

探讨精细化护理管理在提高疗养院护理服务质量的作用

张喜乐 李 瑾^{通讯作者}

临潼康复疗养中心 陕西西安 710000

【摘要】目的 讨论精细化护理管理在提高疗养院护理服务质量的作用。**方法** 选取疗养院中的患者 100 例, 根据随机数字法分为两组, 在实验组中使用精细化护理管理, 在对照组中使用常规护理管理。**结果** 在实验组中发生意外事件, 患者并发症以及患者投诉的情况小于对照组, 差别较大 ($P<0.05$)。对照组的专业素质, 科学研究能力, 工作沟通能力, 心理素质小于实验组, 差别较大 ($P<0.05$)。实验组的护理满意率高于对照组, 差别较大 ($P<0.05$)。**结论** 在疗养院的患者中使用精细化护理管理, 有利于减少意外事件, 患者并发症以及患者投诉的发生, 提高护理人员的专业素质, 科学研究能力, 工作沟通能力, 心理素质, 让患者满意, 具有重要的临床价值。

【关键词】 精细化护理管理; 疗养院; 服务质量**【中图分类号】** R47**【文献标识码】** A**【文章编号】** 2095-9753 (2020) 09-159-02

疗养院是一种运用疗养因子为基础, 在规定的制度下进行的疾病疗养, 增强体质以及健康养的场所^[1]。主要针对慢性疾病或者代偿性疾病的患者^[2]。在疗养院的患者中使用精细化护理管理, 有利于减少并发症发生率, 患者投诉率, 意外事件发生率, 提高患者满意率^[3]。本文中选取疗养院中的患者 100 例, 根据随机数字法分为两组, 在实验组中使用精细化护理管理, 在对照组中使用常规护理管理, 具体报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取疗养院中的患者 100 例, 根据随机数字法分为两组, 在实验组中使用精细化护理管理, 在对照组中使用常规护理管理。其中, 实验组患者有女性 24 例, 男性 26 例, 平均年龄为 65.9 岁。对照组患者有女性 25 例, 男性 25 例, 年龄的平均数为 66.1 岁。

1.2 方法

在对照组中使用常规管理模式, 主要为患者提供舒适的病房环境, 定时进行查房, 检测患者的血压, 血糖等, 12 点准时提醒患者用餐。在实验组中使用精细化护理管理。(1) 定期对护理人员进行培训, 提高护理人员专业操作能力, 专业基础知识, 提高疗养护理方面的知识, 提高护理人员的沟通能力, 在与患者交流过程中更加亲切, 自然, 尽可能满足患者的需要, 提高护理效率。提高护理人员的心理素质, 抗压能力, 避免与患者发生冲突, 造成意外事件, 患者投诉的情况。(2) 护理人员需要积极对患者进行护理, 了解患者的情绪变化, 及时进行心理疏导, 减少患者的不良情绪, 促进患者以乐观的态度进行护理。

1.3 统计学方法

使用 SPSS22.0 软件分析统计, 其中计量资料, 实行 T 检验; 计数资料, 实行卡方进行检测。 $P<0.05$, 那么差别较大。

2 结果

2.1 实验组和对照组的意外事件, 患者并发症以及患者投诉的情况

实验组的意外事件发生率小于对照组, 差别较大 ($P<0.05$)。对照组的患者并发症发生率高于实验组, 差别较大 ($P<0.05$)。实验组的患者投诉率小于对照组, 差别较大 ($P<0.05$)。

表 1: 实验组和对照组的意外事件, 患者并发症以及患者投诉的情况

组别	例数	意外事件	患者并发症	患者投诉
实验组	50	0 (0.00%)	1 (2.00%)	0 (0.00%)
对照组	50	2 (4.00%)	3 (6.00%)	2 (4.00%)
χ^2 值		7.268	8.221	7.268
P 值		<0.05	<0.05	<0.05

