

优质护理服务对儿科门诊输液室患儿满意度的影响分析

张海燕

(滨州医学院附属医院儿科)

【摘要】目的 探讨优质护理服务对儿科门诊输液室患儿满意度所产生的影响。方法 选择 2018 年 2 月至 2019 年 2 月在我院儿科门诊输液室输液的 100 例患儿作为研究对象,并采取随机分组的方式将其均分为观察组和对照组,各 50 例。对照组实施常规护理,观察组以此为基础实施优质护理服务,对比两组一次穿刺成功率、穿刺成功率以及患儿满意度进行对比。结果 观察组一次穿刺成功率、穿刺成功率以及总体满意率均优于对照组,两组有显性差异,有统计学意义, $P < 0.05$ 。结论 对儿科门诊输液室患者采取优质护理服务能够提升穿刺成功率,并提升患儿满意度,值得推广。

【关键词】优质护理服务;儿科门诊;输液室;患儿满意度;穿刺成功率

在儿科门诊中,患儿因年龄小在治疗的过程中对护理工作缺乏配合,尤其是在输液室穿刺治疗时会产生较为强烈的抗拒意识,使静脉穿刺增加了难度,不仅会造成患儿痛苦,而且还会使家长心生抱怨,容易造成护患纠纷^[1],为了提升护理质量,提升患儿及其家长的满意度,本次研究选择 2018 年 2 月至 2019 年 2 月在我院儿科门诊输液室输液的 100 例患儿作为研究对象,并对优质护理服务对患儿满意度提升的效果进行研究,现做如下报道。

1. 一般资料以及主要方法

1.1 一般资料

选择 2018 年 2 月至 2019 年 2 月在我院儿科门诊输液室输液的 100 例患儿作为研究对象,并采取随机分组的方式将其均分为观察组和对照组,各 50 例。其中观察组男 27 例,女 23 例;年龄 1 个月~5.1 岁,均龄 (3.02 ± 1.07) 岁。对照组男 28 例,女 22 例;年龄 2 个月~5.2 岁,均龄 (3.06 ± 1.09) 岁。两组于一般资料对比后均未存在明显差异,无统计学意义, $P > 0.05$, 两组可比。

1.2 主要方法

对照组实施常规护理服务,主要包括静脉注射时,观察患儿发生的各种不良反应,依据患儿出现的不良反应调整输液速度。观察组以此为基础实施优质护理,具体方法如下:

(1) 穿刺前优质护理

护理人员在穿刺前应面带微笑,与患儿及患儿家长之间进行亲切热情的交流,使患儿减轻陌生感与恐惧感,并将输液过程中的注意事项告知于患儿及患儿家长,同时,还应与患儿及患儿家长建立良好的护患关系,增强患儿及患儿家长的信任度,使护患纠纷及医疗事件尽量减少。此外,在穿刺前还应该进行舒适护理,对输液室的被褥和床单及时更换,保证输液环境卫生、整洁、安静,并需要保证输液室阳光充足。

(2) 穿刺中优质护理

护理人员在穿刺过程中应该与患儿之间维持情感,在穿刺过程中要以可亲的态度对患儿进行沟通,并以哄逗、抚摸、鼓励等方式对患儿出现的不良情绪进行安抚,同时还要将静脉输液过程中应该注意的事项和知识告知于患儿家长,当患儿情绪得以平息后,在选择合适位置、方向、角度以及速度实施静脉穿刺,当一次穿刺失败后,应由穿刺技术高超的护理人员实施二次穿刺,若在此过程

中患儿出现躁动,应对患儿进行固定后再行穿刺,同时根据患儿及患儿家长的意见确定是否行留置针,穿刺后还应根据患儿多加观察,并积极协助患儿家长看护和护理。此外,在穿刺过程中可根据患儿年龄选择穿刺部位,穿刺成功后可使用夹板、头套等对患儿穿刺部位进行固定,但应保证其松紧合适。

