

优质护理服务在泌尿外科护理管理中的应用

陈锡丽

宜宾市江安县中医医院泌尿外科

〔摘要〕目的 研究优质护理在泌尿外科护理管理中的应用价值。方法 选取 2018 年 1-12 月泌尿外科收治的 462 名患者作为参与对象,按照半随机试验的原则,将 2018 年 1 月-6 月的 231 名泌尿外患者作为对照组,将 2018 年 7 月-12 月的 231 名泌尿外患者作为试验组。对照组采用传统的护理管理方法,实验组则采用优质护理并进行相应的护理管理。采用课题组自制的《护理服务质量满意度评价表》在入院时和出院前分别比较两组之间的得分差异。结果 入院时,两组之间得分差异均无统计学意义($P > 0.05$),出院前,试验组泌尿外科患者护理服务质量满意度得分较对照组差异有统计学意义($P < 0.05$)。结论 优质护理服务在提高护理工作质量、提高泌尿外科患者满意度方面成效显著,可以良好地应用于泌尿外科护理管理中。

〔关键词〕优质护理;泌尿外科;护理管理

〔中图分类号〕R473.6 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165(2019)10-119-02

【Abstract】Objective To study the application value of quality nursing in urology nursing management. Methods 462 patients admitted to urology from January to December 2018 were selected as participants. According to the principle of semi-randomized trials, 231 patients outside urology from January to June 2018 were taken as control groups, and 231 patients outside urology were taken from July to December 2018. As a test group. The control group adopted the traditional nursing management method, while the experimental group adopted the quality nursing care and carried out the corresponding nursing management. The score difference between the two groups was compared when they were admitted to hospital and before they were discharged. Results At the time of admission, there was no statistically significant difference in the scores between the two groups($P > 0.05$). Before discharge from hospital, there was a statistically significant difference in the satisfaction of the quality of care services of Urological patients in the experimental group compared with the control group($P > 0.05$). Conclusion The quality nursing service is effective in improving the quality of nursing work and the satisfaction of urology patients, and can be used in the management of urology nursing.

【Key words】quality care; Urology; Nursing management

泌尿外科是医疗机构中较为特殊的独立科室,其治疗的范围包括各种尿结石与复杂性肾结石、肾脏和膀胱肿瘤、前列腺增生和前列腺炎以及各种泌尿系损伤等病症^[1]。传统的常规护理由于侧重于操作性、功能性和效率性,缺乏对患者进行全程的评估,具有不可克服的缺点。优质护理是在合理的护理管理下,指导临床护理人员对患者开展全程的、以患者为中心的、高质量的护理,目的在于提高临床护理工作质量,提升患者满意度,提高医疗效果以及降低患者住院时间和住院花费^[2]。优质护理是临床护理中最常用的护理方法,也是十三五规划中,国家卫计委对护理工作最满意的工作内容,在全国护理事业中推行优质护理并让优质护理资源下沉基层是护理管理中的重要一环。我院将优质护理服务运用于泌尿外科护理管理中,取得了满意的效果,现推广如下。

1 资料与方法

1.1 临床资料

选取我院 2018 年 1-12 月泌尿外科收治的 462 名患者作为研究对象,按照半随机试验的原则,按照患者入院时间,将 2018 年 1 月-6 月入院的 231 名泌尿外患者作为对照组,将 2018 年 7 月-12 月入院的 231 名泌尿外患者作为试验组。两组患者中男性 251 名,女性 211 名;年龄为 27.82 ± 5.23 岁,年龄范围为 18-54 岁。

本研究纳入标准:①处于恢复期的泌尿外科住院患者;

②知情同意,自愿参与本研究者;③未同时参与其他研究者;

④认知能力和精神心理状态良好的患者。本研究排除标准:①合并其他脏器损伤的复合伤患者;②合并其他脏器功能性或者器质性疾病患者。

1.2 方法

本研究对对照组采用传统的护理管理方法,实验组则采用优质护理并进行相应的护理管理。

1.2.1 实验组

本研究中优质护理理念指导下的护理管理方案:①入院护理管理:入院时,主管护士组织患者观看入院宣教视频和小卡片,并对患者进行详细的病情介绍和环境介绍,并针对不同的病种,对患者进行精心的护理健康教育。②住院中护理管理:住院过程中,根据患者的不同理解能力和适应能力以及患者病情的严重程度,进行不同方式的护理。例如:对于老年耳聋的泌尿外患者,给患者发放有图片或者漫画形式的宣教手册,使患者对术中的配合和护理注意事项一目了然,同时,请患者复述一遍所有的内容,并对不恰当的部分进行解释;对于年轻人,指导患者关注公众微信号,并搜索其病种的相应推送文章进行学习,同时,并针对患者病情实际情况以及患者的具体需求和问题进行解释。③出院护理管理:出院前对每一位患者发放出院宣传手册,并对此类患者出院康复的具体方法、复诊的时间,以及生活、休息等注意事项

进行解释，患者出院一周内，由专人进行电话随访，了解患者出院后的健康状况，并针对患者的问题进行相应的电话指导，必要时，指导患者前来医院就诊^[3]。

1.2.2 对照组

对照组采用的传统护理方法具体为：对患者进行常规的统一的入院宣教和功能制护理，并及时评估患者的反应。

1.3 评价指标

采用课题组自制的《护理服务质量满意度评价表》在入院时和出院前分别比较两组之间的得分差异。该评价表由课题组查阅文献后，自制而成。整个评价表分为 10 个条目，主要是针对患者住院期间对护理服务质量的满意度评价，评分采用李克特五级评分法，评分为 1-5 分，分别对应“非常不满意”、“比较不满意”、“一般”、“比较满意”、“非常满意”^[4]。预实验阶段选用 30 名泌尿外科患者对量表进行信效度检验，测得量表总分的内容一致性信度为 0.934，说明该评价表在泌尿外科患者中具有有良好的信效度，可以应用于泌尿外科患者中。

