



探析优质护理服务在急诊科护理中的推广与应用

叶玉珊 (晋江市医院急诊科 福建晋江 362200)

摘要: **目的** 探讨急诊护理中推广应用优质护理服务的价值意义及其对患者健康恢复的积极作用。**方法** 以优质护理为契机更新医院的护理服务理念、服务方法和服务制度等, 加强对护理人员的技能培训, 改善护理环境基础设施建设, 促使护理工作朝着更好的方向发展。**结果** 在急诊科护理中应用优质护理服务, 该科室的护理质量考核评分, 患者的护理满意度等大幅度提升。**结论** 急诊科护理是常见护理内容之一, 在护理过程中应用优质护理服务提高了护理质量和患者对护理工作的满意度, 对于患者的健康恢复具有一定的积极作用, 在护理工作开展过程中具有一定的推广价值。

关键词: 优质护理服务 急诊科护理 推广应用

中图分类号: R473 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2018) 12-255-02

“优质护理服务”理念自2010年被卫生部提出至今, 受到了各大医院的广泛关注, 在护理工作开展过程中, 该如何结合医院实际情况开展令患者满意, 帮助其健康恢复的护理服务是医疗事业发展的核心所在, 不同医院由于重点研发领域不同, 因此护理服务方式也有所差异, 对优质护理服务的理解也不同, 但是从本质上说, 护理工作开展的主要目的就是为了提高患者的护理满意度, 帮助其减轻病痛, 使患者健康早日恢复。为此, 我院结合自身发展实际情况, 尝试在急诊科落实优质护理服务, 以求更好的帮患者恢复健康, 进一步提升护理质量。其具体工作的报道如下。

1 更新护理服务理念

在急诊科中推广和应用优质护理服务时, 要想更好的发挥该护理方法的作用, 首先就需要更新护理服务理念。所谓的优质护理服务与传统的护理服务方法有着较为明显的区别, 其是指以患者为中心, 强化基础护理, 注重护理责任制的落实, 其对于护理服务整体水平要求比较高, 也要求相关的护理人员有着较高的护理素质。而在日常护理工作开展过程中, 更新服务理念首先需要护理人员学会以患者为中心, 要学会处处为患者着想, 在护理工作开展, 要始终将患者放在首要位置, 所有护理工作的开展都需要紧紧的围绕着满足患者需求, 提高服务质量, 控制服务成本的角度开展。如在护理时需要满足患者的生活需要, 保证患者生理需求。在具体的护理工作中, 要学会根据不同的患者、环境及患者心理特点等制定不同的护理方案和护理服务方法, 促进护理人员主动服务意识的培养。

2 完善医院相关护理规章制度

制度是优质护理服务落实的重要保障。当前实施优质护理服务的医院不仅仅只有我院, 其他兄弟院校也开始尝试结合自身发展情况, 开展优质护理服务, 但是在具体的护理过程中, 其护理质量效果却各有差异, 之所以会出现这些差异有极为重要的原因就是医院的护理规章制度没有跟上优质护理服务发展需要。如需要医院虽然尝试推行优质护理服务, 但是医院所使用的还是传统落后的护理服务制度, 这样就很难将优质护理服务的质量有效的发挥出来。由此可见, 在护理工作开展过程中, 完善医院相关护理规章制度的重要性。在具体的工作中完善护理规章制度主要可以从以下几个方面入手, 首先, 规章制度制定应当结合急诊科的急救特点进行落实, 有针对性的完善。其次, 在完善过程中, 应当广泛征求科室工作人员的意见, 在科室中医生和护理人员对于优质护理服务的理解和认识存在有较大的差别, 其所提出的要求和建议也有所不同, 广泛征求科室工作人员的意见, 对于制度的科学制定也有一定的帮助。最后, 在完善相关规章制度时, 还应当注重激励政策的落实, 这样能够有效的调动护理工作人员的积极性, 而且在制定相应规章制度时, 还应当进一步明确各级护理人员的职责, 通过规章制度约束护理

