

基层卫生院优质护理服务实施效果分析

保少琴

宁夏吴忠市利通区郭家桥乡卫生院 宁夏 吴忠 751100

【摘要】：目的：对基层卫生院开展实施优质护理服务这一行为，给护理质量、护理工作量完成效率以及患者就医体验所造成的影响进行探究。方法：把我院在 2025 年 2 月到 2026 年 2 月期间所收治的门诊患者选出来作为研究对象，将 2025 年 2 月到 8 月实施常规护理服务的 450 例患者当作对照组，把 2025 年 9 月到 2026 年 2 月实施优质护理服务的 450 例患者作为观察组。对照组采用传统的门诊护理模式，观察组构建起以患者作为中心的优质护理服务体系，这个体系包含有人员配置方面的优化、操作流程方面的规范、人文关怀方面的融入、质量管控方面的强化等措施。对两组护理操作的合格情况、护理服务的满意情况以及护理不良事件的发生情况进行对比，并且结合本院护理人员的配置情况以及护理工作量的完成情况来分析实施的效果。结果：观察组护理操作的合格情况、护理服务的满意情况都明显比对照组要高，护理不良事件的发生情况明显比对照组要低，差异都具有统计学上的意义（ $P < 0.05$ ）；我院配置了 17 名护士，并且这些护士都是持有证书的护士，在研究期间完成了门诊静脉注射 13923 人次、肌肉注射 5596 人次等多项护理操作，整个过程没有患者进行投诉。结论：基层卫生院开展实施优质护理服务能够有效提高护理操作的规范程度以及服务的满意程度，降低护理不良事件的发生情况，和基层护理工作特点相适配，具有比较高的推广应用价值。

【关键词】：基层卫生院；优质护理服务；护理质量；护理工作量；患者满意情况

DOI:10.12417/2705-098X.26.19.011

引言

基层卫生院作为基层医疗卫生服务体系当中的核心载体，是保障辖区居民基本医疗以及公共卫生服务的关键阵地，门诊护理服务作为基层卫生院核心业务当中的一项，直接和患者就医体验以及基层医疗服务公信力有关系^[1]。当前，基层卫生院护理服务存在着服务模式比较单一、人文关怀有所缺失、操作流程不够规范等问题，很难满足居民日益增长的优质医疗服务需求。优质护理服务以患者作为中心，把焦点放在护理质量的提升以及服务流程的优化上，是解决基层护理服务困境的有效途径。我院结合自身护理人员的配置情况（有 17 名护士，持证的比例是 100%）以及护理工作量的实际情况，在 2025 年 9 月开始进行优质护理服务的实施工作。本研究通过对优质护理服务实施之前和实施之后的护理相关指标进行对比，系统地分析其实施的效果，目的是为基层卫生院护理服务质量的提升提供科学的依据，推动基层护理工作朝着规范化、精细化、人性化的方向发展。

1 关于研究的资料与开展的方法

1.1 有关一般的资料

选取我们医院在 2025 年 2 月到 2026 年 2 月期间所收治的门诊方面的患者 900 例来当作研究的对象。纳入的标准为：患者年龄处于 18 岁到 80 岁这个范围，在我们医院的门诊接受静脉注射、肌肉注射、药物皮试等护理方面的操作，自愿参与本次研究并且配合完成相关的调查，临床方面的资料完整并且可以追溯；排除的标准为：患者合并有严重的心脑血管、肝肾等器质性的疾病，存在精神障碍或者认知功能异常的情况，无法配合护理操作以及满意度调查的人，存在护理操作禁忌证的

人。采用回顾性对照研究这种方法，把 2025 年 2 月到 8 月实施常规护理服务的 450 例患者作为对照组；把 2025 年 9 月到 2026 年 2 月实施优质护理服务的 450 例患者作为观察组。两组患者在性别、年龄、接受护理操作类型以及例次等一般资料的方面进行比较，差异不存在统计学的意义（ $P > 0.05$ ）。

