

# 优质护理管理模式在外科护理中的应用探讨

郭儒斌

山西省运城市中心医院 山西 运城 044000

**摘要:** 随着人类经济社会的发展,现代人的生命素质也愈来愈提高,人类生存模式也日益改变,而现代人对于医学保护又有了更多的需求,为了更好的满足人们的需求,医学护理模式也在不断转变,从传统的护理模式逐渐演变成“以病患为中心”的优质护理模式,并力求带给病人更为高品质的医护服务,以此增强医学疗效,促进病患痊愈。

**关键词:** 优质护理; 管理模式; 外科护理; 应用探讨

引言: 优质的医护模式需要医护人员不断提高基本护理水平,把医护责任全面履行到位,同时提高医护工作人员的职业涵养,从而持续提升对病人护理满意度。在临床上,因为外科病人所涵盖的范畴比较宽,而且年纪跨度也比较大,因此患者的术后期护理工作比较复杂,疾病的演变特别迅速,所以,这就对外科护理人员也提出了更高的要求。有效的管理手段也可以提升护理人员的工作水准,所以不断提升护士管理模式也就显得尤为重要了。

## 1 优质护理的概念与内涵

### 1.1 优质护理的概念

优质护理就是让病人满意,让社区满意,让地方政府满意。优质护理服务项目,即以精细化护理为指导,以全程护理和健康服务为重点,巩固基本护理,提高专业护理,宗旨是为市民大众提供全程、持续、全方位、标准化的无间隙服务,使大众体会到医生的精致细腻的护理技术和人性化的关爱。

### 1.2 优质护理的内涵

做好良好医护服务,是增强病人信心、提高医院服务水平、达到医药卫生体制改革目标的关键手段。其含义是:(1)解决患者的基本生存需求,提高医护安全,维护躯体健康;(2)帮助人们心灵的协调,保持心理平衡;(3)取得病人家庭社会系统的整体协调支持;(4)用最适切的护理获得病家较高的满意度;(5)是对整个护理内容的继续发展与加强。

## 2 优质护理开展内容

### 2.1 要调整好护理观念

增强在医护中的责任心,为病人进行心理护理,缓解病人的不安感。要多参阅医护书刊等,增强护理人员自身的医护熟练率以及对重症监护患者病情的了解等。为病人和亲属详尽介绍疾病相关基本知识、注意事项、疗法以及护理路径等,确保病人在医疗与护理中的配合

率,增强病人的健康信心。

### 2.2 根据患者的病情进行综合评估

按照评价结果给病人制订了全面的看护方案,并严格实施,比如按照每日的轮班制可以选择三班倒的方案,并在夜间增设了一位看护工作人员,以防夜间的病人出现异常情况或者需要抢救等事项,以确保所有重症监护病人二十四小时内都在护理人员的监视下,减少病情发生的处理措施。每班交接班的人员同时进行科室交接工作,对病人的实际情况加以核实,确保了病人情况的直观性与有效性。护士长要肩负起每天护士工作的情况,对护理人员的工作进行检查,及时修改不合理的问题,保证护士工作的良好进行等<sup>[1]</sup>。护理人员在监护中按医嘱使用,对病人发生的不良生活症状及时报告医务人员,积极协助医务人员进行抢救。

### 2.3 推进护理信息化建设,让护理流程更顺畅

通过一站式的自助服务机,使“预充、挂号、缴费”一体化,简化就医流程,减少了患者及家属排队等候时间,避免了“往返奔波”的现象。同时,增加输液电子排队等候取号机,多渠道缩短病人等待时间,进而提升其就诊感受,增加急诊病人的信心。启用掌上电脑电子扫描技术,在核实病人身份的各个环节均扫描出腕的条形码,把患者的时间尽可能交给病人,最大限度保证护理安全。在急诊抢救科和急诊科临时指望病房设有移动工作站,便于随时监测、诊断和处理病人,能够有效的关怀病人,缩短了护患时间,使医护服务更接近医院、更接近病人,让病患切实感受到最佳医护服务。

## 3 资料和方法

### 3.1 一般资料

随机挑选240例来医院做妇科手术的患者,并加以分析探讨。患者年龄范围为20~73岁,平均值大约为(45.12±5.20)年。将患者随机地平均分成两组,对照组和实验组各群约120人,给对照组患者常规治疗措施,给予

实验组患者优质护理干预方案,比较两组病患的一般临床资料,如年龄、性别、文化程度、病情等没有显著性差异( $P > 0.05$ ),在临床上也可以加以对比。

### 3.2 方法

给予对照组病人常规监护措施,给与对照组病人优质监护干预措施。具体如下:

