

人性化护理教育在提高门诊护理质量及降低不良事件发生率中的作用

张园园

上海长征医院 上海 200003

【摘要】目的 观察人性化护理教育在提高门诊护理质量及降低不良事件发生率中的作用。**方法** 我院门诊 2019 年 2 月 -2020 年 2 月开展人性化护理教育, 随机选取我院门诊 2018 年 2 月至 2020 年 2 月接受的 240 名患者为本次研究对象, 按照门诊护理中护理模式不同将患者分为对照组 (120 例: 行常规护理) 与实验组 (120 例: 行人性化护理教育), 比较两种不种护理模式护理质量以及不良事件发生情况。**结果** 实验组患者对门诊护理满意度 (91.67%) 高于对照组, 且实验组患者不良事件发生率 (4.17%) 低于对照组, 数据差异明显 ($P < 0.05$)。**结论** 门诊护理中人性化护理教育可提升护理质量, 降低不良事件发生率。

【关键词】 人性化护理教育; 门诊护理质量; 不良事件发生率

【中图分类号】 R473

【文献标识码】 A

【文章编号】 2095-9753 (2020) 07-106-02

门诊为医院前沿科室, 门诊每日接诊量大、接诊疾病种类繁多, 部分患者病势重、病情急, 需开展紧急处理, 但是由于医院门诊科室较为分散且就诊缓解复杂, 患者进入医院后由于对院内布局不了解, 导诊数量较少, 易导致患者未至相关科室纠正、检查, 继而延误患者病情, 诱使门诊不良事件发生^[1]。本次研究比较我院门诊 2018 年 2 月至 2020 年 2 月 240 名行常规护理以及人性化护理教育两种门诊护理患者对门诊护理满意度以及不良事件发生情况。

1 资料与方法

1.1 一般资料

我院门诊 2018 年 2 月至 2020 年 2 月 240 名患者按照门诊护理中护理模式不同将患者分为对照组与实验组, 实验组患者均行人性化护理教育, 其中男 ($n=60$)、女 ($n=60$), 年龄区间为: 21 岁 ~ 80 岁、平均 (43.62 ± 1.42) 岁。对照组患者行常规护理, 其中男 ($n=62$)、女 ($n=58$), 年龄区间为: 22 岁 ~ 80 岁、平均 (43.61 ± 1.41) 岁。两组患者一般资料相关数据经统计学验证, 组间差异不明显, $P > 0.05$ 。

1.2 病例选择标准

纳入标准: (1) 医师均参考万学红、卢雪峰主编第九版《诊断学》中相关临床诊断标准, 结合患者临床症状以及相关检查结果确诊。(2) 患者均神志、精神正常且自主入院, 本次研究开展前获得医院伦理会批准。排除标准: (1) 排除确诊精神、认知疾病患者。(2) 排除由他院转入我院治疗的患者。

1.3 方法

1.3.1 对照组患者入院后门诊行常规护理, 门诊护理人员应每日对门诊地面、座椅进行清洁, 从而保证门诊环境整洁, 此外, 门诊护理人员应根据天气变化情况及时调整门诊温度、湿度, 保证门诊就诊环境适宜。此外, 在患者候诊期间, 护理人员应尽量满足患者需求, 耐心释疑解惑, 引导患者有序就诊。此外, 门诊护理人员应统一着床, 衣着整洁, 戴一次性医用口罩, 在开展相关体格检查前双手消毒。

1.3.2 实验组患者入院后门诊行人性化护理教育, (1) 改良门诊就诊环境: 在医院大厅设置导诊台, 门诊导诊护理设置弹性排班, 从而保证门诊就诊患者可及时获得门诊导诊护理人员的帮助, 配备饮水机、一次性纸杯、平车、轮椅、纸、笔、针线盒以及老花镜等便民设备。(2) 强化门诊护理人员服务意识: 门诊护理人员定期进行培训, 在培训中除完善并巩固门诊护理人员相关医学知识, 同时应开展心理学授

课, 引导门诊护理人员从患者的角度出发, 在落实相关护理工作的过程中保持耐心, 注意自身言词、语气, 谨防护患纠纷的发生。此外, 门诊护理人员在落实护理干预的过程中应尽量使用“请”、“谢谢合作”等礼貌用语, 从而使就诊患者感受到来自医护人员的尊重与理解。(3) 在医院大厅摆放医院空间布局平面图, 在自助挂号机前粘贴使用说明, 此外, 门诊护理人员在落实临床护理服务过程中, 应安抚患者情绪, 同时耐心向患者介绍医院就诊秩序、相关科室特长、就诊时间等相关资料, 从而缩短护患距离。

