

基于疗养院护理服务质量中精细化护理管理的实施效果探析

王昀 马香琰 李娜

(空军杭州特勤疗养中心疗养二区 疗养一科)

摘要: 目的: 探讨精细化护理管理用于提升疗养院护理服务质量的落实效果。方法: 选择 2020 年 1 月-2021 年 12 月期间本疗养院中的 60 名护理人员为例, 随机将这些护理人员分成对照组和研究组, 每组人均 30 例。对照组采用常规的疗养院护理服务, 研究组采用精细化护理管理服务, 对比两组护理质量及意外事件发生率。结果: 通过考核两组疗养人员的护理素质发现, 研究组疗养人员的评分显著优于对照组; 研究组护理工作中发生的意外事件、疗养人员的投诉事件等明显比对照组低, 差异明显 ($P < 0.05$)。结论: 精细化护理管理服务用于疗养院的护理工作中, 不仅影响效果明显, 且还能让疗养人员的满意度及疗养院护理素质全面提升, 实践效果显著, 值得推广。

关键词: 疗养院护理服务质量; 精细化护理管理; 实施效果

疗养院作为接受疗养人员的主要场所, 对推动疗养人员自我保健具有重大作用。在疗养院护理工作中, 需采取有效的护理管理对策确保疗养院护理者职业素质及护理服务质量实现提升的关键举措。在护理管理中, 精细化管理属于一种理想的模式, 此类护理管理方法的开展就是采用科学有效的管理方法, 提升疗养人的康复效果, 从而保证疗养院的护理服务质量全面提高^[1]。故此, 本文主要分析精细化护理管理在疗养院护理服务质量的使用效果, 报道如下。

1. 资料与方法

1.1 基础资料

选择 2020 年 1 月-2021 年 12 月期间本疗养院中的 60 名护理人员为例, 随机将这些护理人员分成对照组和研究组, 每组人均 30 例。其中对照组男 16 名, 女 14 名; 最小年龄为 25 岁, 最大年龄为 32 岁, 平均年龄区间为 (28.3 ± 1.2) 岁。研究组男 18 例, 女 12 例; 最小年龄为 24 岁, 最大年龄为 33 岁, 平均年龄区间 (27.8 ± 1.4) 岁。两组护理人员对比无差异统计学意义 ($P > 0.05$), 具有可比性。

1.2 方法

对照组采用常规的疗养院护理服务, 给疗养人员供应常规护理服务, 每天上午八点查房, 检查疗养人员的血压及血糖指标, 辅助其清理病房, 午间十二点提醒疗养人员准时用餐, 下午布置好疗养人员的房间。夏季蚊虫较多, 需处理好蚊虫, 并合理开展室外活动^[2]。

研究组采用精细化护理管理服务, 在常规护理服务的前提下, 落实精细化会管理, 具体内容如下: (1) 沟通能力的提升。护理者所掌握的沟通技术可以让每位疗养人员接受服务中更亲切与自然, 并通过深层交流辅助护理者了解疗养人员的身体状况与护理要求, 这对护理效果的提升具有积极的影响; (2) 提高护理者的专业素养。通过对人员展开定期培训, 提高护理者的基础知识、临床技术, 并保证护理者可以对疗养学科的相关内容全面掌握, 其中包含疗养学、社会医学、运动医学、心理学等, 保证专科护理人员的培训机制满足科学发展的基础上, 确保疗养院全部护理者都能对相关知识点做到全面了解, 疗养科室的护理人员在日常休息时需维持学习状况, 熟知临床上的实操业务与技能; (3) 心理素质的提升。良好的心理素质作为全部服务类行业必须具备的要点, 而护士对于护理工作的要求较高, 注重疗养院护理人员的心理素质, 以确保其抗压能力提升, 维持稳定的情绪与平衡的心理, 面对疗养人员的反应或护理阶段出现的突发事件, 可以平常对待并妥善处理, 保证诉讼事件的发生率减少^[3]。

1.3 统计方法

采用 SPSS 21.0 统计学软件对数据进行分析, 表示计量资料的方法为 $X \pm s$, 采用 t 检验, (n) 表示计数资料中的例数、(%) 表示百分数, 采用 χ^2 检验, 以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2. 结果

2.1 比较两组护理人员的综合素质

通过考核两组疗养人员的护理素质发现, 研究组疗养人员的评分

显著优于对照组, 差异明显 ($P < 0.05$), 详见表 1。

表 1 两组护理人员综合素质的比较 ($X \pm s$)

小组	n	专业素养	沟通能力	心理素养	科研能力
对照组	30	19.4 ± 2.0	19.5 ± 1.9	19.8 ± 2.3	19.4 ± 1.9
研究组	30	23.3 ± 2.4	23.6 ± 2.2	24.2 ± 1.7	23.8 ± 2.3
t 值		6.838	7.725	8.436	8.078
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 比较两组护理人员的管理效果

研究组护理工作中发生的意外事件、疗养人员的投诉事件等明显比对照组低, 差异明显 ($P < 0.05$), 详见表 2。

表 2 两组护理人员的管理效果比较 [n (%)]

小组	n	意外事件	投诉事件	总发生率
对照组	30	3	3	6 (20.00)
研究组	30	0	0	0 (0.00)
χ^2 值				6.667
P 值				<0.05

3. 讨论

虽说疗养院属于一种医疗机构, 但并不是医院类型, 其自身以疗养因子当成运行基础, 在规范生活机制的引导下, 指导特殊人群或是给特殊人群供应优质服务并进行疗养医疗机构的设置, 这些群体涵盖加强体质、疗养疾病、康复疗养、健康疗养等。疗养院当中的护理者作为其中的重要职能人群, 饰演着促进疗养院的运行角色, 所以疗养院护理服务管理质量的高低对疗养人员的康复质量具有直接的影响。

本文通过比较获得数据发现, 采用精细化护理管理服务的疗养人员, 无论是整体护理质量或是人员素养都获得了明显的提升, 精细化护理仍是以患者为基础对管理内容进行合理调整, 同时还能对护理者的身心需求加以重视, 逐渐调节并改善, 护理属于对精细度要求相对严格的一项服务, 其质量的高于低可在点滴小型护理事件中体现。所以疗养院需要给患者提供周到细致的护理管理服务, 使疗养人员可以感知舒适的服务, 从而实现疗养院自身竞争力与活力的全面提高^[4]。

总之, 精细化护理管理服务用于疗养院的护理工作中, 不仅影响效果明显, 且还能让疗养人员的满意度及疗养院护理素质全面提升, 实践效果显著, 值得推广。

参考文献:

- [1]周书丽, 张琳, 蒋学义. 疗养院护理服务质量中精细化护理管理的实施效果分析[J]. 现代养生, 2021, 21(8):3.
- [2]刘薇, 黄明慧, 王丽, 等. 精细化护理管理在提高疗养院护理服务质量的作用分析[J]. 2020.
- [3]张建平. 精细化护理管理在提高疗养院护理服务质量的作用探究[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019(40):2.
- [4]王玮. 疗养院通过精细化管理提高护士职业素质以提高护理服务质量的成效初试[J]. 中国保健营养, 2017, 27(003):15-16.