

优质护理服务在心内科护理工作中的应用与体会

朱建涛

河南省郑州市惠济区人民医院 河南郑州 45000

摘要: **目的:** 探讨分析优质护理服务在心内科护理工作中的应用与体会。**方法:** 观察组采用常规护理方式; 研究组在常规护理基础上实施优质护理方式。**结果:** 两组护理质量对比研究组患者对护士态度、操作能力、安全意识、护理及时性的评分均高于参照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$), 见表1; 两组护理风险比较, 详见表2; 患者及家属满意度评价比较。结果显示, 研究组满意度明显较对照组比例高, $P < 0.05$, 差异有统计学意义。具体结果见表3。**结论:** 心内科患者开展优质护理服务, 患者的护理质量及护理满意度均得到提高, 且心理压力随之降低, 提高了患者治疗的依从性, 护理整体效果得到改善, 护患关系稳定, 值得临床应用。

关键词: 心内科; 优质护理服务; 应用体会

Application and experience of high quality nursing service in cardiology department

Jiantao Zhu

Huiji District People's Hospital, Zhengzhou 45000, China

Abstract: **Objective:** To explore and analyze the application and experience of high quality nursing service in cardiology department. **Methods:** Observation group used conventional nursing; The study group carried out high quality nursing on the basis of routine nursing. **Results:** Comparison of nursing quality between the two groups. The scores of patients in the study group on nurses' attitude, operational ability, safety awareness and nursing timeliness were higher than those in the reference group, with statistically significant differences ($P < 0.05$), as shown in Table 1. Comparison of nursing risks between the two groups, as shown in Table 2; Comparison of satisfaction evaluation between patients and their families. The results showed that the satisfaction rate of the study group was significantly higher than that of the control group, $P < 0.05$, and the difference was statistically significant. Specific results are shown in Table 3. **Conclusion:** To carry out high-quality nursing services for cardiology patients, the nursing quality and nursing satisfaction of patients are improved, and the psychological stress is reduced, improve the patient's treatment compliance, the overall nursing effect is improved, the nurse-patient relationship is stable, worthy of clinical application.

Keywords: Cardiology; Quality care services; Application experience

引言:

心内科疾病的发病率在我国相对较高, 除遗传因素影响外, 还与患者的生活、工作压力, 生活习惯有极大的关联。目前, 生活方式的改变, 以及诊断技术不断发展, 冠心病、心绞痛、心肌梗死的发生逐年增加。对于心血管内科的护理也越来越受到人们的重视。有研究报道, 优质护理对于糖尿病等慢性疾病患者的生活质量有着明显的改善; 而在心血管内科中研究较少。为进一步探讨优质护理服务在心血管内科中的应用效果^[1]。优

质护理在心内科临床中应用效果确切, 对患者康复和生活质量的提高以及医院护理服务整体质量的提高均有积极影响。

1 资料与方法

1.1 一般资料

随机选取2020年7 ~ 2021年5月期间接受治疗的60例心内科患者, 排除存在其他器官重大疾病、肿瘤、非自愿参与实验, 无法配合护理的患者, 将其随机分为研究组和参照组, 每组各30例。

1.2 方法

观察组采用常规护理方式;

患者入院即开展生命体征监护, 并保证患者用药安全与依从性, 提高治疗效果; 促进护患关系的稳定, 由护理人员指导患者熟悉病房与周围环境, 确保患者在入院后能够得到全面的护理服务。

研究组在常规护理基础上实施优质护理方式:

(1) 加强用药管理: 药物治疗是心内科临床重要内容, 为促进患者康复、加强合理用药, 要做好药物管理工作。根据医嘱制订患者个体, 将患者用药时间、用药类型、用药剂量等详细记录并张贴于床位卡旁, 对用药进行指导^[2], 每次用药后进行比对, 并对已经使用的药物进行标记。每日换班时进行更新, 作为交接班的基本工作之一。

(2) 优化病房环境: 心内科患者禁忌情绪大幅度波动, 为其提供一个良好的、稳定的病房环境极为重要。因此要做好病房环境的优化, 定期进行通风, 提高病房内空气质量, 周期性更换床上用品, 改善患者病床环境, 为患者提供一个良好的养病空间。同时对于长期卧床且行动不便患者, 护理人员应当协同患者家属为患者进行皮肤清洁, 降低褥疮发生率。

(3) 健康教育: 针对患者不同疾病类型的发病原因, 日常治疗、护理需求进行讲解, 对其进行健康教育, 促进患者自觉纠正错误认识。针对不同年龄段、不同治疗方法的患者, 对其进行严格的用药、护理。

(4) 心理指导: 除了生理层面的护理外, 还应给予患者发自内心的关爱, 目的在于帮助患者平复紧张、恐惧、抑郁、焦虑等不良心绪。使其正确现代医学, 进而以更加积极的心态对抗病魔。具体的方式为, 护理人员应提高与患者的沟通频率, 并以通俗易懂的话术向患者讲解, 使患者提高对疾病的了解深度。当患者出现不适感时, 护理人员应及时干预, 并向患者解释相应的原理, 避免患者在不理解的情况下胡思乱想, 影响治疗进程。

