

优质护理服务在外科门诊护理工作中的应用效果

莫尚

苏州大学，江苏

摘要

对于护理服务的现状，我们研究对护理进行升级或者进行改进，通过对比来了解优质的服务在一些医院外科门诊的应用效果，为此，我们选用了90名患者，并把这些患者进行了随机的分类。分成两类一类是观察组，另一类是对照组。关于对照组的患者，观察的时间为2018年2月到2019年的2月。观察组患者噎死这个时间段。他们都接受了外科诊所的治疗。对照组是常规护理，观察小组提供优质的护理服务。对比选中的两组在手术前和手术中他们的SBP（收缩压）和DBP（舒张压）。术后疼痛采用VAS评分。抑郁评分（SDS）同时还有焦虑评分（SAS），这是用于对比患者在接受治疗前后的心理是否发生了变化。在此基础之上，对护理满意度进行对比，对比的结果毫不意外是对照小组的舒张压以及收缩压明显的高于观察组。在进行满意度打分的时候，观察组的整体满意度为97.8%，而对照小组的满意度仅为77.8%，对比结果观察组的得分明显优于对照小组。得出来的结论是，这样的护理服务非常值得推广应用。

关键词：优质护理服务；外科诊所；应用效果

ABSTRACT

For the status quo of nursing services, we study to upgrade or change the nursing into, through comparison to understand the application of quality services in some hospital surgical clinics. The effect, for this, we chose 90 patients and carried them with Classification of the machine. Divided into two categories, one is the observation group, and the other is the control group. turn off For patients in the control group, the observation time was 2, 2018 to 2019. month. The observation group patients died of this period of time. They all accepted the surgical clinic treatment. The control group was routinely treated and the observation team provided quality care. Compare the SBP (systolic blood pressure) and their selected SBP (systolic blood pressure) before and during surgery DBP (diastolic blood



<http://ijmd.oajrc.org>

 OPEN ACCESS

DOI: 10.12208/ijmd.20190004

收稿日期: 2019-06-14

出刊日期: 2019-07-05

莫尚

苏州大学，江苏

pressure). Postoperative pain was assessed by VAS. Depression score (SDS) There is also an anxiety score (SAS), which is used to compare patients who are receiving treatment. Whether the psychology before and after has changed. On this basis, satisfaction with nursing For comparison, the results of the comparison were not unexpectedly the diastolic blood pressure of the control group. The contraction pressure was significantly higher than that of the observation group. Observing group when performing satisfaction scoring The overall satisfaction was 97.8%, while the satisfaction of the control group was only 77.8%. The scores of the observation group were significantly better than those of the control group. The conclusion reached is that Such care services are well worth promoting.

Key words: quality nursing service; surgical clinic; application effect

引言

外科门诊是一所医院的重要组成部分, 就诊患者流动性大, 病种多样, 病情严重程度不一, 就诊时间不均衡, 护理工作多种多样, 患者往往容易产生紧张和焦虑不安等不良情绪, 若不能给予患者满意的门诊护理, 可能会影响其就诊, 甚至导致护患纠纷的发生。[1] 近年来优质护理模式在临床护理工作中得到广泛应用并取得明显效果, 目前大量研究结果均证明优质的护理模式对提高医院护理服务质量的成效。为了使护理工作更好地满足患者多元化的需求, 本研究探讨了优质护理在外科门诊护理工作中的应用效果, 现报道如下。

一、数据与方法

1. 一般信息

从 2019 年 3 月到 2019 年 3 月, 45 名患者被选为观察组。男性 25 例, 女性 20 例, 年龄 21-58 岁, 平均 (34.5 ± 5.1) 岁。从 2015 年

2 月至对照组 45 例门诊手术, 男 24 例, 女 21 例, 年龄 22-57 岁, 平均 (34.4 ± 5.3) 岁。两组间无显著性差异。($P > 0.05$)。

2. 方法

对照组采用常规护理方法呼叫门诊患者, 对患者进行健康培训; 介绍术前治疗及注意事项。在此基础上, 观察团队开展优质护理服务: 一是优化门诊护理服务流程和健康教育: 护理人员耐心地与患者通信, 通知患者检查过程, 并协助患者进行检查。同时张贴门诊服务流程图, 向患者普及常见病和多发病的预防措施。二是心理咨询: 护理人员对患有恐惧, 恐惧或焦虑的患者进行心理咨询, 以提高他们克服疾病的自信心; 三是合理调度: 根据护理人员的资格, 采用 APN 调度模式, 保持护理工作发展的连续性。四是加强培训: 结合临床工作需要, 培训, 评估, 建立奖惩制度, 提高护理人员的主动性意识。

