

关于优质护理服务在乡镇卫生院的实施探究

马 静

(曹县古营集镇卫生院 山东 曹县 274400)

【摘要】目的: 分析优质护理服务在乡镇卫生院的实际情况。方法: 选择了2020年1月~2021年1月来医院收治的一百例病人, 将其作为主要调研对象, 并根据病人的入院治疗日期前后次序进行了调研, 其中对照组采取常规护理方法, 而调查组则选用优质护士, 并比较了二组护士的成效。结果: 调查组患者对护士工作及在乡村卫生院的实际情况满意度, 大于对照组对护士工作的情况满意。二个数值之间差别明显, $P < 0.05$, 很有统计意义。结论: 镇卫生院通过开展优质的护士业务, 可以有效提升了病人护士满意度, 从而提高了医院薄弱环节, 对于提升了医院的整体护理服务质量也有着很大意义, 非常值得在基层卫生院推广。

【关键词】 优质护士; 乡村卫生院; 护士服务

引言

基层医疗卫生院中, 乡镇卫生院具有非常重要的地位, 主要服务于乡镇村民。提升乡村卫生所整体服务水平措施中, 护理服务质量提高是非常重要的部分。近一时期, 国家正在持续的推动基层医疗卫生机构内的医院管理体制变革, 其目的就是改善社区诊所整体医院服务管理, 使各乡镇的基层医院实现了价格相对低廉、个性化的护理。此项研究成果以约一百例病人为主要研究对象, 更进一步的分析了优质护理在乡镇卫生院的实施内容以及效果, 具体如下。

1 一般资料与方法

选择从2020年1月~2021年1月来该院收治的一百例患者, 将其列为重点对象, 并按照病情的先后顺序, 将其划分为对照组和研究组, 每组患者五十例, 其中研究组患者男生占三十例, 女生占二十例, 年龄为20~80周岁, 平均年龄约为(55.42±5.21)岁。对照组患者男性占二十五例, 女性占二十五例, 总年龄为21~八二岁, 平均年龄为(52.31±5.21)岁, 对比二组一般资料, 未见显著差异($P > 0.05$), 具有统计学意义。

1.1 方法

对照组根据临床常规护士的方法进行了护理, 而研究组则采用了优质护士模式。具体护理措施包括: (1) 加强安全教育和宣传。在增强护理人员培训的过程中, 应当着重开展在消毒隔离、病房管理、危重看护、卫生教育和满意度等方面的教育训练工作, 使护理人员在实际医护工作中可以按照护理计划安排生活护理工作, 并结合在卫生宣教、督导教育等方面, 始终保持健康端正的工作心态, 增强社会责任感, 从而提高对病人的服务意义。(2) 设置安全事项警示语。应在医疗科室病区中设定主要安全事项警示语, 时时提醒病人需要主要安全, 监护和警示医护人员, 在进行医护管理过程中, 护理人员也要增加对疾病的关注, 加强监护和管理工作, 时时都要警示病人注意安全, 以防止差错的出现。(3) 排查不安全原因。护士的不安全原因主要包括了护理人员 and 病人二个方面。首先对护理人员而言, 应该通过定期培养和考察护理人员, 以提高护士

工作者的安全意识, 从而提高护士素质, 同时针对服务态度差和工作技能不好的病人要进行有针对性地教训, 以减少不安全原因的出现。再次, 面对着病人, 身为医务人员应当定时评价患儿疾病, 并全面检测病人出现的不安全元素, 在排查不安全元素期间, 还应该做好适当的灭菌管理工作, 以便减少隐患。最后, 作好汇总和分类管理工作, 在不良事故发生后对其开展汇总管理工作, 找出完善措施, 防止此类事故的发生。

