

手术室优质护理服务的实施与体会

黑保花

海原县人民医院 宁夏 中卫 755200

摘要：手术室优质护理服务是现代医疗质量管理体系中的重要组成部分，其规范化实施能够显著提升患者满意度和医疗安全水平。本研究通过构建完善的术前、术中护理服务体系，从制度建设、流程优化、人员培训等多个维度入手，全面提升了手术室护理服务质量。实践表明，该服务体系的实施不仅提高了护理工作效率，更显著改善了患者的就医体验，为构建和谐医患关系奠定了坚实基础。

关键词：手术室；优质护理服务；实施；体会

手术室作为医院的核心部门之一，承担着抢救生命、治疗疾病的重要使命，其护理服务质量直接关系到患者的治疗效果和生命安全。近年来，各级医疗机构高度重视优质护理服务的推广与实施，通过不断创新服务理念、完善服务流程、强化服务内涵，推动了护理事业的高质量发展。本文基于多年的临床实践经验，系统总结了手术室优质护理服务的实施路径与心得体会，旨在为同行业提供可借鉴的经验和参考模式，共同推进手术室护理服务向更高水平迈进。

1 术前优质护理的精细化开展

1.1 规范术前访视制度

建立标准化的术前访视制度是确保手术顺利进行的重要前提，也是优质护理服务的基础环节。完善的访视制度应当涵盖访视时间安排、访视内容制定、访视记录规范等多个层面，形成系统化的管理体系。访视时间的选择需要充分考虑患者的心理状态和身体状况，通常在手术前一天进行首次访视，详细了解患者的病史资料、既往史、过敏史、用药情况等关键信息。访视过程中，护理人员需要以专业的态度和温和的语言与患者进行深入交流，告知患者术前禁食8小时，禁饮4小时，勿化妆、勿带饰品、假牙等，同时了解患者心理状况，进行必要的心理疏导，减轻或消除患者的疑虑和恐惧心理进而增强患者对手术的信心。全面评估患者的心理状态和生理指标^[1]。访视内容的设置应当具有针对性和实用性，既要包括手术相关知识的普及，也要关注患者的生活习惯和特殊需求。详细的访视记录不仅是护理工作的客观反映，更是医疗质量管理的重要资料，需要按照统一的标准格式进行填写和保存。

1.2 丰富术前健康宣教

多元化的健康宣教方式能够有效提高患者对手术的认知水平，增强其配合治疗的主动性和积极性。针对不

同文化背景和教育水平的患者，制定差异化的宣教内容和表达方式，确保信息传递的有效性和准确性。宣教内容应当涵盖手术流程介绍、麻醉方式说明、术后注意事项等多个方面，帮助患者建立完整的认知框架。同时，邀请经验丰富的医护人员分享成功案例和应对策略，增强患者战胜疾病的信心和勇气。

1.3 延伸访视对象与力度

扩大访视范围和服务深度是体现优质护理服务人文关怀的重要表现，需要将服务对象从患者本人延伸至家属及相关人员。家属作为患者重要的支持力量，其心理状态和配合程度直接影响患者的治疗效果，因此需要给予同等重视和关注。深入了解家属的担忧和需求，及时解答他们的疑问和困惑。针对家属普遍关心的问题，提高服务效率和满意度^[2]。对于特殊情况的患者，如儿童、老年人或有特殊需求的人群，需要制定专门的访视计划和服务方案，确保每位患者都能得到最适合的护理服务。通过定期回访持续关注患者及家属的需求变化，及时调整服务策略和改进措施。

2 术中优质护理的全方位落实

2.1 术中环境与沟通优化

营造温馨舒适的手术环境是减轻患者紧张情绪、促进手术顺利进行的重要保障，需要从物理环境和人文环境进行全面优化。物理环境的改善包括手术间层流开启，温度控制、光线调节、噪音降低等多个方面，确保手术室内各项指标达到最佳状态。术前30分钟提前开启层流净化系统，将室温精准控制在21-25℃，相对湿度维持在40%-60%，器械车、推车等设备移动时包裹静音轮，医护人员沟通采用低声交流模式，将手术间噪音控制在50分贝以下。适宜的室温能够维持患者正常的生理功能，减少因温度不适导致的并发症风险。柔和的照明设计既满足手术操作的技术要求，又避免强光刺激给

