

护理服务在内科护理中的应用

王倩 任丽萍

山东省职业卫生与职业病防治研究院 山东 济南 250000

摘要:随着我国经济的发展,医疗技术水平的不断提升,人们对于医疗的期望不断上升。患者在内科的诊疗过程中,护理环节是必不可少的治疗部分。而随着我国医改的不断深化,医疗竞争环境日趋激烈,医患矛盾也层出不穷,这些对于医院的长期发展都造成了阻碍。这就要求医院在护理的过程中,时刻以患者的感受为中心,规范化护理,积极落实医改中关于护理的工作内容,加强自身思想的教育,通过完成护士技术的提高,可以降低病人的疼痛,提高护士的效率,增进病人的健康。

关键词: 护理服务; 内科护理; 应用研究

引言:近些年我国科学技术的不断创新,对于医疗行业各项技术也得到了很大的改进,特别是医院内科诊疗和服务工作都在发生着很大的改变。面对这一新的发展形势,需要有效地提高内科整体的护理水平和护理的效率,加强整个内科治疗服务工作水平的全面优化。在具体的护理服务过程中优质护理工作是当前临床护理中非常重要的一项工作内容,它需要以患者作为重点的核心内容,同时通过身心等多方面的护理服务工作,解决实际护理中的一些问题。保证患者的健康指数,更有助于形成良性的护患关系,增加病人对护士的信心。

1 怎样做到优质的护理服务

良好的护理服务对内科的使用价值很大,那我们应当如何做好优良的护理服务呢,应当从哪些方面入手呢,下面我们分析一下,如何做好优良护理服务吧。大家都知道,护理服务主要包括入院时的护理、晨间护理、晚间护理、饮食护理、卧位护理等等多方面的护理服务,这就要求护理人员必须有较高的专业素质和个人素养要具备极大的耐性和对事业的责任感,树立很高的职业道德操守,以身作则,要站在病人的高度想问题。该院通常也需要医务人员具备较好的素养,也要经常予以学习,讲解其正确有效的医护技术,认真对病人进行医护操作,让病人在良好的条件下调理身心^[1]。除此之外,沟通是尤为重要的,能够协助医务人员与病患良好的沟通,让医护服务在愉悦、宽松、平等的环境下开展,转变以往的医护模式,让真正的优秀医护服务得以良好的实施与进行。

2 资料与方法

2.1 一般资料

科室内科住院床位共有81张,护士一共有11人。护士中,主管护师有5位,护师有6位。这些护士在科室长

期进行内科护理工作,积累了丰富的内科护理经验。

2.2 方法

2.2.1 细化岗位职责

加强对护理人员各自的岗位职责有效详细的分工,由此可以避免在操作时出现责任推诿的状况出现,当发生护理错误情况之后就可以把相应的责任者找出,避免了管理人员之间互相推诿,由此可使护理人员自身的工作积极性和自矩形提高,护理人员的社会责任意识也有有效的提高^[2]。此外,加强对职责的精细界定,可以防止任务发生错误和反复实施,减少事件错误的发生,进而使效率提高。

2.2.2 护理规范化

内科疾病较为复杂,病程时间较长,借助优质护理在内科中的应用,可以提高护士日常护理的标准,规范护理操作的流程,帮助护士建立以患者为中心的护理理念,让护士将这种理念渗透到自己的护理过程,时刻关注自己的言行举止和操作规范,具体的来说就是护士的仪容仪表要端庄优雅,日常以淡妆为佳,不能留指甲,指甲上不能有各种装饰和涂抹,行走要稳重又不失轻巧,在和患者沟通的过程中要注意自己的语言艺术的运用,要尽量将医学语言生活化,让患者和家属都能够理解,并积极配合治疗。医疗护理事关人民的生命安全,护士借助优质服务理念,可以加强自己的责任心,严格遵守自己的职业道德,从而为患者的医疗护理提供保障^[3]。

2.2.3 完善与患者的交流

在人性化护理中,护理人员要定期地与患者进行沟通和交流,在整个临床护理中,与患者之间的交流是基础工作,是实现全过程护理目标的重要纽带,在护理的整个流程中都非常必要。沟通是进行各种业务的纽带,能够有效的找到病人的问题,这样使护理人员能够有效

的解决,使病人与医护人员的距离缩短,减轻二者之间的误会,在较为和谐的状态中,病人以愉悦的心态进行护理。护理人员在与患者交流环节中,应该掌握一定的技巧,合理的使用语言,也可以采用非语言交流的形式,要面带微笑,用眼神鼓励患者^[4]。部分病人在交流方面出现问题,这时护理人员应特别注意交流的方法。交流平台的使用同样十分必要,护理人员和病人有效的交流,能够让病人完全的相信医护人员,这样能够提高其患者的依从感。

