

内科护理中优质护理的实践应用研究

郑晓琴

(山东省肥城市桃园镇卫生院 山东 肥城 271609)

【摘要】目的: 为进一步落实护理管理模式, 本文对优质护理于内科患者的满意程度及护理效果进行进一步地探讨。方法: 选取我院内科于2019年4月至2020年4月收治的182例患者为研究对象, 将2019年4月至9月入院的91例患者归为对照组, 实施常规护理, 2019年10月至2020年4月入院的91例患者归为研究组, 实施优质护理。比较两组内科患者满意程度及护理效果(入院接待态度、入院护理环境、解答问题态度、护理结果)。结果: 对照组的总满意度为65.93%, 研究组的总满意度为93.41%, 明显高于对照组, 差异显著, 具有统计学意义($p < 0.05$); 研究组四组护理效果评分明显高于对照组, 差异显著, 具有统计学意义($p < 0.05$)。结论: 内科应用优质护理模式, 可增强内科护理质量以增加人力资源利用率, 大大提高患者满意度及护理效果。

【关键词】内科; 优质护理; 满意度; 护理效果

据《2020全球护理状况报告》显示, 护士虽占世界卫生工作者的半数以上但无法满足医疗服务需求, 全球范围内护士缺口达590万可知卫生人力的迫切性极大。近年来, 护士需求量不断增加, 同时护理短缺成为亟待破解的医疗难题。在有限的人力资源中最大效率加强护理质量是我国的卫生管理需求, 优质护理是医疗界近期所提出的整改措施, 在不影响治疗效果的同时将以人为本的理念深入到护理管理中。本文对182例内科病患进行优质护理研究, 现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

1.1.1 选取我院内科于2019年4月至2020年4月收治的182例患者为研究对象, 将2019年4月至9月入院的91例患者归为对照组, 2019年10月至2020年4月入院的91例患者归为研究组。对照组患者年龄18~96岁, 平均(42.04±11.35)岁, 其中肾内科疾病21例, 神经内科20例, 消化内科32例, 心脏内科18例; 研究组患者年龄20~98岁, 平均(42.79±11.93)岁, 其中肾内科疾病19例, 神经内科22例, 消化内科30例, 心脏内科20例。

1.1.2 纳入标准

1.1.2.1 患者均符合常见内科鉴别诊断学第七版标准。

1.1.2.2 仅需通过非手术治疗如药物和介入治疗。

1.1.3 排除标准:

1.1.3.1 需外科手术进行干预的患者。

1.1.3.2 内科临终患者。

1.2 方法

对照组实施及时执行医嘱、观察药物作用及不良反应等科室病人一般护理。研究组实施优质护理, 具体措施如下

1.2.1 实行分层责任制。由内科护士长全程监督整个科室的护理质量, 在遇到相关护理问题及时反应于责任组长, 由责任组长依据问题提出改进措施, 实时督促以保证全组护理人员工作效率。责任护士负责管床病人的具体护理细则, 对病人的饮食、卧位、病情观察等全权负责。

1.2.2 提高安全防护。某些内科病人若护理不当易发生压疮、坠床等风险, 因此需在病人床头贴上安全警示, 提高患者及家属安全防护意识。及时告知患者药物可能出现的不良反应, 对患者过敏体质及时记录, 以防出现意外。

1.2.3 制定专科个性化方案。对于心脏内科病人可根据病情及心理状态的不同制定健康教育指导, 将护理延伸至院外, 采用微信平台答疑讲解、示范、上门随访等丰富方案, 对患者给予个性化的指导。

2 结果

2.1 两组护理后满意度对比

表1 两组护理后满意度对比(%)

组别	例数(n)	非常满意	满意	不满意	总满意度
对照组	91	33	27	31	60 (65.93)
研究组	91	80	5	6	85 (93.41)
χ^2	-	-	-	-	37.903
p	-	-	-	-	0.001

2.2 两组护理效果对比

表2 两组护理效果对比($\bar{x} \pm s$)

组别	例数(n)	入院接待态度	入院护理环境	解答问题态度	护理结果
对照组	91	3.21±0.64	3.04±0.34	3.76±0.94	3.09±0.31
研究组	91	4.84±0.77	4.55±0.67	4.67±0.41	4.74±0.67
χ^2	-	15.530	19.172	8.465	21.321
p	-	0.001	0.001	0.001	0.001

3 讨论

优质护理是根据提高人力资源利用率为旨所提出的卓越性理念, 其根本是将以人为本理念贯穿融入于护理工作环节。如在护理风险环节, 建立安全警示标识, 可有效防范患者物理及药物风险; 在护理流程环节, 将护理管理体系细化为三级管理, 从护士长的前期反馈质量到责任组长对不良情况作相应措施, 再有责任护士进行全方位的专科服务, 可针对性地完善专科护理问题, 细化护理工作流程; 在健康教育环节, 为患者办理细致化出院服务, 采取网络答疑讲解、上门随访等措施增强患者抗病信心。如此一来, 在提高护理服务效果的同时也大大提高了患者满意度。根据本文结果, 对照组的总满意度为65.93%, 研究组的总满意度为93.41%, 明显高于对照组, 差异显著, 具有统计学意义($p < 0.05$); 研究组四组护理效果评分明显高于对照组, 差异显著, 具有统计学意义($p < 0.05$)。

综上所述, 内科应用优质护理模式, 可及时完善健康教育、规避风险等工作要求, 可增强内科护理质量以增加人力资源利用率, 医院服务满意度及护理效果大大增加。

参考文献:

- [1] 冯丽娟, 许朝霞. 内科护理中优质护理的实践应用研究[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(07): 33.
- [2] 刘艳红. 护理信息化建设对优质护理服务的影响研究[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(07): 76.
- [3] 房玲. 优质护理服务对循环内科护理质量的影响分析[J]. 航空航天医学杂志, 2019, 30(11): 1405-1406.
- [4] 陈春辉, 杨帆, 谢命莲, 黄巧莉. 探究优质护理在内科护理管理中的临床应用及效果[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(39): 161.