维普资讯 http://www.cqvip.com

中国局解手术学杂志 2001年第10卷第4期
Chin J Regional Anat & Operative Surg,2001,Vol. 10,No.4

护理服务在病房服务质量管理中的应用与评估

冯颂华* 李丽华* 李皎伦*

护理服务是广义医疗服务的一部分，不能将护理服务于狭义的医疗服务相提并论。在市场经济条件下，护理管理人员应正确的理解服务意识、服务质量、随时评估护理服务完成情况，以提供患者更为满意的优质服务，不断提高护理工作质量。

一、服务的概念与内容

1．概念：服务与实物商品有着完全不同的特征。因为服务是无形的，它是人亲身感受和体会到的。它的发生、发展、过程和结果都是同等重要的。

2．内涵：在整个护理过程中必须有患者的参与，没有患者的参与就不能进行完善的护理实践。因为病人参与是由于：首先，从道义讲病人的参与必要的，每个病人都需要受到尊重，应该得到满足。其次，有关资料显示，病人的参与能获得更好的治疗效果。同时病人也能帮助护理人员提高服务水平与业务水平。第三，病人参与成为制定护理计划的需要。患者要知道自己的病情、诊断和治疗。自护以及有关的注意事项，促进病人早日康复。所以说患者的不合作也就无法护理。因此，护理服务是以病人为中心的全程化的护理和治疗结果。

二、护理服务包括的内容

1．护理服务是非语言表达的一种形式。它包括护士的身势和体语，如：微笑、点头、示意等。它把护士和病人之间的距离缩短了，并且增加了对护理人员的信任感，以有利于护理工作的开展。

2．增加了护理人员与患者之间的思想交流和语言的沟通，这就要求护士要时刻保持清醒的身份意识。因为你的一言一行、一举一动都能对病人产生某种影响或某种效果，如每天清晨的一声问候“早晨好！”“昨晚睡得好吗？”“早晨吃东西了吗？”等等。虽然只是短短的几句话，但病人心理感到热乎乎的，因为你在时刻关注着他，关心着他的病情发展与变化，同时病人对护理人员产生信任感，以消除紧张、恐惧心理，使护理过程和治疗结果都达到最佳的效果。

3．加强护理服务过程和结果的监控

护理质量的监控与评价的标准不仅要紧密的围绕着病人的治疗和护理的各个环节，而且还要重视每个环节的护理工作的过程和结果的监控，例如，开展整体化护理服务过程中，贯彻以病人为中心，对病人实施全程化优质的护理服务，要求护士做到病人入院时热情，详细的介绍如：自我介绍，病区环境布置情况等，以及术前检查准备，术后指导护理，康复后锻炼以及出院后的注意事项，其具体监控如下：(1) 护士的态度、语言表达能力、知识掌握程度、采用的健康教育方法、病人的理解与应用健康知识的结果、病人的家属的参与等监控。(2) 对病人的健康教育不能单纯的监督评价此项工作是否做了，做了多少、还要重视护士病人进行健康的具体护理过程。(3) 在对每一个细节进行监督与评价中，了解工作的现状，发现薄弱环节，分析其存在的原因，采取一定的措施，不断的提高护理服务的质量。

三、从自身和患者的角度进行评价护理服务质量

1．护士长每周进行一次自控检查，每两周给护士进行一次评价，以发扬优点，找到不足，并制定出新的服务标准，以不断提高服务质量。

2．还可以从患者的角度进行护理评价

每一周向患者调查一下患者在住院期间的感受，需要什么样的护理服务，每月开一次医患座谈会，相互交流信息，一方面增加患者对我们的信任，另一方面还可通过患者反馈信息中了解到我们的不足。出院后可以通过满意度调查，随访信息，由此不断的提高护理质量，并提供了患者更为满意的护理服务。

(收稿：2001-09-05)

* 作者单位：150001 黑龙江省哈尔滨医科大学附属第一医院口腔科
** 哈尔滨医科大学附属第一医院胸外科

星状神经节阻滞治疗咽异感症观察

韩晓东* 刘 波* 张 霞**

咽异感症是多种因素引起的咽部异常感觉或幻觉为主要症状的一种疾病，临床治疗效果不理想，近一年来，我们与耳鼻喉科合作，采用星状神经节阻滞方法治疗19例，取得满意效果，现报道如下。

* 作者单位：024076 内蒙古赤峰市平庄煤业集团总医院麻醉科
** 黑龙江省佳木斯医学院

维普资讯 http://www.cqvip.com

一、临床资料与方法

1．临床资料：本组病例19例，男性6例，女性13例，年龄35～51岁，病程3个月～2年8个月，治疗时间12～28天，平均17.6天。选择病例均以咽部异常感觉或幻觉为主要症状，大部分伴有睡眠不好，情绪易激动或心慌、胸闷等症状，经超声和其它临床检查未发现邻近器官及远离器官的器质性改变。

