

优质护理服务在中医内科护理管理中的应用效果观察

屈秀梅

酒泉市第二人民医院 甘肃 酒泉 735000

摘要：目的：探讨优质护理服务在中医内科护理管理中的应用效果。方法：选取2022年6月至2024年6月在我院中医内科住院治疗的120例患者，采用随机数字表法将其分为观察组和对照组各60例。对照组实施常规护理服务，观察组在此基础上实施优质护理服务。比较两组护理满意度、住院时间和并发症发生率。结果：观察组在护理满意度、住院时间控制和并发症预防方面均优于对照组($P < 0.05$)。结论：在中医内科护理管理中实施优质护理服务能够显著提升护理质量，改善患者就医体验，值得临床推广应用。

关键词：优质护理服务；中医内科；护理管理；应用效果

随着医疗体制改革的深入推进和人民群众健康需求的不断提升，传统的护理模式已难以满足现代医疗服务的要求。中医内科作为医院的重要科室，承担着大量慢性疾病的诊疗任务，其护理工作的质量直接影响患者的康复效果和就医体验^[1]。近年来，优质护理服务作为一种全新的护理理念和管理模式，在各级医疗机构得到了广泛推广和应用。优质护理服务强调以患者为中心，通过规范化的护理流程、人性化的服务态度和专业化的护理技能，全面提升护理质量和服务水平。形成具有中医特色的优质护理服务模式，成为当前中医护理领域的重要研究方向^[2]。本研究通过对分析优质护理服务在中医内科的应用效果，旨在为中医内科护理管理提供科学依据和实践指导。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2022年6月至2024年6月在我院中医内科住院治疗的120例患者。按随机数字表法分为观察组和对照组各60例。观察组中男性32例，女性28例；年龄25-72岁，平均年龄(48.6±12.3)岁。对照组中男性30例，女性30例；年龄23-74岁，平均年龄(49.2±11.8)岁。两组一般资料比较($P > 0.05$)，具有可比性。纳入标准：符合中医内科常见疾病诊断标准；意识清楚，能够配合护理工作。排除标准：合并严重心、肝、肾功能不全；精神病患者；恶性肿瘤晚期患者。

1.2 方法

对照组实施常规护理服务：基础护理：按时测量生命体征，执行医嘱，协助患者日常生活；病情观察：定期巡视病房，观察患者病情变化；健康教育：向患者介绍疾病相关知识和注意事项；心理护理：根据患者情况给予适当的心理疏导。

观察组在常规护理基础上实施优质护理服务：（1）建立优质护理服务团队。组建由护士长、责任护士、辅助护士组成的优质护理服务团队。护士长负责整体协调和质量监控，责任护士负责具体护理实施，辅助护士协助完成各项护理工作。定期组织护理人员参加优质护理服务培训，提升服务意识和专业技能。（2）实施个性化护理方案。根据患者的具体病情、体质特点和个人需求，制定个性化的护理方案。对于高血压患者，重点加强血压监测和饮食指导；对于糖尿病患者，强化血糖管理和足部护理。同时考虑患者的年龄、文化程度、家庭背景等因素，调整护理方式和沟通策略。（3）优化护理服务流程。建立“首接负责制”，确保患者入院时有人接待，住院期间有人关注，出院时有人指导。实行床边工作制，减少患者往返奔波。设置便民服务箱，提供针线包、纸笔等日常用品。开通绿色通道，为急危重症患者提供优先服务。（4）加强中医特色护理。充分发挥中医药优势，开展具有中医特色的护理服务。如穴位按摩、耳穴贴压、中药熏洗等中医护理技术，并结合四季养生理论，指导患者进行季节性调养。同时注重情志护理，运用中医“七情致病”理论，帮助患者调节情绪。（5）完善护患沟通机制。建立多层次的护患沟通平台。每日晨晚间护理时主动询问患者需求，及时解决患者问题。每周召开工休座谈会，听取患者意见和建议。设立护理服务意见箱和投诉电话，畅通患者反馈渠道。建立微信群等现代化沟通工具，方便出院患者延续护理。（6）强化质量监控评价。定期检查护理服务质量。采用PDCA循环管理模式，持续改进护理工作。每月进行护理质量分析，针对存在问题制定整改措施。建立护理不良事件报告制度，鼓励主动上报和积极改进。