人员的行为, 使其更好的为患者服务。

3 合理调配人力资源

在护理工作开展的过程中, “僧多粥少”是一种极为常见的现象, 急诊科室中患者众多, 但是科室中护理人员有限, 一名护理人员往往需要负责多名患者的护理工作, 在工作中, 护理人员难免会感到力不从心, 分身乏术。而优质护理服务工作的开展, 对于护理人员的综合素质提出了更高的要求。如果在落实优质护理服务时, 医院不能合理的调配人力资源, 其必然会对优质护理服务工作的开展造成影响。在具体的工作中, 笔者认为可以尝试实施小组制护理法, 护士长在给科室护理人员分配工作时, 可以结合岗位职责、工作量和专业技术要求等多种要素, 适合科学的弹性排班, 保证每名护理人员在工作中都能够充分的发挥自身的职责。在小组制护理制度落实过程中, 要坚持包干到组, 责任到人的理念, 明确各个组员的职责, 高水平和高年资的护理人员可以对经验不足、低年资的护理人员进行传帮带, 提升护理人员的综合素质, 保证优质护理服务的有效落实。

4 优化急诊急救护理

急诊科护理与其他科室的护理工作存在有明显的区别, 急诊科护理工作开展过程中, 比较注重的是急救护理, 在护理工作开展的过程中, 基础护理固然重要, 但是如果急救护理没有做好, 患者的生命安全可能会因此受到威胁。所以说, 在护理工作开展时需要优化急诊急救护理。在护理时不能仅仅满足于提高护理人员综合素质, 建立科学合理的护理制度, 其还需要将以上工作落实到实际行动中, 相关理念需要回归到护理工作的本质, 要使“以患者为中心”的服务理念渗透到护理工作的方方面面。如在日常护理中, 可以按照患者病情的轻重缓急实施患者分级就诊的措施, 确保患者能够在第一时间得到救治, 对于各种急诊药物的发放要及时有序, 确保患者的用药安全, 为患者减少不必要的麻烦。同时, 还需要加强健康教育的宣传, 使患者学会自我保护, 了解一些常见疾病出现的原因、病变过程, 病变结果以及基本的药物质量方法, 这样患者在患有疾病之后也不至于过于恐慌, 能够更好的配合护理人员的工作。

5 强化护理质量管理

护理质量管理也是优质护理服务实施的重要保障条件, 当前为了更好的响应国家医疗卫生改革的号召, 提高患者护理满意的程度, 缓解医疗矛盾, 我国的许多医院都在落实优质护理服务工作, 如上文提到了改善护理服务、完善保障制度、合理调配人力资源等都是落实优质护理服务的重要措施。但是, 在实际的护理工作开展过程中, 笔者认为结合急诊科护理情况, 还应当强化对护理质量的管理, 如可以在医院组建护理质量监督小组, 小组成员定期对护理人员的护

(下转第257页)



母婴身体与情感分离,患者无法执行母亲角色以及体内激素水平改变等因素,患者于入院后第二天出现恐惧、焦虑心理。有研究表明,20%~40%的母亲会发生产后抑郁^[11],主动脉夹层突然发病,疼痛剧烈,患者伴有窒息、濒死感。情绪不稳定会加重血压心率的不稳定,导致恶性循环,加重病情。因此,做好患者的心理护理对于控制病情进展而言具有不可忽视的作用。护士主动加强与患者沟通和交流,用通俗易懂的语言将疾病的特点、治疗方法及必要性和疾病预后作出恰当的解释。多予鼓励,讲解成功的病例,减轻患者心理负担,增加患者对医护人员的信任感。指导家属向患者及时提供新生儿情况,使患者能安心配合治疗。术后患者担心预后及经济负担,患者情绪消沉,抵制治疗,我们及时指导和安慰,给予精神鼓励,给予生活体贴,并与家属沟通,给予心理支持,帮助患者以最佳心态度过危险期,增强其战胜疾病的信心。

3 总结

主动脉夹层的病理改变是主动脉壁的中层结构紊乱。高血压、动脉粥样硬化、马凡氏综合征等为主要病因。本例患者为马凡氏综合征,妊娠期间血容量增加、血压升高使血流动力学改变,患者血管壁本身的结构异常,导致该患者主动脉夹层发生。病情严重且发展快,积极进行血压控制和镇静镇痛、防止主动脉夹层破裂为提高患者存活率的关键。该手术复杂、时间长,术后并发症多,护理难度大。本例患者在疼痛护理基础上,强调并发症的观察与护理、产褥期护理及心理护理,预防产后抑郁症对该患者术后康复起到至关重要的作用。

参考文献

[1]Katz NM, Collea JV, Moront MG, et al. Aortic dissection during pregnancy: treatment by emergency cesarean section

immediately followed by operative repair of the aortic dissection[J]. Am J Cardiol, 1984, 54(6):699-701.

