

优质护理服务模式在心内科病房的实施效果及护理质量评价

李 静, 孙莹莹, 宋一丹, 徐莹莹*

联勤保障部队第 964 医院 吉林长春

【摘要】目的 优质护理服务模式在心内科病房的实施效果及护理质量评价。**方法** 从本院 2025 年 1 月-2026 年 1 月收治的心内科患者抽取 60 例, 将纳入对象采用随机数表法分为对照组 (30 例) 和观察组 (30 例) 两组, 对照组接受常规护理, 观察组接受优质护理, 对比患者护理结果。**结果** 观察组基础护理、专科护理、安全管理、服务态度护理评分以及综合护理满意率均显著高于对照组, 观察组的不良反应发生率显著低于对照组, 对比 ($P < 0.05$), 有统计学意义。**结论** 优质护理模式可提升心内科护理质量, 降低临床护理不良事件, 提升护理满意度, 运用效果理想, 值得广泛推广运用。

【关键词】 优质护理服务模式; 心内科病房; 护理质量

【收稿日期】 2026 年 8 月 2 日

【出刊日期】 2026 年 9 月 3 日

【DOI】 10.12208/j.jnmn.20260464

Evaluation of the implementation effect and nursing quality of high-quality nursing service model in cardiology ward

Jing Li, Yingying Sun, Yidan Song, Yingying Xu*

964th Hospital of Joint Logistics Support Force, Changchun, Jilin

【Abstract】Objective To evaluate the implementation effect and nursing quality of a high-quality nursing service model in cardiology wards. **Methods** A total of 60 patients admitted to the cardiology department from January 2025 to January 2026 were selected and randomly divided into a control group ($n=30$) and an observation group ($n=30$) using a random number table. The control group received routine nursing care, while the observation group received high-quality nursing care. Patient outcomes were compared between the two groups. **Results** The observation group showed significantly higher scores in basic nursing, specialized nursing, safety management, and service attitude, as well as a higher overall nursing satisfaction rate compared to the control group. Additionally, the incidence of adverse reactions was significantly lower in the observation group ($P < 0.05$), indicating statistical significance. **Conclusion** The high-quality nursing model effectively improves nursing quality in cardiology wards, reduces clinical nursing-related adverse events, enhances patient satisfaction, and demonstrates excellent application outcomes, making it worthy of widespread promotion and use.

【Keywords】 High-quality nursing service model; Cardiology ward; Nursing quality

心内科收治患者多为心律失常、高血压、冠心病等基础心血管疾病患者, 有老年群体占比高, 患者合并基础疾病多, 疾病反复发作等特点。传统护理重点关注患者基础诊疗配合、医嘱落实, 护理模式单一, 输出护理服务同质化, 缺乏人文性和系统性^[1]。加之心内科患者多为老年群体, 诊疗手段多且复杂, 临床护理要点多, 存在跌倒、心衰加重等不良事件, 患者护理满意评价不高。优质护理基于人文关怀和细节管理, 要求优化护理

流程, 强化责任落实, 预警护理风险, 可为患者输出全方位, 细节化护理服务, 提升科室护理安全性和质量^[2]。本文也对心内科收入的 60 例患者开展护理研究, 分析优质护理临床护理运用价值, 报道如下:

1 一般资料与方法

1.1 一般资料

从本院 2025 年 1 月-2026 年 1 月收入的心内科患者中抽取 60 例, 将纳入对象采用随机数表法分为对照

*通讯作者: 徐莹莹

组和观察组两组。对照组 30 例, 男性 14 例, 女性 16 例, 年龄为 50 岁-69 岁, 平均年龄为 (58.63±6.41) 岁。观察组 30 例, 男性 16 例, 女性 14 例, 年龄为 52 岁-68 岁, 平均年龄为 (60.80±7.36) 岁。两组基本资料无差异, $P>0.05$, 有可比性。

纳入标准: ①依从性好, 意识清晰且能够配合临床诊疗以及护理评估工作; ②临床基本资料完整, 签署知情同意书。排除标准: ①合并精神疾病; ②合并严重肝肾功能、凝血功能障碍; ③中途转入 ICU 或放弃治疗、转院患者。