1.4 观察指标

比较两组患者对门诊护理满意度以及患者不良事件发生情况。

1.5 统计学处理

结果中计量数据录入 SPSS21.0 系统进行处理, (%) 相关计量数据 χ^2 检验, P 值 < 0.05 预示组间数据差异明显, 统计学意义成立。

2 结果

2.1 比较两组患者对门诊护理满意度, 具体情况如下: 实验组患者对护理满意度评价中十分满意、基本满意、不满意例数分别为 60、50、10, 对照组患者对护理满意度评价中十分满意、基本满意、不满意例数分别为 45、44、31, 实验组患者对门诊护理满意度 (91.67%) 高于对照组 (74.17%), 两组患者对门诊护理满意度经 χ^2 检验 5.714, P 值 < 0.05 。

2.2 两组患者不良事件发生情况, 具体情况 (见表 1), 实验组患者不良事件发生率比对照组低。

表 1: 两组患者不良事件发生情况 [n/%]

组别	n	护理缺陷	护理投诉	护理纠纷	不良事件发生率
实验组	120	2 (1.67%)	1 (0.83%)	2 (1.67%)	4.17%
对照组	120	7 (5.83%)	4 (4.17%)	7 (5.83%)	15.83%
χ^2 值					5.143
P 值					< 0.05

3 讨论

近些年门诊医患纠纷相关报道逐渐增多, 结合当前护患形式, 提升门诊护理质量, 优化门诊护理模式, 提升患者对门诊医护人员医疗卫生工作的认同, 减少不良事件发生率, 符合门诊护理发展需求^[2]。人性化护理教育基于现代护理理

(下转第 108 页)

0.05), 详见表 1。

3 讨论

外周静脉输液治疗是临床广泛治疗的常用手段, 外周静脉留置针为临床危重症患者提供了稳定、及时的输液通道。随着近些年民众自我健康意识的增强, 使得对临床护理要求愈来愈高, 而在外周静脉输液治疗中, 要求护理方法的规范化、专业化、精细化。静脉输注需患者高度配合, 而静脉治疗属于侵入性, 会对患者造成一定伤害, 且易发生护患纠纷, 而为了提高患者满意度, 降低并发症发生率, 保障患者生命安全^[5]。

优质护理是临床护理常应用服务, 其理念以患者需求为中心, 贴合患者实际情况制定全面性、全方位护理, 通过健康宣教、疼痛护理、心理护理、静脉输液护理等方式, 解决患者当下困难, 降低并发症发生, 同时提高患者护理满意度^[6]。结合本次研究数据, 给予优质护理的试验组, 结果显示, 试验组并发症发生率为 3.8% 显著低于对照组 16.6% 由此提示, 在优质护理指导下, 可有效降低外周静脉输液发生的并发症, 提高患者安全性, 在临床中有重要价值。

(上接第 104 页)

3 讨论

儿童疫苗接种不良反应虽然不能杜绝, 事情总有特殊性, 每个人的体质状况也不同。但是要尽可能的规范流程, 将不良反应高危行为有效管控, 做好其患儿个人卫生、饮食、作息各方面管理, 提升疫苗接种安全性。细节处理应对上, 要充分调动现有的信息条件与科学技术, 优化工作效率。要注重有效沟通, 让家属反馈真实情况, 避免信息隐瞒, 让其意识到真实完善的反馈情况有助于接种工作的顺利展开, 降低风险问题, 提升其更好的配合度。甚至要做好接种机构环境中的宣教指导, 将专业关键信息通过简化的图文内容展示在墙面上, 保持醒目位置的提醒, 由此引起家属的注意。

(上接第 105 页)

实行心理疏导, 缓解患者不良情绪, 实行引流护理, 预防不良反应发生率等。本文中选取 80 例肝胆外科疾病的患者, 使用个性化护理的患者住院时间, 下床活动时间, 排气时间, 进食时间以及排便时间明显小于使用常规护理的患者, 并且患者的抑郁评分, 焦虑评分降低, 不良反应发生率减少。

综上, 在肝胆外科疾病的患者中使用个性化护理, 有利于降低住院时间, 下床活动时间, 进食时间, 排气时间以及排便时间, 缓解抑郁评分, 焦虑评分, 减少不良反应发生率。

参考文献:

[1] 陈梅, 肖华英, 麦观保. 人性化护理对肝胆外科围手

术期患者生活质量及并发症的影响[J]. 临床医学工程, 2020, 27(08):1119-1120.

