

优质护理服务在中医内科护理管理中的应用效果

魏 芳

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】目的：观察优质护理服务在中医内科护理管理中的应用效果。**方法：**2020年11月至2021年11月期间，25例患者作为对照组实施常规护理，25名患者注册为观察组，提供了高质量的医疗服务。**结果：**观察组有4%的护理缺陷和争议病例。患者对安全意识、护理等的评分明显低于对照组。**结论：**在中医内科护理管理领域，实施高质量的护理服务可以降低护理风险，提高护理质量。

【关键词】：优质护理服务；中医内科；护理管理；应用效果；观察

Observation on Application Effect of High Quality Nursing Service in Nursing Management of Internal Medicine of Traditional Chinese Medicine

Fang Wei

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

Abstract: Objective: This paper observes the effect of high-quality nursing service in the nursing management of internal medicine of traditional Chinese medicine. **Methods:** From November 2020 to November 2021, 25 patients served as the control group and 25 patients were registered as the observation group, providing high-quality medical services. **Results:** There were 4% nursing defects and controversial cases in the observation group. The patients' scores of safety awareness and nursing were significantly lower than those of the control group. **Conclusion:** In the field of nursing management in internal medicine of traditional Chinese medicine, the implementation of high-quality nursing services can reduce nursing risks and improve nursing quality.

Keywords: High quality nursing service; Internal medicine of traditional Chinese medicine; Nursing management; Application effect; Observation

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。中医内科护理过程中，影响医疗服务质量的主要因素，是护士在照顾病人方面的责任的划分。如果不加以重视，会增加滥用药物、缺乏照顾的风险，亦会影响医院的声誉和声誉。重视高质量的护理服务，有助提高中医内科护理管理质量。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2020年11月至2021年11月，作为观察组的医院共收治25名患者。性别：男性19人，女性6人，平均年龄（45.58±6.29岁）。比较而言，在实施常规护理期间的患者为对照组，25例为男性17例，女性8例，以及平均年龄（46.49±7.48岁）。

1.2 方法

对照组主要包括提供常规医疗护理，及时告知患者需求，就药物等向患者提供医生处方咨询。观察组在中医内科护理管理应用高质量的护理服务。如下：

（1）护士培训：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。对护士进行医疗护理技术培训是一种有效的手段。护理训练计划应以“中医常见病”、“不同药物的作用机制”等课题为重点，“典型疾病中的药物成分”“药品的使用和剂量”和“医疗机构医疗风险的预防方法”。培训结束后，护士们参加了一次评估，结果显示培训取得了成效。

（2）管理模式：中医内科应在1个月的护理过程中应用PDCA循环周期管理模型，观察疗效控制。如病人的满意程度未能达到既定标准，或出现护理风险，根据病人的满意程度及护理风险问题的性质，深入分析造成这种情况的原因，现正制订适当的改善措施，并利用这些改善措施来适应现有的医疗服务计划。提高护理计划的科学水平和完整性，降低护理风险。促进中医进中医内科护理服务质量的提高。

（3）风险管理：护士根据确保病人安全的原则，收集有关年龄、病史、功能等的资料。中医病人分为高危人群和低风险人群。低风险病人的护理是按照中医治疗科的要求进行的。对高危人群应加强检查，建立风险评估体系，建立预防和护理模式，控制病人的风险，确保他们康复。

（4）心理指导：除了身体护理，我们也要全心全意地爱护病人。目的恢复患者压力、恐惧、抑郁、焦虑等消极情绪。让中医和现代医学在更加积极的心理状态下认识和战胜疾病。

尤其要提高与患者的沟通频率，方便患者熟悉中医理论，加深对疾病的了解。如果病人不在自己身上，护士必须介入，向病人解释原则，并且避免病人在不了解的情况下胡思乱想，以免影响治疗过程。

