

护理干预在提高患者彩超检查导诊满意度中的效果评价

邓清月

成都大学附属医院 四川成都

〔摘要〕目的 探讨护理干预在提高患者彩超检查导诊满意度中的效果。方法 将我院 2021 年 1 月-2022 年 6 月期间行彩超检查的 500 例患者为研究对象,随机均分 2 组,对照组在彩超检查导诊中给予常规护理,观察组在彩超检查导诊中给予实施人性化护理,对比两组患者导诊满意度,等候时间。结果 观察组导诊满意度高于对照组 ($P < 0.05$);等候时间短于对照组实施前 ($P < 0.05$)。结论 在彩超检查导诊中推广人性化护理可以显著提升患者满意度,缩短患者等待时间,值得推广应用。

〔关键词〕人性化护理;彩超检查;导诊;满意度

〔中图分类号〕R473 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165 (2023) 03-014-02

〔Abstract〕Objective To explore the effect of nursing intervention in improving patients' satisfaction with color ultrasound. Methods A total of 500 patients who received color doppler ultrasonography in our hospital from January 2021 to June 2022 were selected as research objects and randomly divided into 2 groups. The control group received routine nursing during color Doppler ultrasonography and the observation group received humanized nursing during color Doppler ultrasonography. The satisfaction and waiting time of patients in the two groups were compared. Results The satisfaction of guidance in observation group was higher than that in control group ($P < 0.05$). The waiting time was shorter than that before the control group ($P < 0.05$). Conclusion Popularizing humanized nursing in color ultrasound examination can significantly improve patient satisfaction and shorten patient waiting time, which is worth popularizing and applying.

〔Key words〕humanized nursing; Color ultrasound examination; A referral; Satisfaction degree

彩超检查作为一种无创、高效检查技术,在评估患者病情、了解治疗疗效中发挥着重要作用。临床经验显示,彩超检查导诊中会有诸多问题,例如患者依从性差、等候时间过长等,导致患者对医院护理工作满意度下降,严重情况下会引发护患纠纷,直接影响医院的整体形象^[1]。彩超检查导诊工作流程中应用人性化护理,有利于提高患者依从性,减少医患纠纷,提高导诊满意度^[2]。本研究探讨了人性化护理干预在提高患者彩超检查导诊满意度中的效果,报道如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

将我院 2021 年 1 月-2022 年 6 月期间行彩超检查的 500 例患者为研究对象,随机均分 2 组,对照组男 109 例,女 141 例,年龄 3-63 岁,平均为 (38.36 ± 10.51) 岁。观察组男 111 例,女 139 例,年龄 4-69 岁,平均为 (38.29 ± 10.49) 岁。两组患者一般资料数据差异不显著 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组在彩超检查导诊中给予常规护理,即采取预约、分诊、候诊等基本工作流程,护理人员阐述彩超检查的相关注意事项后,引导患者完成彩超检查。

观察组在彩超检查导诊中给予实施人性化护理,包括:①优化服务态度。定期对导诊护士进行沟通、礼仪、服务等方面的培训,提高导诊护士的基本素质。在彩超检查导诊中,导诊护士要有很好的责任感,每天需要提前 15 分钟到岗。在患者进入等候区之后,护理人员调整自身情绪,遵照“主动解答、主动宣传”的工作要求,以饱满的热情参与彩超检查导诊工作,用温和的语气与患者沟通,随时解答患者的疑惑,为患者提供服务^[3],详细询问患者病情以及需要检查的项目,