3.2.1 创建系统化整体优质护理体系:护理服务的前提,是系统化整体优质护理服务。医院为提高妇女病医护人员的工作效率,改善护士服务质量,专门建立了系统的护士组织,并任命护士长作为小组长,指挥、督促小组中护理人员的护士工作,以提升护士服务质量,而且护士长还经常组织护士工作人员开展技术培训,指导组内工作人员掌握护士的新技术,提升护士能力,提高其责任心,促使他们深刻了解采取良好护士工作的意义与作用,保证了顺利开展妇女生殖器良好护士工作<sup>[2]</sup>。

3.2.2 具体工作的实施:积极开展护士业务是系统化提高优质护士业务的关键措施,提升管理能力<sup>[3]</sup>。因此,要求护理人员要深刻认识护理工作的重要作用,护理水平会直接影响病患的生命健康,提高护理水平,推动我院开展优质让每一个医务人员都能意识到护士服务的意义,促进医院妇科优质护士服务顺利开展。

3.2.3 耐心对待病患:因为通常妇科病患都是女性,病情差异较大,病患的对护理服务的要求较高。病患就诊后常常会询问许多问题,因此护理人员要耐心接诊,积极了解病患的实际情况,关心鼓励病患,对病患的隐私要保密,增强患者及家人的自信心,形成良好的护患人际关系,促进其积极配合工作。一旦患者要求留医接受诊断,医护人员应帮助其办好有关事宜,并转送住院部,此时住院部的医护人员应仔细向患者讲解该病的有关常识和注意事项。

3.2.4 病患住院期间护理工作:患者住院时,负责护士人员应主动和患者进行合理的接触沟通,态度和蔼,言行亲和,减少患者的陌生感,进一步了解患者的真实状况,赢得患者的信赖<sup>[4]</sup>,同时护士工作人员要引导患者做好相关检查,对检验结论要严格保密,维护患者的隐私权,在检验过程中,要小心遮挡患者的私密处。手术中医护工作人员应仔细向患者解释治疗的步骤和注意事项,鼓励患者主动配合治疗。手术过程中医护人员应密切注意患者的生命体征变化等如果发现异常应及时向医师汇报并帮助其采取相应方法加以解决,避免发生意外<sup>[5]</sup>。术后,护士工作人员应根据病人的脉搏、血压等指征加以检测,定期查房,认真听取病人的主诉,进一步掌握患者的症状和心理生理变化。

### 3.3 研究方法

常规则采取常规护理方法,而医院则采取功能性的排班理念,合理地安排上班时间。护理人员必须观察病人在住院期间病情状况,定期做好检查工作,给予患者健康教育,做好安全教育工作,一旦发生紧急情况,需及时向医生上报,及时制定救治方案。

优质组采用优质护理模式,护理人员做好基础工作上,添加优质护理,方法如下:首先,降低交接班次数,根据护理人员工作量进行排班,在工作量较大情况下需要增加护理人员,使护理工作得到落实;其次,采用责任制的管理体系,为患者给予优质护理,护理人员要有固定患者,患者与护理人员长时间接触,彼此之间会增添亲切感和信任感;再次,评估患者病情风险情况,对患者可能出现的不良事件或者疾病危险度进行分析,以表格的方式记录下来。在护理工作中一旦发生不良事件,需要给予有针对性的措施护理,提升护理质量,减少不安全因素出现<sup>[4]</sup>。护理人员在护理阶段,必须给病人进食和药物等卫生知识,告诉病人及其家人进食和药物的意义。病人在住院治疗期间,护理人员心态要保持平和,积极与家属沟通,解除病人心中恐惧感。同时,在护理阶段要重视患者心理内容,避免患者出现不良心理情绪,为患者提供康复护理,告诉其疾病防治常识和注意事项。给予护理人员专业培训,提高安全技术水平。

### 4 讨论

优质护理管理模式的主要过程:一是通过改变部分外科患者的基本护理程序,以提升流程质量,如改变外科病人生命体征检测程序,以增加外科病人围术期生命体征检测;建立安全标准基于优质护理理念的外科病人培训项目,卫生课程的主要内容包括外科手术医学的理念背景、外科医生的基本护理理念、外科护理的范畴与要点、外科护理的主要手段,以及外科护理的主要特点等<sup>[5]</sup>。二是外科管理规范、外科护士制度、外科管理措施与保健政策。并通过了对外科病人健康水平的整体评估,分析外科病人的特点,研究外科病人最常用的保健问题,了解外科病人的护理目标,总结护理经验,以提升护理技术水平。并要求外科护理人员全面了解对慢性疾病的护理、健康护理、急救护理、合理用药,以及药物安全。在本研究中,对照组和实验组分别采取了常规护士模式和优质护士模式。结果实验组护士满意度明显高于对照组,但焦虑程度也明显高于对照组。