1.2 方法

对照组接受心内科常规护理, 护理人员遵从医嘱提供宣教、用药管理、病情监督等工作。护理期间若发现不良反应及时上报医生并开展对症护理。

观察组接受心内科优质护理, 围绕患者年龄、认知、用药、生活、并发症、延续性出院等开展个性化优质服务, 内容如下: (1) 专项护理优化服务: 护理团队建立责权护理制度, 明确基础护理、病情监测、患者满意评价和不良事件与护理团队以及个人业绩挂钩, 提升护理人员责任自觉性; 开展专项护理培训, 要求护理人员掌握心内科生理、心理、并发症等管理要点, 开展每周一次考核, 每月一次专项培训, 通过后上岗; 收集科室患者基本信息, 结合护理文献、护理案例和经验制定个性化优质护理服务。(2) 入院健康宣教: 入院后医护人员热情接待患者, 耐心介绍科室内环境, 规章制度; 心血管疾病的发病机制、运动饮食禁忌、自我监测要点和正确处理技巧。为患者发放图文宣传手册, 每日可开展 10min 一对一护理答疑。(3) 规范化用药管理: 护理人员为患者讲解按时按量用药意义, 警示擅自停药、减药以及错服药物危害; 指导患者使用用药记录卡, 精准记录用药情况, 同时监测头晕、心慌、胃肠道不适等不良反应。若有异常及时上报医生, 查明病因并动态调整用药, 确保用药安全。(4) 动态化病情监测, 科室按照患者病情危险分级开展差异性动态监测, 其中低危(无胸痛, 体征稳定), 间隔 4h 进行一次巡查; 中危(间断胸痛、活动后心慌、血压略高)间隔 2h 进行一次巡查; 高危(静息存在胸闷、持续心慌、血压较

高)需要动态监测, 间隔 1h 床边巡查。巡查观察患者有无胸痛、气促、乏力等不良症状, 及时捕捉病情变化, 协助医生调整治疗方案, 规避心血管不良事件。(5) 人性化心理支持和生活指导, 医护人员为患者讲解心内科疾病特点, 引导患者分析负面情绪来源如疾病压力、疾病疼痛、经济压力、科室封闭环境等。耐心倾听患者主诉, 采用案例讲解等方式安抚患者, 此外, 结合患者的病情制定低油低脂肪、少油盐饮食原则, 指导患者保持合理作息, 注意休息, 减少情绪波动, 改善体征。(6) 并发症防护, 优化科室环境, 保持地面洁净、干燥, 每日通风 2 次, 每次 15-20min, 净化空气, 减少感染; 加高并加固床栏, 夜间可开启弱灯, 规避坠床、摔倒; 规范化输液以及穿刺工作, 密切检查置管、穿刺情况, 预防静脉炎等风险。辅助患者每日进行 30min 锻炼, 预防压疮、血栓。(7) 随访护理, 出院前对患者开展系统出院指导, 提升居家用药、体征监测以及运动等自护能力。为患者发放宣传手册, 提醒居家康复注意事宜。出院后可开展 1-2 次/月上门随访、2-3 次/月电话随访。

1.3 观察指标

①护理质量评分: 让患者对护理工作进行评价, 有基础护理、专科护理、安全管理、服务态度 4 个维度, 每个维度分数值为 0 分(极差)、1 分(不满)、2 分(合格)、3 分(良好)、4 分(优), 分值越高代表护理质量越高。

②综合护理满意度: 对患者护理评价研究, 患者对临床护理工作进行满意评价, 综合护理满意率=[(十分满意+基本满意)/小组例数]×100.00%。

③护理不良事件: 统计两组患者住院期间跌倒、输液外渗、静脉炎、执行医嘱错误等不良事件总发生率。

1.4 统计学分析

采用 SPSS 22.0 统计学软件进行数据分析。计量资料以 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 两组间比较采用独立样本 t 检验; 计数资料以 [n (%)] 表示, 独立样本资料采用 χ^2 检验, 以 $P<0.05$, 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组心内科患者护理质量评价指标对比, 见表

1

表 1 两组心内科患者护理质量评价指标对比 ($\bar{x} \pm s$)

小组	例数	基础护理 (分)	专科护理 (分)	安全管理 (分)	服务态度 (分)
对照组	30	2.96±0.28	2.93±0.25	2.57±0.25	2.86±0.25
观察组	30	3.17±0.34	3.19±0.33	2.74±0.32	3.07±0.36
t	-	2.6114	3.4398	2.2930	2.6243
P	-	0.0115	0.0011	0.0255	0.0111

