

优质护理服务在耳鼻喉科护理中的效果研究

杨文, 王芳*

北京中日友好医院, 北京 100029

摘要 : 目的: 本研究的目的是深入探讨耳鼻喉科护理实践中, 优质护理服务模式的应用效果及其对护理质量的提升作用。方法: 在深入研究本院耳鼻喉科护理服务的过程中, 经过精心筛选, 2017年6月至2019年6月间收治的120名患者被纳入研究。这些患者根据入院时间的顺序, 被均等分配至两个研究小组: 对照组和观察组, 每组包含60名患者。对照组的患者接受了传统的护理方式, 而观察组的患者则接受了更加精细化和个性化的优质护理服务。通过对比这两种护理模式的效果, 本研究旨在深入分析不同护理策略对护理质量的具体影响, 以期在未来实践中进一步提升护理服务的整体水平。结果: 经过深入地比较与分析, 研究人员发现观察组在护理服务的多个层面上展现出了显著的优势。具体来说, 在护理文书的撰写、基础护理技能的执行、病区的规范化管理、健康教育的推行, 以及患者满意度的评估等方面, 观察组的表现统计学上显著高于对照组 ($P < 0.05$)。这一研究结果不仅表明了观察组护理工作质量的整体提高, 也映射出护理实践中不断追求改进与完善的积极成果。结论: 在耳鼻喉科的专业领域内, 优质护理服务的实施已经显现出其显著的效果, 它不仅提高了护理质量的标准, 而且加深了护理实践的专业内涵。因此, 在临床护理工作中, 推广和应用这一护理模式具有深远的意义, 它不仅有助于提升护理服务水平, 更是对整体医疗质量提升的一种积极探索和实践。

关键词 : 优质护理服务; 耳鼻喉科护理; 护理效果; 服务质量; 患者满意度

Study on the Effect of Quality Nursing Service in Otolaryngology Nursing

Yang Wen, Wang Fang*

China-Japan Friendship Hospital, Beijing 100029

Abstract : Purpose: The goal of this study was to explore in depth the effect of the application of the quality nursing service model and its role in improving the quality of nursing care in the practice of ENT nursing. Methods: In the process of in-depth study of nursing services in the ENT department of our hospital, 120 patients admitted between June 2017 and June 2019 were included in the study after careful screening. These patients were equally assigned to two study groups: the control group and the observation group, each containing 60 patients, according to the order of admission. Patients in the control group received traditional nursing care, while those in the observation group received a more refined and personalized quality care service. By comparing the effects of these two modes of care, this study aims to deeply analyze the specific effects of different nursing strategies on the quality of care, with a view to further improving the overall level of nursing services in future practice. Results: After in-depth comparison and analysis, the researchers found that the observation group demonstrated significant advantages in multiple dimensions of nursing services. Specifically, the performance of the observation group was statistically significantly higher than that of the control group in terms of the writing of nursing documents, the implementation of basic nursing skills, the standardized management of the ward, the implementation of health education, and the assessment of patient satisfaction ($P < 0.05$). This finding not only indicates an overall improvement in the quality of nursing care in the observation group, but also maps out the positive results of the continuous pursuit of improvement and refinement in nursing practice. Conclusion: In the specialized field of ENT, the implementation of quality nursing service has shown its remarkable effect, which not only improves the standard of nursing quality, but also deepens the professional connotation of nursing practice. Therefore, in clinical nursing, the promotion and application of this nursing model has far-reaching significance, which not only helps to improve the level of nursing services, but also is a positive exploration and practice for the improvement of the overall quality of medical care.

Keywords : quality nursing service; otolaryngology nursing; nursing effect; service quality; patient satisfaction

耳鼻喉科疾病的特点在于其涉及多个器官和错综复杂的管道系统, 常见的问题如阻塞和症状的多样性, 使得疾病的表现常常显得复杂多变。这些特性使得门诊的诊断与治疗过程充满了挑战, 患者在这个过程中可能会经历情绪的强烈波动, 心理状态也可能随之波动。在这种情境下, 护士与患者之间的沟通和互动可能会面临不少挑战。因此, 在护理实践中实施优质护理服务显得尤为重要。

