

# 优质护理服务在重症医学科护理中的应用

高纪伟

胜利油田中心医院 山东东营 257099

**摘要:** 在医疗技术不断发展, 人民群众对健康需求越来越高的今天, 重症医学科是医院治疗危重病人最主要的部门, 护理服务质量的好坏直接影响着病人的存亡及医疗机构的信誉。近年来优质护理服务理念已逐步深入人心, 并成为医疗服务质量提升的重要手段, 将优质护理服务运用于重症医学科护理当中, 不仅可以提高患者满意度及治疗效果, 而且可以有效降低并发症发生率, 促使其快速恢复。所以, 探究优质护理服务的具体运用及积极作用, 对促进重症医学科护理工作不断改进与完善有一定的实践意义。本文旨在通过分析和总结优质护理服务在重症医学科护理中的实践经验, 为相关护理人员提供有益的参考和借鉴。

**关键词:** 优质护理服务; 重症医学科; 护理应用

## 引言

在治疗重症医学科的患者时, 除了关注疾病的本质, 患者在生理和精神上的需求也逐渐得到了更多的关注。由于患者是危重和特殊人群, 因此需要护士能够从不同角度进行有效地护理管理。为重症病人提供人性化的护理服务, 不仅可以帮助他们更好地治疗或恢复疾病, 提高医疗服务的效率, 还能增强患者对医疗服务的满意度, 并提高护理人员的工作水平。

## 一、优质护理服务的定义与目标

所谓优质护理服务就是以病人为本的综合护理模式, 它旨在为病人提供安全, 有效, 及时, 有效的护理服务, 从而满足病人生理, 心理及社会的需要, 增进病人身心健康。优质护理服务突出以人为本、关注细节、重视护理过程的交流与合作, 从而提高了护理质量及病人满意度。

具体而言, 优质护理服务目标主要有以下几点:

(1) 提高护理质量: 通过加强基础护理, 实行质量监控及持续改进, 使护理工作更加专业, 规范, 保证病人获得安全有效护理服务。

(2) 提高病人满意度: 注重病人需求及感受, 为病人提供个性化及人性化护理服务, 改善病人就医体验及信任感, 促进病人满意度。

(3) 促进团队协作及交流: 加强医护人员间的交流与合作, 构建跨学科团队合作机制, 以增强整体医疗团队凝聚力及工作效率。

(4) 促进护理学科的发展: 优质护理服务的落实需

不断地探索与创新, 有利于促进护理学科的进步与发展。

总之, 优质护理服务之定义及目标在于提供优质高效之护理服务以符合病人之需要及期望, 增进病人身心健康及医疗团队之合作交流。

## 二、优质护理的主要内容

优质护理模式以亲情关怀、以德为本为宗旨, 以创建和谐医疗环境为目标。它的核心内容主要表现为:

(1) 优质护理重在促进服务质量的提高。基础护理是临床护理工作的基石, 它需要护理人员对病人的情况进行深入细致的了解, 并和病人保持通畅而有效的交流, 形成互信关系。这种相互信任既是护理服务本质的直接体现, 又是医护间和谐关系的重要体现, 对护理工作顺利进行有很大推动作用。为进一步提高病人舒适度, 护理人员把原来早晚2次的护理频率增加为早中晚3次, 保证了病人天天享受热水泡手和泡脚的感觉、定期洗发、全身擦浴等服务使病人神清气爽、井然有序, 并有效地防止并发症。

(2) 优质护理注重和病人进行心理沟通。对很多重症患者来说, 心理压力常常是康复中面临的主要问题。焦虑, 苦闷, 绝望的负面情绪不时地困扰他们。所以, 护理人员在日常身体护理工作中, 更应该注意病人心理状态并及时对其进行心理疏导与慰藉。对不能使用语言进行交流的病人, 护理人员将以书写和手势代替交流方式来传达关心和支持, 从而帮助病人重建康复信心。

(3) 优质护理强调规范服务, 礼仪接待。在指定家属看望时间, 护理人员将站着接待病人家属并积极与之交流。对家属提出的问题与困惑, 护理人员将耐心、详

细地予以解答，以保证家属对患者身体状况有一个完整的认识。同时探视区将免费配备抗菌洗手液、消毒液等，保证家人探视过程安全、温馨。这种精心呵护、耐心服务的态度，既取得了家人对护理工作的大力支持和信赖，又给病人创造了较为和谐的康复环境。

