

优质护理服务在外治门诊实施的方法与护理体会

林晓娟

柳州市中医医院 广西柳州 545001

摘要：目的：本文旨在开展对比实验以深入探究采用优质护理服务在中医外治门诊的患者是否有良好的应用效果。方法：随机选取 2020 年 6 月至 2021 年 6 月来我院中医外治门诊诊治或开展相关疾病的 130 例患者，所有患者将被随机分为采用传统常规护理方法的对照组和采用优质护理服务的观察组，每组 65 人。观察两组患者的在护理过程中的治疗效果，护理质量，患者护理满意度，来判断护理方法不同对患者产生的影响。结果：采用传统常规护理方法的对照组患者中有 34 人达到舒适护理生活（52%），患者护理质量综合评分平均为 78.34，患者护理依从度较低，患者平均护理满意度打分为 3.5 分，而采用优质护理服务的观察组患者中有 49 人达到舒适护理生活（75%），患者护理质量综合评分平均为 89.12，患者护理依从度较高，患者平均护理满意度打分为 4.7 分。结论：根据数据记录显示，采用优质护理服务的观察组患者比采用传统常规护理方法的对照组生活护理舒适度高，护理质量好，患者护理满意度高。说明优质护理服务在中医外治门诊会产生良好的护理效果，减少护患之间的摩擦与冲突，值得大力应用推广。

关键词：优质护理；中医门诊；实施方法；体会

外治门诊采用中药治疗各种冠心病、心律失常、脑梗塞、脑动脉硬化、顽固性头痛、急慢性肾炎、泌尿系结石、男科病、脾胃病、糖尿病以及心身疾病。运用针灸、理疗等方法治疗中风、偏瘫、风湿性关节炎、哮喘等疾病，开设针灸减肥门诊，为广大肥胖患者减轻痛苦。微电脑牵引仪治疗颈椎病、腰椎增生及腰椎间盘突出症，效果显著^[1]。中医是我国传统医学科，治疗时间长，以根治闻名，治疗效果好^[2]。由于其治疗时间跨度长，其护理人员的态度与技术显得更为重要。优质护理服务可以满足患者需求，提高患者的治疗及护理效果，为探究优质护理服务在中医外治门诊的实施方法与护理体会，花费两年的时间开展实验，现报告如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择我院 2020 年 6 月~2021 年 6 月间来院诊治的 130 例来院外治门诊治疗或开展相关疾病的 130 例患者，保证所有患者及家属均知情、同意且自愿参加，并都已自愿签署知情同意书，所有患者均无精神疾病相关问题，采用数字表随机分配的方式，分成采用常规护理对照组（年龄 24 岁~56 岁，平均年龄 41 ± 2.5 岁。男 35 例，女 30 例）、采用优质护理服务的观察组（年龄 23 岁~59 岁，平均年龄 46 ± 3.4 岁。男 35 例，女 30 例）2 个组别，每组各 65 例。

1.2 护理及治疗方法

入院后，了解患者病程以往病史，建立患者档案，医生应指导并协助患者完善相关检查，为患者提供相关治疗手册，使患者了解本次治疗方法，提高患者服从性。明确诊断结果，研究出与患者相适应的医疗进程，嘱咐家属及患者定期用药，积极跟进患者病情，及时告知患者及家属有关的治疗方案，在患者及家属的同意下进行治疗。使患者及时了解到病症的表现及注意事项，减轻患者负担，帮助患者及早做出准备；定期回访，建立有效医患联系，由主管医生和护士定期宣传注意事项以及相关知识，对于患者院外异常情况及时给予指导和帮助，避免延误病情。

对照组按照上述传统常规护理原则和方法对患者进行护理和相关疾病的治疗，观察组则在此基础上进行优质护理服务，具体包括：在护理中注意患者饮食，尽量清淡^[3]。心理疏导，时刻关注患者情绪，向患者普及优质护理意义，缓解患者紧张烦躁心理^[4]。

1.3 评价指标

观察两组患者的在护理过程中的治疗效果，护理质量，患者护理满意度，来判断护理方法不同对患者产生的影响。

护理质量须综合各患者护理配合度、治疗效果、满意度、专业服务质量各方面数据后进行打分，百分制。

护理满意度为患者为收到的服务质量打分，分为五个等级：非常不满意，不满意，适中，满意，非常满意分别对应分值 1-5 分。

1.4 统计学方法

方法计数(n%)代表率， χ^2 检验；计量 ($\bar{x} \pm s$)，行 t 检验。文中所生成的数据均借用 SPSS21.0 数据包处理， $P < 0.05$ 显示有关本文的检验结果有意义。

2 结果

采用传统常规护理方法的对照组患者中有 34 人达到舒适护理生活（52%），患者护理质量综合评分平均为 78.34，患者护理依从度较低，患者平均护理满意度打分为 3.5 分，而采用优质护理服务的观察组患者中有 49 人达到舒适护理生活（75%），患者护理质量综合评分平均为 89.12，患者护理依从度较高，患者平均护理满意度打分为 4.7 分。

3 讨论

近年来，社会经济飞速发展，人们在各方面的压力快速上升，身体负担大易产生炎症，外治门诊作为中国传统治疗方法，成为社会重点关注^[5]。外治门诊以中西医结合为学科建设和发展的主要方向，努力继承和发扬祖国传统医学优势，追踪国际医学发展前沿，结合现代诊疗技术，不断丰富和提升临床治疗理念，有力保证临床疗效的可靠性。其多年来科室致力于中医诊治、预防、康复工作，形成以中医为本、中西医结合的工作特色。在长期临床实践中，各位医师积累了丰富的治癌经验，认真秉承传统中医理论，在辨证论治基础上结合辨病论治，为广大肿瘤患者提供包括围手术期、放化疗期间、维持治疗阶段、康复期的全程中医药诊治咨询。我院研究近两年来院外治门诊诊治的相关患者，分组对比开展实验，根据实验结果数据显示，说明优质护理服务在外治门诊会产生良好的护理效果，满足患者需求，提高患者的治疗及护理效果，提高患者护理满意度，减少护患之间的摩擦与冲突，值得大力应用推广。

参考文献

- [1] 黄松蔓. 优质护理服务在外治门诊的实施方法与体会[J]. Self Care, 2021(2):168.
- [2] 钟雪芳, 刘新月, 张鑫. 优质护理服务在外治门诊的实施方法与体会[J]. 饮食保健, 2019, 6(15):232-233.
- [3] 马娟, 彭琳, 胡珊. 优质护理服务在外治门诊的实施方法与护理体会[J]. 饮食保健, 2019, 6(15):244.
- [4] 王瑞林. 优质护理服务在外治门诊的实施方法与护理体会[J]. 人人健康, 2019, (18):196.
- [5] 魏芬娟. 优质护理服务文化[J]. 家有孕宝, 2021, 3(9):296.