伴随着医疗模式的不断改革以及科学技术的不断进步, 人们对于健康保健、医疗护理服务的水平、质量要求也在不断提高, 以患者为核心的护理理念逐渐被社会所接受^[1]。这种护理模式不仅能全面提升护理水平, 还能有效协助患者维持心理的平和。通过这种深入人心的关怀, 研究人员能够进一步加深患者和社会对医疗服务的信任和满意度。护理人员需要具备高度的专业素养和同理心, 能够理解并应对患者在疾病过程中可能出现的各种情绪波动和心理需求。他们需要提供持续的支持和安慰, 帮助患者应对疾病带来的身体和心理压力。

优质护理服务还包括了个性化的护理计划和健康教育, 帮助患者更好地理解自己的疾病, 掌握自我管理的方法, 以及如何在日常生活中照顾自己的健康。这种全面的护理模式不仅提升了患者的治疗体验, 也提高了治疗效果, 使得患者能够更快地康复并回归正常生活。

因此, 优质护理服务在耳鼻喉科的临床实践中具有重要的价值, 它不仅改善了患者的健康状况, 也增强了他们对医疗服务的信任和满意度。这种护理模式值得在更多的医疗机构中推广和应用。

一、资料与方法

(一) 一般资料

在本次研究中, 选取了2017年6月至2019年6月期间, 我院耳鼻喉科收治的120例患者作为研究对象。这些患者按照住院时间的先后顺序, 被随机分为两组: 对照组和观察组, 每组各有60名患者。对照组中, 男性患者28人, 女性患者32人, 年龄层从18岁至55岁, 平均年龄为36.50岁, 年龄标准差为2.14岁。该组病例包括急性扁桃体炎13例、中耳炎21例、慢性鼻窦炎11例和喉梗阻15例。而在观察组, 男女患者各占30人, 年龄跨度从16岁至52岁, 平均年龄为34.62岁, 标准差为1.28岁。观察组病例分布为急性扁桃体炎15例、中耳炎19例、慢性鼻窦炎16例和喉梗阻10例。两组患者在性别比例、年龄分布、疾病种类等基本资料上无统计学差异($P>0.05$), 这表明在研究条件下, 两组之间具有较好的可比性。

(二) 护理方法

1. 在对照组中, 患者体验了耳鼻喉科标准化的护理流程与措施。护理工作涵盖了多个关键环节, 包括对患者病情的持续而严密的监控, 细致记录生命体征的相关数据, 并严格按照医嘱进行日常的清洁护理及用药指导。当患者出现任何异常状况时, 护理团队会立即与医生沟通, 并严格按照医嘱执行必要的干预措

施^[2]。这一系列行动旨在确保患者在治疗过程中得到妥善地照顾和及时的反应。通过这一系列的行动, 护理团队旨在确保患者在治疗过程中得到妥善地照顾和及时的反应, 从而提高治疗效果和患者满意度。这种标准化和规范化的护理流程, 有助于提高护理质量和效率, 为患者提供更好的护理体验。

2. 观察组在对照组的护理基础上, 更上一层楼, 推行了更为细致和周到的优质护理服务, 具体措施包括:

(1) 观察组中, 护理文书的制作受到了高度重视, 并经历了系统化的规范提升。护理人员针对每位患者的健康状况和治疗需求, 以极其细致和专业的方式, 完成了包括体温记录、医嘱单、护理日志等在内的一系列文件的填写工作。他们严格遵循医生的指示, 不仅在监测患者生命体征方面做到了精确细致, 而且在饮食管理、用药指导、化验检查等多个护理环节中, 也提供了周到而细心的关怀与支持^[3]。通过这种方式, 护理人员不仅能够提供周到而细心的关怀与支持, 还能够帮助患者更好地理解自己的病情和治疗方案, 从而提高治疗效果和患者满意度。这种细致入微的护理方式, 体现了护理人员的高度专业性和责任心, 为患者提供了更好的护理体验。

