

优质护理服务在基层卫生院临床护理中的应用效果

徐海霞*

莘县古云镇中心卫生院, 山东 252429

摘要:目的: 研究探讨优质护理服务在基层卫生院临床护理中的效果。方法: 本文在2019年1月至2020年6月进行, 选择我院80名患者为对象, 根据护理手段分为两组各40例, 对照组进行普通护理干预, 观察组采取优质护理干预。对比两组的满意度, 护理质量。结果: 观察组满意度比对照组的要高, 护理质量评分优于对照组, 差异有统计学意义, $P < 0.05$ 。结论: 对基层卫生院患者进行优质护理干预, 效果较好, 可以增强满意度, 改善护理质量, 帮助患者提高预后生活质量, 建立一个良好的服务形象, 促进护患关系和谐发展, 值得在今后的治疗中推广。

关键词: 优质护理服务; 基层卫生院; 临床护理; 应用效果

Application Effect of High Quality Nursing Service in Clinical Nursing of Primary Health Center

Hai-Xia Xu*

Shen County Guyun Town Central Health Center, Liaocheng 252429, Shandong, China

Abstract: Objective: to study the effect of high quality nursing service in clinical nursing of primary health centers. **Method:** from January 2019 to June 2020, 80 patients in our hospital were selected and divided into two groups according to the nursing methods, 40 cases in each group. The control group was given general nursing intervention, and the observation group was given high-quality nursing intervention. The satisfaction and nursing quality of the two groups were compared. **Result:** the satisfaction of the observation group was higher than that of the control group, the nursing quality score was better than that of the control group, the difference was statistically significant, $P < 0.05$. **Conclusion:** the effect of high-quality nursing intervention on patients in primary health centers is good, which can enhance satisfaction, improve nursing quality, help patients improve prognosis quality of life, establish a good service image, and promote the harmonious development of nurse patient relationship, which is worthy of promotion in the future treatment.

Keywords: High quality nursing service; primary health center; clinical nursing; application effect

一、前言

随着医疗技术水平的发展, 很多患者对护理的需求也随之而增加, 健康意识开始变强, 基层医院的诊疗水平也不断上升, 选择来基层医院就诊的患者越来越多, 这就需要护理人员充分发挥自己的主观能动性, 为患者提供全面的护理干预^[1]。要改变以往的传统护理模式, 以患者为中心, 根据不同患者的病情进行针对性的护理干预, 明确每个护理人员责任, 提高护理责任意识, 确保患者得到有效的护理干预, 提高护理质量^[2]。为此, 本次研究选择2019年1月至2020年6月我院诊治的80名患者为对象, 进行优质护理干预, 旨在为今后的护理工作提供有价值的参考依据, 取得了很不错的效果, 具体如下。

二、资料与方法

(一) 对象资料与病例选择

本文在2019年1月至2020年6月进行, 选择我院80名患者为对象, 根据护理手段分为两组各40例, 观察组年龄

*通讯作者: 徐海霞, 1982年9月, 女, 汉族, 山东聊城人, 现任莘县古云镇中心卫生院综合病区护士长, 主管护师, 本科。研究方向: 临床护理。

20~80岁，男性患者28例，女性患者12例；对照组年龄21~70岁，男性患者25例，女性患者15例。两组一般情况比较 $P > 0.05$ 。纳入所有符合诊断标准的患者；排除不能交流的，排除资料不全的；得到伦理委员会批准和家属同意。

(二) 护理方法

对照组进行普通护理干预，对患者的疑问及时进行解答，满足护理需求，对其进行健康教育等；观察组采取优质护理干预，具体如下。

1. 强化护理管理

合理安排护理人员的排班，采取责任制护理，把责任落实到个人，定期考核护理技能，把考核与绩效挂钩，提高护理人员的积极性。确定每个护理人员的护理目标，对自己负责的患者进行健康教育，增加对疾病的认知，提高治疗的依从性，根据具体病情在基础护理上进行专科护理。制定专业的管理规定，定期对护理人员进行培训，明确岗位职责，为患者进行动态管理，优化护理服务。

