

# 优质护理服务在乡镇卫生院的实施研究

冯瑶

宜昌市夷陵区邓村乡卫生院

DOI:10.12238/bmtr.v2i6.3630

**[摘要]** 乡镇卫生院承担着人民群众最基础的卫生保健职能,也肩负着政府卫生服务的指导责任。为了确保乡镇卫生院的医疗力量,落实医疗服务质量,保证人民的基本就医需求,优质的护理服务必不可少。然而由于乡镇卫生院的医护水平以及资金投入都比较欠缺,导致护理服务理念相对落后,这也间接的增加了医患之间的紧张程度,阻碍了乡镇卫生院的发展目标。本文主要针对优质护理服务在乡镇卫生院发展重的重要意义以及相关优化措施做出分析,为今后乡镇卫生院的护理工作提供参考。

**[关键词]** 优质护理; 服务; 乡镇卫生院; 实施研究

中图分类号: R228 文献标识码: A

## Research on the Implementation of High-quality Nursing Service in Township Hospitals

Yao Feng

Dengcun Township Hospital, Yiling District, Yichang City

**[Abstract]** Township health centers bear the most basic health care function of the people and the guiding responsibility of government health services. In order to ensure the medical strength of township hospitals, implement the quality of medical services and ensure the basic medical needs of the people, high quality nursing services are essential. However, due to the lack of medical care and capital investment in township hospitals, the concept of nursing service is relatively backward, which indirectly increases the tension between doctors and patients and hinders the development goals of township hospitals. This paper mainly analyzes the important significance of high-quality nursing service in the development of township hospitals and related optimization measures, so as to provide reference for the nursing service of township hospitals in the future.

**[Key words]** quality care; services; township hospitals; implementation research

### 引言

随着人们生活水平的提升,人们对护理服务也提出了新的要求。优质的护理服务要做到一切以病患为中心,为其提供耐心细心的服务,护理人员需要拥有足够的责任心与爱心去关爱每一位患者。在护理工作中体现不怕苦不怕累的专业精神,对待护理细节要足够重视并认真完成,同时与病患及家属要进行良好的沟通,维护良好的医护关系。优质的护理服务可以使患者迅速适应环境,放松心情从而更有利于病情恢复。

### 1 乡镇卫生院优质护理服务的特点及意义

#### 1.1 乡镇卫生院优质护理服务的特点

#### 1.1.1 特殊的受众群体

乡镇卫生院为社区内群众提供最基础的医疗保证以及卫生服务,其面对的病患群体大部分是老年人。首先,与年轻人相比,老年患者的思维模式比较固定,且常常受到一些慢性疾病的长期困扰。例如常见的高血压、糖尿病等。这使得他们患病后在精神上有更多的压力,导致病情不易恢复。其次,除了思想上的问题,老年患者还面临着身体上的问题,部分患者由于年纪较大,会有行动不便、耳聋耳背的现象。最后,由于老年人接收新鲜事物的能力较差,对于现代信息化科技掌握性较差,所以在挂号、检查、打印报告等方面都存在这一障碍。这一特殊的受众群体也对乡镇卫生院的护理

提出了更高的要求。

#### 1.1.2 特殊的社会功能性

乡镇卫生院区别于一般的社会一级二级医院存在,不仅需要为乡镇农村群众提供基本的医疗服务,还是农村最基本的卫生保健机构,为农村地区提供疾病预防宣传、慢性病防疫、儿童疫苗服务、计划生育指导以及各种病患的康复工作。所以乡镇卫生院的护理工作任务繁重,既需要为院内病患提供护理服务,也需要指导群众改善身体亚健康状况,对饮食、饮水、作息习惯以及环境卫生条件进行宣传改善,帮助基层农民建立良好的卫生习惯。

#### 1.2 乡镇卫生院优质护理服务的意义

乡镇卫生院的优质护理是以病人为中心的现代化服务理念,对于改革护理模式有着重要意义。在科学发展观的指导下,强化护理水平、深化护理责任、提升护理职责,以专业化的服务形式,推进亲情化、和蔼化的护理服务理念为患者提供满意的护理服务。在老年患者居多的服务背景下提供优质的护理服务,不仅可以提升乡镇卫生院的形象,还可以促进社会的稳定发展,缓解紧张的医患关系,扩展乡镇卫生院的服务项目,保证护理职业的高道德性、高技术性、高服务性。推进乡镇卫生院优质护理服务的建设和发展。

## 2 乡镇卫生院落实优质护理服务的措施

### 2.1 提高护理人才队伍的建设

想要落实优质的护理服务,必须要对相关的人才队伍进行优化建设。提升护理人员的专业素质与综合素质。这就要求护理人员不仅需要拥有相关的服务技能,还需要对护理事业有足够的热爱,具体良好的思想道德品质,并且可以自觉遵守相关的职业规范。同时需要对护理人员进行定期的思想指导及技术培训。

