

人性化服务在伤口护理门诊护理管理中的效果观察

王 波 通讯作者：李 敏

昆明医科大学第一附属医院 云南昆明 650032

摘 要：目的：观察人性化服务在伤口护理门诊护理管理中的效果。方法：选择2021年03月—2022年03月到本院门诊部接受伤口护理的病患84例，按照不同的护理服务方式，随机分作实验组（人性化服务）和对照组（常规护理），分析护理管理价值。结果：实验组护理质量评分高于对照组， $P < 0.05$ ；护理后，实验组心理状态评分明显低于对照组，实验组病患自我管理能力分数更高， $P < 0.05$ ；实验组护理满意度41（97.61%）优于对照组32（76.19%）， $P < 0.05$ 。结论：运用人性化服务为病患提供伤口护理服务，可改善病患临床指标，提升护理质量，值得运用。

关键词：人性化服务；伤口护理；门诊护理管理；满意度

Observation on the effect of humanized service in wound care out-patient nursing management

Bo Wang, Corresponding author: Min Li

The First Affiliated Hospital of Kunming Medical University, Kunming, Yunnan 650032

Abstract: Objective: To observe the effect of humanized service in wound care outpatient nursing management. **Methods:** A total of 84 patients who received wound care in the outpatient department of our hospital from March 2021 to March 2022 were selected and randomly divided into experimental group (humanized service) and control group (routine care) according to different nursing service methods, and the value of nursing management was analyzed. **Results:** The nursing quality score of the experimental group was higher than that of the control group, $P < 0.05$; After nursing, the psychological state score of the experimental group was significantly lower than that of the control group, and the self-management ability score of the experimental group was higher, $P < 0.05$; The satisfaction of nursing in the experimental group was 41 (97.61%) and 32 (76.19%), $P < 0.05$. **Conclusion:** The application of humanized service to provide wound care services for patients can improve the clinical indicators of patients and improve the quality of nursing, which is worthy of application.

Keywords: humanized service; Wound care; Outpatient nursing management; satisfaction

医院由各个不同科室共同组成，门诊为医院中关键科室。对医院来讲，门诊作为医院中的一个重要窗口，病患可以更了解医院。医院中每日人流量比较多，门诊作为人流量集中点，门诊科室全部工作中换药工作作为日常工作中的重点内容，门诊伤口护理的工作目的为促使病患伤口愈合加速病患恢复速度。在开展门诊伤口护理中，需为病患提供人性化护理服务，旨在改善病患对护理的满意度，与心理状态，使得病患对医院的认可度更高，积极配合临床中的疗护工作^[1-4]。基于此，本文将主要分析人性化服务引入到伤口护理中的管理价值，报道如下：

1. 一般资料与方法

1.1 一般资料

选择2021年03月—2022年03月到本院门诊部接受伤口护理的病患84例，按照不同的护理服务方式，随机分作实验组（人性化服务）和对照组（常规护理）。实验组病患42例，平均年龄（ 41.16 ± 2.28 ）岁；对照组病患42例，平均年龄（ 41.14 ± 2.24 ）岁，一般资料（ $P > 0.05$ ）。

