

无缝隙护理管理在危重症监护病房的应用实践

占艳

(江西省横峰县人民医院护理部 横峰 334300)

摘要:目的:了解无缝隙护理管理在危重症监护病房的应用价值。方法:对我院 2012 年 3 月~2014 年 3 月收治的危重症监护患者进行抽样,选取 68 例患者随机分成两组,对照组予以常规护理管理,实验组应用无缝隙护理管理模式开展护理工作,观察两组患者临床护理效果。结果:(1)护理满意度:实验组护理总满意率(91.18%)明显优于对照组(58.82%),差异具有统计学意义($P < 0.05$);(2)护理质量:实验组在病房管理、基础护理质量、病历书写质量、护理操作、健康宣教五个方面的评分均优于对照组,组间比较差异具有统计学意义($P < 0.05$)。结论:无缝隙护理管理在危重症监护病房中具有重要的应用价值,值得临床大力推广与应用。

关键词:危重症监护病房;无缝隙护理管理;应用价值

中图分类号:R473

文献标识码:B

doi:10.13638/j.issn.1671-4040.2015.02.054

重症监护病房(ICU)作为现代急救医学科室之一,属于尖端护理技术的集中体现,其护理问题已成为了临床研究者关注的焦点。而无缝隙护理作为现代护理管理中的一项新兴护理技术,可避免护理缝隙因素影响,维持护理完整性与连续性,改善护理工作质量,提高患者满意度。为了深入探究无缝隙护理管理在危重症监护病房的应用价值,本文主要对我院收治的 68 例危重症监护患者进行平行对照研究。现报告如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料 本组选取我院收治的危重症监护患者 68 例为研究对象,采用完全随机数字表法,将 68 例患者随机分成两组,每组 34 例。其中实验组男 22 例,女 12 例;年龄 22~78 岁,平均年龄(40.45 ± 2.21)岁;原发病:2 例脑出血,3 例脑梗死,5 例重症颅脑损伤,6 例血气胸,2 例颈椎骨折并截瘫,10 例大型手术后患者,2 例有机磷农药中毒,其他 4 例。对照组男 20 例,女 14 例;年龄 22~80 岁,平均年龄(42.23 ± 2.26)岁;原发病:1 例脑出血,4 例脑梗死,4 例重症颅脑损伤,7 例血气胸,1 例颈椎骨折并截瘫,11 例大型手术后患者,1 例有机磷农药中毒,其他 5 例。两组患者一般资料对比差异无统计学意义($P > 0.05$),具有可比性。

1.2 护理方法 对照组予以常规护理管理。实验组予以无缝隙护理管理:(1)构建无缝隙管理模型:开展专题讲座,提高科内护士对 ICU 疾病的认知度。自制住院患者需求调查问卷,对患者反馈的问题予以统筹分析,制定策略性解决方案,明确分管护士岗位职责,定期开展指标考核,量化处理各种护理制度,构建个性化、全方位无缝隙护理模型方案。(2)优化排班模式:讨论并推敲原有 APN 排班上班时

间,推行小组责任包干制工作模式,改善交接班制度。(3)服务过程无缝隙:制定标准化流程,推行全程服务无缝隙。坚持以病人为中心,予以个性化服务,实施主动服务无缝隙;尊重患者参与权与知情权,及时告知治疗方案与护理内容;强化 ICU 重症监护,重视应急处理与临床观察;分析病人心理活动与个性化特征,针对心理问题予以针对性干预。(4)护理安全无缝隙:于护理工作中,重视不安全事件管理,制定防范,每月护士长带领护理质控小组查房,评估患者病情,做好预防控制,完善细节管理与各项规章制度,构建护理报告制度与器械、药品、仪器管理制度;构建突发事件应急小组,确保患者安全;贯彻落实安全健康教育工作,提供持续性服务。(5)质量监控:强化质量监控,质量监控小组总结问题,护士长重视原因分析,经由会议进行讨论并改进管理策略。每月开展 1 次护士会,明确护理问题并予以改进。

1.3 观察指标 (1)护理满意度:应用自行设计的护理满意度调查量表,评估两组患者满意度变化,主要包括四个级别:即非常满意、基本满意、满意及不满意;(2)综合卫生部有关要求,制定护理成效考核表,主要涵盖病房管理、基础护理质量、护理操作、健康宣教及病历书写质量五个项目,每个项目总分为 100 分,应用百分制进行评分。

1.4 统计学方法 应用 SPSS19.0 统计学软件对上述资料进行数据分析,计量资料采用均数 \pm 标准差($\bar{x} \pm s$)表示,采用 t 检验,计数资料采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理满意度对比 实验组总满意率为 91.18%,对照组总满意率为 58.82%,组间比较差异具有统计学意义($P < 0.05$)。见表 1。

表 1 两组护理满意度综合比较[例(%)]

