

优质护理服务模式在肿瘤内科的应用探索

裴梁玉

上海中医药大学附属龙华医院浦东分院 上海 200126

【摘要】目的：分析优质护理在肿瘤内科应用的价值。方法：从本研究所接受治疗的88例常规肿瘤治疗患者中提取，并按患者住院顺序分为常规组和研究组每组44例为普通患者群体提供传统的护理，为研究组的患者提供优质的护理，比较了两组患者的心理状态和生活质量。结果：患者护理后的生活质量和心理状态明显高于常规组， $P < 0.05$ ，有统计意义。结论：肿瘤患者的优质护理措施不仅能有效改善患者的精神状态，还能提高患者的生活质量，值得临床大力推广。

【关键词】：优质护理；服务模式；肿瘤内科；应用探索

Application and exploration of high-quality nursing service model in Medical Oncology

Liangyu Pei

Pudong Branch of Longhua Hospital affiliated to Shanghai University of Traditional Chinese Medicine, Shanghai 200126

Abstract: Objective: To analyze the value of quality nursing in medical oncology. Methods: It was extracted from 88 patients treated in the study and divided into conventional group and 44 patients in each group for the traditional patient group and provided quality care for the study group, the psychological status and quality of life of the two groups were compared. Results: The quality of life and psychological status were significantly higher than those in the conventional group, with $P < 0.05$. Conclusion: The high-quality nursing measures of cancer patients can not only effectively improve the mental state, but also improve the quality of life.

Keywords: Quality nursing; Service mode; Oncology medicine; Application exploration

优质护理服务从病人住院的那一刻起以及开始，因此，无论是白天还是晚上都会对患者进行适当的护理措施，特别注意营养、排泄、舒适度的干预。在术前和术后都提供专业护理服务，因此，优质护理服务是一种综合系统的护理模式。优质护理服务的目的，是在确保患者生命安全的同时，对患者进行合理的心理干预，通过优质的护理措施来获得患者以及社会大众的满意。对于肿瘤患者采取优质护理服务可以提升患者临床治疗效果，让患者保持愉悦的心态，提升治疗依从性，同时在保证患者生命安全的同时让患者保持舒适，与传统护理模式相对比，优质护理服务的优点及效果更加显著。基于此，优质护理服务可以应用于肿瘤护理上，临床上应当进一步地深入研究及推广。

1 资料与方法

1.1 患者资料

2020年4月至2021年4月，本院收治88名肿瘤患者随机分为常规组和研究组，每组44名患者，其中常规组的男性和女性各27、17人。平均年龄 (61.37 ± 3.76) 岁)分别为18、15和11例肺癌、肝癌和胃癌；研究组男女为26、18人，最低年龄48岁，最高年龄80岁，主要肿瘤类型为肺癌、肝癌和胃癌分别为19例、15例和10例。

1.2 方法

1.2.1 医护人员培训

该科全体人员会仔细审阅有关“优质护理服务”的文件，

完善与护士有关的服务理念，并由相关部门负责人查明并指出办事处一级提供的服务存在的风险，制定并实施相应的针对性措施。

1.2.2 优化配置护理人员人力资源

为提高护理质量水平，加强患者早晚护理工作，以患者实际情况为参考依据，及时调整护理人员排班制度，确保早晚基本护理服务。同时，护士长坚持每日检查，不定期抽查护理质量。

1.2.3 推行护士长领导的负责制分层管理

通过对护理人员的工作经历、护理技能、性格特点等方面进行综合评价，转变护理人员工作模式，根据层次来对护士展开绩效考核。通过老中青的科学搭配，由组长带着当班护士为患者提供服务，实施分工责任制度，由专门人员负责基础护理、专科护理以及分级护理工作，落实到每一位患者身上，提高护理人员的责任感，及时掌握患者疾病情况。

1.2.4 心理干预

大多数患者在了解自己的疾病时会感到焦虑、恐慌和抑郁。在治疗过程中，很容易产生不配合治疗的现象，甚至拒绝治疗，如厌世。因此，护士需要对患者进行有针对性的心理干预，向患者介绍具体的治疗方法，增强患者治疗疾病的自信心，提高患者对护理工作的依从性。

1.2.5 改善硬件设施

为探望病人营造一个宁静舒适的环境，让他感到舒适、快

捷、轻松。分为患者接待区、候诊区、检查区、重症监护区、个别区域，为患者隐私提供保护。安装电视、航空椅、更换输液椅、安装旋转舱口等。

1.2.6 饮食干预

护理人员要叮嘱患者食用清淡、容易消化的食物，注重食物类型的多元化，多吃水果蔬菜，重视摄入充足的维生素与高蛋白食物，尽量避免食用具有较强刺激性的食物，给患者康复提供营养支持，患者要戒除烟酒，多喝水，保持口腔清洁。

