

# 整体优质护理对泌尿结石患者护理满意度的影响

李映兰

大理州剑川县中医院 云南剑川 671300

〔摘要〕目的 研究整体优质护理对泌尿结石患者护理满意度的影响。方法 选择 86 泌尿结石患者作为研究对象, 将其随机分为对照组和观察组, 各 43 例。对照组采取常规护理措施, 观察组实施整体优质护理干预。对两组患者在情感、环境、服务和护理总满意度等方面进行比较。结果 观察组患者在环境、情感和服务上的满意度均高于对照组患者, 且观察组的护理满意度为 95.35% (2/43), 明显高于对照组患者的 74.42% (11/43), 差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。结论 运用整体优质护理对泌尿结石患者进行护理, 能有效提高患者的护理满意度。

〔关键词〕整体优质护理; 泌尿结石; 护理满意度

〔中图分类号〕R473.6 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2018) 08-127-02

泌尿结石作为泌尿系统的常见疾病, 引发并发症的机率较高, 感染是其最常见的并发症, 其次就是对患者肾功能的损害。有文献表示, 随着人们生活水平的不断提高, 泌尿结石的发病率也在逐渐增高, 已经成为医学界人士必须攻克的难题之一<sup>[1]</sup>。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选择我院在 2017 年 1 月 2018 年 4 月期间收治的泌尿结石患者 86 例作为研究对象, 将其随机分为对照组和观察组, 各 43 例。对照组患者中, 男性 27 例, 女性 16 例; 年龄为 30-70 岁, 平均年龄为 (41.7±6.2) 岁; 结石部位: 14 例为肾结石、29 例为输尿管结石。观察组患者中, 男性 26 例, 女性 17 例; 年龄为 31-70 岁, 平均年龄为 (42.1±6.3) 岁; 结石部位: 肾结石患者有 15 例、输尿管结石患者有 28 例。将两种患者的年龄、性别和结石部位等一般资料进行对比, 差异不具有统计学意义 ( $P > 0.05$ ), 具有较好的可比性。

### 1.2 方法

对对照组患者采取常规的护理方式, 对观察组实施在常规护理基础之上的整体优质护理, 主要措施为: 第一, 提高护理人员的职业素养; 对参与护理的人员进行专业培训, 包括理论知识和实际操作, 让护理人员在护理过程中具备娴熟的护理技巧。第二, 针对患者实际情况, 实施整体优质护理; 在患者入院时, 要对患者进行热情的接待, 并了解患者的情况, 制定有针对性的护理措施。同时, 要对患者的治疗环境进行有效护理, 比如房间内的湿度与温度等, 都要为提高患者舒适度而服务。加强对患者病情的监测与观察, 一旦发现患者有不良情况, 要及时汇报医师并进行处理。而且, 护理人员还要对患者进行手术前后的一个周期护理, 在手术前, 告知患者必要的注意事项, 观察患者的身体症状。在手术之后, 要提醒患者遵医嘱用药的重要性, 并对患者进行引流管的护理, 帮助患者降低感染等并发症的发生率。第三, 心理护理; 护理人员要主动的与患者进行沟通, 了解患者的诉求, 并采取一定的措施消除患者的不良情绪, 提高患者的治疗配合度。

第四, 健康宣教; 将与疾病有关的知识向患者进行讲解, 包括治疗方式、治疗效果和预后等, 在提升患者的疾病知晓率的基础之上增强患者对于疾病治愈的决心和信心。

### 1.3 观察指标

对两种患者在情感、服务和环境等不同方面的满意度进行比较, 并对比和分析两种患者的护理满意度。向患者分发调查问卷, 总分为 100 分。其中, 90 分以上的为非常满意、80 分到 90 分之间的为满意、80 分以下的为不满意<sup>[2]</sup>。

### 1.4 统计学方法

对所采集到的数据应用 SPSS19.0 统计学软件进行分析, 其中, 计数资料运用卡方检验, 用 % 来表示计数资料。 $P < 0.05$  表示差异显著, 具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者在环境、情感和服务等方面的满意度对比

在环境、服务及情感三方面, 对照组的满意度均低于观察组患者, 差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。其中, 观察组患者中, 在情感方面的满意度高达 95.35%。结果见表 1:

