

# 优质护理服务在重症监护室护理中的效果

尹倩倩

(曹县人民医院 EICU 274400 山东 菏泽)

**摘要:** 目的对优质护理服务在重症监护室护理中的应用效果进行分析。方法入选研究病例均来自重症监护室, 共计 300 例, 时间在 2018 年 10 月 ~ 2019 年 10 月间, 根据患者入院时间顺序将其分为两个小组, 第一个小组命名为对照组, 应该常规护理服务, 第二个小组命名为实验组, 应用优质护理服务, 比较不同小组患者对护理满意度。结果与对照组护理服务总满意度 95.3% 比较, 实验组护理服务总满意度 98.7% 显著提升, 数据差异有意义  $P < 0.05$ 。结论优质护理服务在重症监护室护理中发挥着重要意义, 可有效提高患者对护理服务满意度, 具有推广与应用价值。

**关键词:** 优质护理服务; 重症监护室护理; 效果

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

入选研究病例均来自重症监护室, 共计 300 例, 时间在 2018 年 10 月 ~ 2019 年 10 月间, 按照入院顺序将其分为对照组与实验组。入选标准: ①患者与其家属对本次研究知情; ②意识清楚且病情稳定患者。排除标准: ①依从性较差患者; ②焦虑或抑郁严重患者。对照组患者 150 例, 男性 79 例, 女性 71 例, 年龄自 34 岁 ~ 82 岁间, 中位数 (58.0 ± 6.7) 岁, 疾病类型有急性心衰、急性心肌梗死等; 实验组患者 150 例, 男性 81 例, 女性 69 例, 年龄自 34 岁 ~ 80 岁间, 中位数 (57.0 ± 6.5) 岁, 疾病类型有急性心衰、急性心肌梗死等。统计学分析中, 以上数据差异无意义  $P > 0.05$ 。

### 1.2 护理方法

#### 1.2.1 对照组

该组患者予以常规护理服务: ①病情护理: 密切监测患者病情变化, 一旦病情有异常及时处理。②用药护理: 严格按照医嘱用药, 并观察患者用药后反应。③生活护理: 做好患者口腔、皮肤等清洁工作, 及时更换被患者弄脏的床单被褥。

#### 1.2.2 实验组

在常规护理基础上实施优质护理服务:

#### 1.2.1 护理环境的管理

在重症医学科的病区要营造一个安静的氛围, 关闭或降低医疗设备的正常运行音量, 加强设备的巡回次数, 减少因设备的误报警而造成的患者情绪恐慌, 在夜间调护理人员减少时, 则对中央主机加强监督关注保障在不影响患者休息的情况下及时发现问题, 光线要柔和, 为患者创造一个静谧的休息环境。让患者能确切感知到时间的变化, 调节好自己的生物钟。

#### 1.2.2 膳食营养管理

以蛋白质、维生素、微量元素为主, 如大麦、海藻、糙米、牛奶、豆制品等, 提高机体免疫力。

#### 1.2.3 患者沟通管理

每日评估对患者实施的关怀效果, 对患者要使用尊称或其喜欢的称呼进行交流沟通, 真实了解患者的意愿和想法。每班护理人员沟通时间要保持在十分钟以上, 谈论患者喜爱的话, 了解患者的护理期望值, 让患者痛苦的内心能得到有效的安慰。熟悉患者情况: 自带物品、重要特殊用物, 全身皮肤伤口状况, 各种检查阳性体征, 全身所有管道各管道、引流情况, 心理及营养, 进食情况, 了解目前存在的主要问题及需要本班完成的主要事项等等。以上情况每班每个管床护士必须清楚了。

#### 1.2.4 家属探视管理

患者及家属都有着强烈的探视愿望, 当患者病情好转并趋于稳定后, 可根据实际病情需要在康复早期开展弹性探视, 让家属有机的融入到患者的锻炼训练中, 家属能够对患者病情改善有个全面的了解, 同时医护人员对家属的询问中也能进一步提升自己的护理能力。根据患者情况制定每日锻炼项目及时间, 加强锻炼, 增强抵抗力。需注意避免过度劳累, 出汗量过度, 受凉等。

#### 1.2.5 流程科学合理

严格精细查对患者信息, 重症监护的病人, 病情非常复杂, 每位病人所用药物不同, 且都是急救用药, 其选择药物的疗效发挥的

都是特别快的, 因此, ICU 的用药流程管理都是非常严格的, 通过急救医学近 30 余年的研究, 有着非常科学完善精细的管理体系, 和多渠道的查对系统, 每项医嘱有多人查对管理, 用物定点定位数量放置严格, 有缺失都能及时发现纠正。

### 1.3 观察指标

两组患者在进入一个星期护理后比较护理服务满意度, 在护理人员帮助下填写我院自制护理满意度调查问卷, 问卷满分为 100 分, 很满意得分在 85 分以上, 基本满意得分在 60 ~ 84 分之间, 不满意得分在 59 分以下。

### 1.4 统计学处理

本次研究中计数资料为护理满意度指标 (n%), 检验方法为  $\chi^2$ , 为确保数据分析计算结果准确, 采用 SPSS23.0 软件计算各类数据, 如  $P < 0.05$ , 则组间有差异。

## 2 结果

与对照组护理服务总满意度 95.3% 比较, 实验组护理服务总满意度 98.7% 显著提升, 数据差异有意义  $P < 0.05$ 。如表 1。

表 1 不同组患者护理服务满意度对比

组别	n	很满意	基本满意	不满意	总满意度
对照组	150	116 (77.3)	27 (18.0)	7 (4.6)	143 (95.3)
实验组	150	129 (86.0)	19 (12.7)	2 (1.3)	148 (98.7)
$\chi^2$					4.689
p					<0.05

## 3 讨论

在重症医学科常规的护理工作中往往只注重病情变化情况, 真正对患者了解关心不足, 造成对患者的情绪变化反应不及时, 不能从根本上满足患者的护理需求。课题组在重症医学科护理工作调研时发现诸多影响护理效果的因素, 其中包括护理人员积极性不足缺乏热情, 缺乏对患者的深入沟通, 更注重一些冷冰冰的仪器数据, 不注重环境的改善, 存在环境嘈杂和异常气味的情况, 这样就加剧了患者的不适感以及不良情绪的滋生。在开展优质护理服务后, 护理人员热情主动总是将患者的诉求放在第一位, 主动投入情感和关爱, 使患者护理舒适感增强。

优质护理服务通过有效沟通可与患者及其家属建立良好感情, 并更了解疾病, 积极配合, 提高依从性促使患者保持良好心态, 以增强患者身体机能, 此外也让护理人员更详细的掌握患者心理需求, 从而为其提供高质量护理服务。优质护理服务理念为以患者中心, 一切护理工作均为患者着想, 并将患者放在第一位, 围绕患者需要展开护理工作, 不仅控制了服务成本, 也提高了护理质量, 为患者实施高质量护理服务。

### 参考文献:

- [1] 岳斐斐, 李玲玲. 优质护理在重症监护室中的应用效果分析[J]. 全科口腔医学电子杂志, 2019, 6(36): 67-68.
- [2] 梁凯玲, 梁进丽. 重症监护室护理中应用优质护理服务的风险规避作用分析[J]. 临床医学工程, 2019, 26(11): 1593-1594.
- [3] 严茹霖. 优质护理在预防神经内科重症监护室感染中的应用[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2019, 7(30): 107+119.
- [4] 李敏. 优质护理服务在 ICU 患者临床护理中的应用[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(34): 80.