者交由资历老、能力强的护理人员。排班前根据护理人员休假要求，在保证合理顺利完成排班任务的基础上，也能够合理满足护理人员的排休，使护理人员能够劳逸结合，释放压力，工作时更专注、高效，进而提高患者满意度。

2实施现代护理管理，提高患者的满意度

由于妇产科的特殊性，患者多是女性，实施现代管理模式，体现“以人为本”的理念，以患者为中心，集中体现在对患者隐私的尊重，对患者的权利和需求的关注等。这些可通过提供良好的护理环境，人性化的服务流程以及优质的护理服务来体现。优雅的护理环境，贴心的服务设施，才能让护理工作更加温馨自然。基于妇产科患者的特殊性，对病房环境的要求更高，例如对于新生儿室，平时病室温度适宜在18~20℃，在检查、治疗时室温应略高，以22~24℃为宜。护理工作管理者应该充分考虑妇产科患者的特殊性，从软硬件两方面同时优化完善护理环境，如制定相关宣传手册，为患者提供科学育婴、母乳喂养等方面知识，将病房尽可能增加温馨元素，如将墙面、被褥、窗帘颜色等设置成粉色等暖色系，减少产妇焦虑、郁闷情绪；病床间增加布帘，为患者提供一定的私密环境；病房多设置安全警示牌等，切实为患者提供一个温馨安全的护理环境。实施现代护理管理模式，体现“以人为本”的理念，考虑到妇产科患者的特殊性，护理管理人员要充分考虑产妇患者的方便性和舒适性，制定相应的简化就诊、办理住院等流程，设置相关导医台，为患者提供优质的护理服务。对于急危重症的患者，要迅速启动绿色通道，使患者能及时地进行施救。实施现代护理管理模式，护理人员要首先转变服务观念，树立和强化“以人为本”的人文关怀理念。“人”是医院首要的服务对象，其次才是“病”。宗旨明确后积极的开展优质护理服务，不断提高主动服务意识，并进行换位思考，经常与患者进行交谈询问，直接了解患者的真实感受、期望和需求，以及期望被满足的方式，以便为患者提供的服务达到甚至超越患者的期望，使患者的健康需要最大程度的被满足。加强护理人员与患者的沟通、交流，护理人员是与患者接触最多的医务工作者，一言一行都会给患者带来很大的影响。及时的安慰、劝解都将缓解患者的疑虑，给他们心灵的安慰，让他们“安心、放心、开心”的接受治疗。当患者指责护理工作时要耐心，诚恳的解释。在护理的过程中随时传递对病人的关爱，拉近护患距离，讲究沟通技巧，减少护患纠纷，让患者感觉时时刻刻被关心，方方面面受重视。如患者接诊入院后，到了一个陌生的环境，有众多的不解和疑问，面对忙碌的护理人员又很茫然，这时护理人员要热情地向患者介绍病区环境及科室的规章制度，与患者建立亲近感；针对不同患者在疾病的不同阶段进行个性化全方位护理，安慰术前的紧张病人，在分娩或手术前，用通俗易懂的语言讲解术前的注意事项，对术前紧张的患者进行心理疏导；术后告知患者缓解疼痛的具体方法，产后的注意事项，宣传母乳喂养的优点并注意配合患者观察母乳情况，同时密切注意观察新生儿的生命体征等。由于妇产科患者易产生焦虑恐惧，护理人员要多关心这类患者，多鼓励和开导，帮助疏导焦虑不安的情绪，给予患者生理上、心理上及感情上的帮助和支持，努力为患者提供最贴心、周全的护理服务。