(5) 增强服务意识：科室护理人员突出主动服务意识，规范服务要求，根据前来检查患者的具体要求，规范服务行为。增加并提升与患者的沟通技巧，每周组织进行护理工作经验交流，及时交流优质的服务技巧，日常工作中着装要规范，要经常向患者微笑，并使用礼貌用语，拉近与患者的距离，避免不必要矛盾的出现。

(6) 增加特色服务项目：在等候区贴制优质护理服务标语与本科室相关小知识，以时刻提醒注意优质服务和消除患者等候时的紧张感；为有特别需要的人士（老人、幼儿、有困难人士）提供一条绿色通道，缩短轮候时间；采用照片等方法和其他更直观的现场指导，代替传统的语言指导，效果明显，得到了广大患者和医生的高度评价；增加用户网上和电话预约，扩大治疗覆盖范围；为患者提供纸巾、一次性纸杯、热水、糖果等。

(7) 优化护理流程：改进工作服务流程，根据患者需求和检查工作特点，进行弹性排班，同时在排班时注明工作岗位和工作范围，提升服务质量，明确责任划分区域。同时注意明确护理人员到岗时间，通知护理人员及时到岗。同时在等待区开展为患者进行健康知识教育宣讲活动，帮助患者提升健康知识水平，减少疾病发生率，拉近医患关系。

(8) 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。

1.3 观察指标界定

(1) 第一个指标是三个护理风险案例：护理失误、护理缺陷和护理争议。

(2) 两组病人的医疗质量比较：具体指标是病人对护士的态度，对护士工作能力的满意度、护理安全意识以及控制异常情况的能力。所有的分数都是按分制评分的，分为100分。评分越高，患者认可度越高，作为第二观察指标。

2 结果

2.1 护理风险对比

观察组1例出现护理缺陷，1例产生护患纠纷，护理风险发生率8.00%；对照组8例伴护理缺陷，2例出现护患纠纷，护理风险发生率40.00%，组间对比差异显著（ $P<0.05$ ），见表1。

表1 护理风险对比[n(%)]

组别	例数	护理差错	护理缺陷	护患纠纷
观察组	25	0	1 (4)	1 (4)
对照组	25	0	8 (32)	2 (8)
P			<0.05	

2.2 护理质量对比

观察者患者对护士态度、操作能力、安全意识、护理及时性的评分，分别为（89.65±4.15）分、（90.58±6.20）分、（88.79±7.48）分及（92.16±4.79）分，与对照组差异有统计学意义（ $P<0.05$ ），见表2。

表2 护理质量对比（ $\bar{x}\pm s$ ，分）

组别	例数	态度	操作	安全	及时性
观察组	25	89.65±4.15	90.58±6.20	88.79±7.48	92.16±4.79
对照组	25	65.85±9.48	72.01±7.81	70.43±5.99	72.11±4.38
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

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。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的照顾。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。

近年来，随着医疗改革的深化，我院越来越重视护理质量控制。尽管中医内科护理的医疗管理方法十分重视护理风险，由于管理体制的缺陷和职责分工的模糊。这些问题持续存在，增加了护理风险，并对护理的安全产生了负面影响。在推行以往的护理措施后，研究发现，护士中存在护理缺陷，护理纠纷的发生率分别为32%和8%。就护理质量而言，本组护理态度、工作能力、安全意识和护理及时性指标分别为89.65±4.15，90.58±6.20、88.79±7.48和92.16±4.79。根据这些研究结果，现行的管理制度已不能满足中医病人的护理需要，必须日积月累地适应和完善。

