

门诊护理中采用人性化护理后的患者满意度情况分析

关魁霞

甘肃省白银市第二人民医院门诊部 730900

【摘要】目的 探讨门诊护理中采用人性化护理后的患者满意度情况分析。**方法** 选取2018年12月-2020年2月的医院门诊治疗的患者40例作为研究对象,随机分成观察组(n=20例)和对照组(n=20例),对照组采用常规护理措施进行干预,观察组采用人性化护理措施进行干预,干预后,对患者的临床干预效果进行评估,比较两组患者的干预后临床护理满意指标的所占比例以及输液过程中出现的临床不良反应发生概率。**结果** 干预后,观察组患者临床的护理技术,服务态度,身体舒适以及输液室环境等相关指标满意程度均高于对照组($P<0.05$),干预后,观察组患者的临床产生的穿刺失误,输液架不牢固以及渗液等不良并发症的发生概率低于对照组($P<0.05$)。**结论** 在临床门诊护理过程中采用人性化护理对患者进行干预,能够提高患者的临床护理技术,服务态度以及环境和身体等相关指标的满意程度,提高治疗效果,能够减轻临床的不良反应发生效率,降低失败率,值得推广。

【关键词】 门诊护理;人性化护理后;患者满意度

【中图分类号】 R473

【文献标识码】 A

【文章编号】 2095-9753 (2020) 09-112-02

门诊治疗的诊室人流量较大,同时管理难度较高,在穿刺输液过程中患者的活动范围有限^[1],会造成过程中的不适反应,因此产生负面情绪,该种情况会导致患者治疗效果受到影响,从而产生护理纠纷,因此需要做好护理工作进行有效提高治疗效果^[2]。但是,门诊护理中采用人性化护理后的患者满意度情况的研究较少,因此,本研究以来门诊治疗的患者作为对象,探讨门诊护理中采用人性化护理后的患者满意度情况,报道如下。

1 资料与方法

1.1 临床资料

选取2018年12月-2020年2月的医院门诊治疗的患者40例作为研究对象,随机分成观察组(n=20例)和对照组(n=20例),对照组,男12例,女8例,年龄21-64岁,平均年龄(50.14±3.27)岁;呼吸系统疾病16例,消化系统疾病4例。观察组,男14例,女6例,年龄23-71岁,平均年龄(51.57±2.14)岁;呼吸系统疾病13例,消化系统疾病7例。

1.2 方法

对照组患者采用常规护理模式进行输液检查并进行换药处理。观察组患者采用人性化护理模式^[3],需要对门诊治疗的患者进行心理干预,为患者讲解相关疾病知识以及缓解临

床不良情绪,积极配合输液治疗,输液过程中需要做好巡视检查工作,询问是否患有不适,同时及时进行调整,适当对患者进行沟通交流,缓解不良情绪,控制输液的滴速以及温度,缓解不良反应,在输液过程中需要指导患者进行相关体味的调整,并缓解肢体麻木,在输液治疗中进行宣传教育提高配合度。

1.3 观察指标

(1)比较两组患者的干预后临床护理满意指标的所占比例。主要包括护理技术,服务态度,身体舒适以及输液室环境等。(2)比较两组患者的输液过程中出现的临床不良反应发生概率。主要包括穿刺失误,输液架不牢固以及渗液等。

1.4 统计分析

采用SPSS26.0软件处理,计数资料采用n(%)表示,采用 χ^2 检验,计量资料采用($\bar{x}\pm s$)表示,采用t检验, $P<0.05$ 差异有统计学意义。

2 结果

2.1 比较两组患者的干预后临床护理满意指标的所占比例
干预后,观察组患者临床的护理技术,服务态度,身体舒适以及输液室环境等相关指标满意程度均高于对照组($P<0.05$),见表1。

表1: 比较两组患者的干预后临床护理满意指标的所占比例[n%]

组别	例数	护理技术	服务态度	身体舒适	输液室环境
观察组	20	18 (90.00)	16 (80.00)	17 (85.00)	16 (80.00)
对照组	20	10 (50.00)	11 (55.00)	10 (50.00)	12 (60.00)
χ^2		9.124	10.236	11.024	12.368
P		0.013	0.009	0.007	0.006

2.2 比较两组患者的输液过程中出现的临床不良反应

表2: 比较两组患者的输液过程中出现的临床不良反应[n%]

组别	例数	穿刺失败	输液架不牢固	渗液	总发生率
观察组	20	1 (5.00)	2 (10.00)	1 (5.00)	4 (20.00)
对照组	20	3 (15.00)	4 (20.00)	4 (20.00)	11 (55.00)
χ^2					12.365
P					0.005

干预后,观察组患者的临床产生的穿刺失误,输液架不牢固以及渗液等不良并发症的发生概率低于对照组($P<0.05$),

见表2。

3 讨论

门诊治疗过程中,患者对相关疾病的知识了解较少,会产生不良情绪,与医护人员产生相对的矛盾,增强护理难度。同时医护人员需长时间工作产生疲劳,会造成不良的护理后果,因此需要采用人性化护理措施进行有效干预,该种护理模式以病人为中心,对生理,心理各方面进行有效干预,降低不良反应,为患者创设舒适的环境,从而提高治疗效果,

(下转第116页)

中不要有突然闭嘴、摇头等意外行为,以避免划伤黏膜。嘱其若有不适,可举左手进行示意。

4.4 采取安全预防措施

口腔器械在口腔内反复操作,遇唾液后粘滑易脱落。护理人员可在易脱落的小器械的末端系安全绳,套在医生的中指上,一旦发生脱落,立即将器械拉出,可避免误吞。

4.5 体位调节

根据医师的操作习惯和患者舒适度调节体位,治疗上颌时,使患者上颌牙的咬合面与地面成 45° ,在操作者肩肘之间;治疗下颌时,使下颌牙的咬合面与地平行,下颌略低于操作者的肘关节,避免发生器械滑落导致的风险。