表 1: 两组患者在环境、情感和服务等方面的满意度对比

|          | 例数 | 环境         | 服务         | 情感         |
|----------|----|------------|------------|------------|
| 对照组      | 43 | 28 (65.12) | 29 (67.44) | 30 (69.77) |
| 观察组      | 43 | 37 (86.05) | 39 (90.7)  | 41 (95.35) |
| $\chi^2$ |    | 4.335      | 5.027      | 4.873      |
| P        |    | <0.05      | <0.05      | <0.05      |

### 2.2 比较两组患者的护理总满意度

对照组患者中, 共有 32 例患者对护理感到满意, 护理满意度为 74.42%; 而在观察组中, 对护理感到满意的患者比对照组多达 9 例, 护理满意度为 95.35%, 差异具有统计学意义 ( $\chi^2 = 4.694$ ,  $P < 0.05$ )。结果见表 2:

表 2: 比较两组患者的护理总满意度

|     | 例数 | 非常满意       | 满意         | 不满意        | 护理总满意度     |
|-----|----|------------|------------|------------|------------|
| 对照组 | 43 | 18 (41.86) | 14 (32.56) | 11 (25.58) | 32 (74.42) |
| 观察组 | 43 | 26 (60.47) | 15 (34.88) | 2 (4.65)   | 41 (95.35) |

## 3 讨论

泌尿结石患者由于疾病症状的影响, 在治疗期间, 可能会出现消极、抵抗治疗等情况, 在一定程度上会影响患者的疾

作者简介: 李映兰 (1972 年 5 月 1-), 白族, 主管护师, 大专, 主要从事护理外科护士长。

表 1: 两组患者护理服务满意度比对

| 组别  | 例数 | 入院接待<br>(分) | 护士能力与技术<br>(分) | 主管护士工作<br>情况 (分) | 服务及时性和<br>主动性 (分) | 健康指导<br>(分) | 病房管理<br>(分) |
|-----|----|-------------|----------------|------------------|-------------------|-------------|-------------|
| 实验组 | 40 | 96.33±0.36  | 95.69±0.33     | 95.66±0.28       | 95.98±0.32        | 96.98±0.98  | 94.51±0.31  |
| 对照组 | 40 | 91.54±0.55  | 92.54±0.42     | 91.21±0.69       | 89.54±0.44        | 91.54±0.59  | 90.55±0.35  |
| t   |    | 46.0864     | 37.2983        | 37.6026          | 74.9634           | 30.0775     | 82.8117     |
| P   |    | 0.0000      | 0.0000         | 0.0000           | 0.0000            | 0.0000      | 0.0000      |

发现问题处理的重点,防止抓错重点或者没有重点<sup>[2-3]</sup>。出院患者护理服务满意度调查分析实际上是可持续改进服务质量的一项工作,属于有效的医院内部管理措施,所以,怎样将护理人员积极性调动,提升患者满意度,逐渐发展成为长效的一种激励和管理机制,同时也是医院管理人员面临的较大难题。PDCA 循环是科学的一种持续改进护理管理质量的措施<sup>[4]</sup>,存在省时、省人、操作方便等优势,可在管理全过程中使用 PDCA 循环,经分析和归纳出院患者给出的问题,及时提出管理的不足,将上述信息当做循证资料,为以后提升护理服务质量奠定基础<sup>[5]</sup>。

本文计算结果表明,实验组和对照组出院患者在入院接待、护士能力与技术、主管护士工作情况、服务及时性和主动性、健康指导、病房管理等方面比较,  $P < 0.05$ , 数据之间存在统计学计算意义。

综合以上结论,将 PDCA 和质量管理工具结合管理使用在出院患者中相比较常规管理显示出更具优势的效果。

#### [参考文献]

- [1] 王幼芳,王芳.PDCA 结合质量管理工具在出院患者护理满意度中的应用[J].国际护理学杂志,2016,35(12):1590-1593.
- [2] 刘红梅.PDCA 循环管理在提升出院患者护理服务满意度中的应用[J].中西医结合护理(中英文),2016,2(7):41-43.
- [3] 黄琼.9S 管理结合 PDCA 循环法在护理质量管理中的应用及效果[J].当代护士(下旬刊),2016(3):154-156.
- [4] 孙莉莉,姜小平,王荟苹等.质量管理工具结合 PDCA 在护理风险管理中的应用[J].全科护理,2016,14(16):1692-1694.
- [5] 郑国会.PDCA 质量管理工具在护理管理中的应用效果[J].中国卫生产业,2017,14(11):86-87.