患者带来的不适感。有效的隔音措施能够创造安静的手术氛围,有利于医护人员集中注意力完成复杂的手术操作。人文环境的建设则体现在护理人员的服务态度和沟通技巧上,通过温暖的话语和细致的关怀,让患者感受到来自医护人员的关爱和支持。患者进入手术间后,护理人员全程陪伴在侧,麻醉诱导前轻轻握住患者双手,用“您放松就好,我们会一直关注您的情况”等安抚话语缓解其焦虑;对于清醒患者,每15-20分钟轻声告知手术进展(如“目前手术很顺利,再有30分钟左右就能完成”),及时回应患者的肢体示意,如患者抬手时立即询问“您是否需要调整体位或有其他不适”。建立畅通的信息沟通渠道,确保手术团队成员之间能够及时有效地传递重要信息,提高团队协作效率和手术安全性。

2.2 患者安全管理强化

建立健全的患者安全管理体系是手术室优质护理服务的核心要求,需要从身份识别、手术部位确认、器械管理等多个环节严格把关。严格执行患者身份核对制度,通过腕带标识、口头确认、病历三方核查等多种方式相互验证,杜绝身份识别错误的发生。核对时采用“双向应答+信息比对”模式,护理人员先清晰读出患者姓名、住院号、手术名称,患者或家属以“是”明确应答后,再将腕带信息与手术通知单、电子病历系统信息逐一比对,对于意识不清、昏迷或婴幼儿患者,由家属、主管医生、巡回护士三方共同核对腕带及病历信息,核对无误后三方签字确认。手术部位标记制度的落实需要医护双方共同参与,在手术开始前再次确认手术部位的准确性,避免手术部位错误的风险^[3]。器械清点制度的严格执行是防止器械遗留体内的关键措施,需要在手术开始前、关闭体腔前、关闭体腔后,缝合皮肤后四次清点所有器械和敷料。建立完善的不良事件报告和分析机制,通过对每一起不良事件的深入分析,找出根本原因并制定相应的预防措施。不良事件发生后24小时内组织相关人员召开分析会,采用根本原因分析法(RCA)梳理事件发生的时间线、关键节点,明确人为因素、流程漏洞或设备问题。

2.3 细节护理保障

注重每一个护理细节的完美执行是体现优质护理服务水平的重要标志,需要护理人员具备高度的责任心和专业素养。体温保护作为围手术期护理的关键环节,需要采取多层次的保温措施。除了预热手术床、使用电热毯、控制输液温度等基础措施外,还应建立体温监测制度,定期测量并记录患者体温变化,及时调整保温策略。对于老年患者、婴幼儿及危重患者等特殊群体,更

需要加强体温监护,预防术中低体温导致的凝血功能障碍、心血管意外等并发症。压力性损伤的预防是一项系统性工作,手术病人体位摆放时需铺凝胶垫,除了密切观察受压部位皮肤颜色、温度、湿度等变化外,保持床单整洁干燥,避免摩擦力和剪切力的产生,从多个维度降低压疮发生风险^[4]。静脉通道的维护需要严格执行无菌技术操作规范,定期评估穿刺部位情况,观察有无红肿、渗液等异常表现。输注速度要求,确保用药安全有效。各种监测设备的正确使用和数据记录是保障患者生命体征稳定的重要手段,需要护理人员熟练掌握各类监护仪器的操作技能。手术体位的摆放不仅要满足手术操作的需要,更要考虑到患者的舒适度和安全性,避免因体位不当造成的神经损伤或其他并发症。通过建立标准化的操作流程和质量控制标准,确保每一项护理操作都能够达到预期的效果。

3 术后回访与延续性护理

术后回访是优质护理服务的重要延伸,通过系统化随访提升患者康复质量。建立标准化回访制度,术后第二天进行回访,重点关注切口疼痛、生命体征及异常症状;生活细节,心理支持,祝福话语。通过定期满意度调查收集反馈,持续优化护理流程。实践表明,术后回访使并发症发生率显著降低,患者康复依从性明显提升,真正实现了从住院到居家的全程优质护理闭环。

4 优质护理实施的保障体系与实践体会

4.1 护理团队专业能力提升

高素质的护理团队是优质护理服务得以有效实施的根本保证,需要通过系统化的培训和持续的能力提升来实现。建立分层次、分类别的培训体系,针对不同年资和专业水平的护理人员制定个性化的培训计划和考核标准。理论知识的更新需要紧跟医学发展前沿,定期组织学术讲座和业务学习,确保护理人员掌握最新的专业知识和技术。实践技能的提升需要通过模拟训练和临床实践相结合的方式,不断提高护理人员的操作熟练度和应急处理能力。建立完善的继续教育制度,鼓励护理人员参加各类专业培训和学术交流活动,拓宽视野和提升专业水平。通过设立专科护士培养项目,培养一批具有较高专业水平和技术能力的骨干人才,发挥示范引领作用。建立激励机制和职业发展规划,为护理人员提供良好的成长环境和发展平台,激发其工作积极性和创造性。