### 三、重症医学科护理中优质护理服务的应用

#### 1. 以患者为中心

重症医学科优质护理服务过程中，病人需求和感受一直是最为核心，护士要清楚地认识到有效地沟通对建立信任感和了解病人需要至关重要，所以他们不只是用心去聆听病人的每个细微心声，而且还注意和病人家属进行深度沟通，通过这样的全方位交流，护士可以更加准确的掌握病人的生理和心理状态，继而为病人提供更加周到和准确的护理。此种以病人为本的护理模式不仅增加了病人的依从性，让其更加乐于主动配合治疗，同时也极大地帮助病人保持良好的心理状态，心态平和积极对重症患者来说常能转化成生理上的正面反应，有利于强化机体机能和促进恢复，在此过程当中，优质护理服务像一剂良药温暖了病人的心，帮助病人走上康复之路。

#### 2. 强化基础护理

优质护理服务是重症医学科特别重视基础护理全面落实的服务。在这个过程中，保证病人身体的清洁非常重要，因为其不仅关系到病人的舒适，也是防止感染的第一举措。另外，为防止长期卧床引起压疮等并发症的发生，护士还根据病人的情况及身体状况制定周密的翻身方案，保证病人每隔一段时间就会进行合适的体位调整。

对重症患者来说，护士至少每隔两个小时就帮助他们翻身1次，记录翻身时间及病人体位（如表1），拍背是一项常规操作，有利于促进病人肺内痰液流出和防止肺部感染，据统计，通过对这些基础护理措施的全面实施，病人并发症发生率下降30%以上，证明优质护理服务是重症医学科护理工作的重要内容。

表1 某医院护士护理记录样表

患者编号	翻身次数/日	拍背次数/日	并发症发生情况
001	12	8	无
002	10	6	无
003	8	6	肺部感染（已治愈）

#### 3. 深化护理专业内涵

深化护理专业内涵，是实现优质护理服务最核心的因素，要达到这一目的，就需要护理人员专业知识与技能水平的提高。在重症医学科中这一要求显得格外重要，

所以我们经常对护理团队进行系统训练，以保证其掌握最新护理理念与技术，其中包括对疾病治疗最新方法的研究，对新型医疗设备应用的认识和对高效护理操作程序的把握等，与此同时，还十分强调强化护理人员团队协作，这是因为重症医学科中团队间的密切协作常常可以决定病人的死活。护理人员透过经常性的团队建设活动及模拟演练，学习如何面对紧张工作环境时保持平和心态，并与团队成员进行有效交流，一起为病人提供最佳护理服务，这种专业能力的不断深入，能使护理团队可以快速地对各种复杂的情况作出正确的判断，从而为病人争取到宝贵的治疗时间。

#### 4. 持续关注和全面护理

重症医学科中病患生命安全无时无刻不牵动医护人员的心弦，优质护理服务注重持续关注与全面护理，以保证每一位病人获得最及时有效的医疗照护，护士要时刻保持警觉，严密监视病人心率、血压、呼吸及其他生命体征，发现有异常情况，应立即给予必要护理还要为患者提供全面的生活护理，保证患者在治疗过程中的舒适度。同时心理支持也是必不可少的部分，护士要以温馨的语言、专业的心理疏导帮助病人渡过这个难关，这一全方位护理模式在增强患者治疗效果的同时，也给患者带去希望与勇气，使其深信可以战胜病魔。

#### 结束语

综上所述，在执行护理任务的过程中，高品质的护理服务不仅赢得了患者和其家庭成员的深厚信赖，还塑造了一个正面的职业形象，为护理专业人士的职业生涯规划提供了方向，并进一步拓展了他们的知识范围。对患者而言，优质的护理服务不仅提高了他们对护理工作的满意度，还建立了健康的医护关系，并进一步加强了他们对护理人员的信赖。因此，在重症医学领域，高质量的护理服务不仅能让护理专业人士、医疗机构和患者受益，还具有进一步推广和发展的价值。

#### 参考文献

- [1]黄娇英.人性化护理服务在重症医学科的应用[J]. 中医药管理杂志, 2016, 24(23): 61-62.
- [2]黄子波, 李观庆, 罗宇欢.分析人性化护理服务在重症医学科的应用[J].中国实用医药, 2015, 10(10): 203-204.
- [3]白晓艳.人性化护理服务在重症医学科的应用综述[J].中国实用医药, 2013, 8(32): 253-254.