

优质护理服务对提升疗养保障服务品质的应用

王玲, 姚小双*

天津康复疗养中心 天津

【摘要】目的 探讨优质护理服务对提升疗养保障服务品质的应用。**方法** 选择我院于2024年6月-2025年6月期间内接收的疗养员80例,采用随机数字表法将80例疗养员分成对照组(40例,实施常规护理),和观察组(40例,在对照组护理基础上采用优质护理服务)。对两组疗养员的护理依从性、心理状态(焦虑、抑郁)评分、生活质量评分及护理满意度进行对比和评估。**结果** 在护理干预前,两组疗养员的心理状态评分和生活质量评分之间未呈现出显著差异($P>0.05$)。而在接受护理干预之后,观察组的焦虑与抑郁评分均明显低于对照组($P<0.05$);在生活质量评分方面,观察组高于对照组($P<0.05$)。此外,观察组护理依从性以及护理满意度优于对照组($P<0.05$)。**结论** 在对疗养员实施优质护理服务取得明显的护理效果,可有效改善疗养员心理状态,提高其护理依从性和满意度及生活质量,提升疗养保障服务品质,有较高应用价值。

【关键词】 疗养保障; 优质护理服务; 生活质量; 服务品质

【收稿日期】 2026年2月16日

【出刊日期】 2026年3月20日

【DOI】 10.12208/j.ijnr.20260154

Application of high-quality nursing services in improving the quality of recuperation guarantee services

Ling Wang, Xiaoshuang Yao*

Tianjin Rehabilitation and Sanatorium Center, Tianjin

【Abstract】 Objective Exploring the application of high-quality nursing services to enhance the quality of recuperation guarantee services. **Methods** Select 80 convalescent patients received by our hospital from June 2024 to June 2025, and use a random number table method to divide the 80 patients into a control group (40 cases, receiving routine care) and an observation group (40 cases, receiving high-quality nursing services on the basis of the control group's nursing). Compare and evaluate the nursing compliance, psychological status (anxiety, depression) scores, quality of life scores, and nursing satisfaction of two groups of convalescent patients. **Results** Before nursing intervention, there was no significant difference ($P>0.05$) in the psychological state scores and quality of life scores between the two groups of convalescent patients. After receiving nursing intervention, the anxiety and depression scores of the observation group were significantly lower than those of the control group ($P<0.05$); In terms of quality of life score, the observation group was higher than the control group ($P<0.05$). In addition, the observation group showed better nursing compliance and satisfaction than the control group ($P<0.05$). **Conclusion** The implementation of high-quality nursing services for sanatoriums has achieved significant nursing effects, effectively improving their psychological state, enhancing their nursing compliance, satisfaction, and quality of life, and improving the quality of sanatorium guarantee services. It has high practical value.

【Keywords】 Recuperation guarantee; High quality nursing services; Quality of life; Service quality

随着我国人口老龄化加速推进,疗养服务已从传统的疾病康复向集健康管理、慢病干预、心理调适、功能维护于一体的综合性健康保障模式转变。疗养机构作为介于医院与社区之间的特殊医疗保健场所,其服务对象多为离退休干部、慢性病康复期患者或亚健康人群,对服务的专业性、舒适性与人文性提出更高要求

[1].常规护理模式在服务内容上往往缺乏个性关怀与细节关注,难以充分满足疗养员多样化的身心与人文需求[2]。因此,在临床实践中,引入并推广更具人文关怀与舒适体验的优质护理服务显得尤为重要,这有助于提升疗养员的服务满意度,并改善其焦虑、抑郁等负性情绪[3]。优质护理服务是以患者为中心,融合专业技能、

*通讯作者: 姚小双

人文关怀、安全管理与持续改进的系统化护理模式, 强调“尊重、关爱、专业、安全”的核心理念^[4]。本研究分析优质护理服务对提升疗养保障服务品质的应用。

1 对象和方法

1.1 对象

选择 2024 年 6 月-2025 年 6 月期间内接收的 80 例疗养员。纳入标准: (1) 年龄 ≥ 60 岁; (2) 意识清楚, 能配合问卷调查; (3) 签署知情同意书。排除标准: (1) 重度认知障碍或精神疾病; (2) 病例资料缺失; (3) 中途转院或退养。依据随机数字表法, 将所有患者分成两组。其中对照组纳入 40 例患者, 包含男性 22 人、女性 18 人, 年龄处于 61-80 岁这个区间, 平均年龄为 (71.05 \pm 3.36) 岁; 观察组也有 40 例患者, 男性 21 人、女性 19 人, 年龄范围在 62-81 岁, 平均年龄是 (72.87 \pm 3.75) 岁。经统计分析, 两组患者的基线资料均衡, 不存在显著差异, 具备可比性 ($P>0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 常规护理方法