2. 提高护理质量

基层卫生院一般老年患者较多，很多老年患者都有基础慢性病，因此护理的时候要注意充分了解患者的病情，为其制定针对性地护理计划；注意护理的时候态度温和，有感染力，取得患者的信任，保持微笑，为患者讲解住院布局，让其可以放心接受治疗。

3. 健康教育

患者入院后，告知其疾病的发生，治疗过程，预后情况，制定一本疾病相关的手册，或者是通过手机发放给患者，增加对疾病的了解；如果是患者担心疾病，出现焦虑抑郁症状，则可以对其进行心理疏导，转移注意力，减轻不良情绪带来的影响，充分站在患者的角度为其考虑，用真诚的态度与患者沟通交流，帮助其解决问题。注意与患者沟通的时候尽量减少专业术语的使用，以免患者不能理解。

4. 环境护理

为患者提供安静舒适的病房环境，调节好病室的温度和湿度，每天开窗户通风，更换床单被罩，增加患者的舒适度。设置各种标识，例如饮水机等基础服务设施，接待患者，引导其快速就诊，减少等待时间，就诊时注意保护患者的隐私。

5. 基础护理

对患者进行饮食指导，告知其良好的饮食习惯对病情好转的重要性；协助患者进行适当的体育锻炼，提高身体免疫力，让患者感觉到护理人员的关心和爱护，充分信任护理人员。注意语言规范，为患者提供温暖的护理服务，多倾听患者的主诉，了解心理想法，为其提供个性化的护理指导，让患者可以放心接受治疗，促进病情好转。

(三) 观察指标

对比两组的满意度、护理质量。

(四) 判断标准

对患者发放我院自制的问卷调查表进行评估患者对护理质量的满意度，调查表的满意度分为三个等级，非常非常满意（90~100）、满意（70~89）、不满意（70分以下），满意率 = (非常满意+满意)/总数×100%。护理质量总分100分，分数越高表示护理质量越好。

(五) 统计学方法

用SPSS22.0进行统计；计数用 $n(\%)$ ， χ^2 检验；计量用 $(\bar{x} \pm s)$ ， t 检验； $P < 0.05$ 有统计学意义。

三、结果

(一) 两组满意度的比较

表1 两组满意度的比较 $n(\%)$

组别	n	非常满意	满意	不满意	总满意率
观察组	40	28	11	1	97.5%
对照组	40	25	10	5	87.5%
χ^2					15.846
P					< 0.05

观察组满意度97.5%，较对照组87.5%高，两组比较， $P < 0.05$ ，见表1。

(二) 两组护理质量的比较

观察组的护理质量的比对照组的要好，两组比较， $P < 0.05$ ，见表2。

表2 两组护理质量比较

组别	n	健康知识	文书书写	差错管理	抢救药品管理
观察组	40	85.5±12.5	84.0±12.3	83.1±13.5	86.1±14.2
对照组	40	70.3±10.9	70.3±10.1	75.2±11.8	70.5±11.7
t		6.158	4.712	4.117	5.075
P		< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

四、讨论

最近几年来，基层卫生院的诊疗技术不断提高，随着医疗体制的改革发展，对医疗和护理工作都有了新的要求，在满足患者治疗目标的同时，还要给予优质的护理服务，满足患者日益增长的护理需求，让护理工作多样化，这就需要护理人员不断学习培训，提高自己的专业素养，克服工作内容带来的新挑战，充分发挥自己的主观能动性，不断创新，把理论和实践相结合，找到更加有效更加优质的护理措施，提高护理质量，增强满意度^[3-4]。以往的传统护理模式已经不能满足患者的护理需求，据不完全统计，2010年的时候我国卫生比表示，优质护理可以从精神上、心理上，从不同的角度满足患者的护理需求，强化基础护理，让护理工作更加人性化，尤其是对于基层医院来说，更是需要护理人员不断努力，为患者提供优质护理的时候要明确自己的基本医疗工作，确保正确履行护理职能，帮助患者缓解病情症状，充分信任护理人员，取得患者的信心和支持，有利于护理工作的顺利开展，从而提高满意度^[5]。