(3) 输液过程中的优质护理

由于儿科输液室人员流动性和变动性较大,且输液室属医院高感染区域^[2],护理人员应该保证室内空气质量,定期对室内进行消毒和通风,以免出现交叉感染。同时,还应该为患儿准备一些纸巾、热水,为家长准备报纸等物品,以供输液期间使用。

1.3 观察指标

此次研究选择的观察指标为一次穿刺成功率、穿刺成功率和患儿满意度。其中,患儿满意度主要通过医院自制满意度调查表,可通过患儿及患儿家长共同完成,满意度可分为十分满意、满意、一般和不满意。总体满意率为十分满意与满意例数和除以总例数。

1.4 统计学方法

本次研究在数据统计方面使用的软件版本为 SPSS20.0,以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示计量资料,采用 t 检验,以率 (%) 表示计数资料,采用 χ^2 检验,当显性差异出现时,统计学意义较为突出, $P < 0.05$ 。

2. 结果

2.1 两组穿刺结果对比

如表 1 所示,观察组的一次穿刺成功率、穿刺成功率均优于对照组,两组有显性差异,有统计学意义, $P < 0.05$ 。

表 1 两组穿刺结果对比[n(%)]

组别	n	一次穿刺成功	穿刺成功	穿刺失败
观察组	50	41 (82.00)	49 (98.00)	1 (2.00)
对照组	50	29 (58.00)	42 (84.00)	8 (16.00)
χ^2		16.7128	10.7814	10.8243
P		< 0.05	< 0.05	< 0.05

2.2 两组患儿满意度对比

如表 2 所示,观察组总体满意率相较于对照组更高,两组有显性差异,有统计学意义, $P < 0.05$ 。

表 2 两组患儿满意度对比[n (%)]

组别	n	十分满意	满意	一般	不满意	总体满意率
观察组	50	28 (56.00)	21 (42.00)	1 (2.00)	0 (0.00)	49 (98.00)
对照组	50	17 (34.00)	23 (46.00)	8 (16.00)	2 (4.00)	40 (80.00)
χ^2						10.7814
P						< 0.05

3. 讨论

在儿科门诊输液室治疗的患儿,其年龄一般比较小,新环境适应力较差,在输液室中容易发生恐惧、焦虑等不良心理^[3],且患儿家长也会因患儿生病而产生一定的负面心理,若护理质量不佳,将容易造成护患纠纷^[4]。故应该在护理过程中采取优质护理服务,通过优质护理服务能够减轻患儿及其家长而对心理负担,缓解患儿出现的恐惧和焦虑感,并能够提升穿刺成功率,从而使患儿及其家长

能够加强配合,使治疗时间得以缩减,并减少治疗费用^[5],使患儿及其家长的满意度得到提升,并减少护患纠纷和医院事件的出现。

本次研究中,观察组通过实施优质护理服务,其总体满意率以及一次穿刺成功率、穿刺成功率均优于对照组,两组有显性差异,有统计学意义, $P < 0.05$ 。说明优质护理服务可提升穿刺成功率,且能够通过提升护理质量改善患儿的满意率。

(下转第 151 页)

(上接第 146 页)

综上所述,对儿科门诊输液室输液患者采取优质护理服务能够提升穿刺成功率,并提升患儿满意度,值得推广。

参考文献

[1] 吕雪. 探讨对儿科门诊输液室实施优质护理服务后患者满意度的影响[J]. 临床医药文献电子杂志, 2016, 3(28):5662-5663.

[2] 陈玉莲. 优质护理服务对儿科门诊输液室患者满意度的影

响[J]. 生物技术世界, 2016(4):168-168.

[3] 徐艺芳. 实施优质护理服务对儿科门诊输液室患儿家属满意度的影响[J]. 中外医学研究, 2017,15(14):76-77.

[4] 关彩婵. 优质护理服务实施于儿科门诊输液室对满意度的影响效果探讨[J]. 实用临床护理学杂志, 2017,2(46):108-108.

[5] 王爱萍. 优质护理服务在儿科门诊输液室中的应用效果[J]. 国际护理学杂志, 2017, 37(13):1845-1845.