

Application of High Quality Nursing Services in Nursing Services of Hospitalization Clinical Reception

Yu Zhang, Ruizhe Shi

The First Affiliated Hospital of Zhengzhou University, Zhengzhou Henan
Email: 503663563@qq.com

Received: July 17th, 2019; accepted: August 1st, 2019; published: August 8th, 2019

Abstract

Objective: To explore the application effect of high quality nursing services in nursing services of hospitalization clinical reception. **Methods:** A total of 200 patients who received high quality nursing services from January 2017 to January 2018 were included in the observation group while 200 patients who did not receive high quality nursing services from January 2016 to December 2016 were included in the control group. The satisfaction with nursing, the incidence of adverse nursing events and nursing quality scores were compared between the two groups. **Results:** The satisfaction of the observation group with nursing was significantly higher than that of the control group [99.00% (198/200) vs. 89.50% (179/200)] ($P < 0.05$). The incidence of adverse nursing events in the observation group was significantly lower than that in the control group [1.50% (3/200) vs. 5.50% (11/200)] ($P < 0.05$). The scores of medical environment, counseling services, waiting for treatment, service attitude, images of nurses and service initiative in nursing quality of the observation group were significantly higher than those of the control group ($P < 0.05$). **Conclusion:** The application of high quality nursing services in nursing services of hospitalization clinical reception can significantly improve patient's satisfaction with nursing and overall nursing quality, and reduce the incidence of adverse nursing events.

Keywords

High Quality Nursing Services, Hospitalization Clinical Reception, Nursing Services, Application Effect

优质护理服务在住院接诊处护理工作中的应用与探讨

张 瑜, 史睿喆

郑州大学第一附属医院, 河南 郑州
Email: 503663563@qq.com

收稿日期: 2019年7月17日; 录用日期: 2019年8月1日; 发布日期: 2019年8月8日

摘要

目的: 探究优质护理服务在住院接诊处护理工作中的应用效果。**方法:** 选择2017年1月~2018年1月采用优质护理服务接诊的患者200例, 纳入观察组。选择2016年1月~2016年12月未采用优质护理服务接诊的患者200例, 纳入对照组。比较两组患者护理满意度、护理不良事件发生率及护理质量评分。**结果:** 观察组护理满意度99.00% (198/200)显著高于对照组89.50% (179/200), 差异有统计学意义($P < 0.05$); 观察组护理不良事件发生率1.50% (3/200)显著低于对照组5.50% (11/200), 差异有统计学意义($P < 0.05$); 观察组就诊环境、咨询服务、就诊等待、服务态度、护士形象、服务主动性各方面护理质量评分均显著高于对照组, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。**结论:** 在住院接诊处护理工作中应用优质护理服务可显著提高患者护理满意度及整体护理质量, 降低护理不良事件发生率。

关键词

优质护理服务, 住院接诊, 护理工作, 应用效果

Copyright © 2019 by authors and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着社会的进步及生活水平的提高, 人们对护理服务的需求逐渐趋向多样化及多层次化发展[1]。如何在确保护理服务质量的同时, 不断提高患者满意度已成为医院护理管理的重点关注内容[2]。2010年卫生部在全国内推广“优质护理服务示范工程”, 要求护理人员在为患者提供人性化护理服务的同时, 应给予患者充分的尊重、理解和关爱, 树立有礼仪、讲仪表、言谈执行规范的护理人员形象, 以提升患者、家属及社会对医院的认识[3] [4]。我院积极响应卫生部号召, 住院接诊处全体护士争相请缨、争取创优, 最终成为优质护理示范病区, 自2017年1月实施。本研究旨在了解优质护理服务在住院接诊处护理工作中的应用效果, 以更好地开展优质护理服务, 保障住院患者安全, 现报道如下。

2. 资料与方法

2.1. 一般资料

选择2017年1月~2018年1月采用优质护理服务接诊的患者200例, 纳入观察组, 其中男性114例, 女性86例; 年龄16~71岁, 平均(45.56 ± 14.24)岁; 受教育程度: 小学及以下27例, 中学112例, 大专41例, 本科及以上20例。选择2016年1月~2016年12月未采用优质护理服务接诊的患者200例, 纳入对照组, 其中男性121例, 女性79例; 年龄18~74岁, 平均(46.84 ± 15.10)岁; 受教育程度: 小学及以下21例, 中学120例, 大专35例, 本科及以上24例。本研究均经过医院伦理委员会审核, 患者对本研究知情同意, 且两组性别、年龄、受教育程度比较均无显著差异($P > 0.05$)。