参考文献:

[1] 周庆梅, 刘玉平, 李静, 等. 优质护理在外周静脉输液治疗中的应用研究[J]. 中国预防医学杂志, 2018, 19(09):83-86.

[2] 尚佳佳, 陈小兰. 静脉输液治疗团队在外周静脉输液优质护理中应用[J]. 养生保健指南, 2019, 000(003):322.

[3] 周庆梅, 李维娜, 李静, 等. 静脉输液治疗团队在外周静脉输液优质护理中的应用[J]. 国际护理学杂志, 2018, 29(1):1703-1705.

[4] 穆东菊. 优质护理服务在静脉输液护理中的应用效果及患者满意度分析[J]. 智慧健康, 2019, 18(24):741-741.

[5] 史又文, 王雪静, 张静, 等. 优质护理服务在静脉输液护理中的应用效果[J]. 全科口腔医学电子杂志, 2018, 005(035):95, 107.

[6] 李红, 李昕. 优质护理预防静脉输液所致静脉炎的价值体会[J]. 饮食保健, 2019, 006(003):187-188.

总而言之, 儿童疫苗接种中采用护理干预后患者不良反应率更低, 患者护理满意度更高, 整体接种情况更为理想。

参考文献:

[1] 瞿建红, 徐红. 护理干预对 12 例狂犬疫苗接种后不良反应的效果分析[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(3):84, 98.

[2] 余兴红. 小儿百白破疫苗接种不良反应分析与护理干预[J]. 特别健康, 2018, (23):182.

[3] 李艳. 儿童疫苗接种的不良反应及护理干预效果观察[J]. 糖尿病天地, 2019, 16(3):248-249.

[4] 朱宇甦, 周秀红. 优化护理干预对学龄前儿童乙肝疫苗接种不良反应及疼痛程度的影响[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2019, 40(9):1158-1161.

术期患者生活质量及并发症的影响[J]. 临床医学工程, 2020, 27(08):1119-1120.

[2] 文庆娟, 龙雪峰, 王舒周. 个性化护理策略在肝胆外科围手术期护理中的应用分析[J]. 心理月刊, 2020, 15(14):32-33.

[3] 王小燕. 个性化护理在肝胆外科围手术期护理中的应用对患者心理状态、术后恢复情况、不良反应发生情况的影响[J]. 中外女性健康研究, 2018(13):159-160.

[4] 何晴, 第五梅. 肝胆外科围手术期护理中个性化护理的应用价值分析[J]. 临床医学研究与实践, 2017, 2(02):181-182.

[5] 张春元. 个性化护理策略在肝胆外科围手术期护理中的应用价值分析[J]. 河北医药, 2016, 38(04):631-633.

(上接第 106 页)

念, 结合当年我国门诊医疗卫生资源有限以及门诊患者心理特征, 在优化门诊环境的同时, 提升门诊护理人员人文关怀意识以及临床道德水准, 在有效维持门诊就诊秩序的同时, 主动、有效的与患者沟通, 向患者普及门诊秩序、门诊就诊时间, 以消除患者门诊就诊中产生的无措感与紧张、焦虑等负面情绪, 从而降低不良事件发生率, 提升患者对门诊护理服务满意度^[3, 4]。本次研究显示实验组患者对门诊护理满意度为 91.67%, 显著高于对照组, 此外, 实验组护理不良事件发生率为 4.17%, 显著低于对照组。

综上所述, 门诊护理中人性化护理教育有较高的临床推

广与实践价值。

参考文献:

[1] 陈晓红, 赖开兰, 李金莲. 人性化护理教育在提高外科门诊护理质量及降低不良事件发生率中的作用[J]. 中外医学研究, 2019, 17(26):83-85.

[2] 刘永红. 人性化护理教育在内科门诊患者输液中的应用[J]. 全科口腔医学电子杂志, 2017, 4(6):47, 49.

[3] 徐晓兰. 人性化护理在口腔门诊护理中体会[J]. 全科口腔医学杂志, 2019, 6(8):103, 105.

[4] 单丽萍. 门诊护理中实施人性化护理的效果[J]. 母婴世界, 2018, 11(13):224.