

探讨手术室优质护理服务的效果

Discussion on the Effect of the Operating Room Nursing Service

李晓霞 范荣娥 杨冰

(驻马店市中医院, 河南 驻马店, 463000)

中图分类号: R473.6 文献标识码: A 文章编号: 1674-7860 (2015) 24-0134-02

【摘要】目的:探讨手术室开展优质护理服务的效果。方法:选取本院2012年3月—2012年9月间进行手术治疗的100例患者,随机分为观察组50例和对照组50例,分别在手术室进行优质护理服务和一般护理,比较两组患者的满意度。结果:两组比较显示,观察组患者在实施优质护理服务后的满意度明显高于对照组的一般护理,两组数据的差异具有统计学意义($P < 0.05$)。结论:手术室中对患者实施优质护理能够有效提高护理质量,患者对手术室优质护理服务有较高的满意度。

【关键词】手术室; 优质护理服务; 效果

【Abstract】Objective: To investigate the effect of the operating room to carry out the quality of nursing service. Methods: 100 Cases were selected from the patients admitted for surgical treatment of in our hospital from March 2012 to September 2012 and divided into 50 cases each under observation group and control group randomly. High quality nursing care was provided in operating room for observation groups patients whereas general nursing care was provided in control group, finally patients' satisfaction was compared between the two groups. Results: Comparison of nursing service satisfaction between the two groups showed that satisfaction among the parents is significantly higher in the observation group than control group and the data showed statistically significant differences between the two groups ($P < 0.05$). Conclusion: The operating room for patients with high quality nursing care can effectively improve the quality of nursing, patients provided with high quality nursing service will have higher satisfaction to the operating room.

【Keywords】 The Operating Room; High-Quality Nursing Service; Effect

doi:10.3969/j.issn.1674-7860.2015.24.064

优质护理服务是指以病人为中心,强化基础护理水平,全面落实护理责任制度,不断深化护理专业内涵,提升整体护理服务水平的人性化护理方法^[1]。手术室护理作为医疗护理的重要部分,通过在手术过程中对患者进行护理,以调整患者的生理和心理状态来帮助手术医师完成手术。将优质护理服务用于手术室护理当中,目的是改善患者的手术感受,提高患者对手术及护理的满意程度。经过比较分析,手术室优质护理服务取得了很好的效果,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2012年3月—2012年9月在本院进行手术治疗的100例患者,将其随机分为观察组50例和对照组50例,其中男性62例,女性38例,年龄13~72岁,患者平均年龄为49岁,100位患者在病因、病程等方面差异无统计学意义,具有可比性($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组采用一般护理的方法,观察组采用手术室优质护理服务,观察组服务的具体方法有以下几点。

1.2.1 以患者为手术中心

与一般的临床护理不同,手术室护理人员需要掌握的不仅是医学及护理知识,还包括独立解决问题的能力。在手术室内,

护理人员必须以患者为中心,在术前需要了解患者的身体状态和心理状态,并帮助患者调节自身的状态,缓解患者的不良情绪。在手术过程中,护理人员要为患者创造良好的手术环境,调节好手术室的温度,保持室内安静,以免扰乱患者的心态。术后,医护人员要及时清理患者皮肤上的血迹,保持患者的整洁,在出手术室后还要告知家属术后注意事项。待患者有所恢复后,护理人员要询问患者的身体感受,并调查患者对手术室优质护理服务的满意度。

1.2.2 发扬优质护理服务理念

在手术室优质护理服务当中,护理人员要发扬优质护理服务的理念,在加强护理技术水平的同时,还要展现护理人员的职业道德素质,真正为患者提供贴心的优质护理服务,以实现患者最大的满意程度为护理目标。根据患者的手术安排及其他具体的情况,医护人员要先开展研讨会议,计划好优质护理服务的实际操作。另外,医院在开展手术室优质护理服务前还必须制定手术室优质护理服务的规章制度,让护理人员在护理过程中遵循优质护理服务的原则。

1.2.3 提高优质护理服务质量

手术室优质护理服务的质量可能会受到人力资源或护理人员自身状态的影响,因此,在进行手术之前要排除优质护理服务质量的影响因素,提高优质护理服务的质量。根据手术时间及相关护理人员的工作时间,手术室优质护理服务应当合理

安排护理人员,确保参与手术的护理人员充足,同时拥有较好的身体状态。在对医护人员的管理当中,需要时刻关注其心理状态,根据实际情况进行心理指导,让护理人员以稳定的工作情绪投入到手术室优质护理服务中。此外,手术室还要加强卫生管理,防止病人的创口在手术过程中受到感染。对于手术中的护理质量,院方要进行监督,保证手术室优质护理服务的质量。