1.2 观察指标

比较二组病人评价, 了解病人对医生的工作质量、服务态度、健康教育等方面的满意度。

1.3 统计学处理

采用SPSS20.0实施统计软件, 计数资料用n(%)代表, 组间效率比较采用 χ^2 检验, 设 $P < 0.05$, 差异较有统计学意义。

2 结果

研究组的满意度高于对照组, 差异具有统计学意义。 $(P < 0.05)$ 两组护理总满意率对比见表1

3 讨论

乡镇卫生院工作中护理服务是非常重要的部分, 其护理服务质量将关系到整体卫生院发展, 所以, 基层医院应增强对护理服务质量的提升, 清楚卫生院整体医疗质量。通过临床实践研究, 可以了解到, 乡镇卫生院就诊患者来院治疗, 包括如下几方面: (1) 自我感觉身体不适, 主动到卫生院就诊与检查。(2) 患有感冒较轻的患者, 自行购买药品。(3) 在上级医院经过诊治后, 来我院进行后续治疗。乡村卫生院在进行优质医护服务对策过程中, 仍旧必须根据病人详细的病情资料, 对病人进行有针对性的护理策略, 从而进一步完善医护机制, 并增加病人对医护工作的信心, 进而提高乡村卫生院整体医护服务水平。

4 乡镇卫生院工作中存在的问题

4.1 乡镇卫生院护理管理方面的问题

4.1.1 缺乏完善的护理管理体系和机制

在乡镇卫生院中, 管理者不够重视护理工作, 并且没有形

表1 两组护理总满意率对比 [n (%)]

小组	病例	服务态度		工作质量		健康教育		综合满意率	
研究组	50	45	(71.43%)	4	(19.05%)	1	(9.52%)	49	(97.48%)
对照组	50	2	(4.862%)	2	(9.52%)	46	(42.86%)	10	(52.14%)
χ^2	-	10.7912		2.5668		27.0405		30.0305	
P	-	0.002		0.075		0.000		0.000	

成完善的分管护理系统。没有完善的护理管理制度作为保障, 并且没有基于乡镇卫生院的实际调整护理工作, 缺乏工作的监督和检查, 使得规章制度形同虚设。

4.1.2 缺乏护理质量标准

在一些乡镇卫生院中, 设置有自身的护理工作质量标准, 但是这些都是为了上级检查设置的, 实际中不能起到效果, 这就使得难以及时发现问题。

4.2 护士方面的因素

乡镇卫生院的护士缺乏自我保护的意识, 并且法制观念不足。在物品和药品管理工作中存在一些问题, 同时护理文书书写也不规范, 缺乏对患者的风险评估, 消毒隔离制度没有严格执行, 对护理安全造成了影响。

4.3 基础设施设备方面的因素

4.3.1 缺乏完善的基础设施

在中国, 基础卫生院的投入不够, 基础设施落后, 病人大部分都是老年人和小孩, 且文明程度低下, 无法合理利用设施设备。但医院中专门的维护技术人员缺少, 难以维修和保养设备, 设施设备使用寿命减少。在设备应用中, 并没有定期进行细菌检查, 导致感染风险的产生。

4.3.2 优质护理服务落实不到位

在乡村卫生所中, 护士岗位上大多是把功能制护士当成重点, 并没有实际的优质管理, 同时忽视了对病人的心理护理和基本卫生教育, 缺乏康复指导等等, 护理服务落实不到位。

4.4 患者治疗依从性差

在乡村卫生所中, 大部分的病人教育程度低下, 造成他们的医疗依从性较差, 经常存在私自调节液滴速和擅自离院的问题, 降低了护理质量。

5 乡镇卫生院护理对策

5.1 构建完善的护理管理组织体系

在护理品质提升中, 完善的质量管理体系有着重要的作用。所以在医院中, 管理人员要更加关注护士队伍的发展, 以形成健全的、完整的护士管理组织系统, 同时在护士长的带领下, 建立健全的护士质量管理组织, 合理规划护士质量管理小组病房管理组等等, 并确定好各个小组别的任务, 经常召开质量管理大会, 提出存在的问题并改进, 从而不断完善乡镇卫生院的护理工作。

5.2 构建完善的护理工作制度和质量标准

在乡镇医院中, 管理者要基于实际的工作状况制定有效的护理工作制度, 建立完善的工作流程和质量标准, 带领护士加强学习。对岗位职责进行规范, 提高护士的责任心, 做好交接班制度和分级护理的严格管理。使护士文书编写形成合理的规范框架, 强化责任制的整体护理, 提供高效的护士服务, 保障病人健康。