优质的护理服务，是基于以病人为中心的原则，并强调有

必要根据患者的需要确定护理措施和制定护理方案。中医内科护理管理可以优化医护人员培训、轮班管理、风险管理等,提高护理人员操作能力和积极性。

为了提高医院的威望和声望,降低护理风险,充分满足患者需求,医院在中医内科护理管理中采用高质量的护理服务。可为医护人员提供培训,直接提高护理质量。实行分级管理制度,明确职责分工,降低护理风险。新护理控制模型 PDCA 循环周期控制,以满足所有阶段的护理需要,重点是满足性工作者的护理需要,以及年龄和其他症状。在此基础上,护理措施的实施往往会产生更有效的效果。采用这种管理模式,将能及时弥补管理体制的空白,提高管理质量。提高护士的身心健康水平,对于减少护理失误和消除护理缺陷具有重要意义,以及通过轮班减少护士的负担。此外,风险管理还要求护士有效遏制风险问题和潜在安全风险的发生,通过风险评估和根据需要的风险预防程序,确保充分满足患者的安全需求安全病人。这项研究显示,上述优质护理服务推出后,有 4% 的护理不善及护理纠纷个案发生。与过去的护理相比,风险较低,护理更安全。护士态度、工作能力、安全意识和医疗服务及时性指标分别为 89.65 ± 4.15 、 90.58 ± 6.20 、 88.79 ± 7.48 和 92.16 ± 4.79 。与以往护理相比,优质护理质量较高,具有显著优势 ($P < 0.05$)。

参考文献:

- [1] 门诊采血室进行优质护理服务的分析[C]//第二届医师进修峰会暨中医药产业发展论坛学术会议论文汇编,2018:114.
- [2] 李冬梅.优质护理服务在内科护理管理中的应用效果分析[J].河南医学研究,2017,26(21):4023-4024.
- [3] 优质护理服务在手术室中实施效果的 meta 分析[C]//2017 国际数字医学会数字中医药分会论文集,2017:556-557.
- [4] 优质护理服务在临床中的实施与效果[C]//中国中西医结合学会泌尿外科专业委员会第十四次全国学术会议暨 2016 年广东省中西医结合学会泌尿外科专业委员会学术年会论文集,2016:3-9.
- [5] 信息化建设在优质护理服务中的重要作用[C]//2014 年“河南省肿瘤专科护士职业安全防护及新技术交流”学术会议论文集,2014:494-498.
- [6] 妇产科优质护理服务中的人文护理与有效沟通[C]//2014 年河南省妇产科护理安全管理研讨班论文集,2014:297-301.
- [7] 以家庭为中心,延伸护理服务,提升优质护理服务内涵[C]//2013 年新医改形势下护理管理创新论坛暨护士长(品管圈)培训班论文集,2013:211-214.
- [8] 回访与延续性护理服务在优质护理服务中的应用[C]//第 15 届全国老年护理学术交流会议论文汇编,2012:17-26.
- [9] 优质护理服务示范工程在中医儿科护理中的实践与探索[C]//2012 年河南省儿科优质护理服务规范管理培训班及学术交流会议论文集,2012:152.
- [10] 优质护理服务对腰穿患者术后的影响[C]//2012 年河南省外科创伤及灾难救治专科知识学术会议论文集,2012:456-461.
- [11] 优质护理服务中拓展和延伸护理服务功能的探索[C]//全国“新一轮医院评审新思路”研讨会、第 4 届全国自然灾害护理研讨会论文集,2012:243-245.
- [12] 优质护理服务的实践与思考[C]//河南省护理管理创新论坛暨护士长培训班--护理部主任大会暨推进优质护理服务学术研讨会资料汇编,2011:15-18.

但是,应该指出的是,在中医内科护理病人的过程中,必须不断了解自己的护理需要,并根据需要调整护理计划,以提高护理效率。如果患者有护理的风险,应及时分析其原因,并采取适当措施防止这种风险的增加。

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质素和效率,提供给病人。本院将推行及扩展门诊的优质护理,从而提高中医内科护理服务的质量。过去由于中医内科病人众多,医护人员人手不足,加上由于医院对门诊服务的重视不够,病人的中医内科护理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,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,提供优质护理服务的安排,亦须提高效率。在医疗管理方面,我国中医内科护理管理通过以下方式提供高质量的护理服务,实施分级管理制度,PDCA 循环管理模式,改变轮班制,降低护理风险,提高护理质量。