

人性化护理干预在门诊输液室护理中的应用研究

刘佳 吴凯楠 安艳芳 蒋婷婷 杨扬

中国人民解放军总医院京南医疗区

DOI:10.12238/carnc.v2i3.9150

[摘要] 目的: 分析人性化护理干预在门诊输液室护理中的应用效果。方法: 选取本门诊部2023年2月~2023年12月在门诊输液室治疗的患者80例作为对象,随机将患者分组后采取不同的护理对策,分析人性化护理的应用效果。结果: 实验组患者对门诊输液室护理的满意度、配合度均高于对照组, $P < 0.05$ 。实验组患者发生护理差错、护理缺陷、投诉的几率低于对照组, $P < 0.05$ 。采取人性化护理后,门诊输液室的护理质量评分高于常规护理, $P < 0.05$ 。实验组通过人性化护理后,患者的焦虑、抑郁情绪得到有效的缓解, $P < 0.05$ 。结论: 在门诊输液室中采取人性化护理,能够根据患者的实际需求提供护理服务,患者的护理满意度明显提高,输液诊疗中不良事件发生率也得到有效的控制。人性化护理在门诊输液室护理中的应用,是提高护理质量的关键手段,因此具有极高的应用价值。

[关键词] 人性化护理; 门诊输液室护理; 应用效果

中图分类号: R47 文献标识码: A

Application of Humanized Nursing Intervention in Outpatient Infusion Room Nursing

Jia Liu Kainan Wu Yanfang An Tingting Jiang Yang Yang

The Jingnan Medical District of the General Hospital of the People's Liberation Army of China

[Abstract] Objective: To analyze the application effect of humanized nursing intervention in outpatient infusion room nursing. Method: 80 patients who were treated in the outpatient infusion room from February 2023 to December 2023 in our outpatient department were selected as the subjects. The patients were randomly divided into groups and different nursing strategies were adopted to analyze the application effect of humanized nursing. Result: The satisfaction and cooperation of patients in the experimental group with outpatient infusion room nursing were higher than those in the control group, $P < 0.05$. The probability of nursing errors, nursing defects, and complaints in the experimental group was lower than that in the control group, $P < 0.05$. After adopting humanized nursing, the nursing quality score in the outpatient infusion room was higher than that of conventional nursing, $P < 0.05$. After adopting humanized nursing, anxiety and depression in the experimental group were effectively relieved, $P < 0.05$. Conclusion: Adopting humanized nursing in the outpatient infusion room can provide nursing services according to the actual needs of patients, significantly improve patient satisfaction with nursing, and effectively control the incidence of adverse events in infusion diagnosis and treatment. The application of humanized nursing in outpatient infusion room nursing is a key means to improve its nursing quality, and therefore has extremely high application value.

[Key words] Humanized nursing; Outpatient infusion room nursing; Application effect

门诊输液室是临床进行输液治疗的主要场所,门诊则是患者来到医院的第一道窗口,门诊每日就诊的患者数量较多,尤其是输液室中患者病情复杂,不同患者的输液用药各有不同,给临床护理人员的工作带来不小的挑战。护理人员在繁重的工作中难免会出现护理不到位的情况,从而会引发不良事件的发生,这也是导致医患纠纷发生的主要原因,一旦出现医患纠纷不仅会对患者的治疗造成影响,也损害了医院的口碑,因

此门诊输液室的护理质量提升一直都受到极大的关注。人性化护理是以患者为中心、想患者所想的护理手段,顾名思义具有人性化的特色,有利于满足患者对护理舒适度和服务性的要求,在门诊输液室中应用有利于提高护理质量,避免产生医患纠纷,保证门诊输液室的工作有序开展。本文针对在本门诊部输液室进行治疗的80例患者进行分析,探讨为患者实施人性化护理后输液工作质量。

1 资料和方法

1.1 一般资料

选取本部门2023年2月~2023年12月在门诊输液室治疗的患者80例作为对象,随机将患者分成两组,两组患者各有40例。纳入标准:患者均为门诊输液室进行输液治疗的患者,患者年龄在3~70岁之间,具有良好的沟通交流能力,均自愿加入本次实验。排除标准:伴随严重肝肾功能异常、恶性肿瘤疾病患者、精神状态不佳患者均不纳入实验研究。