3. 观察指标

一是术前对 DBP、SBP 患者进行测量; 二是 VAS 的应用评估术后疼痛, 评分越高, 疼痛越严重; 三是采用 SDS 和 SAS 评价护理前后患者的心理状态。SDS 总分 41 分, SAS 评分阈值为 50 分。分数越高, 焦虑越严重; 四是使用医院制作的问卷来了解患者护理服务的满意度。得分分为满意、满意和不满意。

二、结果

观察组满意 5 例, 满意 39 例, 不满意 1 例。总体满意率为 97.8%。对照组满意 9 例, 满意 26 例, 满意 10 例。总满意率为 77.8%。差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。

三、讨论

近年来, 卫生计生委提出加强医院临床护理工作, 为人民群众提供优质护理服务, 进一

步深化医疗卫生体制改革, 落实科学发展观。优质护理服务是一种以病人为中心的新型护理模式。主题是加强基础护理, 深化护理内涵, 巩固基础护理, 提供满意服务, 提高整体护理水平。为深化“以病人为中心, 提高医疗服务质量”的护理理念, 我院外科门诊实施优质护理服务, 增强服务人员的服务意识和责任感, 提高病人的治疗舒适度, 使病人更好。治疗。服务。

1. 优质护理利于病情稳定

有很多外科诊所, 护士很忙, 医生和病人容易产生摩擦。再加上缺乏生理学和外科方面的知识, 病人的情绪波动不定, 导致不同程度的压力和焦虑, 导致血压和心率升高。加速、甚至恶心、呕吐等身体应激反应, 影响外科门诊手术的安全性, 甚至影响手术的结局和预后。本研究将优质护理服务的概念应用于外科门诊手术病人。结果表明, 采用优质护理措施后, 观察组的舒张压、舒张压明显低于对照组。[2] 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。说明高质量的护理措施能有效缓解术前、术中可能出现的血压升高, 维持血流动力学稳定, 对保证手术安全具有重要意义。

2. 优质护理利于良好心态

由于外科门诊患者的身份、文化、民族、年龄、性格、状况等个性不同, 其心理状态也不同。此外, 外科门诊手术室工作量大, 医疗处理多, 护士工作繁忙, 容易就医。有摩擦、情绪波动等问题。在本研究的优质服务中, 护理人员积极与患者沟通, 讲解疾病知识, 讲解疾病变化规律, 语言清晰、准确、优雅。帮助患者建立高质量的护理服务, 克服疾病, 帮助缓解患者。术后疼痛观察组研究前后 VAS 评分均明显优于对照组。两组比较差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。说明术前为

患者提供个性化的护理, 可以使患者的身心处于最佳状态, 减少手术期间的疼痛。结果表明, 高质量的护理能显著改善外科门诊患者的心理状态, 减少焦虑、恐惧、紧张和抑郁, 减少应激时的交感神经活动, 提高疼痛阈值, 提高患者对疼痛的耐受性。因此, 在改善门诊患者术后疼痛方面, 它明显优于传统护理。

3. 优质护理利于提高满意度

外科诊所优质护理服务的发展, 使护理人员能提高他们的责任感, 从介绍有关的疾病知识和探访医生, 以及术前和术后护理, 提供积极、切合实际、方便、周到、温暖和护理服务。质量。提高门诊服务质量, 使患者感到安全、放心、满意。[3] 两组护理满意度调查结果显示, 观察组护理满意度为 98.0%, 显著高于对照组 (84.0%) ($P < 0.05$), 进一步证实了外科临床护理服务的满意质量。减少护患纠纷, 协调护患关系, 赢得患者信任和尊重, 提高患者满意度。

结语

优质护理服务的实施促进了外科门诊护理的发展, 进一步提高了外科门诊护理工作的质量, 不仅改善了患者的心理状态, 而且减轻了患者的痛苦, 提高了患者的满意度。在诊所进一步推广。

参考文献

- [1] 熊翠珍. 分析门诊护理工作中开展优质护理理念的临床应用效果 [J]. 中外医疗, 2018(5)
- [2] 张雪花, 刘丽萍. 优质护理服务在门诊护理工作中的应用效果观察 [J]. 实用临床护理学电子杂志 2018(10)
- [3] 孙敏. 门诊服务中心开展“一站式”服务的效果观察 [J]. 泰州职业技术学院学报 2018(4)