在外科护理中,因为病人深受各类病痛的折磨,再加上其他各种因素的干扰,承担了来自生理与心灵的双

重负担,在这些状态下,病人更易出现负面心情,对临床护理的开展造成了障碍。基于此,护理人员一定要做好临床监护,并通过高质量、先进的医护管理模式使病人有充分的信赖心和依赖感,进而释放他们的不良心态,协助病人树立健康信心,所以,医护工作者应努力在各个领域来解决病人的需要。另外,护理人员要比较充分的了解病人的状况,掌握病人的身心需要,针对各种状况提出个体化管理措施提高病人身心状态<sup>[6]</sup>。在优质的医护管理模式推行过程中,一直秉持着以人为本的原则,把病人的实际需要摆在首位,并由此来进行护士工作。优质护士模式的有效推行,能够显著提升护理人员的综合素养与专业知识,全面掌握病人的需要,从而满足他们各方面的需要。此外,还可以理解病人内心需要,确保护理人员和病患双方建立良性的交流,确保病人身心舒适。采用这些手段,就会增进护理人员和病人间的联系,并逐步减少与患者间的陌生感,从而有效增强护理依从感,也就能够大大减少医患矛盾的出现,从而促进医生们树立良好的社会声誉<sup>[7]</sup>。此外,在优质护理模式推行实践过程中,护理人员始终在学习的过程中,对病人当前的思想状况能准确理解和把握,从而利用现代化的管理技术保证病人获得全面的良好照顾。

随着社会经济的不断发展,要求临床护士服务质量提高方可适应人民日渐增加的医护要求。尤其是针对外科护士而言,因其疾病多种多样,轻重不一。所以,外科护士水平的好坏直接反映着医生的总体医护水准,并对病人的健康起着关键作用。因此改善护士工作,提高护士质量显得必不可少。根据目前医院提倡的"以患者为中心"的服务思想,医院制定了良好护理管理模式。树立良好的气氛,改变医护观念:在当前医学体制改革和现代医学模式改变的情形下,医护观念、护士思维也必将出现重大转变,要求由被动执行医嘱向高质量、个性化的医护管理理念过渡。为营造良好的医护气氛,医院设置了优秀护士区及优秀护士示范科室,为病人创造优良的住院环境。在宣传单上摆放科普横幅,在小书架上摆放一些科普小册子,方便人们查阅。使护理人员随时准

备对病人的最佳医护质量。同时形成健全的监督、管理质量考核制度:各医院成立管理质量监督队伍,由资质高的医务人员出任组长,定期、不定期地对各小组中护理人员的护士服务质量、医护技术水平等进行综合考评,目标明确且责任到人<sup>[8]</sup>。并通过医护服务质量、综合考核成绩等指标评比出全国最佳的护理人员,给与一定的报酬,按照相应处罚规定对综合评价不合格的工作人员予以适当处分。护理实践证明,优质护士能够给病人以健康、轻松的心态正视疾病、进行护理,并免去病人家庭的忧虑,对病人的康复非常重要。

### 结语

综上所述,外科患者通过运用优质化的护理模式,不但可以增强对病人护理依从性,还可以使病人早日康复,提高护理满意度,很值得在临床推广应用。

### 参考文献

- [1]夏美英.优质护理服务在外科护理中的实践和体会[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(38):105,108.
- [2]张立华,张成锋.开展优质护理服务对普外科护理质量的影响[J].健康之路,2018,12(6):176-176.
- [3]李桂华,郭佳.优质护理服务在胸外科护理的应用效果研究[J].中国保健营养,2019,29(36):182-182.
- [4]李俊玲.优质护理模式在外科护理中的应用研究[J].世界最新医学信息文摘(电子版),2019,19(19):248-248.
- [5]卜太梅.优质护理服务在外科门诊护理工作中的应用效果[J].中西医结合心血管病杂志(电子版),2019,007(001):147-148.
- [6]张华.优质护理在基层普外科护理工作中的应用分析[J].中国保健营养,2019,029(026):200-201.
- [7]王玲.护理安全量化管理模式在神经内科护理管理中的应用效果分析[J].基层医学论坛,2020,24(33):4837-4838.
- [8]李斌,苏晓丽,于丹.优质护理管理模式在护理安全管理中的应用效果观察[J].中国卫生产业,2019,16(32):97-98.