表1 两组患者一般资料对比

组别	例数		平均年龄(岁)	平均病程(d)	平均体重(kg)
	男性	女性			
实验组	22(55%)	18(45%)	42.43±5.62	9.52±1.25	75.42±3.62
对照组	21(52.5%)	19(47.5%)	42.05±5.71	9.33±1.38	75.14±3.95
χ^2/t	0.992		0.132	0.105	0.143
P	>0.05		>0.05	>0.05	>0.05

1.2 方法

1.2.1 对照组

对照组采取常规护理干预。工作人员按照正常的工作流程开展护理,按照要求为患者提供服务。为患者营造舒适、干净和安静的输液环境,为患者进行定时巡视。为患者进行针对性的健康宣教,告知患者用药目的,同时做好输液皮肤的护理,安抚患者焦虑紧张的情绪。

1.2.2 实验组

实验组采取人性化护理。第一,环境护理。护理人员为患者提供舒适、安静的输液环境同时,还需要掌握患者的病情,积极与患者沟通交流了解患者的情绪。在掌握患者情绪的基础上,尽可能将输液环境营造的更加温馨,保持输液室内空气流通,准备好期刊、书籍等方便患者拿取翻阅,做好输液室死角的消毒,保证诊疗环境的安全性,避免出现院内交叉感染。第二,输液前的护理。组织护理人员参与干预输液护理的相关培训,了解不同药物可能出现的不良反应、不断提高静脉穿刺的技术,提高患者输液治疗的安全性。临床用药配比要严格落实七查三对的制度,核对好患者的信息、注射药物,密切监测患者输液过程中情绪、机体状态的变化^[1]。第三,心理护理。观察各个患者的情绪状态,在与患者沟通的时候要亲切、温柔的语气,年龄较小的儿童可以提供漫画、图画书或动画视频等,转移患儿的注意力。年龄较大的患者要给予适当的鼓励,安抚患者焦虑的情绪,尽可能的提高患者在输液过程中的舒适感从而缓解不良情绪。第四,输液过程护理。为患者进行输液穿刺的时候要注意手法轻柔、操作准确,避免二次穿刺。穿刺后也要注意避免出现输液管脱落、弯折的情况,以免对患者的血管造成损伤。输液过程中要适当的询

问患者是否有不适,告知患者若有不适要立刻呼叫护士,由护士给予对症护理并且给予告知医生。护理人员可以利用患者输液的空闲时间给予健康教育,让患者对疾病和输液治疗的意义有深入了解,从而提高患者治疗的配合度^[2]。输液完成后拔针时也要保持动作轻柔,拔针后嘱咐患者按压穿刺部位避免穿刺部位出现渗血或感染,长期输液治疗的患者可告知其进行穿刺部位的热敷,促进血管弹性的恢复。

1.3 评价标准

采用本单位的护理满意度和护理配合度调查问卷进行分析,患者对护理服务非常满意,认可护理人员的操作和态度,则为非常满意;患者对护理较为认可,对护理人员的操作和态度有少许意见,表示满意;患者不满意护理人员的操作或态度,则为不满意;患者能够积极的配合护理人员的操作,遵医嘱行为较高,表示完全配合;患者大部分均能够遵医嘱,有少许情况未能严格落实护理人员的要求,为基本配合;患者无法配合护理,不听取护理人员的意见则为不配合^[3]。评估输液室护理的工作质量,评估内容为环境管理、设备管理、技能操作、护理流程、整体服务,评分越高表示护理质量越好。采用汉密尔顿焦虑量表和汉密尔顿抑郁量表评估患者的情绪,患者情绪不佳则评分越高。分析患者输液过程中是否出现了不良事件,分析护理的效果。

1.4 统计学方法

实验数据包括计量资料和计数资料,采用SPSS21.0统计学软件分析, $P<0.05$ 具有统计学意义。

2 结果

2.1 患者对护理的满意度、配合度对比

实验组患者对门诊输液室护理的满意度、配合度均高于对照组, $P<0.05$ 。见表2。

评估指标	实验组	对照组	χ^2	P
护理满意度	非常满意	30	25	
	满意	8	7	
	不满意	2	8	
	满意度(%)	38(95%)	32(80%)	10.625
护理依从性	完全配合	33	29	
	基本配合	6	5	
	不配合	1	6	
	配合度(%)	39(97.5%)	34(85%)	9.995

