

运用护理质量改进提高住院患者用药的满意度

张 灿 李苗苗 周明辉 韩昊君 吕晓慧
烟台毓璜顶医院 山东 烟台 264000

【摘要】目的: 分析护理质量持续改进对提高住院患者用药满意度的作用。方法: 选择我院住院患者98例, 按照住院顺序将其分为对照组49例(常规用药指导)和观察组49例(护理质量持续改进用药指导), 对比两组患者用药满意度以及住院期间用药不良事件的发生概率。结果: 观察组的患者在用药满意度以及用药不良事件的发生概率上明显优于对照组患者, 差异均有统计学意义, $P < 0.05$ 。结论: 护理质量持续改进可提高患者用药满意度, 建立良好的护患信任基础, 提高医院用药安全和护理水平, 优势明显, 值得大力推广。

【关键词】: 护理持续改进; 用药满意度; 用药安全; 住院患者; 服药准确

Applying Nursing Quality Improvement to Improve the Satisfaction of Inpatient Medication

Can Zhang Miaomiao Li Minghui Zhou Haojun Han Xiaohui Lv
Yantai Yuhuangding Hospital Shandong Yantai 264000

Abstract: Objective: To analyze the effect of continuous improvement in nursing quality on improving medication satisfaction among hospitalized patients. Method: 98 hospitalized patients in our hospital were selected and divided into a control group of 49 cases (conventional medication guidance) and an observation group of 49 cases (continuous improvement of nursing quality medication guidance) according to the order of hospitalization. The drug satisfaction and probability of adverse drug events during hospitalization were compared between the two groups. Result: The patients in the observation group were significantly better than those in the control group in terms of medication satisfaction and the probability of adverse events, with statistically significant differences ($P < 0.05$). Conclusion: Continuous improvement of nursing quality can improve patient satisfaction with medication, establish a good foundation of trust between nurses and patients, and improve hospital medication safety and nursing level. The advantages are obvious and worth vigorously promoting.

Keywords: Continuous improvement of nursing care; Drug satisfaction; Medication safety; Inpatient; Accurate medication administration

用药安全是患者住院期间, 医院护理管理的关键任务^[1]。药物品种、剂量大小和使用方式正确与否可以确保手术治疗效果的理想化, 同时有效减少患者术后疼痛以及并发症的并发症。研究表明, 安全用药是保证患者生命健康, 缩短住院时间的关键因素。而用药满意度指的是患者在住院期间预防和治疗自身病症时, 针对护理人员发放药物和结合自身服药体验、药物治疗效果的一系列综合评价^[2-5]。用药满意度彰显医院的管理水平和药学安全水平, 对于患者康复有着明显的现实意义。基于此, 我院特提出该项议题, 分析探究护理质量持续改进对于我院住院患者用药的满意度, 旨在提高患者住院期间的药物安全, 现做出如下报道:

1 对象和方法

1.1 对象

选择我院 2022 年 4 月 -2023 年 4 月住院患者 98 例, 按照其住院时间的前后顺序分为对照组和观察组各 49 例, 其中对照组男性患者 25 例, 女性患者 24 例, 年龄范围为 28-75 岁; 平均年龄为 52.37 ± 2.57 岁; 观察组男性患者 22 例, 女性患者 27 例, 年龄范围为 35-72 岁, 平均年龄为 51.08 ± 3.49 岁, 两组患者一般资料无统计学意义, $P > 0.05$, 具有可对比性, 同时我院伦理会对此研究完全知情且批准研究。

1.2 纳入标准和排除标准

纳入标准: ①知情且自愿加入该项研究中途不退出; ②住院时间大于 7d; ③护理依存性较好, 愿意听从护理人员安排; ④可达成有效沟通;

排除标准: ①聋哑以及不识字患者; ②精神障碍患者; ③护理依存性不好者;