组别	n	非常满意	基本满意	满意	不满意	总满意
实验组	34	21(61.76)	6(17.65)	4(11.76)	3(8.82)	31(91.18)
对照组	34	12(35.29)	5(14.71)	3(8.82)	14(41.18)	20(58.82)
χ^2		4.767	0.108	0.159	9.481	9.490
P		<0.05	>0.05	>0.05	<0.05	<0.05

表 2 两组护理质量评分综合比较(分, $\bar{x} \pm s$)

组别	n	病房管理	基础护理质量	健康宣教	病例书写	护理操作
实验组	34	97.35± 4.42	96.20± 4.32	98.32± 2.76	94.43± 3.14	95.92± 5.30
对照组	34	93.10± 4.23	92.91± 3.50	94.36± 3.16	91.33± 4.15	91.25± 3.97
t		4.050	3.450	5.503	3.473	4.112
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

伴随着社会经济的不断发展,人们生活水平得到了进一步提高,对医疗护理质量提出了更高层次的要求,临床护理模式已由生物医学模式过渡为生理-心理-社会医学模式,现阶段推行个性化及全面性护理措施已势在必行^[1]。针对重症监护病房而言,患者病种相对较多,病情急剧,多处于危重状态,故监护任务重,其护理问题已成为了临床研究的重要课题。无缝隙护理作为美国佛罗里达州湖地医疗中心研发的一种新型护理管理模式,彰显了现代护理管理理念,主要坚持以患者为本,以维护护理完整性与连续性为根本目的,于患者住院前后为其提供一个一体化、连续性的无缝隙护理服务,具有重要临床应用意义^[2]。有学者通过对 160 例 ICU 患者进行平行对照实验,结果无缝隙护理管理在护理质量评分及患者满意度上均优于常规护理管理组,提示无缝隙管理为 ICU 患者提供了一个优质护理服务,有助于确保护理质量,减少病死率^[3]。本文研究结果提

示,实验组护理总满意率达 91.18%,明显高于对照组的 58.82%,且护理质量评分显著优于对照组,充分证实无缝隙护理管理在危重监护病房中具有重要的应用价值,这与相关研究报道一致^[4]。从本质上来讲,无缝隙护理管理立足于患者需求角度,以其满意度为根本目标,综合利用了心理学、医学与社会知识,经主动发现护理缝隙,并施以针对性服务,进一步提高了护理工作规范化与标准化水平,激发了护理人员工作的积极性,增强了护理工作效率。目前,无缝隙护理管理模式在组织衔接、运作、职能等方面进行了系统改善,为患者提供了多元化护理服务,值得临床借鉴。

参考文献

- [1]张磊.无缝隙护理在危重症监护病房的应用[J].中国医药导刊,2012,14(10):1832-1833
- [2]王芹,胡元凤,丁萍,等.无缝隙护理管理在提高内科护理质量中的应用效果[J].吉林医学,2014,25(13):2947-2948
- [3]蒋巧香.无缝隙护理管理对 ICU 护理质量及患者满意度的影响[J].中医药管理杂志,2013,32(4):426-427
- [4]顾琴,张红,黄华,等.无缝隙护理管理在急诊-ICU 患者转运交接中的应用[J].中国护理管理,2013,15(4):109-110

(收稿日期:2014-09-18)

优质护理服务理念在门诊护理工作中的探索与实践

陈健芬 吴平雅

(广东省广州市番禺区南村镇社区卫生服务中心 广州 511442)

摘要:目的:探讨优质护理服务理念在门诊护理工作中的实践效果。方法:我院于 2014 年 1~6 月在外科门诊护理中开展优质服务实践,选取开展实践活动前后各 1 个月的 120 例外科门诊患者为研究对象,比较护理实践开展前后两组研究对象的就诊等候时间及护理满意度情况。结果:开展优质服务实践后,研究组患者的平均挂号等候时间、交费取药时间及相关检查等候时间均明显低于对照组,研究组患者的护理满意率为 94.17%,明显高于对照组的 81.67%, $P < 0.05$ 。结论:在门诊护理工作中开展优质服务实践,有利于增强护理人员的主动服务意识,对于方便患者就诊、提高门诊治疗的效率和效果具有积极的意义,值得推广应用。

关键词:门诊护理;优质护理服务理念;医患沟通;满意度调查

中图分类号:R473.6

文献标识码:B

doi:10.13638/j.issn.1671-4040.2015.02.055

门诊是医院中最基础的窗口科室,由于外科门诊的患者数量多、流动性大、伤口类型复杂,导致在进行护理服务时,护理人员与患者的接触时间较短,

容易因为沟通不畅而引起护患纠纷,影响门诊护理的服务质量^[1]。近年来,随着社会的发展,患者对于护理服务质量的要求也越来越高,不仅希望能够得