包括: 生命体征严密监测、基础生活照料、按时给药、定期健康宣教及组织集体文体活动等。

1.2.2 优质护理服务

(1) 优化环境引导与宣传: 在病房门牌处公示主管医师与责任护士信息, 于走廊、卫生间等公共区域设置防滑、禁烟等安全标识。在餐厅、活动室等场所张贴健康饮食与疾病防治知识宣传材料, 并定期更新内容。设立统一的健康教育宣传栏, 指定专人负责维护与内容更替。

(2) 创新护理排班制度: 建立以责任制整体护理为核心、轮班护理为辅助的排班模式, 确保每位护士均负责固定疗养员, 每位疗养员均有对应的责任护士提

供连续、全程的照护服务。

(3) 明确岗位分工与职责: 责任护士负责新入疗养员的接待、介绍环境、安排检查、用药指导及系统化健康教育; 轮班护士侧重与疗养员日常沟通, 及时了解并满足其合理需求, 同时依据病情变化提供针对性的健康指导与用药提醒。

(4) 加强人员培训与团队建设: 定期组织护理人员参加专业培训和技能考核, 内容涵盖优质护理服务理念、护理操作技能、沟通技巧、急救知识等。邀请专家进行讲座和指导, 鼓励护理人员参加学术交流活动, 不断提升专业素养。同时, 加强护理团队建设, 培养团队协作精神, 通过组织团队活动、案例分享会等方式, 增强团队凝聚力和沟通能力。

1.3 观察指标

(1) 护理依从性评估: 将疗养员护理行为划分为完全依从、部分依从与不依从三个等级, 总依从率以完全依从与部分依从例数之和占总例数的百分比表示。

(2) 对两组的心理状态 (焦虑、抑郁) 评分进行对比和评估。

(3) 对两组的生活质量 (GQOL-74) 评分进行对比和评估。

(4) 对两组的护理满意度进行对比和评估。

1.4 统计学分析

统计学分析利用 SPSS 20.0 软件完成。对于计量数据, 将以 ($\bar{x} \pm s$) 展示, 用 t 检验比较; 计数数据用 χ^2 检验, 结果以 [n (%)] 呈现。P<0.05 时, 组间差异具统计学意义。

2 结果

2.1 护理依从性比对

见表 1。

表 1 护理依从性比对[n (%)]

组别	例数	完全依从	部分依从	不依从	总依从率
观察组	40	24 (60.00)	15 (37.50)	1 (2.50)	39 (97.50)
对照组	40	19 (47.50)	13 (32.50)	8 (20.00)	32 (80.00)
χ^2	-				6.135
P	-				0.013

2.2 心理状态评分比对

护理前, 两组患者焦虑及抑郁评分差异 $P>0.05$, (观察组: 焦虑 59.22 \pm 4.31 分, 抑郁 58.73 \pm 4.14 分; 对照组: 焦虑 59.37 \pm 4.41 分, 抑郁 58.27 \pm 4.23 分; $t=0.154$, $P=0.878$, $t=0.492$, $P=0.624$)。护理后, 观察组焦虑 (42.27 \pm 2.93 分) 与抑郁 (40.57 \pm 2.32 分) 评分均显著

低于对照组 (焦虑 50.40 \pm 3.65 分, 抑郁 48.38 \pm 3.81 分); ($t=10.986$, $P=0.001$, $t=11.073$, $P=0.001$, $P<0.05$)。

2.3 生活质量评分比对

在护理开展前, 观察组生活质量各项评分情况如下: 躯体功能得分 (69.52 \pm 2.13) 分, 心理功能得分 (69.25 \pm 1.62) 分, 社会功能得分 (67.53 \pm 1.89) 分, 物

质生活状态得分(68.63±1.58)分。对照组的生活质量评分分别为:躯体功能(68.98±2.21)分,心理功能(69.15±1.10)分,社会功能(68.02±1.91)分,物质生活状态(68.25±1.95)分;($t=1.113, P=0.269, t=0.323, P=0.748, t=1.153, P=0.252, t=0.958, P=0.341, P>0.05$)。护理结束后,观察组生活质量评分有了明显提升,具体为:躯体功能(83.18±1.42)分,心理功能(80.16±2.32)分,社会功能(84.51±2.02)分,物质生活状态(81.15±2.31)分,均高于对照组的相应评分,对照组护理后躯体功能(78.07±2.13)分,心理功能(76.21±2.52)分,社会功能(75.08±2.41)分,物质生活状态(75.86±2.15)分;($t=12.625, P=0.001, t=7.293, P=0.001, t=18.966, P=0.001, t=10.602, P=0.001, P<0.05$)。