(上接第 127 页)

病治疗进度。在此情况下,对患者采取积极治疗的同时实施有效的护理措施,在提高患者治疗配合度方面具有重要的意义。而整体优质护理,作为一种较全面、护理效果较好的干预措施,能够在治疗患者的过程中发挥积极的作用<sup>[2]</sup>。通过开展专业的护理培训,提高护理人员的职业素养,能够让护理人员在护理过程中展现出其深厚的专业知识和娴熟的护理技巧,在一定程度上提高患者对于护理人员的信任度。同时,通过心理护理、健康宣教等措施,来缓解患者在治疗过程中产生的不良情绪,能够有效提高患者对于疾病治愈的信心和决心。而且,通过整体的优质护理,在治疗环境、手术前后都对患者进行无微不至的关心和护理,也能够有效提高患者的治疗效果<sup>[3]</sup>。本文就选择 86 例泌尿结石患者作为研究对象,通过比较对照组(常规护理)和观察组(整体优质护理),来研

究整体优质护理的应用价值。结果显示,实施整体优质护理的观察组患者,在环境、服务和情感上的满意度都高于对照组;与此同时,观察组患者的护理满意度高达 95.35% (2/41),而对照组患者仅为 74.42% (11/43),两组之间差异显著,具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。综上所述,对泌尿结石患者实施整体优质护理干预,能够有效提高患者的护理满意度,值得推广。

#### [参考文献]

- [1] 刘林香,王丽君.综合护理在泌尿结石患者碎石治疗中的应用价值研究[J].中国继续医学教育,2018,10(01):134-135.
- [2] 廖雪梅.优质护理服务在输尿管结石围手术期的效果分析[J].齐齐哈尔医学院学报,2016,37(5):685-686.
- [3] 李玲敏.优质护理干预用于输尿管结石围术期的临床价值分析[J].基层医学论坛,2016,20(15):2133-2134.

(上接第 128 页)

平进行管理是避免复发冠心病的一种重要措施。在冠心病患者中,有许多患者均合并患有高血糖和高脂血症,进而易导致这部分患者的冠心病的复发率大幅提高。有研究证实,血脂异常和血糖异常对老年冠心病患者造成的病情负面影响较为严重<sup>[3]</sup>。因此,使老年冠心病患者的血糖、血压和血脂水平控制在正常范围内对其自身的病情控制会产生较好的积极作用。相关研究表明,健康教育对提高老年冠心病患者的血脂、血压和血糖达标状况的效果较好,其可有效地改善患者的生活质量<sup>[4]</sup>。

根据本次研究的结果可得知,进行健康教育后,参与本研究的 40 例老年冠心病患者的护理满意度与进行健康教育前相比大幅上升。此次研究的结果有效地证明了健康教育对老年冠心病患者的良好作用。

综上所述,健康教育对提高老年冠心病患者的血脂、血压和血糖达标状况的效果较好,可有效提高患者的护理满意度,该护理方法具有较高的临床推广价值。

#### [参考文献]

- [1] 王小琳,罗仕兰.双模式健康教育提高老年冠心病 PCI 术后服药依从性的研究[J].重庆医学,2014,43(16):2101-2103.
- [2] 史小华,顾晓燕,廖丽娟.情景式健康教育对老年冠心病患者便秘的预防效果[J].当代护士:学术版(中旬刊),2018,25(1):145-147.
- [3] 孔庆菊,郭春芳,韩益芳.循证护理联合健康教育处方干预对老年冠心病患者的影响[J].青海医药杂志,2017,47(8):45-48.
- [4] 王学会.整体护理及健康教育在老年冠心病患者中的应用[J].齐鲁护理杂志,2014,20(3):71-72.