4.6 吸引器的放置

护理人员配合医师正确放置吸引器,以防止器械划伤患者黏膜。在治疗右下磨牙时,护理人员应用吸引器压住舌体,以避免牵拉颊黏膜造成舌黏膜损伤;在治疗左下磨牙时,应用吸引器牵拉患者颊侧,以避免治疗牵拉舌黏膜造成颊黏膜损伤。

5 小结

(上接第112页)

提高配合,减轻患者治疗的不良反应。本研究中,干预后,观察组患者临床的护理技术,服务态度,身体舒适以及输液室环境等相关指标满意程度均高于对照组($P<0.05$),说明在临床门诊护理过程中采用人性化护理对患者进行干预,能够提高患者的临床护理技术,服务态度以及环境和身体等相关指标的满意程度,提高治疗效果^[4]。本研究中,干预后,观察组患者的临床产生的穿刺失误,输液架不牢固以及渗液等不良并发症的发生概率低于对照组($P<0.05$),说明在临床门诊护理过程中采用人性化护理对患者进行干预,能够减轻临床的不良反应发生效率,降低失败率。

综上所述:在临床门诊护理过程中采用人性化护理对患者进行干预,能够提高患者的临床护理技术,服务态度以及

口腔门诊不仅疾病种类多、医疗器械多、患者流量大,且专业性较强,需要护理人员不仅有娴熟的护理操作技能,还要熟悉各种口腔疾病的治疗方法流程、各种器械药品的用法。既是为患者服务,也是为医师服务^[5]。做好与医师的沟通,了解其操作习惯,增加配合默契度,准确、快速传递医生治疗疾病所需药品、器械。在护理过程中,严格执行操作规范流程,以降低器械和药品使用中存在的风险,提高护理质量和患者满意度。

参考文献:

- [1] 唐国华,唐子为,文旭敏袁等.风险管理在口腔护理管理中的应用[J].中国卫生产业,2018,15(6):16-17.
- [2] 蒲翠红.口腔门诊护理中器械、药品风险分析及应对措施分析[J].心理医生,2017,23(9):239-240.
- [3] 陈格云.口腔科门诊医院内感染管理的6S护理模式管理效果[J].齐齐哈尔医学院学报,2019,40(21):2772-2774.
- [4] 李珊珊,谢丽.口腔护理管理中风险管理的应用价值[J].中外医学研究,2016,14(17):86-87.

环境和身体等相关指标的满意程度,提高治疗效果,能够减轻临床的不良反应发生效率,降低失败率,值得推广。

参考文献:

- [1] 张莉娜.人性化护理对急诊急腹症患者满意度和护理质量的影响[J].结直肠肛门外科,2018,24(S2):200-201.
- [2] 蔡婷婷.人性化护理在提高胃癌患者手术室护理质量中的应用效果[J].结直肠肛门外科,2018,24(S2):321-322.
- [3] 高伟红,张莉,魏敏,等.人性化护理在眼科病房中的应用效果[J].中华现代护理杂志,2018,24(35):4295-4298.
- [4] Vuong Q H. Sociodemographic Factors Influencing Vietnamese Patient Satisfaction with Healthcare Services and Some Meaningful Empirical Thresholds[J]. Iranian Journal of Public Health, 2018, 47(1):119-126.

(上接第113页)

作性的护理管理方式,该模式实施过程中,护理人员主动与患者沟通,一方面可使患者感受到来自医护人员的关心,推动良好护患关系的建立,另一方面可避免护理干预不到位值糖尿病并发症发生率升高,通过给予糖尿病饮食、运动、用药等方面系统性教育管理,以提升患者疾病自我控制能力,减少相关糖尿病并发症发生风险^[4]。

本次研究显示实验组行个案管理方法的实验组,糖尿病不良反应发生率为6.45%,显著低于行常规护理干预的对照组,综上所述,老年糖尿病患者护理管理模式的改进可影响患者

病情控制,其中个案管理方法有较高的临床推广价值。

参考文献:

- [1] 李玲.个案管理方法在老年糖尿病患者护理中的应用[J].当代护士,2018,25(5):20-21.
- [2] 王婧.个案管理方法在老年糖尿病患者护理中的应用价值[J].糖尿病天地,2018,15(6):266.
- [3] 于杰.个案管理方法在老年糖尿病患者护理中的应用效果及价值分析[J].健康大视野,2019,11(12):284-285.
- [4] 黄静一,江仁美.个案管理模式在糖尿病护理中的应用[J].世界最新医学信息文摘,2020,20(55):17-18.

(上接第114页)

综上所述,早期新生儿黄疸中应用抚触护理能显著降低胆红素含量,增加每天排便次数,值得临床应用和推广。

参考文献:

- [1] 邝笑针.早期综合护理干预对新生儿黄疸发展的影响[J].临床医药文献电子杂志,2016,3(4):600-601.
- [2] 张花.抚触护理结合综合护理干预在早期新生儿黄疸中的效果分析[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(40):10,36.

[3] 闫红.早期综合护理对新生儿黄疸的预防效果分析[J].系统医学,2019,4(12):147-149.

[4] 施海燕.早期综合护理干预减轻新生儿黄疸的效果观察[J].中外医学研究,2018,16(23):70-72.

[5] 张苏红,徐晓妮,王亚萍等.抚触护理联合早期游泳对新生儿黄疸的影响[J].中国医药导报,2016,13(17):161-164.

[6] 彭旗文.抚触护理联合早期游泳对新生儿黄疸的影响研究[J].现代诊断与治疗,2017,28(18):3522-3523.