1.3 观察指标

(1) 护理满意度。采用自制护理满意度调查问卷进行评估,包括护理态度、技术水平、服务效率、环境设施4个维度,每个维度25分,总分100分。非常满意:90-100分;满意:80-89分;一般:60-79分;不满意:<60分。满意度=(非常满意+满意)例数/总例数×100%。

(2) 住院时间。(3)并发症发生率。

1.4 统计学方法

通过SPSS26.0处理数据,计数(由百分率(%)进行表示)、计量(与正态分布相符,由均数±标准差表示)资料分别行 χ^2 、t检验; $P<0.05$,则差异显著。

2 结果

2.1 两组护理满意度比较

观察组高于对照组($P<0.05$)。见表1。

表1 护理满意度比较[n(%)]

组别	例数	非常满意	满意	一般	不满意	满意度
观察组	60	32(53.33)	25(41.67)	3(5.00)	0(0.00)	57(95.00)
对照组	60	25(41.67)	22(36.67)	11(18.33)	2(3.33)	47(78.33)
χ^2 值	-	-	-	-	-	7.348
P值	-	-	-	-	-	0.007

2.2 两组住院时间比较

观察组短于对照组($P<0.05$)。见表2。

表2 住院时间比较($\bar{x}\pm s$, 天)

组别	例数	住院时间
观察组	60	12.35±3.28
对照组	60	15.67±4.12
t值		4.892
P值		0.000

2.3 两组并发症发生率比较

观察组低于($P<0.05$)。见表3。

表3 并发症发生率比较[n(%)]

组别	例数	压疮	坠积性肺炎	深静脉血栓	合计	发生率
观察组	60	1(1.67)	1(1.67)	1(1.67)	3	5.00%
对照组	60	3(5.00)	4(6.67)	4(6.67)	11	18.33%
χ^2 值	-	-	-	-	-	5.192
P值	-	-	-	-	-	0.023

3 讨论

中医内科是中医院的核心科室之一,主要收治各类慢性疾病患者,如高血压、糖尿病、冠心病、慢性胃炎等。这些疾病往往病程较长,需要长期治疗和护理,对护理工作的连续性和专业性提出了更高要求。中医内科护理不仅需要掌握现代医学护理知识和技能,更要具备扎实的中医理论基础和丰富的中医护理实践经验。传统中医护理理论认为,人体是一个有机的整体,疾病的

发生发展与脏腑功能失调、气血运行失常密切相关。因此,中医内科护理强调“整体观念”和“辨证施护”,即根据患者的具体病情、体质特点和个体差异,采取相应的护理措施。这种护理理念与现代优质护理服务所倡导的个性化、人性化服务高度契合,为优质护理服务在中医内科的应用提供了良好的理论基础^[3]。然而,在实际工作中,中医内科护理仍面临着诸多挑战。首先,护理人员的专业素养有待提升,许多护士对中医理论理解不够深入,难以将中医护理技术有效应用于临床实践。其次,护理服务模式相对单一,缺乏创新性和特色,未能充分体现中医药的优势和特色。再次,护患关系有待改善,部分护理人员服务意识不强,与患者沟通不够充分,影响了护理效果和患者满意度^[4]。

本研究结果显示,实施优质护理服务的观察组在护理满意度、住院时间和并发症发生率等方面均显著优于常规护理的对照组,充分证明了优质护理服务在中医内科护理管理中的重要价值。护理满意度是衡量护理服务质量的重要指标,直接反映了患者对护理工作的认可程度。本研究中,观察组护理满意度达到95.00%,显著高于对照组的78.33%。优质护理服务之所以能够显著提升护理满意度,主要原因包括以下几个方面:第一,个性化护理方案的实施满足了患者的个体化需求。传统护理模式往往采用“一刀切”的方式,忽视了患者的个体差异。而优质护理服务通过深入了解每位患者的具体情况,制定针对性的护理计划,使护理服务更加贴近患者的实际需要。例如,对于老年高血压患者,除了常规的血压监测外,还注重用药指导和生活方式干预;对于年轻糖尿病患者,则更加强调自我管理能力和健康教育。第二,中医特色护理技术的应用体现了中医药的独特优势。观察组在实施优质护理服务过程中,充分挖掘和发挥中医药在护理方面的特色优势,开展了穴位按摩、耳穴贴压、中药熏洗等多种中医护理技术。同时,结合中医“治未病”的理念,注重预防保健和养生指导,帮助患者建立健康的生活方式。第三,护患沟通机制的完善增进了护患之间的理解和信任。良好的护患关系是提供优质护理服务的前提和基础。观察组通过建立多层次的护患沟通平台,如每日床边沟通、每周工休座谈会、微信群互动等,及时了解患者的需求和意见,主动解决患者遇到的问题,有效避免了因沟通不畅导致的误解和纠纷^[5]。

