

產婦對澳門政府醫院母嬰親善措施滿意度調查

馮燕虹^{1*} 廖銀好¹ 趙友萍¹ 黃潔薇¹

【摘要】目的：為進一步提高母乳餵養率，優化推廣母乳餵養工作及親善措施，探求產婦對醫院現行各項母嬰親善措施的滿意度。方法：以結構式問卷收集資料，採用方便取樣及橫斷式調查方法，選取在澳門政府醫院以任何形式分娩的住院產婦作為研究對象。結果：354 名產婦完成問卷（回覆率 86.0%），對醫院母嬰親善措施平均滿意率為 86.3%，得分最高的措施是分娩後醫護人員指導正確餵哺姿勢和嬰兒含住乳房的技巧（97.7%），得分最低的措施是對餵哺母乳的產婦進行出院後電話跟進服務（66.4%）。結論：產婦對醫院實施的母嬰親善措施滿意度高。為促進母嬰健康和兒童發展，建議定期進行母嬰親善措施滿意度調查，持續監察及探討產婦需要，改善醫院母嬰親善服務，營造更優質更貼切的母乳餵哺環境，以利母乳餵養的實施及持續性。

【關鍵詞】 產婦 母嬰親善措施 滿意度

Maternal satisfaction toward baby-friendly measures in the Macao public hospital

In Hong Fong^{1*} Ngan Hou Lio¹ Iao Peng Chio¹ Kit Mei Vong¹

[Abstract] Objective: To investigate maternal satisfaction toward baby-friendly measures in order to further improve breastfeeding rate and optimize the measures of promoted breastfeeding. Methods: Self-administered structured questionnaires were used to collect data. Cross-sectional study, convenience sampling was used to select hospitalized maternal patients who had any form of delivery in the government hospital in Macao. Results: A total number of 354 maternal patients completed the questionnaires (response rates 86%). The overall satisfaction was 86.3%, the highest score of the measures was health care providers to guide the correct feeding position and breast-containing technique (97.7%). The lowest score was for follow-up service after discharge from mothers who were breastfed (66.4%). Conclusions: Maternal patients were highly satisfied with the baby-friendly measures of the hospital. It is recommended to monitor the maternal satisfaction of baby-friendly practices regularly in order to continuously improve breastfeeding services.

[Key Words] maternal baby-friendly measures satisfaction

* 通訊作者: fongdebby@yahoo.com.hk

¹ 澳門仁伯爵綜合醫院

1. 前言

母乳的營養成份有利於嬰兒消化和吸收，有助生長發展及提高免疫力，是嬰兒最理想的食物；世界衛生組織 (World Health Organization, WHO) 及聯合國兒童基金會 (United Nations International Children Emergency Fund, UNICEF) 在 1989 年已提出，所有新生兒由出生至六個月應持續以純母乳餵養，並發起「愛嬰醫院」(Baby-Friendly Hospital Initiative) 的全球性運動，設立具體執行指引 - 「成功餵哺母乳十大步驟」，讓醫院及產科機構依據指引，透過具體的行動創設和保護母乳餵哺環境，現時全球超過 150 個國家共超過 20,000 所醫療機構獲得「愛嬰醫院」認證 (WHO, 2017)。目前，澳門沒有任何醫療機構獲得「愛嬰醫院」認證，然而推動母乳餵哺是澳門

衛生醫療政策的重點之一，並相繼逐步履行「成功餵哺母乳十大步驟」的內容，包括產前母乳餵哺教育的推廣、產時在政府醫院一進行即時母嬰肌膚接觸及儘早餵哺、及產後給予母乳餵哺臨床指導、24 小時母嬰同室及鼓勵按需餵乳、不隨便給母乳嬰兒餵哺配方奶、設立出院後續支援措施與輔導，另與社區衛生中心、團體緊密聯繫，成立母乳餵哺互助小組以支援母乳餵哺的母親。上述各項工作已執行多年，然而至目前仍缺乏相關研究和數據顯示服務使用者的滿意度及意見。

滿意度是指服務使用者在接受醫療照護前期望所獲得的醫療照護服務，與接受服務後兩者間的知覺感受差異，若其知覺感受較期望為高，則呈現較高滿意度，反之呈現較低滿意度 (莊演文, 2003)。滿意度同樣是醫療照護結果的評價，及醫療機構質量

的重要評審指標 (盧安琪, 2002; Atallah, Hamdan-Mansour, Al- Sayed and Aboshaiqah, 2013)。作為產科臨床護士及護理服務的提供者,認為有必要了解服務使用者的意見,方能更好地對現時執行的工作進行反思、改善和優化。本研究目的是要探求產婦對政府醫院母嬰親善措施的滿意度,為優化服務,制定切合產婦所需的服務提供參考依據;同時可能為特區政府將來有意開展籌備「愛嬰醫院」認證工作 (社會文化司司長辦公室, 2017) 提供有效資料。

