



浅谈微笑服务在护理工作中的重要性

黄玉玲 张跃红 吴志娟

(解放军第175医院·厦门大学附属东南医院 福建漳州 363000)

摘要:目的 探讨微笑服务在护理工作中的作用,方法 观察组与对照组均45例。对照组实施围手术期常规护理服务,观察组实施围手术期常规护理服务兼微笑服务。选择本科室2016年6月份至2017年12月收治中选的90例前列腺增生的病人,随机分配2组。对两组患者术后恢复情况进行观察及患者的满意度进行随访。结果 观察组的总体术后恢复情况比对照组的总体术后恢复情况快。而且观察组的患者住院期间及出院随访多次表扬医务人员零投诉,对照组的患者住院期间及出院随访出现5例投诉医务人员语气生硬,脸色难看等等。两组差异有统计学意义($P < 0.05$)。结论 实施微笑服务,拉近了医务人员与患者的距离,缓解医患矛盾,促进沟通,增加信任,更加亲近,从而提高了护理服务水平。

关键词:微笑服务;护理;重要性

中图分类号: R256.12

文献标识码: A

文章编号: 1009-5187(2018)04-349-01

微笑是在人与人之间,它是一个表达方式,表示愉快、欢乐、幸福、或乐趣。微笑是不分文化、种族或宗教,每个人都能理解的,它是国际通用的。跨文化研究表明,面带微笑是世界各地情感沟通的手段。本研究是把微笑运用于临床护理之中,探讨其影响作用,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择本科室2016年6月份至2017年12月收治中选的90例前列腺增生的病人,随机分配,观察组与对照组均45例。两组年龄均在45~60岁,平均年龄均在(50±5)岁。病程均在6个月~2年。对照组按照传统的整体护理模式对前列腺增生患者住院及手术常规的术前宣教,术前备皮、抽血做交叉试验、药物过敏试验、个人卫生准备、进食12小时、禁水6~8小时等等。以及术后前列腺增生的一些护理常规。如术后监测生命体征,术后6小时饮食指导,观察管道液体的颜色、量和性质,保持管道通畅,注意观察患者的病情变化和术后一些常见并发症如尿失禁、尿道口狭窄、出血、膀胱痉挛等等和出院实行护理。观察组是通过护理人员有针对性的护理沟通培训,由培训后的护理人员实施整体护理兼微笑服务。两组患者一般资料无明显差异($P > 0.05$),存在可比性。

1.2 方法

1.2.1 我们热情接待每一位刚住院的患者,微笑应答,礼貌用语,以良好的形象优美的姿态迎接每一位就诊的患者,注重微笑服务,由管床护士面带微笑向患者做自我介绍,并带患者熟悉科室环境,了解管床医生及入院须知,做好全面的护理评估。这样有利于建立信赖感,减轻患者住院的陌生感跟孤独感,也有利于减少患者及家属对我们的偏见,树立医院的形象提高知名度和信誉度同时起到良好的口碑效应。

1.2.2 术前患者难免会出现紧张焦虑,可能与缺乏疾病相关知识有关,护理人员提供微笑服务,面对患者时目光正面接触,使用规范服务用语对患者及家属介绍科室的医护技术水平,向患者讲解前列腺增生知识,经尿道前列腺等离子切除术的优点,介绍同种病种的治疗过程。缓解患者及家属的紧张情绪,取得患者跟家属的积极配合。

1.2.3 术后患者可能会因为手术引起的出血,膀胱痉挛,尿管血块堵塞管等一些,可能会引起患者的心情烦躁跟紧张。甚至对疾病的后续治疗没有信心。这时护理人员事事处处微笑服务,运用沟通的技巧,以优美、温和的语言亲切地与患者及家属交谈,向患者及家属讲明留置尿管及膀胱冲洗的目的和重要性。如遇到尿管堵塞,应及时用冲洗液加压冲开,防止凝血块的形成,并及时向医师报告。对部分不同程度的膀胱痉挛需要认真解释,轻者给予心理护理,指导患者深呼吸,全身放松,播放音乐,转移注意力,疼痛烦躁难忍者酌情用镇静剂。在此期间耐心的倾听患者的倾诉。不要随意打断患者的谈话,适当的给予安慰性的语言。做好患者心理护理,让患者自始至终处于被尊重、有安全感和信赖感的气氛中。确保患者能够顺利度过围手术期,提高护士独立为患者解决问题的能力,体现护理工作的真正内涵。也提高患者的满意度,减轻患者的心理压力。减轻患者的负面情绪,

有利于患者整体康复。

1.2.4 出院的患者,护理人员应用微笑服务向患者讲解出院的注意事项。经尿道前列腺等离子切除术后平均住院期间在一周左右,而术后前列腺窝完全愈合大概需要3个月的时间。嘱患者出院后注意休息,适量的限制活动。术后1~2月内避免劳累,禁止性生活,不宜骑自行车或手提重物,进食粗纤维食物,新鲜水果、蔬菜及多饮水,禁烟、酒、刺激性食物,保持大便通畅,减少增加腹压的因素,以防继发出血,继续服药防止并发症,继续行提肛训练。注意观察排尿情况,如尿液颜色有无改变,排尿次数有无增加,有无疼痛等,病情有变化随时就诊,根据病情和患者需要主动电话随访和家庭随访。出院时,为患者提供真诚的主动服务,送患者至电梯口,微笑送别。让患者觉得我们把他当作朋友,亲人。使患者能够更加的信任我们、配合我们。

1.3 评价指标

1.3.1 满意度评价 采用我院自制的满意度评价问卷对患者治疗过程中和出院后对护理人员微笑服务满意度进行评价,问卷中共包括10个问题,总分40分,根据分值分为4个等级:非常满意(≥34分),满意(27~33分)一般满意(21~26分)不满意(≤20分),完成后由护士统一回收。

1.3.2 评估患者整体康复的时间 对照组跟观察组的总体康复时间进行跟踪对比

2 结果

观察组的总体术后恢复情况比对照组的总体术后恢复情况快。而且观察组的患者住院期间及出院随访多次表扬医务人员零投诉,对照组的患者住院期间及出院随访出现5例投诉医务人员语气生硬,脸色难看等等。

3 讨论

微笑服务在社会上取得非常好的反馈,不仅能促进与病人交流思想,取得病人信赖,它还能缓解患者的临床症状,缩短病程。许多国家已经开设了,微笑医院,利用微笑服务这一手段达到治愈的目的。而且此报告也证明了这一点。所以如何在临床上运用微笑服务是关键,首先医护人员要树立一个全心全意为患者健康服务的思想,让病人感到家庭温暖。

综上所述,护士被赋予“白衣天使,纯洁,善良,救死扶伤是它的内容”而微笑是护士职业形象的艺术升华,作为一名护士,我们愿意展现最美的微笑面对患者,用我的微笑让患者消除对疾病的恐惧,促进医务团队的和谐发展。

参考文献

- [1]吴亚芬,李嫣然.微笑服务在临床护理工作中的应用[J].医学美容(中旬刊),2015,(3):408-408
 - [2]张群.高危前列腺增生患者经尿道前列腺等离子切除术优质护理分析[J].北方药学,2013,10(3):94-95
- 作者简介:黄玉玲(1990-),女,福建漳州人,护师,大专。
E-mail:869568961@qq.com,联系电话:15280628011。