

优质护理服务在血液净化科护理工作中的应用

胡晨

中山大学附属第三医院岭南医院 广东 广州 510530

【摘要】目的：探究优质服务应用于血液净化科的实际应用价值。方法：选择我院2020年1月-2020年9月于我院治疗的78例患者，按照随机叫号法分为参照组（n=39）和研究组（n=39），参照组实施传统护理方法，研究组实施优质护理方法，比较两组不良事件发生情况。结果：研究组患者不良事件发生率2.56%少于参照组12.81%，差异有统计学意义， $P < 0.05$ 。结论：血液净化科中运用优质护理服务，其服务质量、工作效率大幅度提升，有效降低了医源性感染的发生率，效果较佳。

【关键词】：优质护理服务；血液净化科；不良事件

目前，人们经济收入水平和物质生活水平不断提升，人们对于医疗卫生领域的关注度不断提升，越来越注重治疗效果和护理质量，在人们追求全新医疗要求的同时，医院也越来越重视患者的满意度，这不仅仅是对医院的一项评价^[1]。提高治疗效果，提升护理工作技能水平，需要在不断的探索中，建立一套令病人满意、病人家属放心的医疗护理体系。优质护理方案是将患者作为护理中心，并逐步向患者家属扩散，需要护理人员对自身责任的全面认识，并积极履行，使患者感受服务质量的同时享受更加科学的护理指导。而血液净化科作为危重患者的主要救治场所之一，该科室的护理质量直接影响到患者的治疗效果以及预后质量，此次将优质服务理念融入血液净化科取得优异的成绩，具体内容报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

我院2020年1月-2020年9月期间收治的所有患者中，选取血液净化科患者78例，将患者入院序号完全打乱，按照随机叫号的方式分为参照组（n=39）和研究组（n=39）。男49例，均龄（48.15±3.42）岁，女29例，均龄（49.29±2.23）岁，纳入标准：①患者基本资料以及病情资料完整。②患者意识清晰，逻辑思维正常。③无遗传疾病史。排除标准：①对治疗方案以及护理方式产生怀疑态度；②精神疾病史。两组基本资料无显著差异， $P > 0.05$ 。

1.2 方法

参照组：实施常规护理方法。

研究组：实施优质护理方法。

（1）改善服务理念：常规的护理模式虽能起到不错的治疗效果，但实际效果却不尽如人意，无法让患者感受到服务质量，大多数原因是由于护理人员工作的繁琐不集中，导

致自身积压太多繁琐事务迫切需要处理，从而忽略了患者的感受。因此划分详细的工作责任迫在眉睫，为护理人员划分自身责任，并按照病区布局，合理安排护理人员工作内容，减少护理人员频繁的跑动，为优质的服务争取更多的时间。定期举行责任心以及专业技能培训学习，确保护理人员在护理过程中操作更加专业，服务质量更加优质。定期邀请心理科专家为护理人员授课，以便于患者出现恐惧心理或焦虑情绪时，护理人员与其沟通，鼓励患者将心中所想表达，对患者讲述内容倾听并做好记录，通过患者的讲述，找出患者心结来源，打开患者心结，使患者心情平复，治疗方案的顺利开展^[2]。

（2）营造人性化的治疗环境：患者办理入院后，护理人员需要主动介绍自己并将主治医师基本信息告知，并将基本信息详细地打印于小卡片，将小卡片张贴在患者的病床上方，以免出现应急事件无法联系到医务人员。为患者及其家属介绍病区基本布局，使患者及患者家属快速地熟悉环境，方便患者家属更好地照顾患者。可采用增加绿植的方法，将绿色植物放置在窗前或是患者能看见的向阳处，为房间营造出生机勃勃的感觉，每日定时进行通风消毒，避免其他病毒感染扩散而造成感染，定期排查病区安全隐患，使患者及其家属拥有舒适、安静的休息环境^[3]。

