

# 浅析开展优质护理心得

李祚兰

高密市中医院

DOI:10.12238/carnc.v1i1.5871

**[摘要]** 随着我国近年经济不断上升,人们对生活的品质要求也是日益更新,为了更好的为就医患者服务,医疗行业对卫生护理人员整体专业素质提升做了研究。护士是病人就医的专业服务人员,从一名患者入院、检查、就医、到出院,整个过程中护士全程参与给患者生活护理在内的服务以及病理康复指导建议并以最大限度去满足患者就医过程中的需要。一名合格的护士工作职责不再是仅限于:打针、换药,医院就患者体验感对护理人员自身涵养、仪容仪表、说话语气、服务意识以及和同事之间的协作能力等方面有了更严格的要求,一切以患者安全、患者就医舒适度、患者就医专业服务为基础要求。

**[关键词]** 优质护理; 专业护理; 护患关系

**中图分类号:** R47 **文献标识码:** A

## Tips for Carrying out High-quality Nursing

Zuolan Li

Gaomi Hospital of Traditional Chinese Medicine

**[Abstract]** With the continuous rise of China's economy in recent years, people's requirements for the quality of life are also increasingly updated. In order to better serve medical patients, the medical industry has studied the improvement of the overall professional quality of health care workers. Nurses are professional service personnel for patients to seek medical treatment. Throughout the entire process of a patient's admission, examination, treatment, and discharge, nurses participate in services including life care for patients and guidance and suggestions for pathological rehabilitation to meet the needs of patients in the process of seeking medical treatment to the greatest extent. The job responsibilities of a qualified nurse are no longer limited to injections and dressing changes. The hospital has more strict requirements on nursing staff's self-restraint, appearance, tone of voice, service awareness and cooperation ability with colleagues in terms of patient experience. All requirements are based on patient safety, patient comfort and patient professional services.

**[Key words]** high-quality nursing; professional nursing; nursing-patient relationship

随着信息化社会的发展,卫生界越来越需要素质高、能力强的实用型护理人员。护理工作日趋复杂化,工作的范围也在逐渐的扩大。提高护士素质,提供优质服务,对改善医患关系、促进医疗卫生事业的发展有非常大的推动作用。

### 1 优质护理服务的重要性

#### 1.1 增强护士责任感,改善护患关系

开展优质护理服务,加强护理人员的责任心,真正做到以病人为中心,急病人所急,解决病人需要为主体。加强医护、护患之间的沟通,建立新的护理体系,提高患者对医院工作的满意度。进一步改善护患关系,为各方面护理工作的开展提供有利条件。

#### 1.2 提高护理质量,促进医院发展

护士承担着全面照顾病人的责任,为了更好地完成护理服

务,护理人员必须加强自身素质,无论是从自身涵养、业务水平、语言仪表或是服务意识等等各个方面都应该严格要求自己。就护理人员本身而言,对工作规范和操作技能要进行强化学习,加强基础护理工作。医院方面可以通过制定详细的考核制度对护理人员的工作进行定期考核,对表现突出者进行表彰,从而增强护理人员的工作积极性,有效地提高护理人员的工作效率和护理质量。医院还可以增加对优质护理服务的宣传,以此来提高医院知名度。

#### 1.3 推动医疗卫生事业的发展

优质护理服务的开展,在改善临床护理工作质量的同时,也在社会医疗卫生事业中树立全心全意为人民服务的良好形象,更好的促进医疗卫生事业的发展。同时响应国家对深化医疗卫生体制改革的号召,推进医疗卫生体制改革。

## 2 优质护理服务应具备的素质

护士是否具有优良的素质对病人身体康复起到至关重要的作用。所以,提高护士的个人素质十分必要。这样,才能在护理过程中,更加注意病人的需要,提供更加人性化的服务。

### 2.1 要热爱护理事业,有正确的价值观念

护理人员要具备良好的职业素质,把高尚的护理道德观念作为执着追求的目标并加以认真的实践。作为护士本身,就应该热爱护理事业,正确的认识工作的价值及意义。以追求病人的健康为己任,树立全心全意为病人服务的目标,以病人的利益为重,病人利益高于一切。要不断的强化护理意识,培养自己的职业素质及修养。

### 2.2 提高自身业务水平

护士操作的技能直接反应护理质量的好坏,也直接影响病人对护理服务的满意度。随着护理模式的改变,护理人员需掌握的知识从护理专业拓展到多个领域。作为护士本身,应利用一切机会,不断提高自己的业务水平,了解新知识、新技能、掌握新的业务、不断地总结临床经验,这样才能不断提高自身的综合素质,更好的配合医生工作,出色的完成护理任务。

