阳光妇产医院的调查

阳光妇产医院建立于1947年，作为一个非盈利性组织，它承担着接生正常体重的健康新生儿的使命，并且为待产妇女提供医疗护理，而且不考虑是否待产妇女有无经济能力来支付。自其成立以来，阳光妇产医院由于出色地完成了它的使命而获得了一个极高的声誉。事实上，在2005年卫生局将阳光妇产医院评为该地区前25所表现最好的妇科医院之一，这是在三个方面进行评估的结果。这三个方面分别为：对待产妇女的相关数据的正确记录，产科医师及助产师在产妇的产前保健中的适当参与，以及向这些妈妈们提供的关于喂养婴孩的基本建议。在2010年，妇产医院的声誉大幅度的降低，并且卫生局将妇产医院的产科服务评在了倒数百分之二十五的行列中。妇产医院的首席医疗官马杰博士面临着提升医院的评估等级的重压，这是因为医院未来的活动资金取决于利益相关者们的期望。例如医生护士和其他相关保健辅助人员以及管理者们。因此马杰需要通过一个对待产妇女的调查来了解医院的症结所在。并从中找出这些问题对利益相关者的含义。接生有正常体重的健康新生儿对达到妇产医院的使命来说是非常关键的。

**妇产医院**

为了达到他们的使命，阳光妇产医院的医生，护士与其他保健辅助人员尽心尽力的为其它待产妇女服务，提供高质量的产科服务。他们尤其对那些只有一点或者完全没有受过正规教育的待产妇女进行关照，因为在这种情况下，医生和护士需要额外的努力来教导这些女性正确的营养护理，定期健康检查，验血及免疫方面的产前护理事项。阳光妇产医院使命的成败取决于医院是否能够成功接生有正常体重的健康新生儿。朱丽博士从1995年开始曾一直是妇产医院的首席医疗官。在这期间，他付出了极大的努力来实现医院的使命，并致力于通过寻得赠款与捐款来筹得医院的运行资金。直到2005年12月，在他的领导下，卫生局一直将阳光妇产医院评估为表现最好的25所的妇科医院之一。妇产医院在25项绩效指标上取得了平均4.6分的好成绩，满分为5分。事实上，阳光妇产医院在三个指标上获得了满分。这三项指标是：对待产妇女相关数据的正确记录，产科医师及助产士在产前保健与检查中的适当参与，以及向妈妈们提供喂养婴孩的基本建议。带着这份成就所给与他的自豪感，朱丽博士在2005年12月宣布了他的退休。在2006年1月，妇产医院的董事会任命了一位在当地接受了训练的首席医疗师---马杰博士。

然而，在2010年12月份，马杰非常震惊的发现卫生局将阳光妇产医院的产科服务评估在了倒数百分之二十五的行列内。根据卫生局的报告，在刚生完孩子就立即接受了调查的妇女中，大概百分之十左右的人认为，尽管阳光妇产医院向那些需要产前教育的待产妇女的百分之四十提供了这种教育，但绝大多数的待产妇女没有遵守那些基本的建议，比如在怀孕期间抽烟对孩子健康的影响，妈妈的生育年龄对孩子体重的影响，母乳喂养的重要性及好处，以及营养对孕妇和孩子在整个孕期中的重要性。调查还发现，在阳光妇产医院，大概只有百分之五十的妇女能够完全理解产前讲习会的内容，而全国的平均水平是百分之六十。而且，除了其他的因素外，阳光妇产医院还因没有能提供有关母乳喂养，母亲的教育水平，孩子的出生顺序以及怀孕期间的吸烟行为的统计数据而受到了责罚。只有百分之三十八的妇女表示他们对阳光妇产医院所提供的住院前，住院期间和出院后的支出和帮助的质量感到高兴和满意。

随着卫生局报告的发表，阳光妇产医院董事会主席王奥说道：“对于最近这个有关阳光妇产医院的报告，我们感到非常失望。这不是我们阳光妇产医院所代表的服务标准和目标。我们希望能够对产科服务进行一次全面的审查。我们在2011年对阳光妇产医院进行了客观的投资并且我们已承诺在未来投入更多资金。我们致力于继续不断的改善阳光妇产医院的产科服务。马杰博士，请在2012年12 月之前向董事会提交你的关于如何能够提高评估等级的建议。”

马杰承受着提高医院评估等级的压力。她也清楚地知道妇产医院在2011年收到了一位来自当地的慈善家----朱琳博士捐赠的用于亿元整修的30万美金。朱琳博士说：“这个支持是用来帮助医院加强设施，使它成为一个丰富孕妇和婴儿生活的令人喜欢的医疗机构。”马杰知道这样过低的评估结果会让医院在今后获得资金方面变得困难。他知道他需要对待产妇女进行一次询问调查以完全了解医院的症结所在。并从中明白调查的结果对医院的医生、护士、其他保健辅助人员以及管理人员意味着什么。

马杰再回到房间后就拨通了他的副手卢凯的电话，“我们需要对最近的阳光妇产医院董事会上所提到的问题进行调查，我们必须要弄清楚哪些数字说明了什么。我们要尽可能做的具体明确，以能够向董事会提交一份可以采取具体行动的改进措施。请在2012年11月底以前提交给我你的一些建议。”

为了能够回答这些问题并且得出一些深刻的见解，卢凯博士在医院的产后恢复室进行了调查，并从33位母亲那里收集到了反馈，Excel文件“妇产医院data”列出了所收集到的那些母亲的反馈。

**分析提纲示例：**

1. 男婴和女婴出生时的体重是否有显著差异（t检验）
2. 母亲的受教育程度和父亲的受教育程度是否有差异（方差分析）
3. 父亲一般都比母亲的年龄大吗 (t检验)
4. 出生顺序（头胎、非头胎）是影响男婴出生体重的重要因素吗
5. 出生顺序（头胎、非头胎）和性别是影响婴儿出生体重的重要因素吗
6. 在怀孕期间吸烟会对婴儿的出生体重产生影响吗
7. 婴儿的体重取决于母亲的年龄吗（年龄分成三段）
8. 产前护理和胎教会使婴儿有正常的体重吗
9. 产前护理和教育会使母亲产生优越的整体满意度吗