1.2.7 运动指导

患者治疗过程中，护理人员要指导患者展开适当的运用，比如散步、太极拳等，加强患者的免疫力，切记运动量不能太大，防止影响治疗效果。

1.2.8 实施无缝隙护理

肿瘤患者通常年龄较大，身体虚弱，病情相对严重。患者通常有焦虑和抑郁等不良情绪。制定日常护理服务和疾病护理的标准流程，实现全过程无缝服务；关注患者健康，提供人性化、个性化、细致化的服务，实现主动无缝隙服务；关注患者的知情权和参与权，实现无缝隙透明服务；提高护士在病情观察、急救、临床观察、急救、沟通等方面的能力和水平，实现无缝专业技术；根据肿瘤患者的个性特点和心理问题，可以进行循序渐进的技术性心理干预。通过肌肉放松、心理咨询、音乐渲染、情感传递等心理支持手段，实现无缝的心理干预。

2 结果

2.1 对比2组患者护理前、后焦虑和抑郁评分研究

结果显示，护理前2组患者心理状态无显著差异， $P>0.05$ ，无统计学意义；2组患者经过护理后心理状态均得到改善，但研究组患者改善显著优于常规组， $P<0.05$ ，差异有统计学意义。见表1。

表1 对比2组患者护理前、后焦虑和抑郁评分

组别	n	SAS		SDS	
		护理前	护理后	护理前	护理后
常规组	44	58.31±7.41	51.36±3.87	58.61±6.07	50.18±4.27
研究组	44	58.26±6.37	41.86±3.47	58.93±6.22	40.61±4.11
t		0	23.663	0	26.172
P		>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

2.2 对比2组患者生活质量改善情况研究

结果显示，研究组患者躯体功能、心理功能、社会角色及物质状态评分均显著高于常规组， $P<0.05$ ，差异有统计学意义。见表2。

表2 对比2组患者生活质量改善情况

组别	n	躯体功能	心理功能	社会角色	物质状态
常规组	44	59.35±4.27	59.19±3.41	58.08±3.89	53.19±3.01
研究组	44	73.17±4.04	75.55±3.47	69.61±3.79	67.41±2.96
t		16.239	19.042	11.843	7.381
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

随着我国综合实力的持续提升，居民的生活水平也不断地提高，一部分人开始逐渐形成了一些陋习，最终出现了各种各样的病症。根据相关文献资料发现，肿瘤疾病与不良生活习惯之间有着关联，而且肿瘤中的恶性肿瘤是最为社会大众闻之色变的疾病，在很大程度上严重危害了人们的安全。其次在服务理念的推广普及下，一些传统的临床护理模式已经不再适用于当前时代的护理需求，护理人员必须在实践中不断创新。优质护理服务可以有效地提升护理人员的综合素质水准及专业素养，为患者给予更为贴心、高效的护理服务。优质护理服务需要站在患者的角度考虑问题，想患者之所想、急患者之所急，这种新型护理模式不仅有利于肿瘤患者的康复，提升肿瘤患者的护理服务水准及质量，同时也可以切实可行的提升护理团队的整体服务水准，推动医院的健康长久发展。

根据本次实验数据可以发现，优质护理服务针对肿瘤护理可以获得优于常规护理模式的效果，为了更好地对肿瘤患者进行治疗，可以采取优质护理服务作为护理模式。在进行临床护理时，需要与患者家属进行交流，告知他们一些相关病症的特点与可能会出现的情况，从而规避出现家属手忙脚乱、慌慌张张的情况，同时取得家属的积极配合对于患者的治疗及护理都有着积极的影响。

3.1 “优质护理服务工程”使护理服务质量得到改善

在“优质护理服务”运动中，护士须提供全方位的服务，包括治疗、基本护理、家庭护理等，医疗咨询、心理治疗等，为他们提供规范的护理服务。基于基本护理的实施。特别是在照顾有需要人士方面。如洗头、卧床洗澡、口腔护理等舒适服务。降低家庭对患者的贡献，获得认可的护士人数明显增加。病人满意率达百分之九十六，今年亦获特别奖及护士嘉奖。

3.2 “优质护理服务工程”提高了患者知情满意率

“优质护理服务”强调以患者为中心。透过为病人提供全面的医疗护理，确保他们得到持续不断地照顾。活动开展以来，护士们明显增强了解治疗、药物、检查、营养、康复等，知道医生复诊的时间和出院的程序，提升了自身护理能力。

3.3 “优质护理服务工程”提高了患者对护士服务的满意度

“优质护理服务”成立至今对基本护理的营养、身体状况、行动等方面的认识明显提高,病区的呼叫几乎消失,提高了患者对服务的满意度、服务的及时性和服务质量。减少家属和随行人员。病区环境平静、整洁、宁静。