1.2 有关实验的方法

对照组采用常规门诊护理服务这样的模式，护理人员按照传统护理流程来开展工作，主要包含患者就诊引导、基础护理操作实施、医嘱简单执行等，注重护理操作的完成情况，护理质量的管控以定期抽查作为主要方式。观察组实施优质护理服务，结合基层卫生院护理工作的特点以及我们医院护理人员配置、工作量的实际情况，构建全方位、多层次的优质护理服务体系，具体的措施如下：一是对人员配置与分工进行优化，结合护理工作量合理地进行排班，实行“责任护士包干制”，把 17 名护士分成 3 个责任小组，每组明确 1 名组长，负责组内护理质量的管控与工作的协调，实现护理服务责任落实到个人，避免因为工作量不均衡而导致的服务质量下降；二是对护理操作流程进行规范，组织全体护士开展优质护理操作的培训，重点针对静脉注射、肌肉注射、药物皮试等高频操作制定标准化的流程，明确操作前评估、操作中规范、操作后随访的具体要求，培训之后进行考核，考核合格之后才可以上岗，确保操作的规范性；三是融入人文关怀服务，责任护士主动和患者进行沟通交流，耐心地讲解护理操作的目的、流程以及注意事项，缓解患者紧张焦虑的情绪，对老年、体弱、行动不便的患者提供全程陪同的服务，优化就诊的环境，增设候诊区座椅、饮水设施以及健康宣教资料，提升患者就医的舒适度；四是强化护

理质量的管控，建立“每日自查、每周抽查、每月总结”的质量管控机制，针对护理操作、服务态度、患者反馈等方面建立考核指标，把考核结果和护士绩效挂钩，及时发现并且整改护理工作中存在的问题，形成“实施-评估-整改-优化”的闭环管理。

1.3 观察指标

(1) 护理质量指标，统计护理操作合格率，涵盖静脉注射、肌肉注射、药物皮试、氧气吸入、雾化吸入 5 类高频操作，以操作规范、无失误、患者无不适为合格标准。

(2) 安全指标，统计护理不良事件发生率，包括操作失误、药物过敏、穿刺部位感染等不良事件。

(3) 服务体验指标，采用我院自制基层卫生院门诊护理服务满意度调查问卷，从服务态度、操作规范、沟通交流、人文关怀 4 个维度评价，总分 100 分， ≥ 90 分为非常满意，80~89 分为满意， < 80 分为不满意，满意度=（非常满意例数+满意例数）/总例数 $\times 100\%$ ，同时统计患者投诉情况。

1.4 统计学分析

采用 SPSS 26.0 统计学软件对研究数据进行分析，计数资料，以[n（%）]表示，组间比较采用 χ^2 检验；计量资料以（ $\bar{x} \pm s$ ）表示，组间比较采用独立样本 t 检验。 $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者护理操作合格率对比

表 1 两组患者护理操作合格率对比[n（%）]

组别	对照组	观察组	X ² 值	P 值
例数	450	450	-	-
静脉注射	1201(96.47)	1309(99.32)	28.632	<0.001
肌肉注射	491(95.90)	531(99.07)	19.451	<0.001
药物皮试	58(93.55)	64(98.46)	4.326	<0.05
氧气吸入	26(92.86)	29(100.00)	3.125	<0.05
雾化吸入	20(90.91)	23(100.00)	3.012	<0.05
总合格率	419(93.11)	446(99.11)	24.365	<0.001

由表 1 可知，观察组各类护理操作合格率及总合格率均显著高于对照组（ $P < 0.05$ ）。

2.2 两组患者护理不良事件发生率对比

表 2 两组患者护理不良事件发生率对比[n（%）]

组别	对照组	观察组	X ² 值	P 值
----	-----	-----	------------------	-----

例数	450	450	-	-
操作失误	8(1.78)	1(0.22)	5.724	<0.05
药物过敏	5(1.11)	1(0.22)	3.012	<0.05
穿刺部位感染	4(0.89)	0(0.00)	4.021	<0.05
其他不良事件	3(0.67)	0(0.00)	3.012	<0.05
总发生率	20(4.44)	2(0.44)	14.653	<0.001

由表 2 可知，观察组各类护理不良事件发生率及总发生率均显著低于对照组，差异均有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。

2.3 两组患者护理服务满意度对比

表 3 两组患者护理服务满意度对比[n（%）]

组别	对照组	观察组	X ² 值	P 值
例数	450	450	-	-
非常满意	198(44.00)	324(72.00)	72.000	<0.001
满意	207(46.00)	117(26.00)	48.600	<0.001
不满意	45(10.00)	9(2.00)	28.800	<0.001
满意度	405(90.00)	441(98.00)	32.400	<0.001
投诉例数	8(1.78)	0(0.00)	8.163	<0.01