(5) 提高护理质量及效率: 护理人员依据护理程序来进行护理操作, 例如帮助患者洗头, 擦浴等, 除了进行规范操作以外, 更要强调对患者的人性化护理, 依据患者的病情变化, 对护理流程进行相应的改变, 不断加强医护人员的危急值意识以及知识培训, 发生突发情况及时对患者进行救治。

(6) 建立良好的医患关系: 良好的医患关系是实现优质护理的重要前提, 也是建立有效沟通、获悉患者需求的基础。当患者入院就诊时, 护理人员应当仔细、耐心地为患者进行讲解, 引导患者进行分诊和初步检查,

完成基础资料确认和记录。尤其是危重心内科患者, 应当密切与患者家属进行沟通, 询问患者病史、过敏史等重要信息并记录备案。

(7) 风险管理: 护理人员遵循保障患者安全性原则, 收集患者的年龄、病史、活动功能等信息, 开展风险评估。将患者分成低风险、高风险两部分。对于低风险患者, 按照护理工作要求开展护理管理; 而对于高风险患者, 则通过加强巡视、制定风险评估制度、建立预防护理模式等途径^[3], 控制患者的风险, 以保障其康复状况。

(8) 建立完善的规章制度: 根据心内科专科的相关特点以及患者的真实需求, 严格按照护理制度, 对科室人员的工作实行合理分配, 确保各项护理工作的正常实施; 制定相对完善的规章制度, 对各级人员的职责进行明确^[4], 使护理工作愈加规范及合理, 保障护理质量, 注重细节服务, 不断的提高护理水平。

2 结果

2.1 两组护理质量对比

研究组患者对护士态度、操作能力、安全意识、护理及时性的评分均高于参照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$), 见表1。

表1 两组患者的护理质量对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	服务态度	操作安全	及时性
研究组	30	89.63 ± 4.12	90.56 ± 6.21	92.15 ± 4.75
参照组	30	65.83 ± 9.45	72.02 ± 7.82	72.12 ± 4.33
P值	-	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 两组护理风险比较

研究组1例出现护理缺陷, 1例产生护患纠纷, 护理风险发生率8.00%; 参照组8例护理缺陷, 2例出现护患纠纷, 差异显著 ($P < 0.05$), 见表2。

表2 护理风险对比 [n (%)]

组别	例数	护理差错	护理缺陷	护患纠纷
研究组	30	0	1 (3.3)	1 (3.3)
参照组	30	0	8 (2.6)	2 (6.6)
P值	-	<0.05	<0.05	<0.05

2.3 患者及家属满意度评价比较

结果显示, 研究组满意度明显较对照组比例高, $P < 0.05$, 差异有统计学意义。具体结果见下表3。

表3 两组满意度对比分析 (n, %)

组别	例数	非常满意	满意	一般	不满意	满意率
参照组	30	6	10	11	3	53.33%
研究组	30	19	9	2	0	93.33%
χ^2 值						12.425
P值						0.0003

3 讨论

心内科疾病多数属于慢性疾病,患者需长期服药,以缓解症状,避免疾病进展。心内科疾病的治疗主要以用药为主,患者的用药依从性受多种因素影响,且患病时间越长,依从性越差,已成为临床上治疗心内科疾病的主要困难之一。对患者开展有效的护理措施,能够帮助患者提高依从性,改善用药期间的生活质量^[5],从整体上提高患者的治疗体验。

优质护理服务遵循以患者为中心原则,其强调依据患者需求,确定护理干预措施、构建护理方案。在护理管理工作中,该方法可分别从护理人员培训、排班管理、风险管理等方面加以优化,以提高护理人员专业能力及工作积极性,进而提升护理工作质量,并为患者预后状况的改善奠定良好基础。

在心内科优质护理服务中,采用创新服务模式改变了传统的排班制度,极大地降低了交班时存在的临床隐患,在对护理人员进行综合分析的基础上,实现了将护理责任分到个人,充分的保证了护理工作的安全性^[6]。另外,创新服务模式的应用,使护理人员可以更有针对性的对患者的病情实施有效护理,同时可以对患者存在的问题及时进行解决以及指导,极大地增加了患者的安全感以及对护理的满意度。其次通过对患者进

行健康教育指导,使患者对自己的病情有正确的了解,提高了患者对治疗的配合程度,对疾病的尽快恢复具有关键意义。

4 结束语

综上所述,心内科患者开展优质护理服务,患者的护理质量及护理满意度均得到提高,且心理压力随之降低,提高了患者治疗的依从性,护理整体效果得到改善,护患关系稳定,值得临床应用。

参考文献:

- [1]宋培洋.优质护理服务在心脑血管内科护理中的应用效果[J].医学食疗与健康,2019(6):170-15
- [2]杨丽卿,万喜平.优质护理在心内科护理服务中的效果与评价[J].中西医结合心血管病电子杂志,2019,7(20):137.
- [3]王昊雯.优质护理应用于心内科护理服务中的临床效果评价[J].心血管病防治知识,2019,9(18):89-91.
- [4]刘琳琳.优质护理服务在神经内科护理中的应用效果探讨[J].基层医学论坛,2019,23(5):713-715.
- [5]刘念.优质护理服务在心脑血管内科护理中的应用效果[J].养生保健指南,2019(9):168.
- [6]丁羽聪.优质护理在心内科护理服务中的临床效果评价[J].养生保健指南,2019(3):30.