2. 研究方法

2.1 研究設計

本研究採用方便取樣及橫斷式調查方法。

2.2 研究對象

選取 2015 年 10 至 12 月在澳門政府醫院分娩後的產婦,納入標準為單胎妊娠、活產、週數 ≥ 28 週及能閱讀書寫中文,在產後住院期間經諮詢及簽署同意參與研究書後填寫問卷。

2.3 研究工具

採用自編結構式問卷,問卷經五位護理專家進行效度檢定,內容效度指數 (CVI) 為 0.89。

問卷內容包括人口學特徵及母嬰親善措施的滿意度,問卷中沒有納入「成功餵哺母乳十大步驟」中的步驟一 (有書面的母乳餵哺政策,並傳達到所有保健人員),及步驟二 (訓練醫護保健人員使他們具有執行此政策的技能),因上述內容不需由產婦作出滿意度評價。其餘八個步驟措施共 20 題,是根據政府醫院現行之母嬰親善措施而編制,滿意度的評價是採用李克特 5 點式量表,5 分為十分滿意 (5%)、4 分為滿意 (4%)、3 分為沒有意見 (3%)、2 分為不滿意 (2%)、1 分為十分不滿意 (1%),0 分為產婦從未接觸該措施,滿意度部份滿分為 100%,被勾選「未接觸」之題項不列入滿意度計算範圍。

2.4 數據分析

經研究員檢視排除無效問卷後,以統計軟件 SPSS 19.0 建檔及將資料輸入,再進行描述性分析,包括次數分配、標準差、百分比。

3. 結果

發出問卷 410 份,回收有效問卷 354 份,回覆率 86%。

3.1 產婦人口學特徵

產婦平均年齡 29.8 歲 (± 4.9), 95.4% 已婚, 76.3% 為澳門居民, 23.1% 為中國居民; 42.2% 具中學教育程度, 其次 38.2% 具有大學教育程度。(見表 1)

3.2 產婦對醫院母嬰親善措施的滿意度

產婦對醫院母嬰親善措施總體平均滿意率為 86.3%, 調查結果 (見表 2) 得分最高的措施是步驟三的「5. 分娩後醫護人員指導正確餵哺姿勢和嬰兒含住乳房的技巧」(97.7%), 得分最低是步驟十的措施「20. 對餵哺母乳的產婦進行出院後電話跟進服務」(66.4%)。

4. 討論

澳門政府醫院自 1987 年已施行產後 24 小時母嬰同室、推行母乳餵哺,實施母嬰親善措施近三十年,產婦對措施的滿意程度和意見正是本研究探討之目的。在現有文獻資料庫包括 PubMed, EBSCO Host 及 CINAHL, 中文電子期刊全文數據庫、萬方數據及華藝線上圖書館,搜查年份由 2006-2016,以關鍵詞“Baby-Friendly Initiative Hospital”、“satisfaction”、“母嬰親善措施”及“滿意度”查找,結果均沒有與母嬰親善措施滿意度相關的調查資

表 1 產婦人口學特徵 (N=354)

	平均數 (標準差)	例數	百分比
年齡	29.8 (± 4.9)		
居民身份			
澳門		264	76.3
香港		1	0.3
中國		80	23.1
其他		1	0.3
教育程度			
小學或以下		2	0.6
中學		146	42.2
大專		52	15.0
大學		132	38.2
碩士或以上		14	4.0
婚姻狀況			
已婚		329	95.4
未婚或其他		16	4.6
個人月收入 (澳門元)			
沒有收入		120	34.7
≤ 10000		26	7.5
10001-20000		90	26.0
20001-30000		73	21.1
≥ 30001		37	10.7

料，與澳門相關的更為缺乏，因此本研究填補了這方面的空白，然而滿意度結果未能與其他地區比較或討論。本研究結果的平均滿意率平均為 86.3%，以 100% 滿分計算處於較高水平，顯示產婦對澳門政府醫院現行的母嬰親善服務是滿意的。

由表 2 可見，「成功餵哺母乳十大步驟」中步驟三之措施 1. 至 5. 其滿意度在 91.4% 至 97.7%，達到十分滿意評價水平，其中措施「5. 分娩後醫護人員指導正確餵哺姿勢和嬰兒含住乳房的技巧滿意率」(97.7%) 最高，這與李淑玉、朱翠燕 (2011) 研究指出 75% 產婦會受母乳餵哺技巧方面問題困擾，如能協助解決產婦這方面的問題，將有助產婦獲得較好的餵哺經驗，提高滿意度相符。步驟四和步驟五的措施 6. 至措施 10.，結果顯示其滿意度在 87.3% 至 94.3% 之間，顯示產婦對這些措施是認同的。

本研究結果有兩項措施的滿意度較其他結果低，分別是步驟六措施 11. (76.3%)，和步驟九措施 18. (73.8%)，前研究指超過 40% 受訪產婦認為醫院提供母乳以外食物或給予嬰兒吸吮奶嘴，可能

影響嬰兒進食母乳或母乳餵哺的持續性 (Declercq, Labbok, Sakala, & O' Hara, 2009)，這觀點反映了她們對餵哺母乳的期望，不排除本研究對象可能有類似的擔憂而影響滿意度，建議日後再行探討。

步驟七措施 13. 不滿意率 (6.7%) 是所有措施中最高，由於受訪產婦沒有在問卷上對醫院推行母嬰同室措施給予意見，未能獲知影響滿意度之原因，但提示該措施有改進空間，建議加強宣傳和教育，培育孕婦在分娩前有 24 小時母嬰同室的意願 (林麗珠、李從業、郭素珍、穆佩芬、許洪坤，2004)。對於實行 24 小時母嬰同室的產婦，醫護人員應多主動探視產婦，給與更多的支持和鼓勵，增強社會支持系統作用，讓產婦明白 24 小時母嬰同室雖然辛苦但可促進親子關係，有助母乳餵養的實行。

措施 19. 和措施 20. 中有 19.7% 及 31.2% 受訪產婦表示對措施沒有意見，可能由於產婦在住院期間填寫問卷，對醫院提供 24 小時電話諮詢專線，和出院後電話跟進服務未完全了解，以及未曾接受該項服務有關。提供產後諮詢熱線，是產婦出院後尋

表 2 產婦對母嬰親善措施滿意度百分比 (N=354)

體現成功餵哺母乳八步驟 (步驟一、二除外) 所推行的措施	滿意率 (%)					整體滿意率 [#]
	十分滿意	滿意	無意見	不滿意	十分不滿意	
步驟三：把有關母乳餵哺的好處及處理方法告訴所有的產婦						
1. 提供母乳餵哺產前講座	32.5	58.9	8.6	0	0	91.4
2. 以壁報宣傳母乳餵哺	45.5	46.6	8.0	0	0	92.1
3. 播放錄影帶教育母乳餵哺技巧	49.6	42.6	7.5	0.3	0	92.2
4. 醫護人員告知母乳餵哺重要性	46.8	48.0	5.2	0	0	94.8
5. 分娩後醫護人員指導正確餵哺姿勢和嬰兒含住乳房的技巧	64.5	33.2	2.0	0.3	0	97.7
步驟四：幫助產婦，在嬰兒出生後半小時內開始餵哺母乳						
6. 分娩後與嬰兒即時肌膚接觸	61.0	29.2	7.7	1.5	0.6	90.2
7. 分娩後即時母乳餵哺	57.1	32.8	8.5	1.2	0.3	89.9
步驟五：指導產婦如何餵哺母乳，以及在母嬰分隔的情況下如何保持餵哺母乳						
8. 醫護人員適時作出解釋或協助母乳餵哺方面的疑問	54.7	39.6	5.4	0.3	0	94.3
9. 分娩後醫護人員指導用手擠出母乳的正確技巧	52.7	39.5	7.2	0.6	0	92.2
10. 分娩後醫護人員指導如何維持乳汁分泌	40.1	47.2	12.1	0.6	0	87.3
步驟六：除依照醫生指示外，任何人不能給予嬰兒母乳之外的其他食物						
11. 醫護人員會遵守“不提供母乳以外食物之政策”，除非醫生特別指示	36.1	40.2	22.2	0.9	0.6	76.3
12. 醫院沒有對您進行嬰兒配方奶推銷	63.3	26.0	10.3	0.3	0	89.3
步驟七：母嬰 24 小時同室						
13. 醫院推行 24 小時母嬰同室	35.4	34.2	23.4	6.7	0.3	69.6
14. 當有需要，醫院可幫忙暫時托管嬰兒	61.3	32.7	5.4	0.6	0	94.0
步驟八：鼓勵產婦按嬰兒需要，隨時進行母乳餵哺						
15. 分娩後醫護人員指導按需要餵哺母乳	47.4	44.5	7.8	0	0.3	91.9
16. 醫院沒有限制餵哺母乳的次數和時間	40.9	43.0	15.2	0.6	0.3	83.9
17. 在醫院其他地方設置母乳餵哺室	44.2	37.0	18.2	0.7	0	81.2
步驟九：不要讓母乳餵哺的嬰兒吸吮奶嘴						
18. 醫護人員不給進食母乳的嬰兒吸吮奶嘴	40.3	33.5	24.8	0.6	0.6	73.8
步驟十：成立母乳餵哺支援小組，並在母親出院時轉介她們到這些小組						
19. 醫院提供 24 小時電話諮詢專線解答有關母乳餵哺問題	41.3	37.8	19.7	0.8	0.4	79.1
20. 對餵哺母乳的產婦進行出院後電話跟進服務	31.6	34.8	31.2	2.0	0.4	66.4
平均滿意率*						86.3

