

优质护理服务在手术室的应用

张 会, 刘兴珍(重庆市第五人民医院手术室 400061)

【摘要】 目的 通过开展手术室优质护理为手术患者及手术医生提供满意的护理服务。方法 从手术全期护理、患者安全和护理质量、护士专科业务技术、医护合作、服务态度等方面展开并进行实施,根据护理部每月向手术患者、手术医生发放问卷进行满意度调查和 6 项护理质量考评打出分值, ≥ 95 分评选为优质护理明星和团队。结果 手术室通过开展优质护理,强化了护士的服务意识,提高了护士的沟通交流能力及专科护理水平,使手术患者的平均满意度从 91.15% 提高到 98.47%,手术医生的平均满意度从 86.75% 提高到 95.92%,差异有统计学意义($P < 0.01$)。结论 优质护理服务的实施,提高了手术室护士的整体素质,密切了护患关系、医护关系,使工作环境更加和谐,同时又避免了医疗纠纷的发生。

【关键词】 优质护理; 手术室; 护理管理

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9455.2013.06.061 文献标志码: B 文章编号: 1672-9455(2013)06-0748-02

2010 年卫生部决定在全国卫生系统开展“优质护理服务示范工程”活动以来,本院各护理单元在护理部的带动下,积极开展优质护理。本科自 2011 年 7 月根据手术室护理特点开展了优质护理服务,使手术患者和手术医生的平均满意度明显增加。现介绍如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 以 2011 年 7~12 月在本科实施择期手术的患者随机抽取 420 例(每月每科 10 例,7 个科室共 70 例,6 个月共 420 例)为试验组,其中男 232 例,女 188 例,年龄 24~67 岁,平均 45.5 岁。以 2011 年 1~6 月在本科实施择期手术的患者随机抽取 420 例(每月每科 10 例,7 个科室共 70 例,6 个月共 420 例)为对照组,其中男 245 例,女 175 例,年龄 26~70 岁,平均 42.5 岁。两组患者的性别、年龄、病种比较,差异无统计学意义($P > 0.05$),具有可比性。选择为上述患者实施手术的医生随机抽取 126 名(每月每科 3 名,7 个科室共 21 名,6 个月共 126 名)分别为实验组和对照组,其中男 90 名,女 36 名,年龄 28~56 岁,平均 40.5 岁。两组医生的性别、年龄比较,差异无统计学意义($P > 0.05$),具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 对照组患者实施传统护理 术前访视时,护士单独进行,侧重术前的健康教育、术中与医生的手术配合及术后对手术切口的回访。护理部与科室成立二级质控小组:护理部一科室,由护士长对科室护理质量进行全面管理。

1.2.2 实验组实施优质护理

1.2.2.1 以患者为中心,全面实施手术全期护理 采用医护合作式进行术前访视^[1],并参照手术室护士实施术前访视内容标准的研究^[2],重新修整访视内容,由巡回护士和麻醉师于手术前 1 d 下午共同对择期手术患者进行术前访视。术中除积极配合手术外,同样重视患者的舒适性、心理疏导及隐私的保护。术后除对手术切口与术中并发症的随访外,还注重对患者的健康教育,听取患者对手术室护理工作的意见和建议等。

1.2.2.2 成立质控小组,保证护理安全和质量 根据卫生部提出的“患者十大安全目标”和“手术安全核查表”的内容,与外科医生和麻醉师通力协作,确保患者安全。在保证安全的基础上,提高护理质量。护理部和科室成立了三级质控小组,护理部一科室一各专科组,定期及不定期抽查。对表现突出者给予质量考核加分,对表现差者给予质量考核扣分。

1.2.2.3 加强护士队伍自身素质建设,不断提高专科技术水

平 每两周一次的业务学习,由护士长排出讲课的顺序,要求每位护士要用 PPT 讲课,讲课内容为专科手术的护理配合、特殊器械的正确使用,手术室的管理,新的护理理念等。邀请专科医生讲课,讲述新技术、新手术的配合及注意事项。邀请器械、设备供应者讲解各种新型仪器、设备的操作流程与管理。另外在各专科小组长的带动下,通过每两周一次的护理查房或病历讨论,针对某一个细节或知识点进行深入探讨,提高护士的专科技能。

