

# 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<sup>[1]</sup>。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<sup>[2]</sup>。本研究通过对比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( $48.6 \pm 12.3$ )岁。对照组中男性30例,女性30例;年龄23-74岁,平均年龄( $49.2 \pm 11.8$ )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;精神疾病患者;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 $\chi^2$ 、 $t$ 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) |
| $\chi^2$ 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% |
| $\chi^2$ 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<sup>[3]</sup>。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,缺乏创新性和特色性,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<sup>[4]</sup>。

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<sup>[5]</sup>。

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<sup>[6]</sup>。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<sup>[7]</sup>。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科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科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.