住院时间是反映医疗效率和护理质量的重要指标。本研究显示,观察组平均住院时间为12.35天,明显短于对照组的15.67天。缩短住院时间不仅能够减轻患者的经济负担,还能提高床位周转率,增加医院的社会效益。

优质护理服务缩短住院时间的作用机制主要体现在以下几个方面：首先，早期康复护理的介入促进了患者功能恢复。观察组护理人员根据患者的具体病情，在患者入院早期就制定了详细的康复训练计划，包括床上活动、肢体功能锻炼、呼吸训练等。通过循序渐进的康复训练，有效预防了肌肉萎缩、关节僵硬等并发症，为患者早日康复创造了条件。其次，健康教育的有效实施提高了患者的自我管理能力。优质护理服务强调健康教育的重要性，护理人员通过多种形式向患者传授疾病相关知识和自我护理技能。患者掌握了正确的用药方法、饮食调理、运动锻炼等知识后，能够更好地配合治疗，减少了因不当行为导致的病情反复^[6]。再次，并发症的有效预防减少了住院时间的延长。观察组通过加强基础护理、严格执行消毒隔离制度、密切观察病情变化等措施，有效预防了各种并发症的发生。数据显示，观察组并发症发生率仅为5.00%，明显低于对照组的18.33%。并发症的减少直接避免了住院时间的延长。并发症的发生不仅会影响治疗效果，延长住院时间，还可能威胁患者的生命安全。本研究中，观察组并发症发生率为5.00%，显著低于对照组的18.33%，充分体现了优质护理服务在预防并发症方面的重要作用。优质护理服务降低并发症发生率的主要途径包括：一是基础护理质量的提升。观察组严格按照优质护理服务标准执行各项基础护理操作，如皮肤护理、口腔护理、导管护理等，有效预防了压疮、口腔感染等常见并发症的发生。特别是对于长期卧床的老年患者，护理人员定时协助翻身、按摩受压部位，保持皮肤清洁干燥，大大降低了压疮的发生风险。二是病情观察的及时准确。优质护理服务要求护理人员具备敏锐的观察能力和专业的判断能力。观察组护理人员通过系统的培训和实践锻炼，能够及时发现患者病情的细微变化，并迅速采取相应的护理措施。例如，通过对呼吸音的仔细听诊，早期发现肺部感染征象；通过观察患者的

精神状态和食欲变化，及时发现消化道出血等严重并发症^[7]。三是健康宣教的深入开展。许多并发症的发生与患者缺乏相关知识有关。观察组通过多种形式的健康教育，如一对一指导、集体讲座、宣传等，向患者普及预防并发症的知识和技能。患者了解了深静脉血栓形成的危险因素后，会主动进行下肢活动；掌握了正确的咳嗽咳痰方法后，能够有效预防坠积性肺炎的发生。

综上所述，在中医内科护理管理中实施优质护理服务，能够显著提升护理满意度，缩短住院时间，降低并发症发生率，具有重要的临床应用价值。建议在今后的工作中进一步完善优质护理服务体系，加强护理队伍建设，推进护理服务创新，为促进中医内科护理事业高质量发展做出更大贡献。

参考文献

- [1]高芳.优质护理服务对促进肾内科中医专病护理发展的价值[J].智慧健康,2024,10(28):123-126.
- [2]潘伊丽.六西格玛管理在促进中医内科构建优质护理服务示范病区中的作用[J].中医药管理杂志,2023,31(6):75-77.
- [3]李焰,马双丽.优质护理服务对促进肾内科中医专病护理发展的价值[J].今日健康,2024(11):97-99.
- [4]王丽萍.中医护理服务在推动科室优质护理工作中的优势[J].中医药管理杂志,2025,33(10):132-135.
- [5]丁燕飞,王燕,陈小萍.构建以中医药优质服务理念为导向的内科管理模式探讨[J].中医药管理杂志,2024,32(10):102-104.
- [6]张秀红,郁明.基于中医护理技术的“三位一体”优质护理在神经内科患者中的应用[J].中医药管理杂志,2023,31(3):86-88.
- [7]王文倩.责任制小组分组护理模式在消化内科优质护理服务中的实施效果[J].医学论坛,2023,5(9):220-222.