

# 提升產後照護中心入住天數

作者1 楊舒怡  
婦產科/護理人員

作者2蔡淑倩  
婦產科/護理長

## 前言

生產率的逐年下降，周遭的婦佑院所林立，健保總額制度等衝擊，種種的跡象都清楚明白的在警告著我們，傳統的婦幼院所於經營上著實的困難易見，而在已經無法再『節流』的前提下，增設產後照護中心此機構以增加院方收入便是屬於『開源』的商機之一，而如何增加產後照護中心入住天數便是令我們一直所要努力的目標。

## 文獻查證

中國人的觀念裡，女人『生產』是一件大事。而在現今社會中也已將『生產』視為生活事件，產後婦女要經歷荷爾蒙的改變及因應身體的疲憊，也要學習如何在多重角色中（妻子、母親、媳婦、職業婦女等）取得平衡，所以產後六週需要調整與適應，這段時期歸類為『產後期』（林、王、鍾，2007）。臺灣人則以『坐月子』的行為儀式來介入此一特殊時期，無論是否了解做月子對健康的價值為何，但現今大多的產後婦女仍是遵循這種文化行為來面對這特殊的產後期（林、王、鍾，2007）。

『休養』是傳統的坐月子期間特別重視的觀念，坐月子期間有著許多從古至今所必須遵從的禁忌活動：如避免洗澡、洗髮、吹風、不宜久坐不宜起床過度行走及提重物…等禁忌活動（林、王、鍾，2007）。而這些所謂的禁忌活動遵從與否，似乎關係著女人中年以後身體狀況，因如未坐好月子，往後則易有頭暈、腰酸背痛、風濕、怕冷、月經不順…等症狀（陳、王，2000）。唯一可以的是可執行餵奶等新生兒的照護活動。雖然限制禁忌許多，但從另一角度看來，令產婦得到充足的睡眠與營養也無須操煩家事，對產婦是必要的且使之感到愉快，總言之坐月子是不可馬虎的。

## 問題分析

院內產後照護中心設立已有數年，期間也曾做過改善措施，但因隸屬於院內所附設的照護中心，硬體設備不如仿問月子中心的問題一直存在著，加上消費者意識的高漲，有關於價格方面、入住的額外服務總會多方比較及要求，於97年入住過的20位個案所給予的調查表顯示不滿意的前三大項分別為，第一：套房設備差、不夠溫馨；第二：收費貴；第三：月子餐難吃。

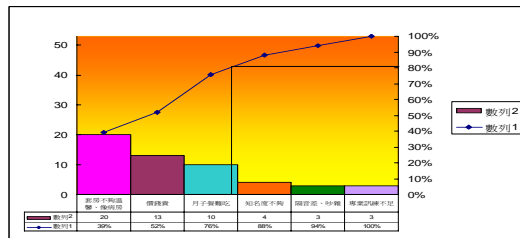


圖1 『產後中心入住後不滿意調查表』圖表繪製

## 改善計劃

據（蘇、蕭、湯，2002）文中調查顯示：選擇理想的產後照護中心諸多考量中，60%的產婦認為有良好的居住環境是重要的，70%認為每日合理的收費金額應為3000元內，而入住期間因伙食不佳而有所爭執的比例也佔了40%。因此為了能留住顧客的心，單位內就以上3點來進行改善，以期改善後能間接提高產後照護中心入住天數，增加與鄰近醫院的競爭力。98年計劃改善目標為增加入住天數提升20%，期間擬定了多項對策，需花費金錢的改善對策也與院方討論後，經同意於98年期間陸續改善；而就不滿意的原因分析也以98年前20位入住個案再進行一次對於入住後問卷調查，以檢視是否達到改善的成效。

