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