

## 神经内科病房实施优质护理服务管理分析

赵晓倩, 张剑阳\*

西安医学院第二附属医院 陕西西安

**【摘要】目的** 探讨神经内科病房实施优质护理服务管理应用效果。**方法** 2022年1月到2022年6月在本院神经内科提供常规护理。2022年7月到2022年12月在本院神经内科病房实施优质护理服务管理,将患者分为对照组和观察组。采用焦虑自评量表(SAS)和抑郁自评量表(SDS)对患者的心理状态进行评估。通过调查问卷对两组患者护理质量满意度进行评估。**结果** 观察组干预后的焦虑、抑郁的程度,比对照组有明显的低分,实施优质护理服务管理时期的观察组患者总体满意率为96.00%,高于对照组80.00%,以上数据差异明显( $P<0.05$ )。**结果** 进一步完善神经内科优质护理服务管理,将为患者带来更好的医疗体验和疾病预后。

**【关键词】** 神经内科护理; 优质护理; 临床观察

**【收稿日期】** 2023年8月12日 **【出刊日期】** 2023年9月28日 **【DOI】** 10.12208/j.ijnr.20230294

### Analysis of implementing high-quality nursing service management in neurology wards

Xiaoqian Zhao, Jianyang Zhang\*

The Second Affiliated Hospital of Xi'an Medical College, Xi'an, Shaanxi

**【Abstract】 Objective:** To explore the application effect of implementing high-quality nursing service management in neurology wards. **Method:** Routine care was provided in the neurology department of our hospital from January 2022 to June 2022. From July 2022 to December 2022, high-quality nursing service management was implemented in the neurology ward of our hospital, and patients were divided into a control group and an observation group. The psychological status of patients was evaluated using the Self Rating Anxiety Scale (SAS) and the Self Rating Depression Scale (SDS). Evaluate the satisfaction of two groups of patients with nursing quality through a survey questionnaire. The degree of anxiety and depression in the observation group after intervention was significantly lower than that in the control group. The overall satisfaction rate of patients in the observation group during the period of implementing high-quality nursing service management was 96.00%, which was higher than 80.00% in the control group. There was a significant difference in the above data ( $P<0.05$ ). The further improvement of high-quality nursing service management in the neurology department will bring better medical experience and disease prognosis to patients.

**【Keywords】** Neurology Nursing; High Quality Care; Clinical Observation

神经内科是医学领域中专注于研究神经系统疾病的专业科室。这一领域包括了多种神经系统相关的疾病,如脑血管病、神经退行性疾病、神经肌肉疾病等。神经内科病房则是为患有这些疾病的患者提供治疗和护理的重要场所。在这个特殊的医疗环境中,提供优质的护理服务对于患者的康复和生活质量至关重要。这包括了定期的医疗评估,以确保治疗方案的有效性,并根据患者的情况进行调整<sup>[1]</sup>。此外,神经内科病房的护理团队也需要具备专业知识和技能,以应对各种神经

系统疾病可能带来的挑战。优质护理服务管理涉及多个方面,包括护理人员的培训和素质提升、护理质量的评估与改进、患者满意度的调查等。通过深入分析实施优质护理服务管理的现状和问题,可以提供建议和指导,进一步提高神经内科病房的护理服务质量和患者满意度。具体分析如下:

#### 1 材料与方法

##### 1.1 一般资料

于2022年1月到2022年6月在本院神经内科住

第一作者:赵晓倩(1992-)女,陕西渭南,护理师

\*通讯作者:张剑阳(1993-)男,陕西咸阳,护理师

院治疗的 50 例患者纳入研究设为对照组,在对照组中,研究对象的年龄范围在 31 岁至 69 岁之间,平均年龄为  $43.28 \pm 4.21$  岁。于 2022 年 7 月到 2022 年 12 月在本院神经内科住院治疗的 50 例患者纳入研究设为观察组,观察组的年龄范围为 30 岁至 69 岁,平均年龄为  $43.01 \pm 4.29$  岁。所有患者及其家属均同意参与该研究,并签署了知情同意书,研究方案符合伦理学要求并经过医院伦理委员会审查。排除标准:①恶性肿瘤患者;②认知障碍与沟通障碍;③患有精神疾病者;④患有老年痴呆症者。从性别、年龄等 2 组数据对比来看,并无显著差异 ( $P > 0.05$ )。

