

# 浅谈如何改善内分泌科护理质量分析

官 燕 许 雪

重庆松山医院 重庆 401120

**摘要:** 目的: 探讨在内分泌科开展持续性护理质量改善的具体应用。方法: 将 64 名在本院接受内分泌治疗的患者, 随机分为两组, 对照组采用常规护理, 持续改进小组采用持续护理质量进行改善。对两组患者的满意程度进行比较; 比较两组患者护理前后内分泌科患者的焦虑和抑郁情绪指标、生活质量指标; 护理纠纷。结果: 在持续改进组满意情况、内分泌科患者的焦虑和抑郁情绪指标、生活质量指标、护理纠纷等方面, 与对照组相比具有明显的优势,  $P < 0.05$ 。结论: 对内分泌病患进行持续性护理, 能有效提高护理质量, 取得较好的效果。

**关键词:** 内分泌科; 护理质量; 持续护理

随着国家经济的快速发展和生活水平的不断提高, 人们生活方式也随之改变, 不合理的饮食和不健康的生活习惯正危害着人体健康, 内分泌科疾病的发病率更呈逐年升高的趋势。近几年, 我国内分泌科患者的人数在不断增加, 医疗系统面临着严峻的挑战, 医护人员在实际工作中承受着较大的压力。内分泌疾病主要包括糖尿病、肾上腺皮质疾病、甲状腺疾病、垂体功能减退症等, 多是由物质代谢紊乱、激素代谢失常、腺体功能异常、激素受体异常导致的, 对患者的身体健康有着极大的威胁。目前, 临床上多是通过纠正病理生理引起的功能紊乱和代谢失常、根除病因的方法对内分泌病患者进行治疗, 并取得了一些成绩。内分泌科患者大多合并慢性疾病, 且多为终身性疾病, 需长期药物治疗, 这给患者及其家庭带来严重的生活困扰。值得注意的是, 在过去一段时间内, 内分泌科护理人员在工作中多是采用常规手段开展工作, 对患者主体地位的认识不够充分, 难以充分考虑到患者生理、心理需求, 护理工作开展水平较低。常规治疗虽能改善患者临床症状, 但易复发, 同时在治疗过程中患者易产生心理焦虑、恐慌、不配合等消极情绪, 极大地影响了治疗效果。随着现代化进程的加快, 医院在管理工作和服务质量方面的要求越来越高。在临床护理工作中, 护士的护理工作质量直接关系到医疗服务的质量、病人的满意程度以及医院的信誉。随着人民群众生活水平的提高, 对护理人员的需求也越来越高, 因此, 提高护士的护理工作是整个护理过程中最重要的环节。伴随着临床医学模式的改变, 持续护理质量改进逐步被运用到了实践中, 在内分泌科管理中实施的护理管理有比较显著的缺陷, 将持续护理改进作为一种新的质量管理模式, 运用于内分泌科之管理,

可以提升病人照护品质, 提升病人满意度。在临床护理中, 护理人员能够利用其逻辑思维能力, 多角度思考问题, 并从多个层面进行分析, 了解内分泌疾病治疗的各种可能性, 评估风险因素。在制定护理方案时, 护理人员还能够准备好其他备选方案。该过程中, 护理人员的风险意识得以强化, 能够从细节中发现问题, 并可以针对各类风险问题, 提出相应的解决办法。在护理人员接受培训的过程中, 需要密切关注其工作态度, 并对其工作积极性和责任心进行评价。以实际发生的意外风险事件作为范例, 说明内分泌科护理工作中的潜在风险, 能够在一定程度上影响护理人员, 改变其工作态度, 提高球工作积极性。除了专业培训之外, 护理人员还需要在日常工作中不断进行学习。定期进行工作总结, 内分泌科护理人员之间能够相互交流和分享经验, 改进自身不足, 进而提升自身的专业素养。增加护患沟通, 帮助其掌握内分泌疾病患者的心理特点, 便于健康教育、心理护理各项工作的开展。本文对内分泌科的持续性护理进行了探讨, 取得了较显著的成效, 并对其进行了总结, 其报道如下所示。

## 1 资料和护理方法

### 1.1 资料

对 64 名在本院接受内分泌治疗的病人进行了随机分组, 其中 21~73 岁的病人, 平均年龄为  $45.91 \pm 2.78$ 。其中男 17 例, 女 15 例。对照组 24~77 岁, 平均年龄为  $45.53 \pm 2.24$ 。其中 19 例为男性, 13 例为女性。这是两组有比较行的数据。