4 结论

肿瘤内科是医院最重要的科之一,优质护理服务模式是一种较新的医院医疗模式,基于“以病人为中心”的护理体系,它更注重患者对自身感受的感知,以及改善过往病人的护理素质,使护理素质得以不断提高和提升。同时,医院应当规范护理工作,严格检查制度,管理护士医疗文件的编制,提高护士的工作动机和责任感。本研究结果表明,而两组患者在护理后精神状态均有改善,组均明显优于常规组,而在研究组中,患者的身体状况、心理功能、社会作用和物质状况指标明显较高,与常规组相比, $p<0.05$,差异具有统计学意义。

医学模式的转变及患者需求的提高,尤其是对治疗过程和结果的看重,使得护理措施手段也越来越广,各种护理理念也在增多。优质的护理服务,包括照顾病人的基本需要,确保他们的身体安全和舒适,促进他们心理状态的平衡,家庭和社区的协调和支持,提高患者对优质护理的满意度。

需要紧急护理的病人通常患有急性疾病,病情严重,发展迅速。高质量的护理对降低肿瘤风险有明显的影响,提高患者满意度。与其他救护科不同,肿瘤内科强调救人,通过积极快速的抢救措施为患者寻找宝贵的时间。由上述结果看出,我们开展一整套的优质护理服务后,效果明显,从中我们体会到,优质护理是一个综合的过程,牵涉到各科室、各专业和种护理的有效配合。在其中我们加强各环节的质控,从而提高护理质量、减少护理缺陷的发生。优质护理既包括各种基础护理如病人出、入院处置,生命体征测量,也包括病房的专科护理。除以上概述的护理措施外,还应注意患者的排泄、卧位、舒适护理,做好失禁的护理。此外我们注意到,心理护理在肿瘤内

科病房的意义重大,对于意识不清楚和烦躁的患者可用眼神交流,状态相对稳定的患者可以用真诚的话语、诚恳的态度去温暖病人。

优质护理服务意味着深化护理理念,严格落实护理责任原则,提高护理服务素质。这项研究显示,透过医护人员护理的介入,研究组在手术的成功率及满意率均显着较高。研究组内表现好于常规组。本研究所采取的优质护理措施,包括:科学客观地评估病人的病情,并提前预测病人的发展;积极与病人沟通,舒缓他们的情绪。建立突发疾病知识验证系统;开辟恶性肿瘤抢救绿色通道,保证应急绿色通道对接和无无缝救援行动。鉴于急诊室病人所处情况的复杂性和严重性,有必要让医护人员具备更高的专业辅助技能,让病人有更多时间进行抢救,使他们有最佳的治疗机会,这对提高救援行动的效率起着关键作用,以及对紧急情况下需要帮助的人的高质量护理,能够有效提高医院的护理质量和整体医疗水平。

综上所述,提供优质的护理服务,必然需要特别注意确保所有服务的素质和效率,提供给病人。本院将推行及扩展优质护理,从而提高肿瘤内科服务的素质。过去由于病人众多,医护人员人手不足,加上由于医院对其的重视不够,病人的看诊服务往往只能通过预约医生的方式进行。在提供高质量的医疗服务后,内科护理不再局限于随叫随到的队列,成为医院护理的重要组成部分,并提高了他们积极学习提高手术水平和积极与患者沟通的能力,提高了服务质量,服务的规范化程度提高了,医疗关系更加密切,护士的自我评价和自我认同度也提高了。调查结果显示,患者满意度明显提高,等待时间明显缩短,病人之间的关系变得更融洽,因此,这种做法值得医务人员更广泛地推广。此外,在肿瘤内科学科提供优质护理服务的安排,提高患者对医疗服务的满意度。

综上所述,通过在肿瘤内科护理工作中实施优质护理模式不仅有效改善了患者心理状态,同时对改善患者生活质量有积极作用。

参考文献:

- [1] 优质护理服务模式在肿瘤内科的应用研究[C]//第四届上海国际护理大会论文汇编,2019:736.
- [2] 王丹.优质护理服务模式在肿瘤内科住院病房中的应用研究[J].中国医药指南,2019,17(21):267-268.
- [3] 蒋静燕,蒋雪梅.优质护理服务模式在肿瘤内科住院病房的应用价值[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(52):88+90.
- [4] 王莹莹.优质护理服务模式在肿瘤内科住院病房的应用效果[J].淮海医药,2017,35(06):748-749.
- [5] 优质护理服务模式在人工关节置换患者护理中的应用效果评价[C]//2017 国际数字医学会数字中医药分会论文集,2017:1096.