

# 感染科开展优质护理服务心得体会

贾 爽

浙江大学医学院附属第二医院 310000

〔摘要〕目的 护理人员需以我院接受临床治疗的患者为中心,开展落实优质护理服务。方法 我院感染科室制定了相关管理办法,强化疾病相关知识教育、护理人员责任制、设定绩效考核制度、强化自身技能、严格规范监督。结果 护理人员加强了服务质量,转变了服务态度,改善了患者治疗环境,增进了护患之间微妙的关系,患者护理满意度大大提高,体现了我院护理人员的整体护理水平。

〔关键词〕感染科; 优质护理服务; 心得体会

〔中图分类号〕R47 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165(2019)07-152-02

近年来,临床医学技术手段不断发展,护理人员的护理服务越来越受到病人及其家属的重视,因此,护理体系正在趋于完善化,护理服务水平正在渐渐提高,主要体现为护理人员职业技能、疾病理论知识以及良好的精神风貌等。我院感染科主要收治的患者常常患有败血症、出血热等血液疾病、伤寒、手足口病的传染类疾病,患者需要及其优质的护理服务<sup>[1]</sup>。因此,我院2016年5月至2018年5月在感染科开展优质护理服务,此项活动极大程度提升了感染科护理工作的整体水平,使患者护理满意度大大提高,具有良好的临床应用效果。笔者对感染科开展优质护理服务的心得体会报告如下:

## 1 加强护理人员动员

开展优质护理服务首先需对提供护理服务的护士进行动员,宣传教育。从常规护理工作向优质护理服务的转换需护理人员的观念进行转变,从根本上接受此转变。动员前,护理部门主管人员及护士长需向相关医院参观并学习相关优质护理服务内容,获得上级部门批准和支持后,进行系统动员。在动员大会上,护士长需详细介绍新模式,发放计划倡议书,全科护士可提供意见,整体无异议后开始正式开展优质护理服务。护士长积极进行工作指导,全科室上下共同努力,积极配合,认真学习优质护理服务相关内容,加速转变常规护理观念<sup>[2]</sup>。利用优质护理服务,护理人员常规服务方式能够得到改变,由传统消极被动的服务转变为积极主动的服务,在护理期间,护理人员之间相互学习,进行自我提升,完善基本护理技能,时刻保持热情的工作态度,充分协助患者保持积极治疗。此外,护理人员能够积极及时的与患者讨论疾病严重程度,根据疾病分级制定或调整治疗方案,对于住院期间所遇问题,护士需耐心细致解答,主动了解患者心理状态,从而使科室整体服务水平得到提升。

## 2 组织实施

### 2.1 科学合理分组

首先,护士长需根据每名护士基本资料进行科学合理的分组,且每组需安排资质较高人员作为小组组长。每组含有8名护理人员,共负责15例患者,组长需合理安排值班和护理,组员之间需细心协调交接过程,实行责任个人制,优化完善整个护理流程<sup>[3]</sup>。

### 2.2 护理项目优化

开展优质护理服务,应增加护理项目,积极主动与患者沟通,优化特殊时段护理流程,如出院入院、手术前、手术后等。对于病人术前准备、术后饮食、体位选择以及运动机能恢复等过程,精细服务,周到护理,有助于患者健康的恢复。

### 2.3 专业技能提升

科室定时开展专业知识和基本服务学习活动,对于不同疾病

传染途径、感染源以及预防方式需清晰掌握,以防对病人家属造成恶劣影响。护理人员需将优质护理技能牢记于心,应用于整个工作过程中,从而使护理服务得心应手。对于护士长无暇顾及之处,护理人员需自觉主动,完善自身不足,加强各项护理技能,使日常护理规范化、严格化。

### 2.4 简化资料书写方式

由于护理人员数量有限,每人负责病人人数较多,且病人基本生理指标或病情异常时,护理人员需及时记录,并向主治医师报告,因此每日书写文件数量极大。开展优质护理服务后,护理过程中文件的书写方式进一步改变。采用选项式表格,书写时间大大节约,且方式简便快捷,节约时间护理人员可进行其他项目实施。

### 2.5 完善检查网络

护理人员在护理服务开展过程中,如发现不足或漏洞时,在工作总结会议中,可及时提出,耐心分析总结不足原因,共同讨论后对不足之处及时做出更改,归纳优点,从而将护理工作精细化、升级化。