### 1.2 护理方法

对照组采用常规护理: ①对内分泌科的各项规定进行完善, 并根据内分泌科的特点, 对其进行相应的方案和流

程设计,重点做好内分泌科员工的手部卫生,内分泌科的消毒灭菌和监测,病房的基础管理,以及质控考核的细则。

②对内分泌科监控员、医护人员等进行知识和技能的培训,每年两次对内分泌科相关人员进行培训,让他们熟练掌握相应的护理技巧,并对其进行严格的考核,保证培训的顺利进行。③注意将例行检查和随机抽查有机地结合起来,除每季对内分泌科室的护理质量进行例行检查之外,每个月护士长都要对内分泌科室的感染管理工作进行一次随机抽查。

持续改进组采用持续护理质量改进模式,具体如下:

### 1.2.1 发现问题

根据患者临床病情提出提高内分泌科患者护理质量的必要性,通过查阅国内外文献和访谈的形式,提出不合理饮食、不良生活习惯、消极心理、用药及治疗依从性、疾病知晓程度低等是导致内分泌科患者治疗效果差和生活质量下降的主要原因。

### 1.2.2 计划任务

针对影响内分泌科患者康复效果的相关因素制定综合护理干预方案,从护理、患者两方面明确可干预因素,制定针对性护理对策,包括健康知识宣教、心理护理、日常生活护理要点等多个目标,制定护理计划表,同时倡导家属监督患者的日常行为,及时反馈存在的问题并加以改正。

### 1.2.3 行动落实

建立综合护理管理小组:小组成员包括主治医师1名、营养师1名、专科护士4名,小组成员工作年限均在5年以上。对小组成员进行相关培训,要求掌握本研究调查内容与目的、常见问题的解决方法以及强化沟通能力的训练。(1)健康宣教:在护理实施过程中,可通过宣传手册、多媒体资料、视频讲座、面对面沟通等多种形式进行健康教育。根据患者的认知水平和理解能力,采取相应的健康教育方案帮助其正确认识内分泌疾病的相关知识和疾病发生的相关机制,进而提高治疗依从性,保证治疗效果。同时,护理人员在健康教育中应充分考虑到患者的需求,尊重患者的中心地位,注意倾听患者的表达,尽可能使用通俗易懂的语言向患者讲解疾病知识、用药知识、注意事项等,并在健康教育过程中解答患者的疑惑,以此保证健康教育的效果。(2)心理护理:内分泌科患者常合并其他慢性病,长期服药给患者身体和心理造成严重的困扰,护理人员应加强与患者的沟通,认真倾听并安抚患者情绪,主动关怀患者,提供系统化的心理支持。

(3)科学饮食:依据患者身体状况及疾病进程科学制定饮食方案,指导患者劳逸结合,加强锻炼,忌辛辣、刺激性食物,戒烟戒酒,让患者及其家庭意识到科学饮食对改善病情的积

极作用。要求患者坚持少食多餐的原则,提高低钠盐易消化食物、富含膳食纤维食物、高蛋白食物在患者饮食中的占比。

### 1.2.4 监督反馈

通过收集患者的反馈内容及时对下一步干预内容进行完善,包括加强患者的饮食干预、增加健康宣教的频率、定期随访鼓励患者以及积极举办“病友会”,方便患者进行经验交流。研究结束后,逐步扩大规模,让更多内分泌科患者从中受益。

### 1.3 观察的指标

两组患者满意度的比较;护理品质中的文书书写,安全护理,病区基本护理,无菌操作品质;内分泌病人在护理前、后的焦虑、抑郁及生活质量指数;护理纠纷。

### 1.4 统计学处理

SPSS14.0软件,t、 $\chi^2$ 检验是检验的主要形式; $P < 0.05$ 为差异显著。

## 2 结果

### 2.1 满意情况

与对照组相比较,持续改进组患者的护理满意度更高, $P < 0.05$ 。如表1。

表1:两组满意情况分析[例数(%)]

组别	例数	满意	不满意	满意度
对照组	32	22	10	22 (68.75)
持续改进组	32	32	0	32 (100.00)
$\chi^2$				5.824
$P$				0.025

### 2.2 内分泌科患者的焦虑和抑郁情绪指标、生活质量指标

在护理前,两个患者的焦虑、抑郁情绪、生命质量等指数基本相对接近, $P$ 值 $>0.05$ ;在护理后持续改进族中,内分泌科病人的紧张与抑郁情绪指数、生命质量指标均较对照组更好, $P$ 值 $<0.05$ ,如表2。