2.2 两组心内科患者综合护理满意率对比

对照组: 非常满意 10 例 (33.33%)、基本满意 12 例 (40.00%)、不满意 8 例 (26.67%)、综合满意 22 例 (73.33%); 观察组: 非常满意 19 例 (63.33%)、基本满意 9 例 (30.00%)、不满意 2 例 (6.67%)、综合满意 28 例 (93.33%), 观察组综合满意率显著高于对照组, 统计学对比 ($\chi^2=4.3200$ 、 $P=0.0377$), $P<0.05$, 有统计学意义。

2.3 两组心内科患者护理不良事件发生率对比

对照组: 输液外渗 1 例 (3.33%)、跌倒 1 例 (3.33%)、静脉炎 2 例 (6.67%)、执行医嘱错误 2 例 (6.67%), 合计护理不良事件发生 6 例 (20.00%); 观察组: 静脉炎 1 例 (3.33%), 合计护理不良事件发生 1 例 (3.33%); 观察组护理不良事件发生率显著低于对照组, 统计学对比 ($\chi^2=4.0431$ 、 $P=0.0444$), $P<0.05$, 有统计学意义。

3 讨论

心内科内收入病患多为心血管慢性病对象, 科室收入患者多病情复杂、循环代谢异常, 疾病容易进行性发展, 容易诱发心肌梗死、脑卒中等危重症疾病。心血管疾病患者饱受疾病折磨, 传统护理以医嘱执行为核心, 护理缺乏系统化、个性化特点, 可导致护理责任落实不到位, 缺乏人文关怀指导, 患者护理满意评价度不高^[3]。

优质护理为现代护理新型模式之一, 强调以患者为护理中心, 结合患者的个体特征差异和护理需求优化医护技能、院内环境、提升护理质量, 输出个性化、全方位、精细化护理服务^[4]。因心内科患者年龄较大, 多存在基础病史, 疾病恶化风险较高, 临床医护人员需开展优质护理优化培训, 通过开展护理基础、专项技术培训, 提升护理人员理论和实操能力, 利于落实临床护理^[5]。医护人员为患者制定个体化优质护理方案, 能够精准落实护理服务^[6]。入院时候医护人员对患者开展一对一宣教, 可以提升患者疾病认知和自我防范意识; 同时对患者开展分级精细化护理监测, 能够规避护理漏洞, 降低不良事件发生率^[7]。开展心理疏导以及生活指导, 能够帮助患者建立正确抗病心态, 减少负面情绪,

优化就医体验, 同步开展用药指导以及并发症防护可降低不良事件发生率风险, 确保规范化用药对患者疾病, 利于康复^[8]。同时, 心内科疾病无法根治, 出院居家康复期间, 患者接受延续性随访能够巩固院内护理效果, 可促进远期康复。本文对收入的心内科患者进行护理研究, 对比对照组, 观察组患者临床综合护理满意率更高, 不良事件发生率更低, 心内科患者护理质量评价结局更好。证明优质护理措施可显著提升心内科整体护理水平, 值得推广。

参考文献

- [1] 张棋为, 郭芸芸, 邢文艳. 心内科优质护理服务的研究进展及应用效果研究 [J]. 中国社区医师, 2023, 39 (8): 10-12.
- [2] 饶露兰. 四维度创新服务理念下构建心内科优质中医护理服务的效果分析 [J]. 中医药管理杂志, 2022, 30 (24): 62-65.
- [3] 闫春玲. 创新服务模式在心内科优质护理中的应用探讨 [J]. 黑龙江中医药, 2021, 50 (1): 331-332.
- [4] 卢进杰. 优质护理服务在心血管内科临床护理中的应用 [J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2020, 8 (36): 149.
- [5] 王芝平. 优质护理应用于心内科护理服务中的临床效果探讨 [J]. 中国冶金工业医学杂志, 2020, 37 (5): 621.
- [6] 王艳琴. 优质护理服务在心内科护理中应用的研究进展 [J]. 中国城乡企业卫生, 2020, 35 (9): 49-51.
- [7] 王光萍. 心内科优质护理融入人性化护理服务的应用效果分析 [J]. 系统医学, 2020, 5 (10): 181-183.
- [8] 韩嫚, 张荣荣. 优质护理服务在心内科重症监护室护理工作中的应用与体会 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5 (4): 63+71.

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