1.3 方法

对照组的患者采用常规护理指导用药, 当护理人员接到患者药物后, 首先要清点数量, 检查药物种类和是否有医嘱说明一致, 确认无误后推发药车, 按照医嘱对患者发药, 双方确定后指导患者家属或者患者本人进行签字确认。按照腕带和床头卡进行一对一的核查, 信息无误后, 对于注意事项需要单独说明, 如空腹前服药, 睡前服药, 提醒患者不要私自更改药物剂量, 按照医嘱进行服药, 一旦出现不良反应时要注意及时采取措施。吃药后可多注意患者的身体和皮肤变化, 警惕药物不良反应的出现。发药过程采取三查七对, 即发药前、发药中、发药后, 仔细检查核对, 并且检查患者床号、姓名、药物名称、剂量、浓度、服用方法和服用时间。

观察组的患者在以上基础上增加护理质量持续改进, 具体措施包括从患者和医护人员两个角度出发, 进行护理质量改进。(1) 患者: ①心理护理: 为患者发药的时候, 动作轻柔友善, 提醒患者各项注意事项, 根据患者的性格

差可采用不同程度的鼓励和慰问，如发药时询问饮食和睡眠情况，对患者按时服药的行为可以进行表扬，提高其服药的护理依存性，而对于患者提出的各项药物问题要做到及时的解答，能够提高患者的疾病认知，减少其对药物和治疗的怀疑，利于后续的治疗正常开展。②加强用药安全教育：可在病房和走廊上张贴一些药物宣传单，引导患者住院期间观看，包括疾病常识，应该吃什么药物，药物包含什么副作用，服药有什么禁忌等诸多方面，侧面加强患者用药安全意识。（2）护理人员：①成立用药监管小组：对住院患者的服药情况进行持续的监控，可在护士台设置专门的用药安全投诉，借助患者力量监控用药安全。②组织医护人员进行药物学习：每个护理人员负责的患者人数较多，服用药物品种也很多，仅靠自身记忆力难以记住所有药物，护士长和主任医师可联合组织学习开展培训，包括常见药物疗效和各类药品知识以及如何解答患者提出的用药疑惑。③制定口服药物管理要求：牢记共同核对、看服入口、不吃延后、记录发药等16字原则；共同核对：和患者家属共同核对药物信息，备好的药物要分开存放，定时检查药物过期时间，防止疗效降低。看服入口：发药后

当面看着患者将药物吃下，检查其舌骨，避免不及时用药。不吃延后：当患者出门或者不便吃药时候，要将药物拿回交给下一班护士，再次发放，不能放在没有人的病房，以免出现异常。记录发药：每天下班前要检查当天发药情况，做当天的发药总结，规避不良风险出现。

1.4 观察指标

①对比两组患者用药满意度，采用我院自拟的护理满意评分表，百分制，分数越高，护理满意度高；②对比两组患者住院期间用药不良事件的发生概率；

1.5 统计学分析

使用SPSS22.0软件分析，使用t和“ $\bar{x} \pm s$ ”表示计量资料，使用卡方和%表示计数资料， $P < 0.05$ 为有统计学意义。

2 结果

2.1 对比两组患者用药满意评分各项指标

观察组的患者用药各项指标均比对照组优，组间各项数据对比均有统计学意义， P 均 < 0.05 ，详情见下表1：

表1 对比两组患者用药满意评分各项指标 ($\bar{x} \pm s$)

组别	对照组 (N=49)	观察组 (N=49)	T 值	P 值
对发药操作整体印象	82.38±3.11	83.57±2.18	2.193	0.031
护理人员发药态度	82.38±1.35	83.45±2.61	2.548	0.012
解答药物疑问	81.63±2.07	83.01±2.27	3.144	0.002
书写口服记录单	84.37±2.03	86.03±3.08	3.150	0.002
药物标准和说明	81.69±3.25	83.11±2.34	3.208	0.001
心理护理能力	79.31±2.07	80.21±2.31	2.031	0.042
核对操作规范性	82.37±2.18	84.67±4.35	3.308	0.001

2.2 对比两组患者住院期间用药不良事件的发生概率

观察组的患者住院期间用药不良事件发生率为4.08%，明显低于对照组患者用药不良事件发生率为14.28%，差异数据对比有统计学意义，($X^2=6.239$ P 值=0.012)， $P < 0.05$ 。