[#]十分滿意率及滿意率之加總

* 措施 1-20 整體滿意率得分之平均值

求專業意見的途徑之一，有助及時解決產後健康問題，有利母乳餵哺（陸文娟、毛雅芬，2008），建議持續推行及加強社會宣教，讓懷孕婦女在分娩前已了解產後諮詢熱線措施的重要性，以增加出院後使用服務的信心。

5. 小結

母乳是嬰兒最完美最有價值的天然食品，是母親給與新生兒的第一份珍貴禮物，無論在營養需要、疾病預防、智力發展及健康促進方面，母乳成份是無法被配方乳製品替代的（台灣行政院衛生署國民健康局，2008）。透過完全履行「成功餵哺母乳十大步驟」可提升母乳餵哺率，認證的母嬰親善醫院（愛嬰醫院）母乳餵哺率顯著高於一般醫院（朱桂慧，戴承杰，簡莉盈，2005）。因此透過定期對「成功餵哺母乳十大步驟」各項親善措施的滿意度調查，將有助監測措施的成效，從而改善推行母乳餵哺策略，提升母乳餵哺率。

本研究首次初探產婦對澳門政府醫院現行母嬰親善措施的滿意度，結果是被產婦認同及獲得滿意的評價。同時透過調查顯示了哪些措施可能需要加強完善，為日後籌設「愛嬰醫院」認證工作提供了參考數據。

參考文獻

行政院衛生處署國民健康局（2008）。推動母乳哺育的重要性與現況。*醫療品質雜誌*，2(2)，68-71。

朱桂慧、戴承杰、簡莉盈（2005）。住院期間母乳餵哺率與醫療機構因子的相關性。*護理雜誌*，52(6)，40-48。

社會文化司司長辦公室（2017）。澳門特別行政區政府，取自

http://www.gsasc.gov.mo/show_news.aspx?lang=cn&newsid=608

李淑玉、朱翠燕（2011）。某公立醫院附設產後護理機構探討產婦之純母乳餵哺經驗。*北市醫學雜誌*，8(1)，81-89。

林麗珠、李從業、郭素珍、穆佩芬、許洪坤（2004）。產婦接受母嬰同室護理的生活經驗。*護理雜誌*，51(1)，35-44。

陸文娟、毛雅芬（2008）。開設產後諮詢熱線對促進母嬰健康的效果分析。*中國護理管理*，8(6)，67-68。

莊演文（2003）。醫院服務品質與住院病患家屬滿意度之關聯性研究—以嘉義某區域教學醫院為例（碩士論文，南華大學）。

盧安琪（2002）。國立成功大學醫學中心門診醫療服務品質之實證研究（碩士論文，國立成功大學）。

Atallah, M. A., Hamdan-Mansour, A. M., Al- Sayed, M. M., & Aboshaiqah, A. E. (2013). Patients' satisfaction with the quality of nursing care provided: The Saudi experience. *International Journal of Nursing Practice*, 19(6), 584-590.

Declercq, E., Labbok, M. H., Sakala, C., & O' Hara, M. A. (2009). Hospital practices and women's likelihood of fulfilling their intention to exclusively breastfeed. *American Journal of Public Health*. 99(5), 929-935.

World Health Organization/United Nations International Emergency Fund (1989). *Protecting, promoting and supporting breast-feeding: the special role of maternity services*. Retrieved from <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/39679/1/9241561300.pdf>

World Health Organization (2017). *BabyFriendly Initiative*. Retrieved from <http://www.who.int/nutrition/topics/bfhi/en/#>

附錄：「成功餵哺母乳十大步驟」

- (一) 有書面的母乳餵哺政策，並傳達到所有保健人員；
 - (二) 訓練醫護保健人員使他們具有執行此政策的技能；
 - (三) 要把有關母乳餵哺的好處及處理方法告訴所有的產婦；
 - (四) 幫助產婦，在嬰兒出生後半小時內開始餵哺母乳；
 - (五) 指導產婦如何餵哺母乳，以及在母嬰分隔的情況下如何保持餵哺母乳；
 - (六) 除依照醫生指示外，任何人不能給予嬰兒母乳之外的其他食物；
 - (七) 母嬰 24 小時同室；
 - (八) 鼓勵產婦按嬰兒需要，隨時進行母乳餵哺；
 - (九) 不要讓母乳餵哺的嬰兒吸吮奶嘴；
 - (十) 成立母乳餵哺支援小組，並在母親出院時轉介她們到這些小組
- 資料來源：WHO & UNICEF, 1989