

优质护理服务对神经内科住院患者满意度的影响

马 艳 杜 丹

(陕西省人民医院 陕西 西安 710068)

【摘 要】目的：对神经内科住院患者实施优质护理服务与其满意度的关系进行全面分析；方法：自2019年2月至2019年7月来我院神经内科住院的病人中任意抽取74人进行研究，并明确为二个小组，对照组实施普通护理方法，观察组实施优质护理，比较了二个小组病人对护理工作的态度；结果：观察组病人对护理情况较为认同，对照组与观察组存在一定差距；结论：在神经内科住院病人中实施优质护理服务，能够稳定病人心理，达到病人的高度认可。

【关键词】优质护理服务；神经内科；住院患者；满意度

进入神经内科病房的病人大多属于脑梗死与脑出血等不同病症，病情发展不可预料，同时对病人生活与工作产生重大影响，大多病人必须要通过长时间住院治疗才能康复，只有同时实施合理的护理措施才能帮助病人加快恢复速度，稳定病人心理，得到病人的高度满意^[1]。笔者自2019年2月至2019年7月来我院神经内科住院的病人中任意抽取74人进行研究，并明确为二个小组，最后比较了二个小组的满意度情况、神经内科病人住院天数、并发症情况等各项数据，主要过程如下。

1 资料与方法

1.1 基本资料

自2019年2月至2019年7月来我院神经内科住院的病人中任意抽取74人进行研究，并采取随意分配的方法明确为二个小组，对照组47人，男性21人，女性26人，年龄处于40~75岁之间，年龄均值为47.47岁，其中脑梗死病人15人，脑出血病人32人。观察组47人，男性23人，女性24人，年龄处于41~77岁之间，年龄均值为47.12岁，其中脑梗死病人17人，脑出血病人30人。比较二个小组病人的各项数据，没有发现显著不同，表明此研究具有较强的说服力。

1.2 方法

对照组病人引入普通护理方法，观察组病人引入优质护理方法，主要内容有：第一，稳定病人心理，病人办理住院手续后，护理要随时关注病人心理波动情况，及时疏导病人心理，防止病人出现不良情绪，使神经内科病人心理状态保持在稳定范围内，可以保证各项治疗活动的顺利实施，再有，还可以每天定时为神经内科病人播放音乐，教给病人正确的深呼吸方法，可以杜绝神经内科病人出现不良心理状态，收到较好的治疗效果^[2]。第二，创建安全稳定的治疗环境，病房内摆放绿色盆栽与鲜花，墙上固定位置张贴护理人员的祝福语，为病人提供健康知识手册与便民袋，床头悬挂“预防坠床”“预防压疮”“管理护理”等各种安全告知，卫生间、楼梯口设置“小心防滑”等暖心提醒。为病房安装电视、空调等各种设备，保障病房环境的恬静、干净、稳定^[3]。第三，实施优质护理责任制，护士长负责检查、监督护理人员的护理操作，及时处理护理工作中出现的不合理情况，保障护理工作的妥善实施。护理人员负责神经内科病人的全天候护理服务^[4]。第四，加强交流，病人办理住院手续后，责任护士则需认真讲解主管医生、护理人员、病房设置、住院须知等各项内容，帮助病人迅速融入病房氛围，并及时评估病人的心理状态、身体情况，了解病人的文化水平与疾病知识掌握程度，在此基础上制订护理工作计划。第五，康复护理，病人住院即可开始康复锻炼，护理人员要教给神经内科病人正确的训练方法，反复强调康复锻炼不得急于求成，要做到长期坚持，并遵循由易到难的顺序进行，自健康一侧肢体摆放到坐位练习、站立练习到开始行走，能够加快病人恢复速度^[5]。

2 结果

2.1 比较二个小组病人的满意度情况

对照组47人，35人对护理情况较为满意，占参与研究人数的74.47%。观察组47人，46人对护理情况较为满意，占参与研究人数的97.87%。

2.2 比较二个小组病人的不良情绪

对照组47人，26人在治疗过程中出现了不良情绪，占参与研究人数的55.32%。观察组47人，3人在治疗过程中出现了不良情绪，占参与研究人数的6.38%。

2.3 比较二个小组病人的住院天数

对照组病人住院天数均值为9.25天，观察组病人住院天数均值为7.36天，观察组病人住院天数较少。

2.4 比较二个小组病人的并发症情况

对照组47人，9人在治疗过程中出现了并发症，占参与研究人数的19.15%。观察组47人，2人在治疗过程中出现了并发症，占参与研究人数的4.26%。

自上述各项数据可以发现，观察组病人护理效果较为突出，病人及家属较为认可护理工作，对照组存在一定差距，进一步证明了在神经内科病人护理过程中实施优质护理服务可以赢得病人及家属的高度认同。

3 讨论

神经内科病人病情发展较快，短时间内不易判断病情，进入神经内科病房的病人大多采取药物与介入等治疗方法，但在疾病的影响下会导致病人出现不良情绪，使病人心理产生剧烈波动，不认可护理服务，所以在治疗过程中实施合理的护理方法具有关键性作用。优质护理服务真正站在病人的视角考虑问题，根据病人的病情变化与心理起伏，及时为病人提供心理疏导、环境护理、充分交流、康复护理等各种服务，可以防止病人产生较大的精神压力，帮助病人尽快恢复身体健康，在加强营养的前提下开展康复锻炼促使病人看到了重新生活的希望，同时可以减轻病人身体痛苦。

本研究中，对照组47人，35人对护理情况较为认可，26人在治疗过程中出现了不良情绪，病人住院天数均值为9.25天，9人在治疗过程中出现了并发症。观察组47人，46人对护理情况较为认同，3人在治疗过程中出现了不良情绪，病人住院天数均值为7.36天，2人在治疗过程中出现了并发症。自上述各项数据可以发现，观察组病人护理效果较为突出，病人及家属对护理工作较为认同，对照组存在一定差距，进一步证明了在神经内科病人护理过程中实施优质护理服务可以得到病人及家属的认同。

总之，在神经内科病人住院过程中实施优质护理服务效果明显，可以防止神经内科病人出现剧烈心理波动，减少并发症的出现，促使病人尽快出院，赢得病人的高度认同，是一种适合在较大范围内宣传的护理措施。

参考文献：

- [1] 付珊珊. “一病一优优质护理服务”模式在神经内科住院患者中的应用效果分析[J]. 首都食品与医药. 2018(24)
- [2] 陈雪. 优质护理服务在肾内科的实践与改进[J]. 基层医学论坛. 2018(09)
- [3] 陈月玲. 优质护理服务在口腔门诊中的应用效果观察[J]. 全科口腔医学电子杂志. 2019(01)
- [4] 丁利利. 优质护理服务在内科门诊中的应用效果分析[J]. 临床医药文献电子杂志. 2019(31)
- [5] 周晶. 优质护理服务实践在神经内科中的进展[J]. 中国医药指南. 2018(17)