2.2. 方法

对照组采用常规方法接诊, 包括发放、回收病号服, 测量体温、脉搏、呼吸、血压等。观察组在此基础上采用优质护理服务接诊, 包括以下措施: ① 改善住院接诊环境: 住院接诊室环境宽敞明亮, 通风良好, 整体环境色调搭配柔和合理, 在墙上粘贴就诊流程、注意事项、安全管理等温馨提示, 内设座椅、报刊架、电视、轮椅等服务设施, 并适时酌情播放一些轻松娱乐的电视节目或健康宣传视频, 帮助患者消除陌生感和恐惧感。② 护士形象: 开展礼仪培训及职业培训, 要求护士上班时着装整洁, 淡妆上岗, 举止优雅, 面对患者时面带微笑, “您”字当头, 热情接待每一位来访者, 缩短护患间距离, 让患者感受到“白衣天使”的外在美, 更好地沟通感情, 融洽气氛, 避免纠纷。③ 增强人文修养: 护士人文修养的形成非一日可成, 需经过长期文化积淀、理念熏陶及经验积累。医院需长期深入开展人文修养培训工作, 团队共同营造积极学习的良好氛围, 培养护士的“五心”(同情心、爱心、耐心、热心、责任心), 树立高尚的职业情操。④ 满足患者需求, 为特殊患者提供绿色通道: 接诊室护士了解患者病情及心理状态后, 最大限度满足患者生理及心理需求, 聆听患者主诉, 适当疏导患者疾病心理, 消除患者顾虑, 关心体贴患者, 及时帮助患者解决问题, 获得患者信任。针对特殊患者设置特殊患者接诊台, 提前安排急、危重、老、弱、幼患者就诊, 急诊、行动不便及病情危重患者由护士用轮椅将其送入病房, 并告知病房护士患者情况, 做好交接, 为患者争取宝贵时间。

2.3. 观察指标

① 使用自拟问卷评价患者护理满意度, 总分 100 分, 满意: 80~100 分, 基本满意 60~79 分, 不满意: 60 分以下。满意度 = (满意例数 + 基本满意例数) / 总例数 × 100%。② 记录患者护理期间护理差错数、护理投诉数等护理不良事件发生率。③ 使用自拟问卷从就诊环境、咨询服务、就诊等待、服务态度、护士形象、服务主动性 6 个方面评价护理质量, 以 1~3 分分别对应不满意、一般及满意。

2.4. 统计学分析

应用 SPSS 20.0 软件处理数据, 计数资料以%表示, 采用 χ^2 检验; 护理质量评分以 $x \pm s$ 表示, 采用 t 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

3. 结果

3.1. 护理满意度比较

观察组护理满意度 99.00% 显著高于对照组 89.50%, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。见表 1。

Table 1. Comparison of nursing satisfaction between the two groups [n (%)]

表 1. 两组护理满意度比较[n(%)]

组别	例数	满意	基本满意	不满意	满意度
观察组	200	168 (84.00)	30 (15.00)	2 (1.00)	198 (99.00)
对照组	200	127 (63.50)	52 (26.00)	21 (10.50)	179 (89.50)
χ^2					16.653
P					<0.001

3.2. 护理不良事件比较

观察组护理不良事件发生率 1.50% 显著低于对照组 5.50%, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。见表 2。

Table 2. Comparison of adverse events in the two groups [n (%)]**表 2.** 两组护理不良事件比较[n (%)]

组别	例数	护理差错数	护理投诉数	护理不良事件
观察组	200	2 (1.00)	1 (0.50)	3 (1.50)
对照组	200	7 (3.50)	4 (2.00)	11 (5.50)
χ^2				4.737
<i>P</i>				0.030

3.3. 护理质量评分比较

观察组护理质量评分均显著高于对照组, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表 3。

Table 3. Comparison of two groups of nursing quality scores ($\bar{x} \pm s$, points)**表 3.** 两组护理质量评分比较($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	就诊环境	咨询服务	就诊等待	服务态度	护士形象	服务主动性
观察组	200	2.48 ± 0.74	2.30 ± 0.55	2.60 ± 0.85	2.81 ± 0.87	2.57 ± 0.73	2.80 ± 0.82
对照组	200	2.10 ± 0.63	1.98 ± 0.48	1.95 ± 0.83	2.28 ± 0.75	2.08 ± 0.62	2.17 ± 0.85
<i>t</i>		5.530	6.199	7.738	6.525	7.235	7.544
<i>P</i>		<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

4. 讨论

现阶段医学科技发展的大环境下, 医院作为以患者为主要服务对象的机构, 从前计划经济下对患者进行单一疾病治疗而忽视精神安抚、临床护理的模式逐渐被淘汰[5]。现代社会人们对健康服务的要求主要表现在对人文关怀的需求, 即“以患者为中心”[6]。优质护理服务有机结合系统化与个性化服务, 是护理人员在长期工作管理中总结的优秀产物, 强化基础护理, 全面落实护理责任制, 深化护理内涵, 从整体上提升护理服务质量[7][8]。为全面加强医院临床护理工作, 我院积极响应卫生部在全国范围内开展的“优质护理服务示范工程”活动, 认真贯彻落实全国护理工作会议精神。住院接诊处是医院的窗口, 日常接触的患者较多, 护理工作质量可直接影响医院形象。故本研究选择住院接诊处作为优质护理示范病区。