由表 3 可知，观察组护理服务满意度为 98.00%，显著高于对照组的 90.00%，且观察组全程无患者投诉，对照组投诉例数为 8 例，差异均有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。

3 讨论

本研究通过开展对比优质的护理服务实施之前和之后的相关的指标这样的工作，深入地开展分析其实施的效果以及临床的价值这样的工作，为基层的护理服务模式开展创新工作提供参考。

从护理操作的合格比率方面来看，观察组的总的合格比率达到了 99.11%，明显地高于对照组的 93.11%，各种各样的高频的护理操作合格比率均得到了明显的提升。这一个结果得益于优质护理服务当中标准化的操作流程的构建以及专项的培训的开展，针对基层门诊高频护理操作制定出来的规范化的流程，明确了各个操作环节的核心要点，避免了传统护理模式当中操作随意性大这样的问题；与此同时，专项培训以及考核机制的实施，进一步提升了 17 名持有证书的护士的专业技能，确保每一位护理人员都能够熟练地掌握规范的操作方法。除此之外，责任护士包干制度的推行，实现了护理操作的全程负责，护理人员能够更加专注于操作细节，减少操作失误，在完成大量的护理工作数量的同时，保障了操作质量，这与基层卫生院护理工作“数量多、范围广、要求细致”的特点高度适配^[2]。

从护理不良事件的发生比率方面来看,观察组的总的发生比率仅仅为0.44%,明显地低于对照组的4.44%,并且没有穿刺部位感染、其他不良事件发生,充分体现了优质护理服务在保障护理安全方面的重要作用。传统门诊护理模式当中,护理质量管控比较松散,缺乏全程监督机制,容易出现操作失误、感染防控不到位等问题。优质护理服务构建的“每日进行自查、每周开展抽查、每月进行总结”闭环质量管控机制,实现了护理工作的全流程、全覆盖监督,能够及时发现护理操作、感染防控等方面存在的隐患,并且针对性地开展整改工作。同时,操作之前对患者的全面评估,包括过敏史、病情状况等,有效地降低了药物过敏等不良事件的发生风险;责任护士对穿刺部位的规范护理以及随访,进一步减少了穿刺部位感染的发生^[3]。

从护理服务的满意程度方面来看,观察组满意程度达到了98.00%,并且全程没有患者进行投诉,明显地优于对照组。患者满意程度是衡量护理服务质量的核心指标,也是反映基层医疗服务公信力的重要依据。传统护理模式注重护理操作的完成,忽视了患者的心理需求以及就医体验,导致患者对护理服务的认可程度不高。优质护理服务将人文关怀融入护理工作的

整个过程,责任护士主动和患者进行沟通,耐心地讲解操作相关知识,缓解患者的紧张情绪,对老年、体弱患者提供全程陪同服务,让患者感受到护理服务的温暖^[4]。

4 结论

基层卫生院开展实施优质护理服务,能够有效提升护理操作达到合格标准的比率,降低护理不良事件出现发生的概率,提高患者对护理服务的满意程度,达成全程都没有患者进行投诉这样的目标,能够和基层卫生院护理人员的配置情况以及工作量特点相适配。优质护理服务依靠标准化操作、精细化管理、人性化服务这些方面进行有机结合,破解了基层护理服务模式比较单一、服务质量不高这样的困境,为基层医疗机构护理服务质量得到提升提供了可以实施的路径。基层卫生院应当高度重视优质护理服务的实施工作,结合自身实际情况去优化服务模式,强化对护理质量的管控工作,提升护理人员的专业素养水平,推动基层护理工作朝着规范化、精细化、人性化的方向发展进步,更好地去保障辖区居民所拥有的健康权益,提升基层医疗卫生服务的整体水平。

参考文献:

- [1] 陈宗月.优质护理服务在基层卫生院临床护理中的应用效果[A]华南教育信息化研究经验交流会论文汇编(六)[C].福建省商贸协会、厦门市新课改课题小组,福建省商贸协会,2020:3.
- [2] 高海娟.优质护理服务在基层卫生院临床护理中的应用效果[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(51):127-128.
- [3] 董翠玲.在基层卫生院临床护理中实施优质护理服务的效果探究[J].实用妇科内分泌电子杂志,2020,7(8):162-163.
- [4] 武雪玲.优质护理服务在基层卫生院临床护理中的应用效果体会[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(69):100.