## 3 开展效果

护理人员动员大会开展后,护士的服务意识显著改善,与病人及其家属之间关系得到缓解,沟通逐渐加强,因此护患关系更加密切。护理人员增强了对患者身体、心理方面的关怀,患者增加了对护理人员的信任和满意程度,从而提升了服务质量。优质护理服务开展后,护患关系得到合理对待,减少了医疗纠纷的发生。开展优质护理服务后,护理人员的职业技能娴熟、专业知识丰富、沟通频繁、对于病人问题,耐心细致解答,病人对医护人员的信任度提高,积极学习疾病相关知识,接受健康宣传教育,相应强化了医从性,对治疗过程更加配合,从而取得了更加显著的治疗效果。开展优质护理服务后,护理人员严格按照各项内容执行,调整护患关系,按时巡视病房,仔细整理记录文件,使患者住院期间各个过程顺利有序进行,环境保持卫生清洁,从而心情舒畅,有助于病情控制。对病人饮食、日常生活等精心指导后,饮食计划变得健康且具有针对性,日常生活井然有序,彻底改善传统护理模式下的错误形式。病人积极配合护理服务的开展,使护患关系自然和谐,护理工作难度进一步降低。

## 4 小结

在各个医疗机构开展优质护理服务过程中,需要护理人员积极主动的服务精神、完善的专业知识以及娴熟平稳的基本护理技能,而优质护理服务的顺利实施,层层严密完备的监督管理体系更加无法缺少,由于护理人员时间精力有限,因此护理人员的数量和水平需要充足配备,为了规范和加强各护理人员的整体水平,

(下转第154页)

应用 SPSS18.0 统计学软件, 计量资料以 ( $\bar{x} \pm s$ ) 表示, 比较以 t 检验, 计数资料用百分比 (%) 表示, 配对  $\chi^2$  检验分析,  $P < 0.05$  差异有统计学意义。

2 结果

表 1: 两组患者术后恢复情况比较 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	进食时间 (h)	术后疼痛时间 (d)	下床活动时间 (d)	住院时间 (d)
观察组	45	5.26 ± 1.23	3.05 ± 1.08	3.11 ± 1.67	6.04 ± 3.53
对照组	45	6.48 ± 1.41	5.73 ± 1.49	6.82 ± 1.75	14.85 ± 4.78
t		4.2729	9.8058	10.2885	9.9458
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

腰椎间盘突出症 (LDH) 是骨科最常见的疾病之一, 好发于 L4/5、L5/S1 节段, 主要导致下腰部疼痛、坐骨神经痛及压迫神经根后致神经功能障碍。目前对于腰椎间盘突出症患者的治疗主要分为两大类, 即保守治疗和手术治疗。传统的开放手术能够取得一定的疗效, 但其手术创伤大, 出血多, 手术时间长, 破坏了脊柱的稳定性, 住院时间长, 并发症多; 且术后瘢痕组织增生, 神经硬膜粘连, 椎间盘突出复发, 给临床医生及患者带来了许多困难。微创手术是治疗腰椎间盘突出重要手段, 可通过摘除突出椎间盘, 解除脊神经根压迫, 使症状得以缓解, 采用微创手术治疗该类疾病, 具有创伤小、疼痛程度轻、术后康复进程快且疗效好的治疗优势<sup>[7]</sup>。快速康复外科护理模式是以患者为中心, 一切以患者的实际临床需求为基础, 贴近患者的临床护理需求, 从注重心理护理、实施多模式镇痛与个体化镇痛, 在腰椎间盘突出症的临床治疗中, 开展快速康复护理, 可以显著提高临床治疗效果, 减轻患者痛苦, 促进患者康复<sup>[8]</sup>。对患者加强心理护理, 心理护理可消除患者的心理障碍, 树立起战胜疾病的信心, 提高患者积极配合治疗的依从性。功能锻炼可使肌强度和耐力增加, 防止肌肉萎缩, 能加速腰椎局部血液循环, 能促进神经肌肉组织水肿的吸收, 改善神经根的粘连, 并通过腰背肌的训练, 能巩固和增强疗效, 防止复发。患者出院后加强健康教育指导, 让患者的康复得到持续性。我院脊柱外科通过对脊柱微创手术治疗椎间盘突出

2.1 两组患者术后恢复情况比较

观察组患者术后进食时间、下床活动时间、术后疼痛、住院时间情况明显优于对照组, 两组比较差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。见表 1。

患者开展快速康复护理, 降低手术应激, 减少并发症, 缩短住院时间, 加快患者康复, 降低住院费, 取得良好的社会效益, 提高了护理满意度。

[参考文献]