2.2 实验组和对照组的护理素质的情况

实验组的专业素质, 科学研究能力高于对照组, 差别较大 ($P<0.05$)。对照组的工作沟通能力, 心理素质小于实验组, 差别较大 ($P<0.05$)。

表 2: 实验组和对照组的护理素质的情况

组别	例数	专业素质	工作沟通能力	心理素质	科学研究能力
实验组	50	23.3±2.5	23.6±2.2	25.1±1.9	23.8±2.3
对照组	50	19.6±2.2	19.7±2.3	19.8±2.3	19.7±2.5
T 值		7.556	7.298	7.561	7.822
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.3 实验组和对照组的护理满意率的情况

实验组中非常满意有 33 例, 一般满意有 15 例, 不满意有 2 例; 对照组中非常满意有 23 例, 一般满意有 18 例, 不满意有 9 例; 差别较大 ($P<0.05$)。

表 3: 实验组和对照组的护理满意率的情况

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	总满意率
实验组	50	33 (66.00%)	15 (30.00%)	2 (4.00%)	96.00%
对照组	50	23 (46.00%)	18 (36.00%)	9 (18.00%)	82.00%
χ^2 值		7.526	4.229	7.589	8.056
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

疗养院是一种常见的医疗机构, 主要提供增强体质, 疾病疗养, 康复疗养的作用。在疗养院中使用精细化护理管理, 有利于减少并发症发生率^[4]。通过对护理人员进行培训, 提高专业操作能力, 专业基础知识, 沟通能力, 心理素质, 抗压能力, 避免与患者发生冲突, 造成意外事件, 患者投诉的情况。

本文中选取疗养院中的患者 100 例, 使用精细化护理管理的患者中出现意外事件, 患者投诉率以及患者并发症发生

(下转第 161 页)

实验组护理满意度为 96.67%，对照组护理满意度为 78.33%，两组相差 18.34%，且两组比较 $P < 0.05$ ，详情见表 3：

表 1：两组产妇护理前后 HAMA、HAMD 的评分情况

组别	N= 例数	HAMA/ 分		HAMD/ 分	
		护理前	护理后	护理前	护理后
对照组	60	24.42±4.53	17.26±3.23	26.42±2.63	18.42±6.57
实验组	60	24.55±4.21	8.93±4.15	26.55±2.22	5.31±2.23
T 值		0.163	12.270	0.293	14.636
P 值		0.871	0.000	0.770	0.000

表 2：两组产妇产后出血率和产后出血量情况：

组别	N= 例数	产后出血率 /%	产后出血量 /ml
对照组	60	21.67 (13)	952.41±75.44
实验组	60	8.33 (5)	626.41±42.31
T 值 / 卡方值		4.183	29.195
P 值		0.041	0.000

表 3：两组护理满意度情况比较

组别	N= 例数	非常满意	满意	不满意	满意度 /%
对照组	60	22	25	13	78.33
实验组	60	26	32	2	96.67
卡方值	-	-	-	-	9.219
P 值	-	-	-	-	0.002

3 讨论

在分娩过程中，任何因素都会引起产妇身体不适，发生出血，如产妇的心理状态、产道、胎儿等因素^[3]。而妊娠与分娩时女性自然的生理过程，而这个过程中很多危险因素是无法避免的，尤其是初产妇首次经历分娩时所产生的焦虑、

抑郁情绪。

心理护理专门针对患者负面心理及不良情绪而改进的一种新型护理模式，通过制定护理计划，分析产妇及胎儿情况，评估是否能进行自然分娩或是需要进行剖宫产，避免因胎儿过大而造成产后出血；通过分娩前准备工作，让产妇对分娩过程有基础了解，以防慌乱；通过产程心理护理，时刻注意患者情况，指导正确分娩方式，以防产妇用力过猛；通过产后护理，指导患者有规律宫缩，避免产后子宫乏力。