2．治疗方法：以1.33%的利多卡因7.5ml行星状神经节阻滞术，采用前方入路方式经C_6或C_7给药，第一周一日一次，第二周或三周可隔日一次，左右交替，同时口服朱砂安神丸，抗抑药物阿米替林、维生素B_1，维生素B_6、伴有心慌者可加服心得安10mg，一日两次，伴有咽部炎症者加用西瓜霜气雾剂消炎。星状神经节阻滞结束后应继续服用口服药物以巩固治疗。

二、结果

标准：1．治愈，症状完全消失；2、有效：(1) 明显好转，大部分症状消失：(2) 好转，部分症状消失：3.无效，治疗前后症状无明显变化。

本组病例19例，有效率100%、平均疗程17.6d，其中11例治愈，占57.9%，明显好转5例，占26.3%，3例症状好转(病程均超过1.5年)，占15.8%。

三、讨论

咽异感症为耳鼻喉科一种常见的疾病，引起发病原因很多。1.精神因素；2.咽及咽临近器官的因素；3.远离器官和全身性因素。星状神经节阻滞是将颈上、中、下交感神经节及其节前、节后纤维的全部或一部分实施了阻滞，从而阻滞了这些交感神经支配下的心血管运动，腺体分泌，肌张力，支气管收缩及传导痛觉和感觉的各种神经纤维。因此受该交感神经支配的头、面、颈、肩、上肢、气管、心肺、上胸部组织器官因交感神过度兴奋引起的循环障碍、痛感觉过敏或异常出汗等，通过星状神经节阻滞而得到纠正。星状神经节不仅对其支配区域的疾病起到治疗作用，而且对全身的植物神经系统、免疫系统、内分泌系统也发挥积极作用。星状神经节正是通过这些机理，直接解除咽部异常感觉，间接对临近及远离脏器的功能性改变以及全身因素、植物神经系统紊乱挥发治疗作用，一般来讲咽异感症多为神经质，不开朗内向性格的患者，因其对病症不安、恐惧、注意力集中，自觉症状明显，同时症状因受生活环境，人际关系紧张等心理社会因素的影响而增强[1]，所以辅以朱砂安神丸或阿米替林，镇静安神，解除焦虑。应用维生素类药物，改善人体的神经系统的营养状态，调节人体的整体平衡，同时注重精神因素的调节，解释清楚此病的发病机理，充分取得患者的信任，解除病人心理上的障碍，有利于病人的康复。

治疗中需要注意的问题：

1．在阻滞前耐心地向患者解释出现或可能出现的并发症，如霍纳氏综合症，声音嘶哑等。

2．穿刺应选择细的穿刺针头，消毒严格，防止感染．尽可能一次成功，完毕后应按压三分钟防止血肿。

3．医生应重视心理暗示在本病治疗中的重要作用。

4．防止过敏，穿刺时应在有复苏条件的设备下进行。

5．病程越短，疗效越好，病程越长，治疗周期越长越好。

(收稿：2001-09-17)

原位小肠移植围手术期护理

张雪松* 赵丽梅* 王文婧* 吕晓颖*

小肠移植是目前大器官移植中较为困难的一种，现在我国也仅有几家医院开展了小肠移植手术。小肠移植是短肠综合症最为理想的治疗方法。我院于2000年10月成功地实施了一例活体部分小肠移植术。现将护理体会报告如下：

一、临床资料

1．病例：患者，男，61岁，因肠系膜动脉血栓形成于12年前行小肠切除术，小肠仅余40厘米，术后频发腹痛、腹泻，间断给予肠外营养及输血来维持生命。近一年腹痛腹泻加重须辅助药物止痛，腹泻每日十余次，诊断为“短肠综合症”。

2000年10月15日在全麻下行同种异体原位小肠移植术。供体男性，34岁，为患者的儿子，手术共进行10小时15分钟，将受体原肠吻合处近端与供肠输入端行端端吻合，受体远端与供体行端侧吻合，受体远端行腹壁造瘘，并置造瘘管1根，作为观察窗。

二、围手术期护理

1．术前心理护理。入院后通过与患者及其家属交谈了解到，该患者因病程长，长期依靠TPN治疗，费用昂贵给其家庭带来了严重的经济负担，而且发病频繁，大量使用止痛药物，也给家人造成了精神压力。针对这一点我们给家属耐心地做工作，让亲属经常来看望他，使其感受到亲情的温暖。患者曾几次想轻生，已对生活丧失信心，此次来院心情很复杂，医护人员多次细致地对其讲解临床移植医学的进展，医护人员的素质能力，让其对手术有信心，能积极配

* 作者单位： 150001 黑龙江省哈尔滨医科大学附属第一医院外科