2.2.4 护理中展现人文关怀

优质护理在内科中的应用不能仅仅依靠制度和标准,不论是患者还是护士,都是活生生的人,有自己的思想,有自己的喜怒哀乐。而人文关怀的优质护理服务能够使得护士借助理心,更好地站在患者和家属的角度去思考问题,护士通过人文关怀的护理方式,借助自己的言行举止,缓解了患者的焦虑心情,让患者体会到了关爱,患者能够积极面对病魔。人文关怀的优质护理从与病患的第一次接触就已经开始了,第一次与患者问候,续上一杯水,安抚患者急切地就诊情绪,帮助患者进行住院登记,预定日常的餐饮,详细对患者的既往病史进行记录。在日常的护理中,加强病房的环境整理,当病患需要进行查体,要为患者讲解查体项目的内容,解除患者的疑虑,从而让患者积极主动配合各项检查^[5]。患者在诊疗后进行护理的过程中,要不断询问患者的意愿,所有的护理操作都要提前为患者进行讲解,消除患者紧张的情绪,尊重患者的个人意愿,使患者真切地在优质护理中感受到护理的人文关怀,提升患者护理的体验感。借助优质护理的人文关怀,护士在工作中能够更好地感受到患者的痛苦,理解患者的各种不当行为,积极站在患者的角度去思考问题、处理问题,从而提升整个内科的护理质量。

2.2.5 营造个性化的病房环境

患者在就医或治病时的最重要场所就是病房,而病房环境的好坏也直接关系到患者恢复健康的速度,对于患者而言,人性化的医院氛围能够提升病人的生活舒适度,从而有助于病人迅速的治疗病情,所以,这就需要护理人员能够加大对医院周边环境的改善。体现了病人在医院的生活中是否舒适,对环境有无排斥,对医院的服务质量是否满意等等。护理人员在清扫病区的同时,应该注意维护好病区的内部通气顺畅,干净整洁、安全舒畅,经常对室内进行杀虫和灭菌操作^[6]。如果病区建立了自己的家庭,应该摆设一些鲜花,这可以使病人的精神愉快,对提供亲情和温暖的人性化环境也有帮助。

同时,在病区还可以设立一些关于职业中毒知识的宣传栏,以及健康宣教相关知识的二维码等,以提升患者对疾病的认知水平,让病人掌握了更多与疾病相关的常识,提高了病人对自我保护意识的另一种意识。人性化的治疗不仅仅需要护理人员提供必要的协助病人适应医疗的条件,更需要给病人提供良好的修养和舒适的条件。

2.2.6 病患生理护理

内科疾病中,对于需要长期卧床的患者,护士在提供优质护理的过程中,要根据患者的具体情况进行护理。日常中可以在患者身下放置护垫或支撑物质,对患者进行翻身操作,避免长期卧床形成压疮造成溃烂,增加患者的负担,在翻身的护理中要注意动作的轻柔,翻身时间要固定下来^[7]。内科患者常因为疾病本身或者治疗手段的影响对于膳食有着特殊的要求,护士要根据患者的具体情况,告知患者应该忌口的食物,在日常护理中要避免患者食用对自身康复有害的食物。有些患者长期吸烟、饮酒,但疾病的治疗阶段这些行为是被禁止的,护士就要时刻关注患者的情况,积极和患者沟通,及时制止患者不当地行为。

2.2.7 用药安全护理

因为由于内科治疗病人多是中高龄,随着疾病的发生进展,对内科疾病住院治疗病人的生理机制、身体素质下降、以及机体的各种功能都出现了一定的改变,同时对于药物的服用注意事项等问题的能力也显著下降,因此病人往往很容易忘记服药、有时候还会反服用药,甚至可能会发生错药或误服的现象,轻则降低了药物功效,重者甚至发生药物中毒。医生在对病人的照顾过程中应观察病人用药,防止病人在用药时发生误服和忘服,对一些疾病危重的病人,不能直接吞服药片,医生最好是把药片研碎并溶入水中进行口服^[1]。无法吞咽的病人,应经胃管注射药。应在其使用后严密注意是否有严重的治疗副作用出现。在药物行为方面,要给出正确的用药方向。

2.2.8 增加特色服务项目

对于常规的护理方式主要就是药物治疗以及对生命特征的监测等,在这个基础上,还需要将和患者的实际病情以及社会实际需求进行结合起来,对病人进行特殊监护业务的开展,其重点在于相关的饮食管理和疾病预防,同时在此基础上加强对病人亲属的引导,如,病人的身体保护和按摩监护工作^[2]。同时要知道病人在家庭的护理当中相应的注意重点,以此通过家护联合来对病人的护理进行有效改进的。

