

# 优质护理服务在急诊内科脑梗死患者中的应用

刘 伟,毛玉荣

**[摘要]**目的:探讨优质护理服务在急诊内科脑梗死患者中的应用效果。方法:将92例脑梗死患者随机分为观察组和对照组,对照组患者接受常规护理,观察组患者在常规护理的基础上,加入优质护理服务的内涵,比较2组患者的护理满意率和康复优良率。结果:观察组患者接受优质护理服务后满意率为97.8%,康复优良率为95.6%,均明显高于对照组的82.6%和76.0% ( $P < 0.01$ )。结论:脑梗死患者应用优质护理服务能够明显提高患者满意率,增加患者对医护人员的信任,有助于提高疾病治疗的效果。

**[关键词]** 脑梗死;优质护理服务;应用

**[中图分类号]** R 743.33 **[文献标志码]** A **DOI:** 10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2015.08.050

脑梗死又称缺血性脑卒中,指各种原因引起脑部血液循环障碍,导致脑组织缺血、缺氧性坏死,出现相应神经功能缺失。脑梗死是临床最常见的脑血管疾病,约占全部脑血管疾病的70%。依据脑梗死的发病机制和临床表现,通常将脑梗死分为脑血栓形成、脑栓塞、腔隙性脑梗死<sup>[1]</sup>,是危害人类健康的四大疾病之一。在临床护理工作中,良好的护理对促进提升疗效起着关键性的作用<sup>[2]</sup>。近年来,随着医疗模式的转变和人们对医疗护理需求的不断增加,我院广泛开展优质护理服务,尤其在急诊内科脑梗死患者中取得满意疗效,现作报道。

## 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 选取2013年10月至2014年12月我科收治的92例脑梗死患者作为研究对象,随机分为观察组和对照组,各46例。观察组男25例,女21例,年龄48~92岁;对照组男23例,女23例,年龄50~92岁。2组患者年龄和性别均具有可比性。

**1.2 方法** 治疗方法:2组患者执行相同的临床治疗方案。护理方法:对照组患者只接受常规护理,如瞳孔意识、生命体征的观察,饮食和肢体康复功能的锻炼指导等。观察组患者接受常规护理服务基础上,针对性加入优质护理服务的内涵。措施如下:(1)心理护理。由于脑梗死多具有发病急骤、病势迅猛的特点,面对突如其来的生理功能障碍,患者多难以接受,易出现抑郁、急躁、悲观、焦虑等负性心理变化。优质护理服务工程的目标是“夯实基础护理,提供满意服务”“以患者为中心”的护理理念和

人文关怀内涵,工作中护理人员应经常深入病房,主动与患者和家属进行沟通交流,增加了为患者床旁服务及交流的时间,减少了患者的呼唤次数,解决了患者存在的各种护理问题,使患者对自己所患疾病及检查的相关知识也更加了解。通过及时了解患者心理变化和个性需求,并根据各自的心理特点针对性的进行疏导,使其消除顾虑,树立积极心态,积极配合治疗,提高其治疗护理的依从性。(2)舒适的环境。为患者提供安静舒适的环境对脑梗死患者来讲尤为重要,有利于患者康复和休养,保持患者的生理及心理的舒适度,提高治疗效果,减少并发症发生。(3)执行重点及细节护理。在“以患者为中心”的优质护理实施过程中,全面落实整体护理,通过对患者病情、精神状态、心理状态等多方面的综合观察分析,同时转变传统临床护理分工模式,将护士按能力及层次不同分配其工作内容,并对护士进行分级管理,促进责任护士对所负责的患者提供连续、无缝隙的全程优质护理服务。(4)康复护理。康复护理是恢复患者生理功能的重要措施,有助于使患者获得最大限度的功能改善和最大限度的自理能力,并且改善患者及家属的生活质量。工作中应以优质护理为前提,根据不同患者的生理需求、个人的耐受度、疾病的进展、肢体功能恢复、肌力等级等综合情况制定针对性的分期功能康复训练计划,采取“一对一”护理模式<sup>[3]</sup>,充分调动患者的训练参与度和配合的积极性,以患者能耐受为度,循序渐进地促进肢体功能、语言功能的康复,完成日常生活自理,全面提高患者的生存质量和生活质量。

**1.3 评价标准** 通过问卷调查的方式对患者康复情况进行调查,分为优、良、差3种。优:患者的肢体功能、语言表达、肌力等级、生活自理能力等各方面均得到明显提高;良:患者的肢体功能、语言表达、肌

力等级、生活自理能力等各方面有一定的好转;差:患者的肢体功能、语言表达、肌力等级、生活自理能力等各方面与护理前无明显变化。优良率 = (优例数 + 良例数) / 总例数  $\times 100\%$ 。同时通过问卷调查的方式对患者的满意率进行调查,分为满意、较满意、不满意 3 个标准,总分为 100 分。满意:92 分以上;较满意:80 分以上;不满意: $\leq 60$  分(见表 1)。满意率 = (满意例数 + 较满意例数) / 总例数  $\times 100\%$ 。