沟通交流期间注意观察患者身体状态,对于身体状态不适患者可考虑为患者提供轮椅等。介绍彩超检查时的注意事项,介绍体位摆放的要求等。②强化心理支持。护理人员高度认识到患者在等待彩超检查过程中的急切心情,因此将微笑服务贯穿于整个检查的始终,从接触患者开始就评估情绪变化,针对焦虑抑郁或者要求过高的患者进行沟通交流,强化心理安抚,并适当运用转移注意力法消除患者不良情绪。③实施健康教育。考虑到大部分患者对疾病检查不够重视,可能因为错误操作而错失检查机会。因此我院护理人员通过健康教育的方法加深患者对彩超检查的了解,如胃肠道超声、腹部 B 超等需在清晨空腹状态下检查;泌尿系统超声检查前应憋尿等。在整个护理阶段,护理人员围绕患者超声检查项目介绍检查技巧以及注意事项,确保检查顺利完成。④实施环境。彩超检查室以及等候区的环境直接影响患者满意度,为患者营造良好的等候区氛围,做好等候区清洁、整理和消毒工作,确保良好的通风采光。护理人员将彩超检查室内温度控制在 $23-25^{\circ}\text{C}$,检查时单独一人入室或者最多一位家属陪伴,在患者检查前注意用围帘保护患者隐私等,注意检查诊室以及地面标识,使患者可以快速了解诊室分布^[4]。⑤完善检查流程。护理人员告知患者每个彩超检查项目的等待患者数量,根据不同彩超检查科室的等候人数,合理安排患者检查流程。⑥针对特殊患者开通绿色通道,必要时护理人员全程陪伴检查,为患者提供个性化服务。

1.3 观察指标

对比两组患者的导诊满意度及等候时间。

导诊满意度使用纽卡斯尔量表^[5],非常满意: ≥ 85 分,满意: 74-84 分,不满意: ≤ 73 分。

1.4 统计学方法

使用 SPSS22.0 软件, 计量资料用 t 值检验, 计数资料用卡方值检验, $P < 0.05$ 时认为差异显著。

2 结果

观察组导诊满意度高于对照组 ($P < 0.05$), 等候时间短于对照组实施前 ($P < 0.05$)。见表 1, 表 2。

表 1 两组患者导诊满意度比较

时间	例数	非常满意	满意	不满意	总满意 (%)
对照组	250	89	120	41	83.60
观察组	250	186	48	16	93.60
χ^2					3.006
P					0.041

表 2 两组患者预约、检查、结果等候时间比较 (min, $\bar{x} \pm s$)

时间	例数	预约等候时间	检查等候时间	结果等候时间
对照组	250	11.28 $\pm$ 4.32	41.29 $\pm$ 4.85	37.62 $\pm$ 5.41
观察组	250	8.09 $\pm$ 3.67	31.50 $\pm$ 4.36	28.15 $\pm$ 4.93
t		3.174	3.525	3.617
P		0.039	0.032	0.029

3 讨论

彩超检查作为临床诊断的重要组成部分, 因为具有可重复、经济实惠等优点而得到患者的认可, 医院彩超检查常规工作模式下经常出现患者大量等候的情况, 严重影响了患者对医院护理的满意度, 增加纠纷发生率。而针对上述问题, 在彩超检查导诊中需要进一步改进护理流程, 通过科学、有效的临床护理方案来保证患者满意度。

结合本文对人性化护理模式的临床应用结果的研究可以发现, 观察组导诊满意度高于对照组 ($P < 0.05$), 也就是说在彩超检查导诊中利用人性化护理干预方法可以显著提升患者导诊满意度, 这是因为: 在彩超检查导诊中, 护理人

员依托人性化护理中的主动服务、实施心理教育等方法拉近与患者的距离, 让患者更支持、理解临床护理工作, 所以有助于提升满意度。观察组等候时间短于对照组实施前 ($P < 0.05$), 说明实施人性化护理后, 护理人员解决了彩超检查导诊中患者等候时间偏长的问题, 这也是影响患者满意度的重要原因, 通过人性化护理方案, 护理人员协助患者制定科学的检查流程, 做好不同检查项目的分流, 避免患者长时间等待, 这对于提升患者满意度有重要意义。人性化护理关注彩超检查流程, 给患者做好心理支持, 避免患者将大部分注意力放在等候彩超检查上, 同时借助实施检查环境、保护患者隐私、强化健康教育等方法, 满足患者对多样化护理方法的需求, 同时医院充分尊重患者的健康人格, 使患者的内心得到满足, 这也可能是人性化护理能够取得满意效果的主要原因, 在上述护理方法的支持下, 患者对护理方案的满意度得到保障。