患者作为一个情感脆弱的特殊群体往往需要更多的关怀, 护理满意度是评价护理工作质量的重要标准, 故护理工作的第一要求便是提高患者满意度[9][10]。对患者而言, 医院是一个陌生的环境, 患者可能产生紧张、恐惧、担忧等不良情绪甚至出现心理应激表现[11][12]。本研究住院接诊处护士及时有效运用优质护理服务, 通过改善住院接诊环境、提升护士职业形象、增强护士人文修养、满足患者需求, 为特殊患者提供绿色通道等方式, 不仅可让患者对护士及医院产生信任感与亲切感, 还可在很大程度上帮助患者建立接受治疗的信心, 起到一定心理疏导的治疗作用, 改变传统护理工作中患者被动接受护理工作的模式, 使患者在和谐温馨的环境中就医, 融洽护患关系, 减少护患纠纷。本研究结果发现自 2017 年 1 月实施优质护理服务以来, 观察组护理满意度显著高于对照组, 护理不良事件发生率显著低于对照组, 就诊环境、咨询服务、就诊等待、服务态度、护士形象、服务主动性各方面护理质量评分均显著高于对照组。究其原因, 优质护理服务不同于常规护理模式, 它强调为患者提供更加全面、优质的护理服务, 不是简单的为患者提供服务, 要求护理人员不仅应就扎实的基础理论知识, 还应学习伦理学、社会学

等其他相关知识, 注意护理操作、沟通及心理护理, 更好的完成对患者的护理工作, 更加强调“优”。

5. 结论

综上所述, 以患者为中心是优质护理服务的核心, 也是现代医疗模式下护理管理发展的必然趋势。优质护理服务在住院接诊处护理工作中的应用可有效提高患者护理满意度及护理服务质量, 同时还能减少护理不良事件的发生, 对提升医院整体形象, 增加医院社会认同感, 扩宽医疗市场有着重要的作用。

参考文献

- [1] 白秋萍, 张慧萍, 毛华东, 等. 优化护理工作流程推进优质护理服务[J]. 西南国防医药, 2014, 24(2): 202-203.
- [2] 张红梅, 李艳梅, 孙红. 深化优质护理服务工作的实践[J]. 中国护理管理, 2015, 15(9): 1117-1119.
- [3] 黄行芝, 刘义兰. 优质护理服务工作中传承中国传统人文关怀的思考[J]. 护理学杂志, 2015, 30(3): 47-49.
- [4] 王桂玲, 胡素琴, 刘美华, 等. 医院门诊开展优质护理服务的实践与成效[J]. 医学研究生学报, 2014, 27(3): 289-291.
- [5] 郭玉芝, 林锦娜, 李嘉仪. 以人为本优质护理服务模式在提高临床护理服务质量中的应用[J]. 护理学报, 2014, 21(17): 19-22.
- [6] 杜惠兰, 肖迎光, 於军兰. “优质护理服务示范工程”在护理管理中的应用[J]. 中华现代护理杂志, 2014, 49(28): 3610-3614.
- [7] 关莉. 优质护理服务在医院管理中综合应用[J]. 辽宁中医药大学学报, 2014, 16(5): 224-225.
- [8] 张玉华. 优质护理服务理念在门诊护理工作中的应用[J]. 中国医疗设备, 2017, 32(s1): 129-129.
- [9] 刘晓梅, 刘红梅, 黄亚川, 等. “住院患者对护理工作满意度调查表”在优质护理服务中的应用[J]. 中华现代护理杂志, 2016, 22(21): 3080-3082.
- [10] 蔡秀乔. 住院患者满意度调查在提升优质护理服务中的应用[J]. 重庆医学, 2014, 43(31): 4269-4270.
- [11] 鲁才红, 刘义兰, 熊莉娟, 等. “优质护理服务示范工程”活动在三甲医院的实践与成效[J]. 护理学杂志, 2014, 29(19): 44-46.
- [12] 郭欣, 陈赞, 施雁, 等. 上海市 37 所医院实施优质护理服务后患者满意度的调查[J]. 解放军护理杂志, 2014, 31(22): 21-24.

Hans 汉斯

知网检索的两种方式:

1. 打开知网首页: <http://cnki.net/>, 点击页面中“外文资源总库 CNKI SCHOLAR”, 跳转至: <http://scholar.cnki.net/new>, 搜索框内直接输入文章标题, 即可查询;
或点击“高级检索”, 下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2168-5657, 即可查询。
2. 通过知网首页 <http://cnki.net/>顶部“旧版入口”进入知网旧版: <http://www.cnki.net/old/>, 左侧选择“国际文献总库”进入, 搜索框直接输入文章标题, 即可查询。

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: ns@hanspub.org