### 2.2 深化护理服务标准、提升服务质量

为了全面提升乡镇卫生院的护理水平,需要院内组织统一培训工作,全院护理人员认真学习关于强化优质护理服务意识的有关内容,在培训中进行工作问题研讨,把护理工作过程中存在的缺陷以及常见问题进行优化,创新专业标准,提升护理品质。例如:对护理人员交接班时间进行严格规范,避免出现病患无人看管的间隙时间;对病患的看护进行“主要责任制”每个病患都有主要负责人对其进行全过程监督护理,以此来充分了解病患的全部情况,从而更好的进行服务;对病患及家属提出的问题或投诉进行规范化处理流程,坚决避免问题拖延导致的医患关系紧张;对院内的卫生进行轮换监督制度,确保就诊或

病区的环境实数干净;提供“绿色通道”,确保急诊或特殊需求病患可以享受更快捷优质的服务。

### 2.3 完善护理培训监督机制

完善护理监督机制可以进一步推进护理工作计划的完成。首先建立护士技能评价体制,将护士的服务质量与考核结果相关联;然后通过月考核、季考核制度,以实际的物质奖励对评分高的人员进行表彰,对考核周期内评分较低的护理人员进行培训学习,以提升护理人员工作学习的积极性。其次推行工作互相监督标准,培养护理人员的工作责任感,确保可以第一时间发现病患的需求。尤其是年轻护士的工作能力,需要在培训监督中逐渐提升,发挥自己的个人优势,为病患提供特色的护理模式,提升病患归属感。

### 2.4 做好宣传工作、提升优质护理服务意识

充分发挥乡镇卫生院的组织宣传作用,在院内创造良好的护理服务氛围,全面营造“以病人为中心”服务理念。首先,建立“优质护理服务”宣传小组,对病患意见进行收集,对优秀的护理人员、先进的护理事迹以及创新的服务规划进行总结归纳,加强护理人员之间互相学习交流。其次,可以通过新媒体建立院内公众号、媒体号,对典型的先进个人和案例进行宣传。最后,需要院内对卫生部门的新指示、新思想进行及时更新普及。树立护理人员积极主动地服务意识、规范护理服务标准、宣传高安全高品质的护理服务,对病患反馈的信息进行及时处理。予以老年病患充分的耐心,不断提升与老年病患的沟通技巧,把“用心服务、用爱服务”的思想意识运用到实际工作中。

### 2.5 加强患者健康教育工作

优质的护理服务不是单方面的,而是医护人员与病患之间的互相配合。所以护理人员对病患加强健康教育,使其可以配合护理工作,为病情恢复有着重要作用。前文已经讲到,乡镇卫生院的服

务对象以老年人居多,一些老年人的思想固执,不接收新鲜的医疗理念,所以在开展健康教育是需要确保护理人员的态度和蔼可亲,使老年人感受到亲人的温暖,从而配合治疗,让病情更快的恢复和控制,也为优质护理服务的顺利开展奠定了基础。

### 2.6 开展乡镇卫生院的下乡护理服务

农村地区一些群众往往对慢性病不重视或由于特殊原因无法到医院就诊,所以乡镇卫生院的优质护理服务相较于其他医院的任务更重,不仅需要入院患者进行服务,还需要对已经出院的患者以及无法就医或不肯就医的患者进行定期访问,为其做思想健康指导以及常规用药指导。开展乡镇卫生院的下乡护理服务是优质护理服务内容中特殊的一项,是为一些特殊人群开展的特殊服务。该活动的开展可以帮助农村地区卫生服务体制的完善,可以锻炼护理人员的业务技能,也为农村地区卫生医疗工作的发展奠定了良好的基础。

## 3 总结

要切实落实乡镇卫生院的优质护理服务,首先需要对其机构性质、护理人群等因素进行分析,然后进行有条理、有针对性的开展优质护理服务。本文主要提出了对于乡镇卫生院老年人护理的特殊性,以及一些护理工作的优化措施。希望每一位病患都能感受到优质护理服务带来的温馨,促进护理服务质量的有效提升。

### [参考文献]

[1]冯成梅,林玉筠.新形势下乡镇卫生院护理工作存在问题与对策研究[J].中国卫生产业,2019,(17):194-196.

[2]张秀贞.优质护理服务在喜爱那个镇卫生院的实施探究[J].健康大视野,2020,(14):12.

[3]岳丽君.优质护理服务在中医康复科的应用效果分析[J].河南医学研究,2016,25(05):957.