

# 优质护理服务模式在特需病房中的应用研究

陈静静 王 鑫\*

上海长征医院

**【摘要】目的** 对优质护理服务模式在特需病房中的应用进行研究和分析。**方法** 选取我2018年1月至2018年6月特需病房收治的120例患者作为本次研究对象,并按照所采取护理方式的不同将其分为研究组(优质护理服务模式)和对照组(常规护理),观察和比较两组患者治疗护理效果。**结果** 研究组患者护理满意度及护理质量评分均高于对照组,组间对比差异显著( $p<0.05$ )。**结论** 做好特需病房内患者的优质护理服务,对于患者护理满意度的提升,保证护理质量均有重要意义,应用价值十分显著。

**【关键词】** 优质护理服务; 特需病房; 应用

**【中图分类号】** R473

**【文献标识码】** A

**【文章编号】** 2095-9753 (2019) 01-093-02

特需病房是临床新型的一种医疗模式,是为特定的患者提供医疗服务。要求护理质量更高,以满足特定患者的需求<sup>[1]</sup>。本文主要就优质护理服务模式在特需病房中的应用进行了研究分析,现进行报道:

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

本次研究选取时间阶段为2017年1月至2018年6月,研究患者数量为120例,被选患者进行分组研究,研究组(60例)中,研究组患者年龄分布在20~76岁之间,平均年龄为(48.9±6.4)岁;男女比例为6:4;对照组患者年龄分布在28~78岁之间,平均年龄为(49.2±7.4)岁;男女比例为7:3。被选患者病情、病程及其他一般资料均无差异, $P>0.05$ ,具有可比性。参与本研究的患者知情,并签署了知情同意书。在询问并征得医院伦理委员会的许可后才进行研究。

### 1.2 护理措施

对照组实施常规护理,研究组实施优质护理,具体为:

#### 1.2.1 充分了解患者得到基本需求

为患者发放调查问卷,通过问卷了解患者的基本情况,身心需求,再结合患者的文化程度、兴趣爱好,为患者制定个性化护理方案,经讨论确定可行性后,修正后投入使用,根据计划书展开对患者的护理服务。护士长为患者分配责任护士,根据护士的性格特点进行分配,保证护理人员能与患者进行良好沟通。

#### 1.2.2 优质护理基本步骤

(1) 科室在收治患者后,由专门的护理人员接待,对患者进行自我介绍,根据患者的性别,年龄及要求要求进行病室分配,为患者介绍病室基本设施,备好各类生活用品。检查患者各项基础生命体征,询问患者家属患者的基本情况,及时解答

患者提出的疑问。(2) 住院期间:为患者分配针对性强的护理团队,保证患者接受到针对性护理服务。每天晨间做好患者的查房,确定患者护理级别,住院第一天,为患者介绍自身所患疾病相关知识,治疗可以取得的预期疗效;住院第二天,了解前一天知识讲解后患者的掌握情况,询问患者内心所担心的问题,及时进行负面情绪的疏导。与患者沟通时,态度温柔,语气和蔼,患者随叫随到。实施各项护理操作时,动作轻柔,操作熟练,注意保护患者隐私<sup>[2]</sup>。

#### 1.2.3 实施监督

每次护理人员在完成一项操作时,在护理记录单上做好记录,并签名,实施责任追究制度,责任到人,保证护理操作高效实施。规范交接制度,做好患者病情的交接,病情变化及护理方案的改变,保证护理操作的连续性。

#### 1.3 统计学方法

针对本次研究中涉及到的数据信息均采用SPSS20.0统计学软件进行分析和处理,针对出现的计数资料运用 $\chi^2$ 进行检验,并采用(%)加以表示,检验结果显示 $p<0.05$ ,那么本次研究存在统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者在护理满意度上的比较,具体见表1。

表1: 两组护理满意度比较(n, %)

| 组别        | 满意 | 部分满意 | 不满意 | 满意度            |
|-----------|----|------|-----|----------------|
| 研究组(n=60) | 54 | 5    | 1   | 98.33% (59/60) |
| 对照组(n=60) | 33 | 10   | 7   | 88.33% (53/60) |
| $\chi^2$  |    |      |     | 8.524          |
| P         |    |      |     | $P<0.05$       |

### 2.2 两组患者在护理质量评分上的比较,具体见表2。

表2: 两组护理质量评分比较(分,  $\bar{x}\pm s$ )

| 组别        | 病房环境       | 护理操作       | 护理服务       | 护理知识技能     |
|-----------|------------|------------|------------|------------|
| 研究组(n=60) | 89.51±5.11 | 93.61±4.89 | 92.12±6.21 | 93.31±1.64 |
| 对照组(n=60) | 70.29±4.62 | 82.27±4.35 | 80.81±6.52 | 80.17±5.23 |
| t         | 8.256      | 8.596      | 8.491      | 9.687      |
| P         | $P<0.05$   | $P<0.05$   | $P<0.05$   | $P<0.05$   |

## 3 讨论

特需病房要求护理服务满足高要求高层次患者的特殊需求,保证患者接受到优质的医疗护理服务。传统的护理方式

已经不能满足现代医学,护理的理念要求,现代医学护理要求在保证治疗顺利展开的同时,还应加强对患者心理方面的护理,保证患者以积极舒适的状态接受治疗;优质护理模式下,护理人员的工作态度好,操作技术娴熟,针对患者的具体病情进行个性化的护理,患者对护理工作的满意度更高。在优