表 1 患者满意率评分标准

测试项目	满分/分	满意/分	较满意/分	不满意/分
对入院介绍的满意度	20	18	16	14
对生活护理服务的满意度	20	18	16	14
对护理操作技术的满意度	15	14	12	8
对护士责任心的满意度	15	14	12	8
对护士服务态度和关心患者的满意度	15	14	12	8
对护士指导功能锻炼的满意度	15	14	12	8
合计	100	92	80	60

#### 1.4 统计学方法 采用秩和检验。

## 2 结果

2.1 2 组患者疾病康复情况比较 2 组接受优质护理服务后,观察组患者病情好转优良率为 95.6%,明显高于对照组的 76.0% ( $P < 0.01$ ) (见表 2)。

表 2 2 组患者康复情况的比较 ( $n$ )

分组	$n$	优	良	差	$u_c$	$P$
观察组	46	32	12	2		
对照组	46	17	18	11	3.40	$< 0.01$
合计	92	49	30	13		

2.2 2 组患者对护理服务满意率比较 2 组接受优质护理服务后,观察组患者满意率为 97.8%,明显高于对照组的 82.6% ( $P < 0.01$ ) (见表 3)。

表 3 2 组患者对护理满意率比较 ( $n$ )

分组	满意	较满意	不满意	$u_c$	$P$	
观察组	46	38	7	1		
对照组	46	13	25	8	5.19	$< 0.01$
合计	92	51	32	9		

## 3 讨论

优质护理服务是随着新的医改制度应运而生的

一种新型的护理模式,是对患者住院全过程实施个体化、专业化的连续无缝隙服务模式,调查结果显示优质护理工作运用于脑梗死患者恢复中,能有效提高护理满意度。在“以患者为中心”的优质护理服务中,通过细致的细节护理、重点护理、康复护理,可以有效缩短患者大脑缺血时间,在最短的合理时间内达到一个正常的功能状态<sup>[4]</sup>。因此,深化优质护理服务内涵尤为重要,工作中实行包床到人,让每名护理人员参与其中,分工明确,责任分明,责任护士一定要具有熟练技术、知识丰富、职业道德良好,工作认真负责,在提升护理质量的同时,也大大提高了患者的护理满意度<sup>[5]</sup>,同时又需要转变服务理念,真正做到以患者为中心,提高护士护理水平及素养,全程无缝隙优质护理对脑梗死患者预后恢复有很好的推动作用,可减少患者因不当护理所致并发症。

本研究显示,干预后观察组病情好转优良率为 95.6%,明显高于对照组的 76.0% ( $P < 0.01$ )。同时,观察组患者对我院的护理服务满意率为 97.8%,明显高于对照组的 82.6% ( $P < 0.01$ )。

研究表明,优质护理服务能有效减少患者的心理焦虑,增加对医务人员信任感,更好地配合治疗及护理,增加患者战胜疾病的信心,通过有效的沟通,易及时发现病情变化,并给予积极对症处理,促进患者的康复,缩短住院时间,通过优质护理的早期干预,可提高患者的生存质量。随着社会进步,人们对健康要求越来越高,优质护理服务对脑梗死患者具有极高的可行性,值得在各级医院临床中推广<sup>[6]</sup>。

### [ 参 考 文 献 ]

- [1] 贾建平,崔丽英,王伟. 神经病学[M]. 6 版. 北京:人民卫生出版社,2008:175.
- [2] 梁锦玲,彭欢欢,潘少芬. 优质护理服务对急性脑梗死患者神经功能和日常生活能力的影响[J]. 护理实践与研究,2012,9(13):16.
- [3] 刘芹,彭宪星. 优质护理服务在老年性脑梗死患者中的应用[J]. 齐鲁护理杂志,2014,20(15):87-88.
- [4] 郭丽. 全程优质护理在急性脑梗死患者中的效果观察[J]. 中国实用神经疾病杂志,2014,1(17):104-105.
- [5] 张焕云. 护理干预在急性脑梗死患者中的临床护理效果观察[J]. 中国实用医药,2014,9(25):25-26.
- [6] 王萍,王思杰. 细节化优质护理对脑梗死静脉溶栓患者临床疗效的影响[J]. 中国实用护理杂志,2012,28(10):12-13.

( 本文编辑 刘畅 )