1.2.4 创新优质护理服务内容

优质护理服务的最大优点就是以患者的需求为服务中心,为患者带来最佳的护理体验。不同患者的手术对护理有不同需求,优质护理服务要创新服务内容,让护理工作更适合患者手术的实际状况。首先,护理工作的模式要进行调整。以护理责任制度来确定护理人员的责任,可以对手术室优质护理服务遇到的相关问题进行讨论,从而改进服务质量。其次,手术室护理的最高责任人要指导相关护理人员的工作重点,进行有重点的护理服务。最后,护理人员要与手术患者建立良好的医患关系,通过融洽的沟通来了解患者需要什么,以此提高手术室优质护理服务的价值。

1.3 统计学分析

患者数据采用 SPSS13.0 统计软件包进行统计学处理,两组患者护理满意程度之间的差异以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示, $P < 0.05$ 认为差异有统计学意义。

2 结 果

经过对比,观察组患者满意度为 92.0%,明显高于对照组的 70.0%,两组数据相比,具有显著的差异 ($P < 0.05$),详情如表 1 所示。

表 1 两组护理服务后的患者满意度对比 (n, %)

组别	n	非常满意	比较满意	不满意	满意度
观察组	50	25	21	4	92.0*
对照组	50	13	22	15	70.0

注:与对照组比较,* $P < 0.05$,差异具有统计学意义

相似文献:

AIDET 沟通模式在优质护理服务中的应用

目的:探讨优质护理服务中应用 AIDET 沟通模式的效果。方法:选择某三甲医院开展优质护理服务病房的患者 200 例进行问卷调查,调查运用 AIDET 沟通模式前后患者对护理服务质量的满意度。结果:有效的应用 AIDET 沟通模式,与患者沟通良好,可提高患者治疗和护理的依从性,从而提高患者对护理服务满意度。结论:护士在优质护理服务中应用 AIDET 沟通模式能获得良好的沟通效果,护患关系和谐,有助于优化护理服务质量。

作者:张燕茹 赵锦英

刊名:中医临床研究 2015 年 07 期 134-136 页

英文期刊名: Clinical Journal of Chinese Medicine

关键词:护患;沟通;优质护理;满意度

3 讨 论

近年来,医院之间的竞争越来越激烈,医患关系也在逐渐恶化。为了促进医疗行业的发展,医院必须致力于提高医疗服务水平。优质护理服务作为最具人性化的护理模式,已经在国内得到广泛应用。在手术室中为患者提供优质护理服务,可以展现医院的专业化水准,提高手术患者的满意度,减少手术带来的医患纠纷^[2]。

在手术室开展优质护理服务,需要充分利用医院的医疗资源。手术室护理人员需要进行优质护理服务的培训,提高护理人员的基本素质,形成优质护理服务的理念,并强化护理服务的技术。针对手术室优质护理服务,还必须制定合理的规章制度,规范护理行为。除此之外,护理人员要做好术前准备,在手术中要保证良好的手术环境,通过语言和表情鼓励患者,增加患者对医护人员的信任^[3]。术后还要跟进患者的恢复状态,为患者提供贴心的服务。

在本院开展手术室优质护理服务后,医患关系变得更为和谐,患者对医院的满意度得到了提高,对本院医疗水平的评价也相应提升。手术室优质护理服务效果很好,值得推广。

参考文献:

- [1]徐林立,徐会娟.探讨手术室实施优质护理服务的效果[J].中国医药指南,2013,11(08):321-323.
- [2]邱红,张金凤,刘兰莲,等.手术室优质护理服务实践及效果观察[J].护士进修杂志,2013,27(15):1367-1369.
- [3]王昕华.手术室开展优质护理服务的效果分析[J].中国医药指南,2013,11(33):504.

作者简介:

李晓霞(1975-)女,主管护师,手术室护士长,研究方向:临床护理。

编辑:赵聪 编号:EB-14091702 (修回:2014-12-16)

中图分类号:R248

DOI号:10.3969/j.issn.1674-7860.2015.7.077

开展优质护理服务提高患者满意度的成效

为贯彻落实全国护理工作会议精神,加强医院临床护理工作,为人民群众提供安全、优质、满意的护理服务,坚持以病人为中心的服务理念,切实改善护理服务,提高护理质量^[1],我科从 2012 年 8 月开始实施优质护理服务。通过近一年的努力,结合我科实际情况,实行弹性排班制,护理包干责任制,简化护理文书书写等工作,切实做到把护士还给病人。我心血管内科护理工作呈现全新面貌,护理服务得到质的提高。患者满意度调查较以往上升了一个新的台阶。

作者:贾西姣

刊名:中医临床研究 2014 年 28 期 140-141