### 2.3 自身心理素质要强

护士在业务水平良好的基础上,必须具备高度的责任感、耐心以及同情心,要学会和患者互换位置,有些问题应该多站在患者的角度思考。这是处理好护患关系的第一步。同时,护理人员的业务素质 and 病人的生命安危有着十分密切的关系。对于紧急情况,面对病患,护士需要在短时间内有条不紊的进行处理,在减轻患者病痛的同时,还需要安抚患者及家属的情绪,所以护理人员需具备良好的心理素质,才能在整个护理过程中保持最佳状态。

### 2.4 能展现良好形象,做到内秀外美

护士职业本身就要求衣着规范得体,注意个人卫生等,只有自己符合职业标准,才会为病人提供更好的治疗保障。在护理工作中,护士的完美形象不仅体现在护理操作中,而是贯穿于整个护理的过程中。护士端庄的仪表、庄重的神态,再加之过硬的业务能力可以增加病人的安全感和信赖感。在护理工作中,护士一定要控制好自己情绪,不能将自己消极情绪带给患者,要时时保持乐观向上、饱满的精神,来塑造“白衣天使”的完美形象。

### 2.5 护患沟通能力要好

在整个护理过程中,无论是面对病人还是医生,沟通能力都尤为重要。护理人员应善于运用和掌握语言沟通的技巧,在交流过程中做到游刃有余。语言是人与人之间思想交流的工具,护士礼貌的语言以及优雅的谈吐是护患沟通的桥梁。有效地护患沟通对良好的护患关系以及护理工作有着很大的积极作用。

在护患交流的过程中。良好的护患交流可以增进患者对护理工作的理解、信任和支持,使患者提高对护理工作的满意度。除此之外,护理人员要学会尊重患者,无论是语言还是肢体动作,都要时刻注意患者的感受,这样不仅能使患者心情愉悦,同时也可以增强患者的自信心,有利于减少患者对病痛紧张、消极的情

绪,为护患的和谐相处提供有利条件。可见,优质的语言沟通对患者来说也很重要。

### 2.6 要有较强的服务意识及协作精神

护理人员要有积极主动的服务意识,主动自觉地为患者服务。要真正的做到以患者为中心、以礼待人、贴心服务,以此来抚慰病患的心灵。与此同时,一位优秀的护理人员还要懂得团体协作的重要性。不是所有的事情都是可以自己独立完成的,要学会和同事之间相互学习,取长补短、完善自我,充分的保障优质护理工作。

南丁格尔曾说过:“护士其实就是没有翅膀的天使,是真、善、美的化身。”要想成为一名合格的白衣天使,就必须树立正确的人生观、价值观以及良好的道德观念。不断地提高自身素质,为患者提供优质的护理服务,成为一名21世纪合格的新型护理人才,为社会的发展、祖国的繁荣贡献出自己的一份力量。

## 3 营造良好的氛围,提高护士的思想认识

为了营造良好的氛围,提高护士的思想认识,可以做到以下措施:

### 3.1 建立和谐的工作关系

在医疗场所,医护人员之间的合作关系至关重要。为此,可以通过组织一些团队活动、组织交流会议等方式,增进彼此之间的了解和信任,加强沟通和协作。

### 3.2 加强教育培训

不断提高护士的专业知识和技能水平,可以帮助他们更好地应对工作中遇到的各种情况。可以通过内部培训、外部学习等方式,为护士提供更多的学习机会。

### 3.3 注重心理健康

护士常常需要面对复杂的工作环境和患者情绪,因此注重心理健康非常重要。可以建立心理健康支持系统,提供心理咨询服务和心理健康教育,帮助护士更好地管理自己的情绪和应对压力。

### 3.4 引导正确的价值观

通过开展宣传教育、示范引导等方式,引导护士树立正确的价值观。例如,鼓励护士尊重患者的意愿,积极为患者提供帮助,并加强护士职业道德的培养。

### 3.5 建立奖惩机制

合理建立奖惩机制,对表现优秀的护士进行嘉奖和表彰,对不当行为进行批评和纠正,这样可以使护士更好地认识到自己的工作价值和责任,提高工作质量和效率。

通过以上措施,可以有效营造良好的氛围,提高护士的思想认识,进而提高他们的工作效率和服务质量。

## 4 开展优质护理服务的具体措施

(1) 在全院范围内开展“优质护理服务示范工程”活动。按照卫生部《关于在全国医疗机构开展“优质护理服务示范工程”活动的通知》要求,积极开展优质护理服务示范工程,通过规范服务流程、强化基础护理、提供专业技术指导、落实质量管理等方式,积极推进优质护理服务。