1.2 方法

1.2.1 对照组

组内病患接受常规的门诊伤口护理服务。

1.2.2 实验组

组内病患接受个性化门诊伤口护理服务，具体为：了解病患伤口基础状况，选取适宜的体位给予其换药服务，观察其伤口状态。若是病患提出疑问，需耐心解答，获取其信任。给予病患心理护理。病患在受到创伤与手术之后，对手术疗程存有疑虑，经常会有焦虑、恐惧以及紧张等负面心理。这就需护士给予其耐心的心理干预，尽早为病患、家属讲解伤口护理管理措施。为病患细致的讲解伤口护理管理优势与方法，使其护理依从性增强。健康教育的引入：可运用伤口护理知识宣讲、病患交流活动、宣传栏以及知识手册发放等等方式，使得病患健康意识增强。对病患伤口护理中可能出现的并发症、致病因素、临床表现、对身体危害性、日常注意事项以及预防并发症的措施等等开展细致和耐心地讲解，使病患能够加深疼痛护理认知的程度。对于依从性比较低、病情较为严重以及年龄较大的病患开展重点的关注，实施认真、耐心和一对一地讲解。病患在接受健康教育之后，能够明确伤口护理重要性和知识内容，以便于病患在日后可自我控制与预防。疼痛护理。可内对伤口附近运用冰袋冷敷。冰袋放置位置需尽可能地在同处，间隔一小时更换一次，规避有冻伤出现。对于年龄比较大的病患，需使用尊称，明确其伤口恢复期的问题，将有关注意事项告知。使其可重视自身卫生，不可自主对伤口处理。从饮食上分析不可食用辛辣或是油炸食物。伤口恢复期需做到禁烟禁酒。在出院时，需要叮嘱病患在家疗伤期间，不能过度操劳，要注意对伤口的保护，若病患伤口位于肢体处，为了预防肢体水肿，需要病患在日常生活中保持患肢处于较高的位置，这样能够对静脉回流起到促进作用。对于伤口病患来讲，局部物理处理方式可降低病患伤口疼痛感，使得创面快速愈合，一般会运用电磁疗法、照射疗法以及氧疗等方式。对伤口病患实施氧化电位水清创干预，而后辅以见光照射干预，将时间控制为20min之内，可发现在干预后，病患伤口的颜色出现了明显的改善，可使得愈合的质量更佳。对病患实施电磁疗法，处于伤口接近位置，放置上电极，而后出现电磁场，提升治疗效果。此种治疗方式可使得压疮的面积明显缩小，压缩治疗时间，运用价值颇高。

1.3 观察指标及评价标准

护理质量评分评估：从服务质量、咨询服务、服务主动性、服务态度、就诊环境几个维度入手分析；心理状态评估：从SAS评分、SDS评分入手分析；护理满意度评估：分为非常满意、满意、不满意；自我管理能

力评估：从自我管理水平、药物依从性、饮食管理能力几个维度入手分析；生活质量评估：从躯体功能、躯体疼痛、躯体职能、一般健康状况、精力、社交能力、情感职能、精神健康几个维度入手分析。

1.4 数据处理

用SPSS 21.0软件进行统计，计数资料用(n/%)表示、行 χ^2 检验，计量资料用均数 $\pm$ 标准差($\bar{x} \pm s$)表示、行t检验。P<0.05有统计学意义。

2. 结果

2.1 分析两组护理质量评分

实验组护理质量评分高于对照组，P<0.05，见表1。

表1 护理质量评分比对($\bar{x} \pm s$ /分)

组别	服务质量	咨询服务	服务主动性	服务态度	就诊环境
对照组 (n=42)	2.44 $\pm$ 0.73	2.61 $\pm$ 0.29	2.61 $\pm$ 0.57	2.11 $\pm$ 0.76	2.73 $\pm$ 0.66
实验组 (n=42)	4.12 $\pm$ 0.66	4.21 $\pm$ 0.51	4.74 $\pm$ 0.66	4.32 $\pm$ 0.59	3.49 $\pm$ 0.48
T	11.0633	17.6742	15.8290	14.8861	6.0353
P	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

2.2 分析两组病患心理状态

护理后，实验组心理状态评分明显低于对照组，P<0.05，见表2。

表2 心理状态比对($\bar{x} \pm s$; 分)

组别	SAS		SDS	
	护理前	护理后	护理前	护理后
对照组 (n=42)	50.56 $\pm$ 7.26	41.38 $\pm$ 7.22	54.68 $\pm$ 4.04	34.37 $\pm$ 3.13
实验组 (n=42)	50.23 $\pm$ 7.12	30.05 $\pm$ 6.22	53.32 $\pm$ 4.84	28.72 $\pm$ 2.21
T	0.2103	7.7050	1.3980	9.5564
P	0.8339	0.0000	0.1659	0.0000

2.3 分析两组护理满意度

实验组护理满意度41(97.61%)优于对照组32(76.19%)，P<0.05，见表3。

表3 护理满意度比对(n/%; 例)

组别	非常满意	满意	不满意	总满意度
对照组 (n=42)	32 (76.19%)	9 (21.43%)	1 (2.86%)	41 (97.61%)
实验组 (n=42)	30 (71.43%)	2 (4.76%)	10 (28.57%)	32 (76.19%)
χ^2	-	-	-	8.8899
P	-	-	-	0.0028

2.4 分析两组病患自我管理能

力评估，实验组病患自我管理能能力分数更高，P<0.05，见表4。

表4 自我管理能力比对 ($\bar{x} \pm s$; 分)