3 创新人性化的护理服务

现代化护士的思想十分深刻,其基础是贯彻以人为本的管理方略,可是管理的手段也呈现多样化的特点。但是,护理人员在实施人性化护理时,应针对他们自身的特殊性,不能永远采用一样的办法。护理人员在对患者进行心理健康宣教服务的环节中,可以通过多种形式,如既可使用多媒体,也可使用卡片的形式,告知患者冠心病引起的健康影响,以便于患者在平时更要重视自己的饮食和生活习惯等。在对高血压病人开展心理健康宣教服务的过程中,可让病人聚集在一起,或采取共同探讨的形式,使患者都能参与到讨论中,这时患者们紧张的情绪就可以得到了放松。个性化护理不仅是护理人员实施管理的一个合理途径,同时也需要把个性化管理的思想落实到具体的医护服务中,在服务中注意细节问题,用心去感受病人的一切需求,以便适应病人的需要,使患者的身心都处于最佳状态,从而满足了患者的需求,让病人的心理身体生活都达到良好状态,而这样在满足了病人需要的同时,护理人员的医护水平也就会得以切实提高。根据心血管病患者的特点,对其建立严格的监护措施,制定正确的卫生宣教资料,让其掌握传染病的基本知识^[3]。完善护理查房,护理人员主动的了解患者病情,完善护患之间的沟通。

4 讨论

在内科护理中开展优质护理以来,内科护理的各项指标在考评中都有大幅度地提升,在对患者满意度地调查中,患者对于优质的护理服务满意率为95%。与未实行优质护理之前进行对比,内科病房的环境有了极大地改善,患者对于护理服务交口称赞,病房的院感发生风险大幅度降低,患者住院时间明显缩短,康复速度加快,使得我院内科床位能够高效运作起来,提高了床位的利用率,患者的痛苦降低,医疗支出减少,降低了病患医疗费用支出的负担^[4]。优质服务需要医护人员和患者不断地沟通,优化才能得以实现。

高质量护士需要现阶段完善的管理机制,必须以病人为中心,为病人创造良好的医护服务,确保护士服务质量与疗效的提高。一切治疗项目必须以病人利益为核心,处处彰显个性化服务的特色。护理人员可针对病人的情况提出有针对性的护理措施,让病人获得最佳的医疗与护理质量。护理人员要总结研究医院常见的管理

现象和不良反应,组织机构护理人员开展知识训练与交流,推动职工知识主体性的持续提升;医院内部结构要形成科学、合理、有效的考核奖惩制度,它反映着医护工作人员的绩效,有利于充分调动医护工作人员的积极性与主动性,积极推动医院的护理管理效率的合理提升^[5]。通过临床实践中合理运用各种护理干预措施,可以减少不良反应的发生,有效控制和预防患者病情和疾病的进展,从而对保障患者生命健康安全产生相对作用。护理人员还应分析讨论具体工作中存在的一些问题,及时处理工作中的不足,制定相应的改进措施,进一步提高整体护理质量。

结语

综上所述,在内科护理管理采取优质的护理管理模式,能有效的降低不良事件的发生率,提升临床护理满意度最终的效果也非常突出,优质的护理服务能够促使护士护理水平的提升,为患者减轻痛苦,是非常值得推广的。

参考文献

- [1]余黎黎.优质护理管理模式在肾内科护理管理中应用的效果研究[J].饮食保健,2018,5(9):119.
- [2]李艳梅.优质护理管理模式在内科护理管理中的应用效果分析[J].饮食保健,2018,5(21):177-178.
- [3]陈立惠.探讨优质护理在内科护理管理中的临床应用及效果[J].中国医药指南,2019,17(02):240-241.
- [4]白茹.优质护理服务在老年白内障手术患者护理中的应用效果[J].临床医学研究与实践,2019,4(09):155-157.
- [5]石晓凤.优质护理在老年白内障患者术后护理服务中的应用效果分析[J].中国医药指南,2019,17(04):209-210.
- [6]张惠姣.优质服务在眼科老年白内障手术护理中的效果观察[J].实用临床护理学电子杂志2020年5卷50期,63页,2020.
- [7]梅秀玉.优质护理在心内科护理服务中的临床实践[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(08):194+197.
- [8]陈丽群.优质护理应用于心内科护理服务中的临床效果评价[J].心血管病防治知识(学术版),2017(06):97-99.