\* 通讯作者: 王鑫

质护理模式下,护理人员熟悉患者的兴趣爱好,文化背景和疾病特征,与护理团队商讨后制定操作性更强,更为科学的护理方案。有效避免了重复,无效的护理操作,患者能接受到更为优质的服务。护理质量内含病室环境,护理操作技术,护理服务及护理服务技能。在优势护理模式下,患者接受到的各项护理服务均有据可循,从全面提升了护理质量<sup>[3]</sup>。

本研究结果显示,接受优质护理的研究组患者的护理满意度显著高于接受常规护理的对照组患者,组间有显著差异, $P<0.05$ ,有统计学意义,证实了做好特需病房内患者的优质护理服务对于提升患者护理满意度的显著效果;研究组护理质量评分均显著高于对照组,组间有显著差异, $P<0.05$ ,有统计学意义,证实了做好特需病房内患者的优质护理服务对于保证患者接受到更高质量护理的显著促进效果。需要说明的是,因为本研究仅为小样本研究,所得结论可能说服力不足,

期待临床未来能开展更具说服力的大样本研究,以保证研究结果具有更高的准确性。

综上所述:做好特需病房内患者的优质护理服务,对于患者护理满意度的提升,保证护理质量均有重要意义,应用价值十分显著

#### 参考文献:

- [1] 欧贤燕.优质护理服务在特需病房中的应用[J].内蒙古中医药,2015,(9):88-89.
- [2] 夏秋香,李利.在特需病房开展"优质护理服务示范病房"的实践与体会[J].当代护士(专科版),2012,(4):166-167.
- [3] 夏秋香,李利.特需病房导医中开展优质护理服务的实践与体会[J].当代护士(中旬刊),2015,(9):170-170,171.

(上接第90页)

#### 2.3 患者护理满意度

两组患者经护理干预后,观察组患者对护理的满意程度(92.0%)显著高于对照组患者(84.0%),组间差异具有统计学意义( $P<0.05$ ),具体数据见表1。

表1:两组患者护理满意度比较(n,%)

| 组别  | 例数 | 非常满意 | 满意 | 不满意 | 满意度  |
|-----|----|------|----|-----|------|
| 观察组 | 25 | 9    | 14 | 2   | 92.0 |
| 对照组 | 25 | 6    | 15 | 4   | 84.0 |
| P   |    |      |    |     | 0.05 |

#### 3 讨论

介入手术是目前治疗脑血管疾病的有效手术方式,但其操作过程中对技术的要求高,手术风险大,要求有效的护理

措施提高治疗效果<sup>[2]</sup>。介入护理通过在患者的围手术期进行针对性的护理干预,可以有效减少并发症的发生。

本研究中观察组患者手术成功率显著高于对照组,并发症发生率显著低于对照组,患者对护理的满意度高于对照组,差异具有统计学意义( $P<0.05$ ),说明对脑血管疾病介入治疗的患者实施介入护理,对治疗效果有显著提升,改善患者满意度,值得临床推广应用。

#### 参考文献:

- [1] 杨莉.精细化护理对脑血管介入手术患者术后并发症及满意度的影响[J].国际护理学杂志,2014,33(3):572-574.
- [2] 赵欣.介入护理在脑血管介入治疗患者中的临床应用观察[J].中西医结合心血管病电子杂志,2016,4(18):105+108.

(上接第91页)

综合护理干预可作为首选方案在临床上广泛推行。

表2:护理前后两组患者心理状态变化情况的比较( $\bar{x}\pm s$ )

| 组别       | 例数 | 焦虑评分       | 抑郁评分       |
|----------|----|------------|------------|
| 观察组(护理前) | 30 | 38.54±8.54 | 39.21±8.56 |
| 观察组(护理后) | 30 | 31.14±7.56 | 32.61±7.56 |
| t        |    | 7.214      | 7.568      |
| P        |    | $P<0.05$   | $P<0.05$   |
| 对照组(护理前) | 30 | 38.56±8.41 | 38.95±8.78 |
| 对照组(护理后) | 30 | 35.62±8.03 | 35.26±7.45 |
| t        |    | 6.231      | 6.254      |
| P        |    | $P<0.05$   | $P<0.05$   |

(上接第92页)

其满意率为84.62%,相比而言,口腔护理与饮食护理结合更能提高患者的满意程度。

综上所述,对口腔溃疡患者实施口腔护理与饮食护理相结合的方式护理取得了良好地效果,不仅能够提高患者的溃疡的愈合时间,还能够提高护理满意度,应该在临床的

#### 参考文献:

- [1] 朱桂玲,高婧,胡婧等.综合护理措施对大肠癌患者术后免疫功能和心理状态的影响[J].癌症进展,2018,16(11):1435-1437.
- [2] 陈玉燕,吴东海.综合护理干预对大肠癌术后疗效和胃肠功能恢复的影响[J].黑龙江医学,2017,41(6):569-570.
- [3] 夏胡娜,施陈燕,张静芬等.综合护理对大肠癌患者术后临床疗效及胃肠功能恢复情况的影响[J].广东医学,2018,39(z1):326-328.
- [4] 蔡琼.综合护理干预在老年大肠癌患者术后恢复过程中的作用[J].中国医药指南,2013,(33):16-17,18.
- [5] 杨红艳,孟玮,崔霞等.大肠癌患者围手术期的护理干预要点分析[J].中国保健营养,2016,26(25):295-295.

实践中大力推广。

#### 参考文献:

- [1] 陈代霞.口腔护理联合饮食护理对口腔溃疡疗效的分析[J].饮食保健,2017,4(1):212-213.
- [2] 杨艳红.探讨口腔护理结合饮食干预对口腔溃疡患者的影响[J].世界最新医学信息文摘,2015,15(69):24-25.