### 1.2 方法

2022 年 1 月到 2022 年 6 月在本院神经内科提供常规护理。2022 年 7 月到 2022 年 12 月在本院神经内科病房实施优质护理服务管理,其中涉及护理服务质量的评估和监控、护理人员的培训和技能提升、患者信息管理和沟通,以及适当的病房设施和资源配备<sup>[2]</sup>:(1) 护理服务质量的评估和监控:1.定期评估护理服务质量:通过使用评估工具和指标,可以定期对护理服务进行评估。这可能包括护理记录的检查、护理过程的评估、患者满意度的调查等。通过定期的评估,可以发现问题和拟定改进措施。2.设立质量监控机制:建立质量监控机制,包括建立质量管理委员会、设立质量监控指标和制定质量管理计划。通过定期地质量监控和数据分析,可以及时发现问题并采取措施解决。(2) 护理人员培训和技能提升:1.继续教育和培训计划:建立继续教育和培训计划,包括定期的培训课程和学习机会。这将有助于提高护理人员的专业水平和知识储备,使其能够适应不断变化地护理需求。2.护理技能的提升:通过提供机会和资源,支持护理人员提升其专业技能。这可能包括参与研讨会、工作坊、技能训练和实践经验分享等活动。(3) 患者信息管理和沟通:1.归档和记录管理:确保详细和准确的护理记录归档,包括患者病历、医嘱和护理评估。这有助于护理人员了解患者的健康状况,

并提供连续和一致的护理服务。2.患者沟通和教育:建立良好的沟通机制,包括与患者和家属的有效沟通、信息解释和教育。这有助于提高患者满意度,并增强患者对护理服务的认可和理解。(4)病房设施和资源配备:1.设施改善:确保病房环境舒适、干净整洁,并提供必要的护理设备和器材。这有助于提供安全、有效的护理服务。2.资源配备:为病房提供足够的人力资源、物质资源和技术设备,以满足患者需求和护理服务的要求。这包括合理配置护士和医疗人员,以及充足的药物和诊疗设备等。

### 1.3 观察指标

入院时和出院时,采用焦虑自评量表(SAS)和抑郁自评量表(SDS)对患者的心理状态进行评估。通过调查问卷对两组患者护理质量满意度进行评估,并对比分析两组数据。

### 1.3 统计学方法

所得资料用 SPSS26.0 统计软件处理。计数数据以平均值 $\pm$ 标准偏差( $\bar{x} \pm s$ )为计量单位,并进行 t 检验;计量数据以%为计量单位,并进行  $\chi^2$  检验。判断两组数据有无明显出入 ( $P < 0.05$ )。

## 2 结果

### 2.1 心理状态

两组病患在入院当天情绪状况(焦虑和抑郁)方面的差别不显著 ( $P > 0.05$ )。观察组干预后的焦虑、抑郁的程度,比对照组有明显的低分,此差异显著 ( $P < 0.05$ )。具体数据详见表 1。

### 2.2 患者满意度

实施优质护理服务管理时期的观察组患者总体满意率为 96.00%,高于对照组 80.00%,两组数据差异明显 ( $P < 0.05$ );表 2 为具体内容。

## 3 讨论

神经内科病房是专门负责神经系统疾病的诊断、治疗和护理的科室。优质护理服务是指在提供护理过程中,为患者提供安全、有效、人性化和满足患者需求

表 1 心理状态 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	焦虑状态		抑郁状态	
	干预前	干预后	干预前	干预后
观察组	$59.25 \pm 3.46$	$49.32 \pm 3.25$	$59.67 \pm 2.77$	$48.56 \pm 2.32$
对照组	$59.16 \pm 3.53$	$54.17 \pm 2.56$	$59.16 \pm 3.14$	$53.36 \pm 1.68$
t	0.129	8.289	0.802	11.849
p	0.858	0.000	0.424	0.000

表2 患者满意度 [n(%)]

组别	n	满意	一般	不满意	总满意率
观察组	50	16 (32.00)	32 (64.00)	2 (4.00)	48 (96.00)
对照组	50	11 (22.00)	29 (58.00)	10 (20.00)	40 (80.00)
$\chi^2$					6.061
p					0.014

的护理<sup>[3]</sup>。在国内外,有许多研究对神经内科病房实施优质护理服务进行了探讨和研究。这些研究的主要内容包括护理服务的质量评估、护理人员的培训和素质提升<sup>[4]</sup>、患者满意度调查等方面<sup>[5]</sup>。在质量评估方面,一些研究使用了临床路径、指南和评估工具来评估神经内科病房的护理质量。他们通过对护理记录的审查、护理过程的评估和指标的收集来综合评估护理服务的质量。此外,一些研究还比较了神经内科病房内不同护理干预措施的效果,以评估护理质量的改善效果。在护理人员培训和素质提升方面,许多研究关注护理人员的专业知识和技能的培养。他们通过培训课程、培训活动和专业发展计划等方式提高护理人员的专业水平和能力。同时,一些研究也探讨了护理人员情绪智力和沟通技巧的培养,以提高护理服务的质量<sup>[4]</sup>。在患者满意度调查方面,研究者通过问卷调查、面谈和焦点小组讨论等方法收集患者的意见和建议。这些研究关注患者对护士技术、护理态度、医疗信息沟通等方面的评价,并从患者角度提出改进和优化护理服务的建议<sup>[6]</sup>。

在实施优质护理服务管理过程中,本研究发现了一些重要的问题和挑战。首先,护理人员的人员配备和培训水平对于提供优质护理服务起着至关重要的作用。同时发现,一些护理人员的技能和知识水平有待提高,尤其是对于一些复杂的神经内科疾病的护理。此外,病房资源和设备的不足也限制了医务人员提供优质服务的能力。这些问题需要进一步研究和解决,以提高病房的整体护理水平。