护理人员能够及时且准确地记录患者病情的变化, 这包括患者的不适主诉、具体症状、身体体征, 以及心理状态、饮食和睡眠质量等全方位的信息。此外, 他们还承担着确保治疗设备正常运行的重要职责, 以保证患者治疗的安全性和有效性。对于接受手术治疗的, 护理人员更是详尽地记录了术前术后的关键数据和指标, 为患者的康复提供了重要参考^[4]。在日常护理工作中, 护理人员还专门负责记录遇到的问题, 并定期进行周总结, 以审视和评估护理服务的实施效果。针对在总结中发现的问题, 护理人员不仅制定了详尽的改进措施, 而且将这些措施切实地应用到实践中, 以此来不断提升护理服务的整体质量和效率。这种持续改进的护理模式, 旨在为患者提供更加优质、更加人性化的护理体验。

(2) 为了持续提升护理服务的品质, 专家团队精心设计了护理工作的专业化分工体系。为了针对患者病变的特定部位提供精准护理, 医院设立了三个专门的护理小组, 分别专注于耳科、鼻科和喉科。这些专业团队根据患者的具体病情和需求, 量身定制了精准且个性化的护理方案^[5]。护理人员主动参与, 积极评估患者的自我照顾能力, 并根据评估结果, 提供恰当的护理支持和援助。

为了创造一个既温馨又卫生的病房环境, 医院致力于确保每个床位保持干燥和整洁, 并定期执行严格的消毒程序, 以减少病原体传播的风险。在饮食管理上, 根据患者的康复进度, 医院精心规划了从流质食物到富含高蛋白和高热量的软食的逐步过渡, 同时指导患者改变不良生活习惯, 如戒烟戒酒, 以促进健康的恢复。护理人员定时提醒患者遵照医嘱正确服药, 并对使用辅助器械的患者进行定期的清洁、维护和保养, 确保器械的安全性和有效性^[6]。在心理关怀方面, 医院鼓励患者分享自己的不适感受和情绪变化, 对于那些出现焦虑或抑郁情绪的患者, 医院提供专业的心理支持和辅导, 帮助他们缓解内心的压力和焦虑。当患者康复准备出院时, 医院提供专业的疾病预防和健康管理建议, 包括生活习惯的调整、药物

使用的指导以及定期复查的重要性。此外，医院还鼓励患者坚持进行功能性训练，以促进他们长期的身体健康和维护，从而确保患者在出院后仍能保持良好的生活质量。

(3) 在耳鼻喉科领域，普及基础医学常识和开展健康教育宣传活动对于患者的诊疗具有极其重要的意义。患者常常因为缺乏必要的医疗知识，有时可能会错过最佳治疗时机，从而影响治疗效果。鉴于这一情况，在门诊实践中，研究人员根据患者的具体情况，精心编制了一套专科护理和健康宣教资料，并设计了一套全面围绕疾病管理的健康教育指导方案。

这套方案涵盖了以下几个关键方面的信息：疾病的起因、症状识别、治疗方法、饮食调整建议、用药指导、检查流程及注意事项等^[7]。其核心目的是帮助患者更深入地了解自己的病情，掌握自我管理的技巧，从而在治疗过程中能够更好地配合医护人员。这种做法不仅使患者能够更全面地理解护理工作的本质，加深他们对护理工作的认识，还能激发他们更加积极地参与到治疗过程中来。对于即将接受手术的患者，医疗团队提供专业的指导，教导他们如何有效预防手术后的不适，例如打喷嚏，以降低手术风险^[8]。对于那些需要使用辅助器械的患者，护理人员在日常护理中承担起教育的责任，教授患者及其家属如何正确清洁器械的套管、更换药包以及其他必要的维护措施。这种细致入微的健康教育和护理指导，不仅提升了患者的自我护理能力，也增强了他们对治疗结果的信心，从而促进了整体的康复进程^[9]。

(三) 记录指标

本院研发并推行了一套护理质量评估标准，该标准旨在全面而细致地衡量护理服务的各个层面。每一评估项目均以100分为满分标准，以确保评价的严谨性与全面性。这套评估体系着重于五个核心领域：护理文书的规范书写、基础护理技能的操作、病区管理的效率、健康教育的实施效果，以及患者的满意度。

(四) 统计学方法

本研究中，数据统计分析采用了SPSS24.0软件。在数据展示方面，采取了均值加减标准差(±s)的形式，并通过t检验探讨变量间的差异。若P值小于0.05，则认为存在统计学上的显著差异。