[2]Braverman AC. Acute aortic dissection: clinician update[J]. Circulation, 2010, 122(2):184-188.

[3]盛丽娟,彭德珍,汪健健,等.中晚期妊娠和产褥期合并主动脉夹层患者的护理[J].护理学杂志,2014,29(14):13-16.

[4]朱宪明.妊娠合并主动脉夹层的诊治要点[J].心血管外科杂志(电子版),2014(2):63-65.

[5]赵洪霞,黄文华.妊娠和产褥期合并主动脉夹层患者行孙氏手术的围术期护理[J].心肺血管病杂志,2017,36(7):581-584.

[6]Erbel R, Aboyans V, Boileau C, et al. 2014 ESC Guidelines on the diagnosis and treatment of aortic diseases[J]. Kardiol Pol, 2014, 72(12):1169-1252.

[7]Girdauskas E, Kuntze T, Borger M A, et al. Acute respiratory dysfunction after surgery for acute type A aortic dissection[J]. Eur J Cardiothorac Surg, 2010, 37(3):691-696.

[8]Yang G, Peng W, Zhao Q, et al. Aortic dissection in women during the course of pregnancy or puerperium: a report of 11 cases in central south China[J]. International Journal of Clinical & Experimental Medicine, 2015, 8(7):11607.

[9]Cusack L, Brennan M. Lactational mastitis and breast abscess - diagnosis and management in general practice[J]. Australian Family Physician, 2011, 40(12):976-979.

[10]朱晓英,王洪丽,闫志华等.德莫林制剂在肿瘤高危患者多发压疮护理中的应用[J].实用医学杂志2017,33(4):650-653.

[11]盛丽娟,彭德珍等.中晚期妊娠和产褥期合并主动脉夹层患者的护理[J].护理学杂志2014,7(29):14.

(上接第254页)

依从性具有较好的促进作用,同时,针对性护理措施中更注重对患者实施心理干预,使患者能够以一种较良好的精神状态接受治疗,更有助于满足患者心理需求,增加患者对护理工作的好评度。

此次研究数据显示,观察组患者护理后焦虑评分、抑郁评分较对照组明显更低,且观察组患者护理后生活质量评分较对照组明显更高,这提示对患者实施针对性护理的效果更显著,更有助于改善负面精神状态,使患者以一种较良好的心态接受治疗,对提高患者治疗依从性及日常生活质量具有十分积极的意义。

综上所述,对老年冠心病患者实施针对性护理有助于改善患者负面精神状态,提高其日常生活质量。

(上接第255页)

理工作质量进行监督,其成员可以由医护人员、患者及患者家属等多种对象共同组成,这样能够在一定程度上保证监督的客观性,真正有效的发挥监督的作用,保证护理质量。

此外,笔者认为优质护理服务还需要接受社会的监督和管理,当前随着人们生活水平的不断提升,患者对于医疗护理服务的品质也提出了更高的要求,急诊护理工作承担着急诊和急救的重要责任,其对于患者的健康恢复有着极为重要的影响,在优质护理服务落实过程中,其不仅需要接受医院和患者的质量监督,其更需要接受社会的监督管理,这样才能真正有效的提升护理质量。

总之,开展优质护理能够使以人为本的护理理念更加的

深入人心,其能够有效的提高护理人员的工作水平,提升护理质量和患者的护理满意度。该护理方法不仅在急诊科护理中具有较高的应用价值,而且在其他科室也同样有着较高的应用价值,值得在医疗事业发展过程中大幅度推广该护理方法。

参考文献

[1]张萍花.优质护理在妇产科护理中的临床应用探讨[J].世界最新医学信息文摘.2018(17)

[2]玉康.临床护理路径应用在妇产科护理中的临床效果[J].世界最新医学信息文摘.2018(12)

[3]于广荣,刘素珍,朱丽娜.探讨优质护理服务应用在急诊科护理中的效果[J].系统医学.2018(03)