就目前医疗环境来说，就医难，看病贵的问题日趋严重，需要管理人员优化医疗资源，把体制改革合理规划，为患者提供满意的护理服务，让患者可以安心看病。基层卫生院是医疗系统张一个重要组成，责任重大，对医疗格局有重要的影响，因此要不断完善基层服务，满足护理需求，增强疗效^[6]。护理人员要不断总结以往的护理经验，对不足之处进行总结分析，不断优化升级，通过优质的护理干预计划，让患者感觉到护理人员的关心，提高满意度^[7]。由于基层医院规模小，分科不明确，护理的时候更是需要把理论和实践相结合，确保护理效果。

优质护理主要是以患者为中心，为患者考虑，基层卫生院护理人员较少，但是护理工作繁多，护理压力大，需要护士长进行资源优化，合理分配护理人员的工作。定期开展学习培训，提高护理质量，护理人员的护理能力与医院的形象密切相关，因此护理人员要提高护理能力。在患者入院后，为其讲解医院环境，布局，消除恐惧感，根据病情安排患者就诊科室，为其提供安静舒适的病房，让患者感觉生理上和心理上都处于舒适状态^[8]。

除此之外，做好护理评价和调查，了解患者的具体护理需求，总结护理中存在的问题，及时改进，才能提高满意度和护理质量。对基层护理人员的业务能力进行考核，对不适应工作岗位的进行指导，落实思想教育，对护理人员进行正确的引导，确保护理服务理念正确，身心健康，可以为患者进行护理服务^[9]。管理人员要做好监督管理，对护理人员存在的不足给予规范引导，避免出现护患纠纷，不定期对护理人员的服务进行考核，及时发现问题，解决问题，提高护理满意度^[10]。

综上所述，对基层卫生院患者进行优质护理干预，效果较好，可以增强满意度，改善护理质量，帮助患者提高预后生活质量，建立一个良好的服务形象，促进护患关系和谐发展，值得在今后的治疗中推广。

参考文献：

[1]汪迎春,周敏.医联体建设中血液净化技术在基层卫生院的开展对推动基层护理发展前景的应用[J].透析与人工器官, 2020,31(03):74-75+78.
 [2]朱明月,张艳,何鑫雨,周崇.乡镇卫生院护士对“互联网+护理服务”的认知体验研究[J].全科护理, 2020,18(21):2719-2723.
 [3]赵伟红.以家庭为中心的护理管理对于基层卫生院糖尿病患者的临床价值研究[J].中国医药指南, 2020,18(07):13-15.
 [4]李连,梁润兰.卫生院护理综合干预对原发性高血压患者躯体功能的影响评价[J].内蒙古医科大学学报, 2019,41(S2):333-335.
 [5]吴桂英.加强乡镇卫生院门诊注射室强化护理安全管理措施与意义[J].中医药管理杂志, 2019,27(16):130-132.

- [6]贾风珍.优质护理在乡镇卫生院内科护理中的应用[J].中国农村卫生,2019,11(14):6.
- [7]杨华.新形势下乡镇卫生院护理管理的缺陷及优化策略分析[J].中国卫生产业,2018,15(14):193-194.
- [8]张侠.当前基层卫生院的护理管理发展现状以及提升管理效果的对策研究[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(11):195.
- [9]方彩霞.优质护理服务在基层卫生院临床护理中的应用效果[J].中国农村卫生,2017(15):57+59.
- [10]黄荣.建立区域网络对口扶持乡镇卫生院开展优质护理服务的研究[J].内蒙古中医药,2016,35(03):93-94.