

# 探讨优质护理服务在外科护理中的价值

谢宏丽

吉林省大安市舍力镇中心卫生院

**[摘要]**目的: 对外科室收治的患者进行优质护理, 探究该护理方式的预后效果。方法: 选取2018年1月至2019年12月期间在我院接收治疗的60例外科疾病患者, 将所有患者随机分成对照组和观察组, 每组30例。对照组采用常规护理, 观察组采用优质护理干预, 对两组患者的护理效果进行统计和分析。结果: 观察组患者与医护人员发生纠纷的概率低于对照组, 且护理满意度高于对照组, 差异显著( $P < 0.05$ )。结论: 在外科护理中运用优质护理干预可确保整体护理质量水平的提升, 值得临床推广运用。

**[关键词]** 优质护理; 外科; 运用价值; 护理满意度

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-6261.2021.08.731

外科是医院必不可缺的组成部分, 主要采取手术治疗的各科室总称, 可根据疾病种类分为普通外科、神经外科、脑外科、骨科等<sup>[1]</sup>。在临床中, 外科患者的病情相对来说更为复杂, 且年龄的整体跨度相对比较大, 故导致外科护理工作难度有着上升状况<sup>[2]</sup>。因此, 予以外科患者更为积极、有效的护理模式干预, 对于促进患者治疗依从性、护理依从性有着重要意义。随着人们对健康需求与要求均呈逐年递增趋势, 我国医学模式也开始朝着生物、心理、社会三者结合的方面转变, 同时也带动了护理模式改革的推进, 而优质护理服务是近年来的一种新型护理理念, 在临床中被认为具有较佳运用效果。本研究主要是探索该护理方式在外科护理流程中的预后效果, 具体研究报道如下:

## 1 资料与方法

**1.1 基线资料** 选取2018年1月至2019年12月期间在我院接收治疗的60例外科疾病患者, 将所有患者随机分为对照组和观察组, 每组30例, 其中对照组男性患者16例、女性患者14例, 平均年龄(41.28±5.67)岁; 观察组男性患者15例、女性患者15例, 平均年龄(44.62±5.17)岁。对比两组患者一般资料并不显著( $P > 0.05$ ), 具有可比性。本院伦理委员会已知晓详情并允许实验执行。患者选人标准: ①所有患者全部属于外科疾病; ②所有患者无内科疾病特征; ③所有患者资料齐全且精神正常、配合度较高; ④所有患者均为自愿参与并已签订相关协议。

**1.2 干预方法** 两组患者均采用不同护理模式进行干预, 其中对照组采用常规护理模式进行干预, 包括在患者入院后, 予以床位安排, 协助进行检查, 评估病情以及常规护理措施的运用等相关内容; 观察组则在对照组基础上采用优质护理服务来予以患者干预。具体干预措施如下: ①优质接待: 在患者入院接受治疗后, 护理人员要予以患者及其家属热情、亲切、积极、主动的接待, 对患者实际病情、相关家庭状况进行了解和掌握, 以此有利于后续护理服务工作的针对性展开; 同时为了避免患者在入院后对医院感到陌生, 护理人员应当积极向其介绍院内的环境、医护人员的有关状况, 从而有效消除患者陌生感, 能够对病区环境更快熟悉,

在一定程度上有利提高其整体依从性, 确保后续护理工作的良好开展。②优质健康宣教: 绝大多数的患者对于自身的病情状况认知水平并不高, 甚至对病情存在一定程度的误解, 同时在病症带来的不适影响下, 故易导致患者出现诸如焦虑、不安、抑郁、沮丧等不良状况, 不仅对治疗流程和康复进程造成干扰, 同时也会降低其康复水平, 不利于预后。因此, 护理人员应当针对患者的不同文化背景、认知水平来实行健康宣教, 将病症的相关知识、防治措施等内容通过宣传单、宣传手册或是音频资料来告知、指导患者, 从而提升其认知水平, 消除自身的不良情绪, 掌握病情和预后的相关知识, 促进预后效果的改善。③优质饮食指导: 对于手术患者, 应当在其围术期保持饮食的清淡, 且在术后要求饮食从流质食物逐渐向半流质、正常食物过度。且在患者可正常饮食周, 要求其保持营养的均衡性, 护理人员还需同时告知优质饮食对病症康复改善起到的积极意义, 指导其每日保持足够优质蛋白、足量膳食纤维的摄入, 同时还需告知患者及家属疾病相关的饮食禁忌。④康复训练: 部分患者在手术治疗后, 需长期卧床修养, 为了避免患者姿势长时间固定带来不适感, 出现褥疮、下肢静脉血栓等并发症, 以及肢体肌肉僵硬现象, 护理人员要注意定时为其进行翻身操作并予以康复训练, 康复训练内容应结合患者病情具体情况、其个人耐力、身体素质综合考虑后决定, 并且注意训练强度循序渐进。⑤提高自身专业水平: 为了确保优质护理服务运用效果的提升, 医院应组织护理人员参与培训, 培训内容包括不限于: 护理相关理论知识、护士礼仪、行为准则规范等, 确保其自身的专业技能、综合素养的提升, 如此才能使护理人员在护理工作开展中严格遵从“以人为本”的护理原则积极主动地服务于患者, 对其各项临床指标、生命体征变化状况进行监测并做好记录, 严格执行三查七对, 避免由于护理人员个人因素而导致的患者危险。⑥优质心理护理: 护理人员要依据患者实际状况, 通过封闭式沟通、开放式沟通方式来同患者进行沟通交流, 同时还需结合患者基本资料、询问家属等方式对其心理现状进行评估。护理人员要对患者的心理变化予以密切观察, 部分患者在手术齐前可能会出现如坐立不