5.3 做好护理管理者培养

医院的领导者必须要转变观念, 不断加强增加护理管理的培训投入, 鼓励管理人员进行不断的学习和提高, 并且在乡镇医院的护理中引入先进的护理理念和方式。不断完善和改进护理工作。同时护理管理者必须要主动学习知识, 转变自身的角色, 做好对护理人员基础的业务指导, 增强护理人员知识, 提高他们的急救处理能力, 从而能够满足各个患者的需求。

5.4 加强护士培训提升整体素质

院领导在工作中, 必须要充分认识到护理工作的意义, 意识到人文护理的重要性, 关注对护理人员综合素质的培养, 并采用多种方式加强对护理人员的培养, 提高他们的现场急救知识以及综合技能。可以选择优秀的护理人员外出学习和培训, 同时也可以邀请上级医院的专家来进行培训。加强护理人员的业务技术学习和练习, 并且鼓励他们食用多种平台和模式加强自主学习, 不断提高自身的专业能力和素质, 提高他们的防护意识。

5.5 完善基础设施设备的配备

在院领导的指导下, 促进业务用房得不断完善和规范, 加强对手术史室、治疗室以及处置室有效布局, 保证合理的分工。做好医疗物品和设施的规划和配置, 将医疗物品和器械放在合适的位置, 并且做好标记。在损坏之后要及时进行维修, 加强日常保养确保, 确保护理工作的顺利进行。

5.6 提高患者治疗依从性

唯有持续增加病人治疗依从性人才可以保证病人的治愈效果, 提高患者预后。因此在患者入院之后, 要对患者进行医院的介绍。按照患者不同的文化程度选择有效的疾病教育方式。在乡村卫生院中, 要根据出现的几个问题进行座谈会, 比如私自调整液滴速问题, 同时还要做好护理人员的基本疾病防治知识, 对患者的日常生活进行有效的指导。增进与病人的沟通, 建立良性的护患关系, 这样可以增加病人依从性, 增加病人诊疗的积极性。

结束语

从以上可知, 积极提高患者对病情和保健知识的了解程度, 能够加强患者对健康生活习惯的重视, 帮助有效减少发病率的产生。积极开展优质护理服务可以使得护理人员具有更高的专业素质, 从而降低出错率以及医疗方面的纠纷。

参考文献:

- [1] 郭丽杰. 在乡镇卫生院实施优质护理服务相关研究 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2021(04)
- [2] 王建霞. 优质护理服务在乡镇卫生院的实施分析 [J]. 中国农村卫生, 2020(4).
- [3] 孙宁. 乡镇卫生院实行优质护理服务对患者满意度的影响 [J]. 中国保健营养 2021
- [4] 徐燕平. 优质护理服务在乡镇卫生院的实施分析 [J]. 医学食疗与健康, 2020.(001)
- [5] 张萍. 探讨优质护理服务在基层卫生院临床护理中的应用效果 [J]. 世界最新医学信息文摘 (电子版), 2021
- [6] 何琼. 优质护理服务在基层医院开展的难点和对策探讨 [J]. 世界临床医学, 2021, 11(5).
- [7] 廖玉琼. 优质护理服务在乡镇卫生院的实施 [J]. 全科护理, 2021. (06)
- [8] 王建霞, 王建梅. 优质护理服务在乡镇卫生院的实施分析 [J]. 中国农村卫生, 2020,12(04):18
- [9] 任丽娟. 浅谈在乡镇卫生院开展优质护理服务的作用 [J]. 家庭医药. 就医选药, 2018(08):257-258
- [10] 廖玉琼. 优质护理服务在乡镇卫生院的实施 [J]. 全科护理, 2015,13(10):937-938
- [11] 史俊琴. 浅谈在乡镇卫生院开展优质护理服务的意义 [J]. 当代医药论丛, 2014,12(19):89-90