组别	自我管理水平		药物依从性		饮食管理能力	
	干预前	护理后	干预前	护理后	干预前	护理后
对照组 (n=42)	3.78 ± 0.52	3.88 ± 0.55	1.45 ± 0.42	1.88 ± 0.56	2.51 ± 0.84	3.01 ± 0.35
实验组 (n=42)	3.75 ± 0.68	4.12 ± 0.42	1.41 ± 0.38	2.18 ± 0.32	2.50 ± 0.78	3.88 ± 0.58
T	0.2271	2.2476	0.4577	3.0144	0.0565	8.3231
P	0.8209	0.0273	0.6484	0.0034	0.9551	0.0000

3. 讨论

此次研究中,分析护理管理价值,发现实验组护理质量评分高于对照组, $P < 0.05$, 其中实验组服务质量评分为 4.12 ± 0.66 (分)、咨询服务评分为 4.21 ± 0.51 (分)、服务主动性评分为 4.74 ± 0.66 (分)、服务态度评分为 4.32 ± 0.59 (分)、就诊环境评分为 3.49 ± 0.48 (分);护理后,实验组心理状态评分明显低于对照组,实验组病患自我管理能力分数更高, $P < 0.05$;实验组护理满意度41 (97.61%) 优于对照组32 (76.19%), $P < 0.05$ 。出现此研究结果的原因是人性化护理服务可将病患不良心理状态和感受缓解,为病患营造出和谐与融洽的环境和氛围,使得护理依从性明显提升^[5-7]。而且在开展人性化护理服务时,护士的专业更为专业,辅以专业换药技巧,能够提升病患对护士认可和信任度^[8-9]。实施人性化护理中,病患身体疼痛感被高效缓解,舒适度明显增加,亦可降低其痛苦感。及时了解掌握病患伤口疼痛程度,根据疼痛评估结果开展针对性的疼痛管理,鼓励病患多听音乐观看娱乐视频,同时要告知家属多与病患进行交流,分散病患对疼痛的注意力;严重疼痛者可遵医嘱给予镇痛药物处理;病患伤口部位可运用加压包扎和持续冰敷缓解疼痛程度,减轻病患伤口肿胀症状,确保病患伤口血液循环通畅^[10-12]。

综上,人性化服务在伤口护理门诊护理中运用价值较高,可推广。

参考文献:

[1]丁桂新.伤口评估及湿性换药护理在糖尿病足部感染中的应用价值分析[J].糖尿病天地, 2022, 19 (4): 26-27.

[2]魏桦.门诊外科伤口换药护理管理对病患治疗依

从性、创面愈合速度的影响[J].青海医药杂志, 2021, 51 (1): 20-22.

[3]陈冰,陈森,曾洋洋,等.乐山市某三级甲等医院伤口门诊病例回顾性分析[J].华西医学, 2021, 36 (4): 465-470.

[4]戴燕,石玉兰,余静雅.伤口治疗多模式的探索、实践与成效[J].华西医学, 2021, 36 (4): 506-509.

[5]冯文.延续性护理在伤口门诊病患慢性伤口愈合中的应用效果分析[J].健康必读, 2021 (7): 219-220.

[6]彭德蕊.下肢静脉溃疡应用湿性敷料联合压力疗法的临床护理路径选择[J].糖尿病天地, 2021, 18 (10): 234.

[7]钱丹燕.藻酸盐类敷料结合创面负压引流技术在慢性伤口护理中的应用研究[J].糖尿病天地, 2020, 17 (9): 242-243.

[8]李金强,唐臻,李曾,等.利多卡因气雾剂用于狂犬病暴露后伤口处置的镇痛效果分析[J].医学动物防制, 2020, 36 (8): 751-753.

[9]姚奇,沈曦,葛引观.新型敷料在门诊伤口护理中的应用[J].中国乡村医药, 2022, 29 (2): 55-56.

[10]封红伟,毛雪瑛,陈丽琴,等.医院-社区联合护理门诊在慢性伤口病患中的实践与效果[J].护士进修杂志, 2021, 36 (7): 644-645.

[11]杨建玲,常艳.护理告知对门诊外科伤口换药病患的影响分析[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊), 2021, 21 (3): 328-329.

[12]周丽伟,李琳,李晓杰.护理前移服务在门诊伤口换药病患中的应用[J].齐鲁护理杂志, 2021, 27 (23): 54-56.