通过本研究实施优质护理服务管理,观察到一系列积极的结果和数据。首先,患者的满意度明显提高。通过改善护理质量,加强沟通和对患者需求的关注,成功地提高了患者对病房护理服务的满意度。其次,患者的焦虑及抑郁评分降低,通过提供个性化的护理计划和积极地康复指导,可以观察到患者的焦虑及抑郁评分显著降低。另外,本研究还观察到病房内的团队合作氛围明显增强。通过加强护士之间的沟通和合作,提高团队的凝聚力和效率,在提供优质护理服务的过程中

形成了良好的工作氛围。这不仅有助于提高患者的满意度,还能够促进医疗团队的发展和增强整体协作能力。此外,本研究还发现,实施优质护理服务管理可以减少不必要的医疗资源浪费。通过优化护理流程和资源配置,合理安排患者的护理计划,减少了不必要的医疗费用和资源浪费。同时,优质护理服务管理还能够提高护士的工作满意度和专业发展。通过培训和提供职业发展机会,护士们能够更好地发挥自己的专业技能,提高职业素养和个人成长。

尽管本研究取得了一些积极的结果,但仍存在一些局限性。首先,由于研究只针对某一神经内科病房,研究结果的推广范围有限。因此,建议将来可以进行多中心研究,以更全面地了解神经内科病房护理服务管理的效果和影响因素。其次,由于研究采用回顾性设计,存在信息不完整和记忆偏差的可能性。因此,建议将来可以进行前瞻性研究,以进一步验证和加强我们的研究结果。通过本次研究,可以得出对神经内科病房护理服务管理的一些启示。首先,加强护理人员的培训和进一步提高其专业技能水平是提供优质护理服务的关键。其次,建议加强病房资源和设备的投入,以满足患者日益增长的需求。此外,强调团队合作和信息流动,以确保患者的全方位护理需求得到满足。最后,建议加强与患者和家属的沟通,增强患者对护理计划和康复指导的理解和参与。这些启示将有助于改善神经内科病房护理服务管理,并提高患者的护理质量和满意度。

通过本次实施优质护理服务管理的讨论和结论,发现了现存的问题和挑战,并针对这些问题提出了具体的建议。同时,通过解释和讨论结果和数据,进一步证实了优质护理服务管理对神经内科病房的积极效果,并提出了进一步改进的启示。这些内容将为神经内科病房的护理服务管理提供有价值的参考和指导。基于本研究的结果和发现,提出了对未来研究和实践的展望和建议。首先,后续可以进一步扩大研究的范围和规模,可以进行多中心研究,以更全面地了解神经内科病房实施优质护理服务管理的效果和影响因素。其次,后

续可以加强对护理人员的培训, 并提供适当的支持和资源, 以提高他们的专业技能和护理质量。此外, 后续可以加强护理团队的合作和信息共享, 以确保患者得到全方位的护理。最后, 应加强与患者和家属的沟通, 增强他们对护理计划和康复指导的理解和参与。

本研究对神经内科病房实施优质护理服务管理的效果和影响进行了深入地研究和分析, 具有以下价值和意义。首先, 本研究为神经内科病房的护理服务管理提供了具体的参考和指导, 有助于提高病房的整体护理水平和患者的康复速度。其次, 本研究突出了优质护理服务对提高患者满意度的重要性, 提醒医疗机构和护理管理人员应重视患者的需求和体验。此外, 本研究还为后续的相关研究提供了基础和借鉴, 有助于推动护理学科的发展和进步。

综上所述, 神经内科病房实施优质护理服务管理的研究涉及多个方面, 通过总结研究的主要发现、对未来的展望和建议以及对研究的价值和意义的总结, 得出对病房护理服务管理的重要启示和建议。这些内容将为神经内科病房的护理服务管理提供宝贵的参考和指导, 有助于提高患者的康复效果、满意度和整体护理水平。进一步完善护理服务管理, 将为患者带来更好的医疗体验和疾病预后。同时, 本研究也为进一步深入探究护理服务管理的效果和影响提供了思路 and 方向,

为相关领域的研究者提供了借鉴和参考。

### 参考文献

- [1] 刘秋云. 神经内科病房实施优质护理服务管理分析 [J]. 国际护理学杂志, 2012, 31(3): 524-526.
- [2] 包新琴, 陈英. 优质护理服务管理存在的问题与对策分析 [J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊), 2015, (18): 207-.
- [3] 聂雷霞, 张敏, 雷慧蓉, et al. 持续质量改进在优质护理服务管理中的应用 [J]. 护理研究, 2013, 27(4): 367-369.
- [4] 吴群华. 护理管理对提高护士优质护理服务意识的效果分析 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(32): 162.
- [5] 张茵英. 优质服务在门诊候诊护理管理中的应用效果分析 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018, 3(30): 160,190.
- [6] 郭俊玲. 护理人文关怀在优质护理服务管理中的应用 [J]. 健康之友, 2019, (23): 222-223.

**版权声明:** ©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**OPEN ACCESS**