综上所述，对初产妇进行心理护理能有效缓解产妇的焦虑、抑郁情绪，减少产妇产后出血情况以及能够提高护理满意度。

参考文献：

- [1] 张淑芬. 心理护理干预对初产妇泌乳及产后出血的影响[J]. 数理医药学杂志, 2019, 32(02):286-287.
- [2] 陈喜英. 心理护理干预对初产妇心理状况和产后出血的影响[J]. 河南医学研究, 2018, 27(02):356-357.
- [3] 高雨萍. 心理护理干预对初产妇心理状态、分娩方式及产后出血的影响[J]. 中外医学研究, 2017, 15(35):101-102.

(上接第 158 页)

护理后，观察组患者住院时间 (7.4 ± 2.9) d、肛门排气时间 (37.8 ± 4.4) h 以及肠功能恢复时间 (10.65 ± 2.79) h 均显著优于对照组患者各研究指标；观察组患者发生粘连性肠梗阻 2 例，发生率 5%，对照组患者发生粘连性肠梗阻 7 例，发生率 17.5%，观察组患者粘连性肠发生率显著低于对照组患者粘连性肠发生率，数据差异具有统计学意义， $P < 0.05$ 。

综上所述，护理干预在预防胃肠道术后粘连性肠梗阻中的应用效果显著，不仅促进肠功能恢复，降低粘连性肠梗阻发生率，同时也缩短了患者住院时间，在一定程度上减轻了患者经济负担，从而进一步提高患者生活质量。具有重要得临床应用价值，值得推广。

参考文献：

- [1] 郭春虹, 袁娅茹, 顾荣. 护理干预在预防胃肠道术后粘连性肠梗阻中的疗效评价[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(17):74.
- [2] 孙佳慧. 探讨护理干预在胃肠道术后粘连性肠梗阻中的应用[J]. 智慧健康, 2019, 5(36):78-79.
- [3] 闻美茹. 针对性护理干预在预防胃肠道术后粘连性肠梗阻中的应用效果[J]. 中国当代医药, 2019, 26(30):231-233.
- [4] 张燕. 综合护理干预对预防胃肠道术后粘连性肠梗阻中的效果研究[J]. 中国保健营养, 2019, 029(027):14-15.
- [5] 陈霞. 护理干预在预防胃肠道术后粘连性肠梗阻中的价值分析[J]. 智慧健康, 2019, 5(05):137-138.
- [6] 王芳芳. 护理干预对预防胃肠道术后粘连性肠梗阻的效果分析[J]. 特别健康, 2018(16):18-19.

(上接第 159 页)

率明显小于使用常规护理的患者，并且护理人员的专业素质，科学研究能力，工作沟通能力，心理素质较高，患者更加满意。张建平等^[5]研究精细化护理管理在提高疗养院护理服务质量的作用探究结果与本文相似。

综上，在疗养院的患者中使用精细化护理管理，有利于减少意外事件，患者并发症以及患者投诉的发生，提高护理人员的专业素质，科学研究能力，工作沟通能力，心理素质，让患者满意，值得临床使用和推广。

参考文献：

- [1] 王艳红, 虞意华. 精细化护理在慢性阻塞性肺疾病急

性加重期合并 2 型呼吸衰竭患者中的应用[J]. 中华全科医学, 2019, 17(02):321-324.

[2] 张莹, 樊闯, 刘君, 费英俊, 贾春雨. 精细护理对银质针治疗军事训练所致腰椎间盘突出症的影响[J]. 中国疗养医学, 2017, 26(03):233-235.

[3] 王晓琳. 军队疗养院开展“精美护理服务品牌”的应用与体会[J]. 世界最新医学信息文摘, 2016, 16(94):376-377.

[4] 袁思维, 李波. 精细化管理在疗养护理服务中的思考和应用[J]. 中国疗养医学, 2013, 22(10):955-956.

[5] 张建平. 精细化护理管理在提高疗养院护理服务质量的作用探究[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(40):275-276.