[1] 杨博文, 刘学睿, 董世健, 等. 经皮椎间孔镜技术治疗腰椎间盘突出症的应用进展 [J]. 光明中医, 2017, 32 (17): 2586-2588.  
 [2] 罗旺, 王兵, 陈凌强, 等. 经皮椎间孔镜微创手术治疗腰椎间盘突出症的临床疗效分析 [J]. 西部医学, 2018, 30 (3): 400-404, 408.  
 [3] 魏雅丽, 王璟. 阶梯式康复护理干预对接受微创手术的腰椎间盘突出症患者疼痛程度的影响 [J]. 临床医学实践与研究, 2017, (2): 178-179.  
 [4] 刘秀琴, 赵志海. 康复护理对腰椎间盘突出症患者的疗效观察 [J]. 贵阳中医学院学报, 2014, 32 (4): 138-140.  
 [5] 田兰松. 康复护理干预在腰椎间盘突出症手术患者中的应用 [J]. 齐鲁护理杂志, 2015, 21 (18): 91-92.  
 [6] 苏长英, 叶爱琴, 安原, 等. 快速康复外科护理在腰椎间盘突出症脊椎微创手术中的对照研究 [J]. 当代护士, 2017, (1): 6-8.  
 [7] 于文红, 庞克慧. 疼痛和情绪管理结合康复路径指引在微创腰椎间盘突出症患者中的应用 [J]. 护士进修杂志, 2016, 31 (8): 708-710.  
 [8] 马高琼, 胡桂莲, 张燕, 等. CT 监测下微创手术治疗腰椎间盘突出症中快速康复外科护理的应用 [J]. 当代医学, 2018, 24 (3): 161-163.

(上接第 151 页)

生, 已经成为临床有待解决的重要问题。据尤金雅等<sup>[3]</sup>学者研究表明, 通过在手术室中实施预防性护理干预, 能够有效减少并发症的发生。在此次研究过程中, 护理人员通过选择上肢穿刺, 能够有效减小对下肢深静脉的损伤, 从而便于为患者进行间歇式充气加压以及患肢按摩护理。与此同时, 倘若患者在手术过程中发生失血过多情况, 护理人员应及时对其进行输血, 以减轻患者血液高凝状态, 有效避免了血小板发生聚集, 从而减少了下肢深静脉血栓的发生<sup>[4]</sup>。间歇性充气压力仪通常是利用物理措施对并发症进行预防的方式, 该方式在预防并发症方面, 起到了显著的效果。此外, 护理人员通过对长时间的腹、盆腔手术患者的下肢进行按摩, 能够有效加快下肢血液流动, 有效避免了血液发生凝滞情况的发生, 从而加快了疾病的恢复速度。此次研究结果显示, 对比两组患者 D-二聚体、纤维蛋白原、尿纤维蛋白降解物水平差异显著 ( $P < 0.05$ )。对比两组患者血小板计数、血小板平均容积水平差异显著 ( $P < 0.05$ )。说明将预防性护理干预应用于腹、

盆腔手术患者手术治疗中, 深受临床医护人员及患者的认同。

综上所述, 通过对长时间的腹、盆腔手术患者实施手术室中预防性护理干预, 能够改善患者的凝血功能指标以及血小板参数水平, 临床推广应用性极高。

[参考文献]

[1] 王洁, 童亚慧, 邹叶芳, 等. 临床护理人员对下肢深静脉血栓的认知现状和预防措施落实情况的调查 [J]. 解放军护理杂志, 2017, 34(14):29-32.  
 [2] 魏建梅, 曾春城, 陈春梅, 等. 预防性护理干预对腰椎间盘突出胶原酶溶解术后下肢深静脉血栓的影响 [J]. 中国疼痛医学杂志, 2018, 24(9):676-684.  
 [3] 江新华. 神经外科重症患者下肢深静脉血栓形成的原因分析及护理对策 [J]. 双足与保健, 2018, 27(21):12-13.  
 [4] 吴天宁, 寇文江, 杜燕, 等. 彩色多普勒超声观察下肢骨折后下肢深静脉血栓的形成分析 [J]. 当代医学, 2018(17):155-156.

(上接第 152 页)

应设置合理的绩效考核制度和工作监督小组, 对护理服务严格监督, 严格把关, 实现奖惩分明, 调动护士积极性, 从而达到提升整体水平的目的, 对于传统护理模式取其精华弃其糟粕, 改善消极工作态度, 整改低水平工作质量, 提高护理满意程度, 提升护理质量, 缓解微妙矛盾的护患关系, 优质护理服务得到我院感染科患者的广泛接受和认可。

[参考文献]

[1] 李桂艳. 感染科的人文关怀与优质护理服务质量的相关性体会 [J]. 赤峰学院学报 (自然科学版), 2013, 29(03):199-200.  
 [2] 张瑛, 沈丽萍, 刘艳华. 感染科开展优质护理服务心得体会 [J]. 中国现代药物应用, 2011, 5(16):138-139.  
 [3] 王淑芹, 吕林英, 王伟, 王丽, 李金玲. 感染科优质护理服务问卷调查分析 [J]. 华南国防医学杂志, 2014, 28(01):76-77.