問題一	套房不夠溫馨、像病房	問題二	價錢貴	問題三	月子餐難吃
<p><b>主要因</b></p> <p>產婦曾表示走進房間時，白色的牆壁令人有冷冰冰的感覺，而房間內的設備老舊，如沙發、衛浴無更新等，覺得只是房間多了沙發，與生產時住的房間其它似乎沒什麼不同。</p>	<p><b>主要因</b></p> <p>鄰近院所的惡性競爭，經濟不景氣，本院沒有所謂的優惠方案。</p>	<p><b>主要因</b></p> <p>抱怨月子餐的菜色無變化，且不知入住期間菜單為何？餐餐使用微波塑膠碗不環保，且當飯菜冷掉時更不知如何下嚥???</p>			
<p>1. 牆壁改善:預將所有產後照護中心的房間，重新粉刷暖色系。</p> <p>2. 老舊設備的修補及更新: 沙發: 原有沙發破損處加以修補及增添同系列的沙發組。衛浴: 將破舊處更新，如鏡子、毛巾置放架、地面磁磚等。</p> <p>3. 除了向圖書室借閱近期書報雜誌外，預申請每月購買新雜誌，及入住期間免費提供每人每日1份/報紙。</p> <p>4. 增購新床包新衣服種類花色。</p> <p>5. 增設網路線，提供無限上網。</p>	<p>1. 改變原本收費方式，制定院內院外生產入住的不同優惠方案。</p> <p>2. 在媽媽教室發給孕婦『婦產科簡介』中書寫產後照護中心的優惠方案。</p> <p>3. 不收取訂房金，只需填寫『簽住單』，減輕經濟上無謂的支出。</p> <p>4. 增加2間小套房，讓選擇性更多。</p>	<p>1. 提供各種入住方式優惠方案：</p> <p>1.1 大小房收費:價差500元。</p> <p>1.2 入住10.20.30天有優惠95.9.85折扣。</p> <p>1.3 來院生產者接著做月子更便宜。</p> <p>1.4 入住天數可累計，入住越多天越優惠。</p> <p>1.5 增加健保入住月子房收費。</p> <p>2. 婦產科簡介中的優惠方案及中心設備照片皆不定期更新。</p> <p>3. 『簽住單』的制定，讓孕婦們入住意願提高。</p> <p>4. 新增的兩間小套房，讓預算有限的準媽媽們也能輕鬆入住。</p>	<p>1. 與合作的坐月子餐業者商討設計新菜單，並以單張印出，隨時供產婦參考。</p> <p>2. 商討使用兩種不同盛裝容器，不銹鋼碗組及微波塑膠碗，以供產婦選擇。</p> <p>3. 每間月子房皆增設電鍋，可供溫熱食物用。</p>		
<p>1. 牆壁粉刷期間時，分多次進行，利用未有產婦入住期間進行粉刷。</p> <p>2. 經維修人員評估後，如能修補的就修補，如不堪使用則更新。</p> <p>3. 增加的書籍平均放置月子房，每日訂閱的報紙定時送達。</p> <p>4. 新增床包衣服種類，讓產婦自由選擇，告知產婦有另設專門『洗衣桶』供去置。</p> <p>5. 網路線增設後，皆告知產婦需自備電腦。</p>	<p>1. 制定『工具書』以供單位人員方便解說收費方式，單張上的收費標準一目了然。</p> <p>2. 單位負責人定時更新『婦產科簡介』的內容。</p> <p>3. 制定之『簽住單』，三班人員均可讓有意願入住的準媽媽們簽住。</p> <p>4. 帶房參觀時，單位人員大小間房間於情況許可下均需帶準媽媽們參觀。</p>	<p>1. 白班單位人員每天定時詢問產婦用餐情況，如有不滿意處得隨即處理，以防有爭議產生。</p> <p>2. 產婦入住時，單位人員需當下詢問產婦需使用何種盛裝容器，以便坐月子餐業者的作業。</p> <p>3. 電鍋請白天清潔人員協助定時的清理，以確保乾淨清潔，如有損壞立即給予更換。</p>			
<p>1.98年期間將所有中心的房間粉刷成『粉紅色』，讓人不再有冷冰冰的感覺。</p> <p>2. 破舊的沙發得以修補，增購了5組新的沙發組。衛浴也於整修後給予新的容貌。</p> <p>3. 每月新進雜誌有2本，分別為『嬰兒物語』、『媽媽寶寶』；入住期間免費提供每人每日1份/報紙(10元內)，如訂閱10元以上報紙則補差額，出院時再一同繳費。</p> <p>4. 增購後，現電動床包組共有2款，居家床包組共有3款；衣服種類共有5樣款式。</p>	<p>1. 讓產婦能感到與生產完住的病房是有所不同的，且不再有冷冰冰的感覺，新增的床包衣服種類也讓產婦選擇多樣化。</p> <p>2. 套房經改善後，書寫調查表的個案數取20人，對於套房不夠溫馨、像病房此項不滿意度由原本的33%降為17%。（但產婦表可接受，仍有進步的空間）</p>	<p>因應入住價錢優惠方案的實施，書寫調查表的個案數取20人，對於『價錢貴』此項不滿意度由原本的22%降為13%。</p>	<p>1. 合作的坐月子餐業者已重新設計新菜單，分別放置每一間月子房中，當產婦對飲食有所疑問時，護理人員了解其中原因後，可請月子餐業者先行解說，如產婦不甚滿意時，可斟酌更改菜單內容。</p> <p>2. 每餐以保溫袋盛裝食物，產婦可自行選擇盛裝容器。</p> <p>3. 由合作的坐月子餐業者主動提供一房一電鍋。</p>		

## 成效、結論

就此次進行多項對策實施後，本單位於98年底總入住天數已較97年成長許多，改善後的硬體設備嚴格來說也是不如仿問美侖美奐的月子中心，但因合併多項的改善及新增的優惠措施，也讓我們業績有所成長，未來的我們則需更努力的想出更多能讓顧客滿意的方案，只因只要稍有不慎，顧客便會悄悄的離我們而去的。

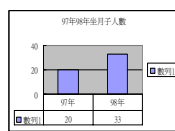


圖2. 97年98年人數統計

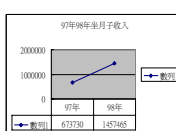


圖3. 97年98年總收入統計

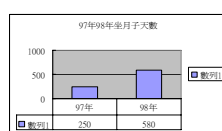


圖4. 97年98年天數統計

	97年	98年	總計	成長率	改善前
個案數	20	33	成長1.5人		
收入總額	67370	145765	成長78395元		
佔成本	17.1	39.7	成長22.6%		
入住人數	250	580	成長330天		【成長率】

表1. 97年98年產後照護中心入住統計表