安、精神紧张等情绪、行为,甚至出现四肢发冷、心悸气短状况,故护理人员应当同其做好沟通交流工作,了解患者不良心理状况的出现原因并予以针对性心理疏导,在疏导过程中,护理人员要注意保持亲和、耐心、热情的态度,并且可通过讲述现实中相关的成功案例,给予患者与疾病战斗的勇气和信心,使其以最好的状态接受治疗。此外,家人的陪伴也是至关重要的,护理人员应与家属私下沟通,让患者家属尽可能抽出陪护时间,平日要多与患者交流,给予患者足够的关怀和关爱,在生活各个方面尽可能做到无微不至,使其获得动力积极配合医护人员进行治疗。⑦术后护理:患者手术后,护理人员应密切关注手术伤口处是否存在出血或红肿现象,若存在应及时给予处理,以防伤口出现感染,同时主动询问患者疼痛情况,可以采取呼吸法、沟通、播放轻缓音乐、心理安抚等方式来分散患者注意力,若出现疼痛难忍的情况,护理人员应及时通知主治医生,根据患者疼痛程度给予合理的止痛药物。⑧优质环境护理:良好的环境有利于患者病情快速恢复,因此护理人员需定时清洁打扫病房,更换病床被套床单,控制室内的温度与湿度,并做好房间通风工作以及每日消毒工作,同时将温度与湿度调整到利于患者恢复的数值,在进行护理工作时,护理人员应尽量放轻动作,避免噪音过大影响到患者休息。

1.3 观察指标 实验结束后,对两组患者与医生发生纠纷的事件并计算发生率,同时调查患者及家属的满意度进行调查,调查方式为让患者填写我院自制问卷,并以百分制计分,满意:90分以上;基本满意:65~89分;不满意:65分以下。总满意率=(该组患者数-不满意患者数)÷该组患者数×100%。

1.4 统计学方法 本次实验所需数据均纳入SPSS17.0软件中分析所得,计量资料采用 $\bar{x}\pm s$ 表示、行t检验,计数资料采用率表示、行 $\chi^2$ 检验,当 $P<0.05$ ,表示差异显著,存在统计学意义。

## 2 结果

2.1 两组患者医患纠纷发生率比较结果 观察组患者中医患纠纷出现1例,医患纠纷发生率为3.3%;对照组患者中医患纠纷出现8例,医患纠纷发生率为26.4%,差异存在统计学意义( $\chi^2=21.100, P=0.001<0.05$ )。

2.2 两组患者护理满意度比较结果在护理工作调查中观察组填写满意的患者20例,所占比例为67%,基本满意的患者9例,所占比例为29.7%,不满意的患者1例,所占比例为3.3%,总满意率为96.7%;对照组填写满意的患者10例,所占比例为33%,基本满意的患者9例,所占比例为29.7%,不满意的患者11例,所占比例为37.3%,总满意率为62.7%,差异存在统计学意义( $\chi^2=35.725, P=0.001<0.05$ )。

## 3 讨论

随着当下社会发展水平的不断提升以及人们生活水平的不断改善,人们对要求医疗卫生服务具有更高水准。在此状况下,如何对患者予以更好的护理措施成了临床护理的讨论重点。

优质护理是近年来的一种新型护理模式,其主要强调的是以患者作为整体护理中心,基于其来开展各项护理措施,确保患者能够享受到人性化、个性化的护理服务<sup>[3-5]</sup>。优质护理服务的开展,能够让护理人员进一步提高自身的责任心,在护理工作中保持较高水平的工作积极性,让其积极、主动的为患者提供全面、高质量护理。通过优质护理服务的运用,让患者的整体治疗、护理依从性能够显著提升,同时也促进了医院护理服务质量的提升,对于医院的发展、患者的康复而言,均具有积极意义。与传统护理方式相比,优质护理更注重“以人为本”的护理原则,在护理过程中,护理人员应以患者为中心,全心全意热心热情地为患者服务,主动与之沟通交流,增加彼此的熟悉感,并保持友好关系,从而让患者更加信任医院,并且尽可能满足患者各种生活需求,为对方提供一个舒适的治疗体验。此外,为了进一步确保医院护理服务质量有效提升,医院还应当合理对人力资源进行调配,并合理进行护士排班安排,从而避免应护患关系比例失调而导致护理人员劳累过度;护理人员则需要不断对自身的专业技能、职业素养进行加强,为患者积极主动地提供服务,确保护理工作的全方位、优质化。

此次研究结果显示,观察组医患纠纷发生率低于对照组,且其护理满意度相对对照组而言更高。说明优质护理服务可有效提升外科患者的护理质量,降低医患纠纷出现率。

综上所述,优质护理服务在外科患者中的运用效果确切,护理人员以为患者提供良好的护理体验为目标,尽心尽力为其服务,不仅能够提升患者及家属对工作的满意度,还可与其维持良好的关系,缓解现今医患之间较为紧张的关系,其临床价值显而易见,值得进行推广运用。

## 参考文献

- [1]夏美英.优质护理服务在外科护理中的实践和体会[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(38):105,108.
- [2]张立华,张成锋.开展优质护理服务对普外科护理质量的影响[J].健康之路,2018,12(6):176-176.
- [3]李桂华,郭佳.优质护理服务在胸外科护理的应用效果研究[J].中国保健营养,2019,29(36):182-182.
- [4]董艳.肝胆外科病房中优质护理服务的应用分析[J].饮食保健,2019,6(52):220-221.
- [5]高婷.优质护理服务在神经外科护理治疗中的应用价值[J].健康必读,2019,(32):81.