1.2.2.4 加强医护合作,建设高效率的手术团队 一台手术的实施,需要手术医生、麻醉师、护士和患者的通力协作。因此加强医护之间,护患之间的有效沟通,取得彼此间的信任,熟悉手术医生和麻醉师特别是手术医生的习惯,利用业余时间加强学习,不断提高自身素质及专科护理能力,高质量、高效率地完成手术。

1.2.2.5 加强服务态度的教育,实施无缝护理 简化护理文书书写,强化护士的服务意识,并加强服务态度的教育,经常换位思考,站在患者的角度看问题,对患者提出的问题给予耐心、细致的解释,真正为患者提供主动、全面、无缝隙的护理服务。

1.3 评价方法

1.3.1 每月由护理部向手术患者和手术医生发放自制问卷进行满意度调查。(1)手术患者问卷调查内容包括:服务态度、言谈举止、解释是否耐心细致、是否术前访视、最满意护士、患者意见和建议 6 个方面。(2)手术医生问卷调查内容包括:接患者是否及时,配合手术是否熟练,是否严格并监督无菌技术,执行手术安全核查是否认真严格,对患者的服务态度,物品,器械准备是否齐全满意,服务态度,术后交接是否认真全面,最满意护士等 9 个方面。

1.3.2 每月根据护理质量考评和手术患者、手术医生点名票数及满意度打出分值, ≥ 95 分评为优质护理明星和团队。

1.4 统计学方法 实验所得数据采用 t 检验,以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结 果

2.1 手术患者的满意度调查比较 见表 1。结果显示:开展优质护理服务后手术患者的平均满意度从 91.15% 提高到 98.47%,差异有统计学意义($t = 14.926, P < 0.01$)。

2.2 手术医生的满意度调查比较 见表 2。结果显示:开展优质护理服务后手术医生的平均满意度从 86.75% 提高到 95.92%,差异有统计学意义($t = 18.066, P < 0.01$)。

表 1 手术患者的满意度调查比较 (%)

组别	n	第一月	第二月	第三月	第四月	第五月	第六月	平均(±s)
对照组	420	91.8	92.1	90.2	89.6	91.5	91.7	91.15±1.01
实验组	420	98.0	98.9	97.8	98.6	99.5	98.0	98.47±0.66*

表 2 手术医生的满意度调查比较 (%)

组别	n	第一月	第二月	第三月	第四月	第五月	第六月	平均(±s)
对照组	126	87.5	86.1	88.5	86.9	85.0	86.5	86.75±1.20
实验组	126	95.5	96.3	95.7	96.1	95.7	96.2	95.92±0.33

2.3 开展优质护理服务后每月均有一名护士被评为优质护理明星,手术室有 5 次被评为优质护理团队。

3 讨论

3.1 手术对患者是一个极大的心理刺激,患者普遍存在紧张甚至恐惧心理,传统的术前访视都是护士单独进行,访视过程中患者提出的疑问往往超出了护士所了解的范畴,尤其是麻醉,如麻醉风险和意外^[3]。医护合作式术前访视的实施,使手术患者在术前对整个环境、麻醉手术过程及配合有了大致的了解,做到心中有数,大大缓解了紧张、恐惧心理,能够正确面对手术,并缩短了医患、护患距离,规避了医疗纠纷的发生,提高了手术患者的满意度。

3.2 本院领导积极响应卫生部的号召,拨出专款支持优质护理服务的开展,每月对评出的优质护理明星、团队予以上明星榜及经济奖励,大大激励了护士的工作热情与积极性,全院形成了良好的开展优质护理的氛围,给予了护士展示自己的平台,并提升了护士乃至整个护理专业的荣誉感。

3.3 通过开展手术室优质护理活动,更好地让手术医生、麻醉师、护理人员和其他辅助性技术人员形成高效的协作团队,该团队充分利用各成员的知识 and 技能协同工作,高效完成预期手术^[4]。免除患者的痛苦,最大限度地恢复患者的健康状态,使优质护理得到充分体现。

3.4 优质护理服务的实施,使整个手术室形成了良好的学习

氛围与良性的竞争环境,怎样提高自己的业务素质、专科理论与专科技术水平,都需要护士利用大量的业余时间,通过各种形式查阅文献资料,达到学习的目的,从而为患者提供优质的护理服务打下坚实的基础。