综上所述, 在超声检查导诊中运用人性化护理方法可以提高患者满意度, 该护理方案的优势明显, 值得推广。

[参考文献]

- [1] 唐春芳. 人性化护理干预在超声检查中的应用 [J]. 当代护士 (下旬刊), 2021, 28(7):142-143.
- [2] 陈伟建. 超声检查过程中患者的心理分析及应对措施 [J]. 心理月刊, 2021, 16(15):100-102.
- [3] 黄菊英, 张瑜, 李娟兰. 导诊护理工作中医患沟通模式的应用效果 [J]. 中国医药指南, 2022, 20(17):186-189.
- [4] 吴志梅, 王龙华. 护理干预服务在提高患者完成超声检查导诊满意度中的效果评价 [J]. 中国医药指南, 2022, 20(28):136-138.
- [5] 隆自菊. 人性化护理服务在门诊导诊中的应用效果分析 [J]. 中国社区医师, 2022, 38(13):93-95.

(上接第 13 页)

处理好手术使用的各项器械, 使用专用擦镜纸擦拭胸腔镜镜头, 并根据相关操作储存规范完成胸腔镜相关器械的储存工作。术后认真了解患者病情恢复情况, 给予患者心理健康、饮食健康以及运动健康的指导, 并根据相关要求为患者合理使用各种药物完成后续治疗, 保证患者的健康。

1.3 观察指标

采用护理满意度调查问卷对两组患者护理满意情况进行调查, 护理满意度共分为满意、基本满意、不满意三个等级, 护理满意度 = (满意 + 基本满意) / 总人数 $\times 100\%$ 。统计两组患者手术成功情况, 计算其手术成功率。

1.4 统计学分析

运用 SPSS17.0 软件进行统计学分析, 用 “ $\bar{x} \pm s$ ” 来表示计量资料, 以 t 为结果检验, 以百分数 (%) 表述计数资料, 采用 χ^2 检验, $P < 0.05$, 具有统计学意义。

2 结果

观察组患者护理满意 18 例, 基本满意 11 例, 不满意 2 例, 护理满意度为 93.55%, 患者的手术成功 30 例, 不成功 1 例, 成功率为 96.77%; 对照组患者护理满意 12 例, 基本满意 11 例, 不满意 8 例, 护理满意度为 74.19%, 患者的手术成功 24 例, 不成功 7 例, 成功率为 77.42%。观察组患者护理满意度明显高于对照组, 观察组患者手术成功率高于对照组, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。

3 讨论

腹腔镜食管癌根治术中给予患者优质的手术室护理可以更好保证手术进行, 确保患者的生命健康。优质手术室护理从食管癌根治术的相关要求出发, 为患者提供充分的术前准备, 给予患者更加细致的术中配合, 对腹腔镜以及食管癌根治术手术相关操作进行高质量的护理操作, 保证手术进行的顺利, 术后为患者提供术后监护, 确保了患者的健康。本次研究, 比较分析了观察组和对照组的治疗情况, 结果显示, 观察组患者护理满意度明显高于对照组, 观察组患者手术成功率高于对照组, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。综上可知, 胸腔镜食管癌根治术患者在手术期间接受优质的手术室护理往往能够帮助患者更好的完成手术治疗, 有利于提高手术成功率, 临床应用效果良好, 值得推广使用。

[参考文献]

- [1] 董灿灿. 胸腔镜食管癌根治术的手术室护理配合分析 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018, 03(48):64.
- [2] 陈凤琴. 对接受胸腔镜下食管癌根治术的患者进行优质护理的效果研究 [J]. 当代医药论丛, 2018, 16(20):224-225.
- [3] 吴莹莹. 胸腔镜食管癌根治术的手术室护理配合分析 [J]. 中国卫生标准管理, 2018, 09(17):149-151.
- [4] 王薇. 胸腔镜食管癌根治术的手术室护理配合对策探讨 [J]. 中国现代药物应用, 2017, 11(23):161-162.