2.2 护理后不良事件发生率对比

实验组患者发生护理差错、护理缺陷、投诉的几率低于对照组, $P<0.05$ 。见表3。

表3 护理后不良事件发生率对比

组别	例数	反复穿刺	给药错误	跑针	渗液	不良事件发生率 (%)
实验组	40	1	0	1	0	2 (5%)
对照组	40	2	2	3	1	9 (22.5%)
χ^2						21.362
P						<0.05

2.3 输液室护理质量对比

采取人性化护理后, 门诊输液室的护理质量评分高于常规护理, $P < 0.05$ 。见表4。

表4 输液室护理质量对比

组别	例数	环境管理	设备管理	技能操作	护理流程	整体服务
实验组	40	90.25±3.14	91.05±4.33	93.31±2.46	92.72±2.43	90.41±3.62
对照组	40	82.41±4.72	86.05±3.92	88.47±2.46	87.75±3.62	86.58±3.47
t		8.747	5.414	8.799	7.209	4.831
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.4 患者心理状态改善对比

实验组通过人性化护理后, 焦虑、抑郁情绪得到有效的缓解, $P < 0.05$ 。见表5。

表5 患者心理状态改善对比

组别	例数	HAMD 评分		HAMA 评分	
		护理前	护理后	护理前	护理后
实验组	40	28.04±3.62	11.42±2.62	30.14±3.58	12.05±2.85
对照组	40	28.47±3.56	18.42±3.48	30.33±3.47	19.42±4.72
t		0.536	10.163	0.241	8.454
P		>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

3 讨论

门诊输液室作为医院诊疗的主阵地, 对临床护理提出了更高的要求, 输液是很多疾病最基础的诊疗手段, 有利于快速缓解

患者症状、达到理想的治疗效果, 因此这个阶段的护理也是保障患者达到最佳治疗效果的关键, 人性化护理完全满足了门诊输液室对护理的需求, 结合患者输液治疗的实际情况、秉承着以人为本的理念制定护理流程, 护理精准度更高、护理内容更加全面, 通过护理也帮助医护人员及时掌握患者的实际情况, 从而针对性的进行护理内容的调节, 为提高患者治疗效果提供保障^[4]。同时, 人性化护理中非常重视为患者开展健康宣教和心理护理, 通过针对性的健康教育可以帮助患者对自身疾病和输液治疗有正确的认知, 也能认识到不良输液事件发生的原因, 提高了临床诊疗的配合度; 通过心理护理, 可以安抚患者的情绪, 给予患者鼓励有利于提高患者治疗的信心, 患者的身心得到满足也对医护人员有足够的信任, 则有利于促进医患关系的和谐发展, 患者保持乐观的情绪对促进病情的好转也有积极的作用^[5]。

通过本文研究分析可知, 采取人性化护理的患者焦虑、抑郁情绪得到了有效的改善, 相比采取常规护理的人员有明显的好转; 人性化护理干预后, 患者输液发生跑针、渗液、反复穿刺、给药错误的几率明显降低, 输液工作质量明显提高; 同时通过人性化护理门诊输液室的护理工作质量评分也得到大幅度的提升, 因此人性化护理对保障输液室工作有序开展有重要意义。综上所述, 在门诊输液室中采取人性化护理, 能够根据患者的实际需求提供护理服务, 人性化护理是提高输液室护理质量的关键手段, 因此具有极高的应用价值。

[参考文献]

- [1]金丽.人性化护理干预在门诊输液室护理中的应用效果研究[J].婚育与健康,2024,30(01):160-162.
- [2]赵旺兰.综合化护理干预方案在儿科门诊输液室的规范应用及效果评价[J].湖北科技学院学报(医学版),2022,36(2):161-163.
- [3]古小云.人性化护理对门诊输液患者护理满意度及护患纠纷发生率的影响[J].铜陵职业技术学院学报,2021,20(3):33-35.
- [4]丁雪菱.儿科门诊输液室采用人性化护理联合健康教育的效果分析[J].当代护士(下旬刊),2021,28(05):119-121.
- [5]王美丽.总结分析门诊输液室护理中人性化护理的临床效果及满意度影响[J].人人健康,2020,(08):208.

作者简介:

刘佳(1986—),女,满族,河北省秦皇岛人,本科,主管护师,研究方向: 护理。