3.5 优质护理服务的实质是改革临床护理模式,全面履行护理职责,因此需要转变护理理念,从传统的功能制护理到“以患者为中心”的整体护理,又把护士从繁杂的文书书写中解放出来,让护士有更多的时间贴近患者,关心患者的需要,站在患者的角度去体会患者的痛苦与心理,手术对患者的刺激我们就会感同身受,从而在手术全期这一段时间,为患者提供主动、全面、无缝隙的护理服务。

总之,优质护理服务在手术室的实施,使护士树立了“以患者为中心,以质量为核心,以医生为轴心”的护理理念^[5],围绕这一护理理念,把患者安全放在第一,不断提高护理质量,与手术医生、麻醉师密切配合,高效率地完成手术,构建和谐医疗环境,为患者提供全程、全面、连续、专业的优质护理服务,从而密切了医患关系,提高手术患者的满意度,规避了医疗纠纷的发生,真正达到使“患者满意、社会满意和政府满意”的目标。

参考文献

- [1] 李满花. 医护合作式术前访视在手术室优质护理中的应用[J]. 当代护士:学术版, 2011(12):83-84.
- [2] 张颖, 周立. 手术室护士实施术前访视内容标准的研究[J]. 中华护理杂志, 2011, 46(4):361-363.
- [3] 钱玉秀, 何金爱, 侯利环, 等. 手术室开展术前访视现状的调查分析[J]. 中华护理杂志, 2007, 42(9):854-855.
- [4] 曾祥玉, 杨开宗. 高效率手术团队的建设初探[J]. 中国实用医药, 2011, 3(6):258-259.
- [5] 朱航, 严玉琼. 手术室开展优质护理体会[J]. 中国医疗前沿, 2011, 6(18):60-61.

(收稿日期:2012-07-24 修回日期:2012-11-04)

308 nm 准分子激光治疗白癜风的观察与护理

陈富梅(重庆市第一人民医院皮肤科 400011)

【摘要】 目的 探讨 308 nm 准分子激光治疗白癜风的临床疗效与护理。方法 回顾性分析 2006 年 2~8 月本院门诊治疗的 80 例白癜风患者的临床资料,以皮损达到 3 级色素恢复平均治疗次数统计为准。结果 观察不同部位皮损恢复情况,面部为(7.4±2.1)次,躯干部为(12.2±3.2)次,四肢部为(26.7±4.5)次,各组之间比较差异具有统计学意义($P < 0.05$);年龄大于 18 岁患者为(25.8±6.8)次,年龄小于 18 岁患者为(9.9±5.6)次,两者之间比较差异具有统计学意义($P < 0.05$);病程短于 2 年的患者为(19.6±3.2)次,病程长于 2 年的患者为(27.8±5.7)次,两组之间比较差异无统计学意义($P > 0.05$);进展期为(20.1±5.9)次,稳定期为(19.6±6.7)次,二者比较差异无统计学意义($P > 0.05$)。结论 308 nm 准分子激光治疗白癜风疗效高,不良反应少,其疗效与皮损部位、年龄有关,与白癜风分期、病程无关。

【关键词】 白癜风; 激光,准分子; 护理; 308 nm

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.06.062 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2013)06-0749-03

白癜风是一种常见的后天性色素脱失性皮肤病。本病易诊难治,奏效缓慢,容易复发。传统的光疗、口服中药和外用糖皮质激素,疗效均欠佳。本科采用 308 nm 准分子激光治疗白癜风,取得了较好疗效,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选择 2006 年 2~8 月本院门诊治疗的白癜风

患者 80 例,其中男 34 例,女 46 例;稳定期 53 例,进展期 27 例;年龄 6~65 岁,平均 25 岁;Fitzpatrick 分型Ⅲ皮肤型为 29 例,Ⅳ型皮肤 51 例;面颈部皮损有 184 处,躯干部皮损有 262 处,四肢部皮损 178 处。均为寻常型白癜风、局限性或散发性患者,寻常型泛发性或肢端性以及节段型白癜风不包括在本组患者之内。大部分患者均接受过其他治疗,疗效均欠佳。排除