### 2.3 护理纠纷

与对照组相比较,持续改进组护理纠纷更少, $P < 0.05$ 。持续改进组是1(3.13),对照组是6(18.75)。

## 3 讨论

在内分泌学上,因病人的特殊情况,在进行内分泌治疗时,亦会出现多种不良反应。

内分泌科疾病类型繁多,病情复杂,护理人员需要面对各种强度高、难度大的工作任务,每一个步骤、环节都应该严格进行把握和控制,确保各项护理工作安全、有序地开展。与此同时,考虑到患者的个人感受,给予其所需的护

表 2: 护理前后内分泌科患者的焦虑  
和抑郁情绪指标、分析 ( $\bar{X} \pm s$ )

组别	时间	焦虑情绪	抑郁 sds 评分
对照组	护理前	64.34 ± 7.76	63.32 ± 4.44
	护理后	41.79 ± 5.66	39.34 ± 3.21
持续改进组	护理前	63.32 ± 2.21	63.31 ± 4.51
	护理后	22.74 ± 2.31	23.72 ± 2.11

理服务,有效促进疾病治疗康复的同时,使患者获得舒适、舒心的医疗体验。在一般护理中,护理人员仅仅是按照既定流程及标准开展工作,护理手段较为常规,护理人员往往不能考虑到患者患病后的心理压力和诉求,护理工作的人文化水平较低。运用持续护理质量改进的方法,能够有效的控制在实际护理工作中发生的各种问题,从而使护理的过程做出不断的改善,提高治疗效率和增加的病人满意度,达到治疗的过程中的公平正义。

在新的时代背景下,患者对护理的需求不断增加,提高护理质量是护理工作的中心环节,因此,提高护理质量成为当务之急。护士要以病人为本,全面提高护士的整体素质,加强护士的护理理念,使其成为护士工作的重点。随著护理观念之进步与护理方式之改善,持续护理质量改进已被普遍运用于临床,并获成效。持续护理质量改进以改善护理质量为目标,以改善护理品质。在此基础上,进行了持续的护理质量改善,根据科室的实际情况,通过对护士进行了细致的护理、强化了护士的培训、做好了检查、强化了查房、强化了团队合作、做好了医院的宣传教育,从而提高了护理质量。不断地进行护理质量改进,加强了护理观念,提升了自己的业务水平,加深了护理的内涵,提升了病人对护士的满意度。其原因在于:通过改变护理管理方式,可以有效地提高护士的工作效率;通过强化信息反馈;通过改变护士的工作方式,

可以有效地发现护士工作中的不足之处,从而制订相应的护理对策。构建护士与病人之间的和谐关系,提高病人的护理水平,提高病人的生活质量。

这项研究的结果表明,与对照组相比,持续改进组的患者满意度和护理质量得分都得到了提升,同时还减少了护理差错的发生率。差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ );通过持续改进护理质量的不断改善,提高了护士的护理服务水平,降低了护士的失误率。对病人进行持续护理质量改进,可以提升病人的满意度、改善病人的照护品质、减少护士的失误,此项研究的结论与王泉等人的报告相吻合。护理质量改进是一个永恒的主题,护理人员要从一点一滴开始着手,为病人创造一个好的就医环境,减轻病人的痛苦,对查房改进和团队合作进行精炼,对护理人员的培训进行强化,从而提升护士的工作效率。

综上所述,根据内分泌科护理的特点,运用持续护理质量改进方法,可以有效地、有针对性地解决护理工作中出现的问题,使护理流程得到改善,从而提升护理质量,增加病人的满意度。

#### 参考文献:

- [1] 刘媛. 持续护理质量改进对内分泌科护理质量的影响 [J]. 婚育与健康, 2021(17):85.
- [2] 陈小清. 如何改善内分泌科护理质量 [J]. 家庭生活指南, 2021, 37(24):35-36.
- [3] 咸秀娜, 刘禹. 内分泌科护理质量影响因素分析与 管理建议 [J]. 医学美学美容, 2020, 29(5):129.
- [4] 谢树英. 持续质量改进对内分泌科护理质量及患者 护理满意度的影响分析 [J]. 饮食保健, 2019, 6(51):214-215.
- [5] 张红梅, 刘岩. 探讨持续护理质量管理在内分泌科 护理管理中的应用 [J]. 中国卫生产业, 2020, 17(28):88-90.