（3）给予患者心理的安抚：本科室收治的患者中，大多数为终身治疗患者，日复一日地重复单一的治疗方式，会使患者有不同程度的焦虑、恐惧的负面情绪出现，甚至对医务人员出现排斥行为。护理人员需寻找患者心理障碍突破口，拉近与其之间的距离，并通过心理安抚和疏通，始终如一，保持良好的态度，使患者对医务人员心中的排斥消磨殆尽，树立与疾病斗争到底的决心，提升治疗配合度，使患者治疗进程按照方案步骤进行。

（4）健康知识的普及：大多数患者对于自身病情往往

存在着认知偏差,对疾病相关有着深深的误解,因此需要定期开展健康知识专题讲座、自制宣传健康小手册的方式,使患者刷新对于疾病的认知,避免对于疾病的错误认知过度担忧,从而失去治疗信心^[4]。

(5) 护理期间饮食的计划:护理人员根据患者实际病情,为患者制订一套有利于患者病情的饮食,确保患者的治疗计划不受饮食而停滞,保证患者顺利按照医生制定的治疗步骤治疗。在每日巡护时,询问患者食物摄入的类型以及摄入量,并将患者所讲内容详细地记录在护理小手册中,以便于后续为医务人员回顾性分析提供完整详细的依据。

1.3 观察指标

通过护理小手册上记录的不良事件为依据,并对两组的发生情况做比较。

1.4 统计学方法

以 SPSS21.0 软件做检验,以 $P < 0.05$ 表示数据差异有统计学意义。

2 结果

研究组不良事件发生率 2.56%(1/39)低于参照组 12.81%(5/39),差异较大, $P < 0.05$ 。具体数据如下。

表 1 不良事件发生比较

组别	心律失常	恶心呕吐	低血压	总不良事件
参照组 (n=39)	1 (2.56%)	3 (7.69%)	1 (2.56%)	5 (12.81%)

研究组 (n=39)	0 (0.00%)	1 (2.56%)	0 (0.00%)	1 (2.56%)
χ^2	-	-	-	4.624
P	-	-	-	<0.05

3 讨论

血液净化科室接收的病人病情复杂且治疗时间较长,对护理人员的专业及护理技术操作要求较高,在护理人员日常工作,需要不断地学习血液透析操作,不断地提升护理技能水平。由于本科室收治的患者大多为慢性疾病且需要终身治疗,日复一日的重复相同的治疗方法,治疗费用对于家庭造成的压力,使患者的生理、心理备受煎熬,极易不由自主的出现诸多负面情绪,严重阻碍了治疗进程以及护理工作。该护理模式当前被各个科室广泛应用,相较于传统护理模式,能够最大程度减少患者出现的不良心理障碍。该模式颠倒传统护理“以治疗疾病为中心”的理念,通过对患者多方面的护理,并向患者家属辐射,做到“以患者为治疗中心”的全新理念,提升患者护理感受,改变患者对于传统护理的观念,增强护理人员工作责任感,积极应对工作,大幅度改善了护理工作治疗中的效率和效率^[5]。该模式并非十全十美,在实际的运作中依旧存在程度不一的问题,因此需要护理人员在实施该模式中不断的总结,不断地优化以及改善,确保该模式始终以患者为中心的服务理念完全贯穿,通过此次探究结果得知,研究组患者不良事件发生率 2.56%,少于参照组的 12.81%,差异较大 $P < 0.05$ 。由此可见,在血液净化科护理中实施优质的护理服务模式,有利于减少不良事件发生,提高护理整体质量,值得推广。

参考文献:

- [1] 武蓓蓓,陈瑶,黄素芳.人文关怀联合心理护理对维持性血透患者焦虑、抑郁情绪及护理满意度的影响[J].心理月刊,2021,16(21):171-173.
- [2] 邓春梅.优质护理服务在血液净化科护理工作中的应用[N].大众健康报,2021-07-22(031).
- [3] 杨阳.优质护理服务在血液净化科护理工作中的应用分析[J].中国农村卫生,2021,13(12):72-73.
- [4] 妮海洋,梁晨.血液透析室护理安全隐患与防护措施探索[J].人人健康,2020(13):229.
- [5] 孟天政,曲广菊,隋海燕.护理风险管理教育结合优质护理服务在血液净化科的应用[J].中国卫生产业,2020,17(09):6-7+10.