

# 优质护理服务在全科护理中的应用分析及探讨

徐双

重庆医科大学附属第二医院 重庆 400010

**摘要：**目的：分析及探讨优质护理服务在全科护理中的应用。方法：利用回顾分析法，选取 60 例本院全科患者为样本，回顾 2020 年 1 月-2021 年 5 月期间护理效果，组别参照随机摸球法划分，对照组（常规法服务），观察组（优质护理服务），每组容量 30 例，比较护理质量、护理满意度。结果：2 组患者数据资料分析，观察组患者的护理质量分值更高，护理满意度更高， $P < 0.05$ 。结论：在全科护理中实施优质护理服务，不仅可满足护理需求，还可提高护理质量，提高护理满意度。

**关键词：**优质护理服务；全科护理；护理质量；护理满意度

伴随着现代医疗设备、技术的发展，人们对生活质量和精神世界的需求愈加无法满足，导致居民生活愈加忙碌，致使各类疾病乘虚而入，进一步降低患者的生活质量<sup>[1]</sup>。目前，全科护理作为医院整体推行的护理服务，服务质量高，不过高效且有效地控制临床各项病灶，改善患者病情，给予全科护理中优质护理服务，联合护理，以便提高护理质量，详细汇报如下。

## 1. 资料与方法

### 1.1 一般资料

筛选样本为本院全科患者，共 60 例，以随机摸球法作为分组基础，将筛选于 2020 年 1 月-2021 年 5 月的患者区分成 2 组，各个组内容量 30 例。

对照组，样本年龄时段 18-75 岁，年龄跨度经分析（ $46.55 \pm 3.22$ ）岁，男女比 18:12；观察组，样本年龄时段 18-76 岁，年龄跨度经分析（ $46.99 \pm 3.24$ ）岁，男女比 19:11。患者基线数据由科室护士收集，数据组间边角，间差  $P > 0.05$ 。

### 1.2 方法

对照组：常规法服务，观察组：优质护理服务。

优质护理服务：(1) 按照临床实际要求，在全科中设立优质护理示范区，6-8个患者由1名护士负责，合理安排工作，减轻护士工作压力，加强对患者的护理力度；另外实施优质护理过程中，护士需要按照患者的情况，尊重、关心患者，尽可能满足患者合理的需求；同时加强与患者交流沟通，主动分享成功案例，增强患者战胜病魔的信心；此外，鼓励患者积极参与放松训练，保持良好的心态，减少心情对疾病的影响。(2) 全科护理期间，优质护理服务的融入，护士应该重视管理制度的落实，突出护士作用。鉴于此，按照管理规范，要求护士不断增强自我技能操作能力，不断学习新知识，做到与时俱进，满足临床需求；另外按照医院需求，护士需要不断调整自我心态，保持平和心态，禁止说过激语言，戒骄戒躁；再者，临床上统一对护士进行培训，内容包括：如何制定优质护理计划、规范流程操作、突发事件应变等，增强护士专业能力，可以满足不同年龄、性别、文化、职业等患者的需求。(3) 护理期间，对病房和科室内的环境进行强化管理，特别是室内外变化，依据天气、季节等变化，调节室内各项指标，通风，保持室内新鲜空气的流通；为了让患者保持良好的心态，室内适量摆放绿植。

### 1.3 观察指标

比较护理质量、护理满意度数据变化。

护理质量：利用医院拟定问卷调查表，评估全科护理质量分值，包括：居住环境、服务质量、专科技能、病历记录，各项指标满值100分，分值高视为高护理质量。

护理满意度：自拟满意度调查表，Cronbach'  $\alpha$ 信度系数0.85，三级：满意、一般、差。

### 1.4 统计学方法

2\*2析因设计，科室专人收录，非参数检验定量资料，表示用%，重复测量方差检验连续变量资料，表示用 $(\bar{x} \pm s)$ ，对比t、 $\chi^2$ 与P，以P值区间( $P < 0.05$ 或者 $P < 0.01$ )表示研究具备高统计学价值。

## 2 结果

### 2.1 比较护理质量数据变化分析

2组患者的护理质量数据经分析，观察组患者的护理质量分值更高 $P < 0.05$ ,

见表 1。

表 1 比较护理质量数据变化分析 ( $\bar{x} \pm s$ , 分), n=30

组别	居住环境	服务质量	专科技能	病历记录
对照组	80.22±7.16	83.49±7.56	85.73±7.37	88.25±7.16
观察组	94.22±8.29	92.57±8.36	95.68±8.44	93.42±8.25
t	7.0003	4.4123	4.8637	2.5922
P	0.0000	0.0000	0.0000	0.0120

## 2.2 护理满意度数据分析

对照组满意 15 例、一般 14 例、差 1 例, 满意度 96.66%, 观察组满意 12 例、一般 10 例、差 8 例, 满意度 73.33%,  $\chi^2=6.4052$ ,  $P=0.0113$ 。

## 3 讨论

临床相关数据调查显示, 全科护理在实际护理服务中, 护理优势较多, 经过护理服务, 搭建互换交流桥梁, 让护患关系融洽相处的同时, 满足临床需求, 但护理期间, 全科护理虽然较广泛, 但是关于患者的细节性护理受到患者、护士等个人因素和外界因素的影响, 坚持全方位服务, 促使患者的病情被改善<sup>[2]</sup>。

运用全科护理中优质护理服务后, 结果显示: 组间数据比较, 观察组护理服务质量高, 护理满意度高,  $P<0.05$ 。研究提示, 优质护理服务重视: 患者本人。治疗过程中, 为了保证患者积极配合, 故对护理服务质量要求高, 护理作为物理干预方式, 经过外界环境、心理调节、饮食、用药等科学、医学性咨询指导, 全方位考虑患者后顾之忧, 让其保持良好的心态, 正视病情, 从而能减轻心理压力, 帮助患者自身稳定病情。与此同时, 全科护理中优质护理服务比较重视有效且作用长的服务, 按照患者的实际情况, 统筹全局, 综合考虑护理细节, 患者自身因素、护士技能水平, 促使护理工作效率被提高, 满足了当前临床护理要求<sup>[3]</sup>。除此之外, 立足于现代医疗服务基础上, 优质护理服务仍然有缺陷, 故实施期间, 还需要培养护士的应变能力, 让其可以面对紧急事件途中, 及时采取对症处理措施。

综上, 针对全科患者给予全科护理中优质护理服务, 不仅实现了临床提高护理质量的目标, 而且对患者提高对护理服务的满意度具有促进作用, 值得临床大范围推广。

### 参考文献:

- [1]丁慧. 优质护理服务在全科护理中的应用分析及探讨[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(36):229+241.
- [2]周仕莲. 优质护理管理模式在全科护理管理中的应用探讨[J]. 母婴世界, 2019, 000(008):249.
- [3]何林霞. 提高优质护理服务做好全科护理工作[J]. 家庭生活指南, 2019(9):143-143.