二、结果

在耳鼻喉科实施优质护理服务之后，观察组的护理质量评分显著高于对照组，两组之间的这种差异在统计学上呈现出了显著性(P<0.05)。详情见表1。

表1 两组护理质量得分对比

组别	n	护理文书书写	基础护理	病区管理	健康教育	患者满意度
对照组	60	91.54 ± 2.28	90.85 ± 3.09	91.13 ± 1.89	91.71 ± 2.42	92.12 ± 3.2
观察组	60	97.55 ± 1.60	96.79 ± 2.45	98.33 ± 2.73	96.95 ± 1.57	99.07 ± 1.15
t值		16.713	11.668	16.797	14.071	15.832
p值		0	0	0	0	0

三、讨论

在耳鼻喉科的临床实践中，引入优质护理服务模式已被证明对于增强护患之间的交流与理解产生了显著影响。考虑到耳鼻喉科患者年龄跨度大，疾病种类繁多，病程与恢复周期较长，患者常常面临各种不良症状的挑战。这些症状不仅在生理上给患者带来负担，还可能引发心理上的压力^[10]。因此，医疗工作者应从患者的视角出发，针对不同病情，细致入微地安抚患者情绪，并进行必要的心理调适。

医疗工作者应精心规划患者的饮食方案，严格遵循医嘱执行药物治疗，并指导患者正确使用及维护辅助设备，以期最大限度地缓解患者的病痛。这种关怀方式能够促进患者与医护人员的良性互动，加快康复步伐，同时也能增强患者对医院服务的信任感和满意度。

此外，这一过程也促进了护理人员专业知识、技能以及整体素质的提高，从而为医院在社会各界中的声誉增添了光彩。总的来说，耳鼻喉科推行优质护理服务，不仅显著提升了护理品质和患者对护理工作的满意度，而且有效减少了护患之间的纠纷，因此在临床护理实践中，这种模式无疑具有广泛推广和应用的价值。

参考文献

- [1]戴丽萍, 邓瑜. 优质护理干预模式对提高耳鼻喉科护理质量的作用评价[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2018, 6(04):175-176.DOI:10.16282/j.cnki.cn11-9336/r.2018.04.144.
- [2]陈廷廷. 浅析优质护理服务在耳鼻喉科护理中临床效果[J]. 全科口腔医学电子杂志, 2017, 4(18):68-69.DOI:10.16269/j.cnki.cn11-9337/r.2017.18.036.
- [3]刘淑敏, 薛杨, 尹春颖, 等. 优质护理在耳鼻喉科内镜检查中的效果[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2020, 8(16):88.DOI:10.16282/j.cnki.cn11-9336/r.2020.16.068.
- [4]朱薇薇, 卢方, 李伟, 等. 手术室联合耳鼻喉科优质护理应用于鼻内镜鼻窦手术患者的效果观察[J]. 中国中西医结合耳鼻喉科杂志, 2022, 30(02):149-152+115. DOI:10.16542/j.cnki.issn.1007-4856.2022.02.016.
- [5]姚秋玲. 优质护理服务在耳鼻喉科的应用[J]. 全科口腔医学电子杂志, 2020, 7(04):174+177.DOI:10.16269/j.cnki.cn11-9337/r.2020.04.139.
- [6]杨志联. 优质护理管理在耳鼻喉科护理管理中的应用分析[C]//中华中医药学会, 世界中医药学会联合会. 中华中医药学会耳鼻喉科分会第二十五次学术年会暨世界中联耳鼻喉口腔专业委员会第十一次学术年会论文集. [出版者不详]. 2019:1. DOI:10.26914/c.cnkihy.2019.076045.
- [7]马静. 耳鼻喉科择期手术患者的围手术期优质护理[J]. 临床研究, 2018, 26(02):154-155.
- [8]黄文霞. 优质护理服务在耳鼻喉科护理中临床效果[J]. 中外女性健康研究, 2017, (21):57+62.
- [9]徐文华. 耳鼻喉科优质护理病房中精细化管理的临床应用[J]. 中国妇幼健康研究, 2017, 28(S4):584.
- [10]彭红. 耳鼻喉科开展优质护理服务示范病房的实践[J]. 中国校医, 2015, 29(05):393+395.