(2)根据患者的需求,合理安排护士排班,加强基础护理和专科护理,在临床一线护士中开展“三基三严”训练,不断提高护士的基本理论知识和基本操作技能。根据患者需要提供必要的检查和治疗,为患者提供饮食、排泄、睡眠、运动等生活护理。

(3)强化专科护士培养。不断提高护士的业务素质和能力,定期组织业务学习,举办“护士长论坛”和“新护士培训”,加强专科护理人才的培养。

(4)开展“五心”护理服务活动。以病人为中心,从病人入院到出院、康复、临终,在各个环节上提供全程服务,做到“五心”:爱心、细心、耐心、关心和责任心。

“五心”护理:细心观察病情,主动了解患者需求;关心患者心理状况;用心与患者交流,鼓励其树立战胜疾病的信心;精心处理生活细节,让患者感受到关爱与温暖;细心做好医疗记录,对治疗护理过程进行全程追踪。

“五心”服务:诚心聆听患者心声、耐心解答患者疑问、热心提供医疗服务、精心护理患者身体健康、爱心抚慰患者心灵。

“五心”服务:耐心听取意见建议;用真诚的心对待每一位病人;用温暖的心对待每一个病人;用严谨的心对待每一项工作;用关爱的心对待每一个病人。

“五心”服务:诚心接受服务对象的需求与意见;真心理解服务对象的感受与痛苦;耐心做好解释工作;专心做好服务对象的观察与护理工作。

“五心”服务:爱心体贴、热心帮助、细心观察、精心护理、诚心服务。

(5)根据护士岗位职责要求,加强护士岗位培训,落实规范化培训要求。在完成护理工作任务的同时,加强护士对患者病情评估和健康教育指导,实施以患者为中心的整体护理,提高护士整体素质。

(6)开展优质护理示范病房活动。每月组织1-2次科内优质护理示范病房活动,鼓励科室之间相互学习、相互交流。

## 5 结束语

优质护理服务是以病人为中心,以提高医疗服务质量为主题,通过优质护理服务活动的开展,让病人得到更全面、更整体、更连续的护理与照顾,以提高整体护理质量为核心。作为一名普通护士,所从事的工作很平凡、很琐碎。但要用心去做好每一件事。在平凡的工作中实现自己的价值。通过开展优质护理服务活动,深刻体会到了护士肩负的责任重大。在护理工作中要有高

度的责任感和爱心,要用自己的细心、耐心和爱心对待每一位病人。让他们感受到亲人般的关怀和温暖。在思想上要高度重视,充分认识开展优质护理服务工作是贯彻落实“以病人为中心”宗旨和实施以人为本、全面提升医院整体服务质量的重要体现。要加强组织领导,把优质护理服务工作摆上重要议事日程,统一思想认识,切实加强对开展优质护理服务工作重要性和必要性的认识。要落实各项措施,保证优质护理服务工作落到实处。要加大宣传力度,营造良好的社会氛围。要加强护士队伍建设,提高整体素质。要加强医院管理,建立健全相关制度及奖惩措施。要加强基础设施建设和专科建设。

## 【参考文献】

[1]李毓庆.优质护理理念在提升高血压脑出血患者围术期综合护理质量中的效果评价[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(14):70-71.

[2]肖艾军.优质护理理念在提升高血压脑出血患者围术期综合护理质量中的效果观察[J].实用临床医药杂志,2014,(6):77-79.

[3]柳亚慧.优质护理理念对提升血透室护理质量的效果分析[J].中国社区医师,2022,(32):113-115.

[4]李金媚.优质护理理念在提升血透室护理质量与护理满意度中的应用效果[J].中国社区医师,2021,37(18):151-152.

[5]崔颖.典型无缝隙护理理念对手术室护理质量、满意度的影响研究[J].中医临床研究,2020,(15):63.

[6]郑群怡,张秀英,张海燕.适应新的护理理念加强对护士的培养[J].中国护理管理,2005,5(6):46-48.

[7]谢金秀.县级医院护理质量管理体会[J].中国医药指南,2009,7(13):152-153.

[8]陆志华,戴途,张磊.零缺陷护理理念对腹腔镜下肝脏切除术患者手术情况、护理质量的影响研究[J].国际医药卫生导报,2018,24(6):796-798,801.

[9]李跃.浅谈舒适护理在手术室护理中的运用[J].中西医结合心血管病电子杂志,2016,4(30):91-92.

[10]刁金凤.优质护理理念在提升血透室护理质量与护理满意度中的效果研究[J].养生保健指南,2018,(51):128.

## 作者简介:

李祚兰(1991--),女,汉族,山东潍坊人,本科,主管护师,研究方向:护理。