2.4 护理满意度比对

在护理满意度评估方面,观察组40例疗养员中:对护理服务表示满意的有18例,占比45.00%;基本满意的有20例,占比50.00%;不满意的仅有2例,占比5.00%。经计算,该组护理满意度达95.00%。而对照组疗养员的护理满意度评分情况如下:满意的有14例,占35.00%;基本满意的有18例,占45.00%;不满意的有8例,占20.00%。其护理满意度为80.00%。 $(\chi^2=4.114, P=0.043, P<0.05)$ 。

3 讨论

本研究结果显示,优质护理服务在提升疗养保障服务品质方面成效显著,在多个关键指标上观察组均优于对照组。具体来说,在护理依从性方面,观察组总依从率高达97.50%,显著高于对照组的80.00%。这得益于优质护理服务中明确的岗位分工与责任制整体护理模式。责任护士为固定疗养员提供连续、全程照护,从接待新入疗养员到安排检查、用药指导及系统化健康教育,让疗养员感受到专业且贴心的关怀,增强了其对护理工作的信任,从而更愿意配合护理措施。轮班护士的日常沟通与针对性健康指导,也进一步满足了疗养员需求,提升了其依从性^[5]。

心理状态评估中,护理干预后,观察组焦虑及抑郁评分均显著低于对照组。优质护理服务通过优化环境引导与宣传,在病房、公共区域设置安全标识和健康知识宣传材料,营造了安全、舒适且充满健康氛围的环境,有助于缓解疗养员紧张、焦虑情绪。同时,护理人员良好的沟通技巧和人文关怀,能及时发现疗养员心理问题并给予疏导,使其保持积极心态,有效改善了心理状态^[6-7]。生活质量评分方面,护理后观察组高于对照组。优质护理服务通过个性化护理方案,满足不同疗养员

在饮食、运动、康复等方面的需求,促进身体康复,提高躯体功能。心理关怀和社会功能支持,让疗养员在疗养期间感受到温暖与归属感,积极参与社交活动,提升社会功能^[8]。

在护理满意度上,观察组护理满意度达95.00%,明显高于对照组的80.00%。优质护理服务以患者为中心,从环境优化、排班制度创新到人员培训与团队建设,全方位提升了护理服务质量。护理人员专业素养和服务能力的提高,使其能更好地满足疗养员需求,提供优质、高效、温馨的护理服务,从而使疗养员对护理服务的满意度得到提高^[9-10]。

综上,实施优质护理服务可有效提升了疗养保障服务品质,能显著改善疗养员心理状态,提高其护理依从性和满意度及生活质量。

参考文献

- [1] 蔡丽丽,苏雪. 特勤疗养中优质护理服务的应用效果[J]. 饮食保健,2020,7(16):188-189.
- [2] 杨莉,周芮,袁雪梅,等. 特勤疗养中优质护理服务的应用效果[J]. 养生保健指南,2020(42):188.
- [3] 孙然然,王欣,潘小蒙,等. 分析优质护理服务在疗养服务保障中的应用[J]. 饮食保健,2021(28):129.
- [4] 徐思甜,宋蕾,袁敏,等. 优质护理服务在疗养保障中的应用分析[J]. 医学研究前沿,2024,2(12):10-12.
- [5] 潘晓蒙,林艺惠,孙然然,等. 优质护理服务对疗养员治疗依从性及睡眠质量的影响[J]. 淮海医药,2021,39(01):82-84.
- [6] 程晶晶. 特勤疗养中优质护理服务的应用效果观察[J]. 基层医学论坛,2019,23(15):2133-2134.
- [7] 王丽,卢爱红,梁亚芳,等. 军队疗养院开展优质护理服务的效果分析[J]. 养生保健指南,2019(13):170.
- [8] 韩丹丹,孙佳欣. 浅议优质护理服务在特勤疗养服务保障中的应用[J]. 心理医生,2018,24(14):250-251.
- [9] 刘春梅,曾晓兰. 人性化服务在健康体检护理工作中对患者睡眠质量的影响[J]. 中国医药指南,2021,19(17):167-168.
- [10] 白丽萍. 护理优质服务管理在特勤疗养中的实施与思考[J]. 养生保健指南,2019(23):216.

版权声明: ©2026 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS