

# 消化内科开展优质护理服务的做法与效果

## Practice and Effect of High-quality Nursing Service in Gastroenterology Department

王亚维

Yawei Wang

西安市儿童医院 中国·陕西 西安 710100

Xi'an Children's Hospital, Xi'an, Shaanxi, 710100, China

**摘要:** **目的:** 对消化内科工作中优质护理服务的应用方法及实际效果进行探讨。**方法:** 选择某院消化内科当前护士工作人员作为研究工作对象, 然后对现有的护士工作人员, 护理工作排班以及工作流程进行优化调整。**结果:** 在消化内科开展优质护理服务工作过程中, 患者和医生针对护理工作的满意程度以及护理质量相比较于过去都有了极大程度提升, 而且前后对比差异显著。**结论:** 所以在当前的消化内科护理工作中, 优质护理服务的开展效果是非常显著的, 应当进行大范围推广。

**Abstract: Objective:** Discuss the application methods and actual effects of high-quality nursing services in the work of gastroenterology. **Methods:** Select the current nurse staff in the gastroenterology department of a hospital as the research object, then optimize and adjust the existing nurse staff, nursing work schedule and work flow. **Result:** In the process of carrying out high-quality nursing services in the Department of Gastroenterology, Compared with the past, the satisfaction of patients and doctors with regard to nursing work and the quality of nursing have been greatly improved, and there are significant differences in the comparison between before and after. **Conclusion:** Therefore, in the current nursing work of gastroenterology, the development effect of high-quality nursing service is very significant, and it should be promoted on a large scale.

**关键词:** 消化内科; 优质护理服务; 效果

**Keywords:** gastroenterology; high-quality nursing services; effect

**DOI:** 10.12346/pmr.v3i6.4879

## 1 引言

在当前医院内部开展护理工作的过程中, 应当对现有的护理服务工作内容进行不断优化完善, 下文当中将以某院消化内科为对象就开展优质护理服务工作的方法及效果进行探讨。

## 2 资料与方法

### 2.1 一般资料

选择某院消化内科病房墨宗师研究工作, 主要对象在消化内科病房当中共有护士工作人员 36 名, 并且所有护士人员均为女性。在所选择 36 名护士当中, 呼吸能量大于等于

40 岁的人数为 3 名, 同时年龄周期在 30~39 岁之间的护士人员有 8 名, 其他护士工作人员年龄均小于 30 岁, 共 25 名。

### 2.2 方法

首先, 是执行患者包干责任制护理工作模式。因为, 对于某院消化内科来讲, 有两层病房, 每层有 45 张病床, 病房的设置数量是相同的, 护理工作人员各 18 名, 在每层护理工作人员中除了护士长之外, 其他的护士工作人员均按照职称的高低以及工龄和工作经验, 还有能力强弱进行组合搭配。以此为基础, 对每一层患者进行包干责任制整体护理。在包干护理过程中, 需要将每一层的病房分别分成三组, 每组病床由 6 名护士人员负责, 每组护士值班人员当中除了值

【作者简介】王亚维 (1984-), 女, 中国陕西西安人, 本科, 主管护师, 从事儿科护理学研究。

夜班和休息人员之外,应当保证白班有两名责任护士人员。

其次,是需要对现有排班制度及工作职责进行调整优化。在护理工作过程中,应以患者所提出的实际需求为核心,对现有的护理工作班次以及各班次工作人员的工作职责等进行优化调整,在各班次工作过程中,以自身的工作职责为核心内容,对工作时间进行调整,让工作流程能够更加优化,而且更加具有全面性。在过去的工作过程中,发现实行两班制排班模式能够在最大程度上使而开班工作更加合理,而且能够真正实现能力,学历以及资历的合理搭配。同时,对现有的各护理班组工作职责以及流程进行优化,能够使护理工作过程中对患者的照顾更加细致,而且更加体贴入微,让患者能够真正感受到护理人员所带来的温暖与关怀。

最后,是对护理服务质量控制工作进行强化。在实际护理过程中,护理人员需要基于每一天患者所提出的需求对自身的护理工作进行调整,尤其是对于消化内科患者来讲,应当由护理人员对患者进行疾病知识内容的反复宣讲。同时,应当由科室组织牵头开展大型的健康饮食教育课堂,通过多媒体课件或者是发放健康教育宣传手册的形式,让患者能够得到更加深入的教育,促进患者之间的沟通和交流是健康教育成果得到提升。应当结合优化后的班组制度以及护士工作人员职责,制定更加新颖的考评标准。为了能够使考核评价制度更加有效,应当与激励机制与奖惩条例进行配合,使用通过行动与物质上的激励与奖惩,来激发护理工作人员在实现优质护理服务过程中的积极性与主动性。

### 2.3 统计学分析

在此次数据统计及分析过程中,选择使用 spss21.0 专业统计学分析软件,对所获取的数据信息进行统计分析。

## 3 结果

经数据统计分析,结束后发现在某院所开展的优质护理服务升级工作当中,取得的成绩是非常好的。相比较于没有进行优质护理服务实施之前,患者的满意度提升达到 20%,在过去的护理工作中,患者的护理满意度为 80.33%,而在当前实施优质护理服务后,患者的满意度达到了 100%。除此之外,在优质护理服务之后,各方面的护理工作内容相比较于实施之前都有了极大程度改善,包括基础护理以及健康教育和晚间护理,还有护理安全等多项内容都有了非常明显的提升。

## 4 讨论

首先,对于优质护理服务工作来讲,最大程度上提高了

患者对护理工作的满意程度。因为对于医院来讲,除了治病救人之外,最主要的就是要让患者在入院接受治疗期间能够享受到更加高质量的服务,患者满意度就是对这项工作评价的最主要指标<sup>[1]</sup>。在过去的护理工作过程中,患者对医疗服务的直接感受及体验,主要是和护士排班以及分工,还有就是患者对护理人员的主观感受等进行评价的。所以,在很多时候护士的不负责任以及关心不到位等都会导致患者的满意度下降<sup>[2]</sup>。但是,从当前的优质护理服务工作开展来看,实行了包干责任整体护理工作模式,对患者的生活起居,治疗用药和健康教育等多个方面进行了更加无微不至的护理及照顾,大大拉近了当前护患人员的心理距离,增加了患者对护理工作的满意度。

其次,是优质护理服务工作的开展,使得当前医疗工作人员对护理工作人员的满意度进行不断提升。因为医疗工作人员主要是对患者进行治疗,而护理人员则是对患者进行预后,所以对医疗人员来讲,如果自身所提出的相关需求或者是相关指示得不到护理工作人员的及时响应与执行,那么对于医疗人员来讲,就会降低对护理工作人员的满意度<sup>[3]</sup>。而在实行包干责任制的整体护理服务模式之后,责任护士能够快速响应医疗工作人员所提出的相关指令与需求,对患者进行相关指导与护理,所以这些快速响应与更加高水平的服务获得了广大医疗工作人员的普遍认可。

最后,对于患者来讲,能够感受到自身在接受护理服务时的用心程度,相比较于过去的常规护理来讲,优质护理服务本身是对患者进行更深层次的服务,真正做到了以患者为核心,所以护理工作质量水平相比较与过去有了巨大提升。

## 5 结语

对于当前的优质护理服务工作来讲,是消化内科开展一项护理工作,是不断进行改善与发展的主要方向,若想真正全面落实优质护理服务工作,仍具有一定的差距,需要在日常护理工作中不断转变工作理念与工作方法,使优质护理工作能够真正落实,提高当前的护理服务工作形象。

## 参考文献

- [1] 杨会,赵红莉,宋亚华,等.开展优质护理服务示范工程的做法与效果[C]//全国临床护理新理论,新技术,新进展研讨会.中华医学会儿继续教育部,2011.
- [2] 李娟,陆皓,闫素芝,等.开展优质护理服务的做法与效果[J].西北国防医学杂志,2013(5):475-477.
- [3] 利传倩,冯石莲,彭秋连.县级医院开展优质护理服务活动的做法与效果[J].全科护理,2012,10(17):1598-1599.