4.2 医护协作机制优化

高效的医护协作是确保手术质量和患者安全的重要基础,需要建立完善的沟通协调机制和责任分工体系。定期召开医护联席会议,就手术配合中存在的问题进行

深入讨论和经验交流,不断优化工作流程和配合模式。建立标准化的手递手配合程序,明确各个环节的责任分工和时间节点,提高手术配合的精准度和效率。增进医护之间的了解和信任,提高团队协作的默契程度。建立有效的信息反馈机制,及时收集和处理医护配合过程中出现的问题和建议,持续改进协作质量。设立专门的质量控制小组,定期对手术配合质量进行评估和分析,发现问题及时整改和完善。

4.3 长效安全管理支撑

构建长效的安全管理机制是确保优质护理服务可持续发展的重要保障,需要从制度建设、文化建设、技术支撑等多个方面协同推进。建立健全的各项规章制度和操作规程,为护理工作提供明确的指导和规范,确保各项工作有章可循、有据可依。安全文化的培育需要从管理层到一线员工的全员参与,通过宣传教育和实践活动,营造人人重视安全、事事关注安全的良好氛围。先进的技术支持是提升安全管理效能的重要手段,需要积极引进和应用新技术新设备,提高安全监控和预警能力。建立完善的风险评估和应急预案体系,对可能发生的各种风险进行科学评估和有效防控。定期开展安全检查和隐患排查工作,及时发现和消除安全隐患,确保各项安全措施得到有效落实^[5]。通过建立安全信息管理系统,实现安全数据的实时采集和分析,为安全管理决策提供科学依据。

4.4 实施成效与实践体会

优质护理服务的深入实施取得了显著的成效,不仅提升了护理质量和患者满意度,也促进了护理团队的专业成长和发展。患者满意度调查显示,实施优质护理服务后,患者对手术室护理服务的整体满意度明显提升,特别是在服务态度、技术水平、沟通效果等方面获得了广泛好评。护理质量指标的统计分析显示,各项质量指标均有不同程度的改善,手术配合时间缩短、并发症发生率下降、护理差错明显减少。护理人员的工作积极性

和职业认同感显著增强,团队凝聚力和协作精神得到进一步提升。通过优质护理服务的实践,深刻体会到以人为本的服务理念是护理工作永恒的主题,只有真正站在患者的角度思考问题,才能提供优质的服务体验。精细化管理的重要性不容忽视,每一个细节的完美执行都是优质护理服务的具体体现,需要护理人员具备高度的责任心和专业精神。团队协作的力量是无穷的,只有医护密切配合、共同努力,才能为患者提供最优质的护理服务。持续改进的理念需要贯穿于护理工作的始终,通过不断总结经验、查找不足、完善措施,推动护理服务质量的螺旋式上升。

结论

手术室优质护理服务的实施是一项系统工程,需要从制度建设、流程优化、人员培训、安全保障等多个维度协同推进。通过规范化的术前访视、精细化的术中护理、长效化的保障机制,构建了完整的优质护理服务体系。实践证明,该体系的实施不仅显著提升了护理服务质量和患者满意度,也为护理团队的专业发展提供了良好平台。未来工作中,需要继续坚持以患者为中心的服务理念,不断完善服务内容和提升服务水平,为推动手术室护理事业的高质量发展贡献更大力量。

参考文献

- [1]陆燕红.优质护理服务模式在手术室护理效果中的影响分析[J].智慧健康,2024,10(7):236-239.
- [2]汪丽,殷萍.浅谈全程无缝隙护理模式应用在手术室优质护理服务的效果[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(1):39.
- [3]倪增芹.优质护理服务对手术室护理中效果影响评价[J].健康必读,2021(4):203-204.
- [4]周丽娟.优质护理服务模式在手术室护理中的应用及对生活质量的影响分析[J].母婴世界,2021(5):246.
- [5]吴沛.优质护理服务理念在手术室护理管理当中的效果分析[J].国际护理与健康,2025,6(7).