1.4 统计学分析

资料由两名研究员将问卷进行双人核对编号后，用 SPSS22.0 软件进行双人录入和统计分析。计量资料两组比较采用 t 检验，P < 0.05 差异有统计学意义。

2 结果

表 1: 住院前后两组泌尿外科患者护理满意度得分比较(N=462)

组别	例数	护理服务质量满意度评价表总分	
		入院时	出院前
实验组	231	22.74±7.81	43.73±12.73
对照组	231	21.64±8.24	32.64±7.38
t 值		0.154	9.539
P		0.827	<0.001

(上接第 118 页)

见表 2:

表 1: 观察组、对照组两组患者知晓率数据表

组别	人数 (n)	分类			
		< 20%	20%-25%	50%-80%	> 80%
观察组	60	0 (0.0%)	2 (3.3%)	6 (10.01%)	52 (86.7%)
对照组	60	6 (10.0%)	9 (15%)	14 (23.3%)	31 (51.7%)
χ^2		18.968			
p		P < 0.05			

表 2: 观察组、对照组两组患者满意度数据表

组别	人数 (n)	分类			
		满意	一般	不满意	满意度
观察组	60	30 (50%)	26 (43.3%)	4 (6.7%)	56 (93.3%)
对照组	60	20 (33.3%)	16 (26.7%)	24 (40%)	36 (60%)
χ^2		9.28			
p		P < 0.05			

3 讨论

在临床治疗中，老年高血压这种疾病过程较长，而且在疾病的程度上也是不一样的。由于心、脑、肾都是与高血压相关联的器官，所以在老年高血压治疗过程中，要对这些器官进行很好的保护，就必须采取一定的防治措施^[3]。在老年高血压疾病护理中应用个性化护理干预方式，能够根据患者自身的实际情况，有针对性制定干预计划，普及高血压相关知识，不仅能够提升患者及其家属的认知老年高血压疾病的

不同组别的泌尿外科患者基本资料比较，差异无统计学意义 (P > 0.05)，入院时，实验组和对照组患者满意度得分差异无统计学意义 (P > 0.05)，出院前，实验组患者得分明显高于对照组，差异有统计学意义 (P < 0.05)，详见表 1。

3 讨论

根据研究结果可知，实施优质护理之后，泌尿外科患者的住院患者满意度得分明显高于常规护理，这说明，优质护理对提升患者满意度有重要的作用，主要的原因是：优质护理实施后，使得责任护士不再局限于传统的功能制的护理，而是将更多的时间和精力花在了给每一位患者进行连续的、全程的、全周期的护理，让护士能够了解患者的病情、家庭状况和心理状态等，有利于对患者进行针对性的护理，让护士对每一位患者提供的护理更加专业化、系统化和连续化，从而提升了护理质量，提高了患者对护士临床工作的信任感，改善了患者的住院体验，从而提高了泌尿外科患者的住院满意度。

综上所述，优质护理能有效运用于泌尿外科患者的护理管理中，对患者具有良好的效果，有利于泌尿外科护理质量的提升和护理水平的提高，值得借鉴。

[参考文献]

- [1] 周岩. 输尿管支架管在泌尿外科的临床实用价值[J]. 中国保健营养, 2017, 27(16): 122-124.
- [2] 李芹. 人性化护理在泌尿外科护理中的临床应用效果观察[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2017(19)
- [3] 谭淑贤. 电话随访实施延续护理对提高护理满意度的效果[J]. 首都食品与医药, 2017(02)
- [4] 刘艳艳. 泌尿外科护理中人性化护理的重要性及应用分析[J]. 世界最新医学信息文摘, 2017(87)

能力，还能够进一步改善患者的生活质量，生活质量的提升就能够提高患者对医护人员服务的满意程度。

通过实验可以发现，采用个性化护理干预患者与常规护理的患者相比，个性化护理干预对老年高血压患者的健康知晓率和满意程度评分较高，各项指标结果差异显著，具有统计学意义 (P < 0.05)。根据指标统计的结果，患者及家属的健康知晓率 > 80%，占总人数的 86.7%，高于对照组的 51.7%；观察组对医护人员的满意程度为 93.3%，明显的高于对照组 60% 个性化护理干预在老年高血压护理应用中优于常规的护理方式。

综上所述，个性化护理干预在老年高血压疾病应用的护理措施，有着明显的降压效果，患者的疾病的治疗有了效果，自然就减少与医护人员之间的矛盾，使得患者对医护人员的满意度、知晓率高，可见个性化护理是一种非常科学的临床护理方式。具有较高的应用价值，值得在临床上推广使用。但由于此次实验的数据量较小，仍然需要进行多次试验，进一步证明个性化护理干预的护理方式对老年高血压疾病的影响和巨大价值。

[参考文献]

- [1] 孙永红. 探讨个性化护理干预在老年高血压患者中的应用观察[J]. 中国现代药物应用, 2018, 11(08):108-109
- [2] 李淑华. 个性化护理干预在老年高血压临床护理中的应用分析[J]. 中外医疗, 2017, 17(43):238-239
- [3] 侯敏. 老年高血压患者的心理护理要点与实施体会研究[J]. 中国医药指南, 2017, 15(21):10-11