3 讨论

住院患者用药满意是一个持续性的医院护理服务目标，也是医院综合性护理的重点，它能深切的展现医院的护理水平和护理内涵，对于医院的前景发展有决定性的影响。研究证明，住院患者对关于自身的用药安全和用药知情方面有一定的不满意，造成这种不满意的原因主要为以下几点：①患者问药物相关知识，护理人员不清楚，不知道如何回答，患者从这种不及时回答或者是含糊的回答内感受到护理人员的不专业，进而对自己住在医院能否享受到及时准确的护理服务持有怀疑态度。②护理人员发药时按部就班，放下药物就走，没有交代和指导，让患者感受到了态度的冰冷，自己也不知道具体吃药，虽然医嘱可能有写如何吃药，但是有部分患者还是习惯咨询护理人员，加上患者住院，本身就有明显的孤独感和强烈情感需要，当这种需求达不到满足的时候，可能会引发患者不满。③护理人员每日工作繁忙，发药时间常在高峰段，很容易让护理人员追求速度，内心存在着早点发完，以便去忙碌其他的事情的念头，加上周围有患者催促和外界干扰，很容易让

护理人员在比较着急的情况下发放药物，没有任何说明，患者感觉自己被敷衍，找人问又感觉多生事端，诸多情况都会导致患者用药满意度不高。而针对这一情况，护理人员 and 医院都必须采取有效的方法和措施改进，以便提高者对用药的满意度减少护患矛盾，促进患者早日康复^[6-8]。

护理质量持续改进是护理内涵的有效建设手段，能够从各方面提高护理服务品质，保证患者在住院期间科学化专业化的服务享受。其概念为以患者为核心开展优质护理，通过持续不间断的优化各种措施保证患者的生命安全和用药安全，以达到科学护理，优质护理的最大目的。针对患者用药问题，首先应该分析和总结导致患者不满的原因，针对这些问题进行纠正处理，比如患者习惯性的咨询护理人员自己所吃药物，护理人员可进行提前查询和培训，了解患者为什么要吃这个药，吃了这个药有什么作用，以及药物怎么吃，提前将患者会咨询的问题答案找到，以备患者咨询。当患者咨询的时候，一定要用简单容易理解的词语告诉患者，避免造成其误解和产生错误的药物观念^[9]。同时以温柔和鼓励的语气监督患者吃药，告知吃药的重要性，让其明白想要获得满意的手术效果或者是治疗效果，必须要坚持不懈的按照医嘱吃药，不能私自更改药物剂量和服用方式，以免造成不良后果。护理人员要在护士长和医院的领导下，加强自身的职业道德素养，明确其护理人员的用药责任，每次发药前一定要三查七对，严格按照医

嘱进行发药,当出现不明白或者含糊的地方,一定要及时咨询医生,避免不良事件发生^[10]。同时最好错开高峰期发药。针对口服药物,一定要按照流程拿给患者后,让其家属签署服药确认单,借助外力进行检查,避免发错,将药物发给患者的时候,要协助患者进行服药,可以辅助倒水,拍背,摇床等人性化举措,为患者增加安全感。并且在看着患者服药的时候可以同时指导其饮食和睡眠习惯,便于后续治疗的有效开展。而当患者因为外出做检查或不在病房内的情况,护理人员应该不急于发药,将药物带回护士站,并且设定好闹钟,及时的提醒自己回到病房重新进行发药^[11]。像这样的特殊情况,则要做好记录,方便后期进行解决,交班前一定要写好记录文书,避免给交接同事带来困扰。除了护理人员的护理持续改进外,还需要必要的措施进行检查。护士长应当频率1周1次,可以口头访问患者,也可以抽查病情记录单以及用药记录单,分析用药过程中存在的安全问题。同时召集所有护理人员进行全方位的讨论,各抒己见,综合意见后提出切实可行解决方案,将护理持续改进进行到底^[12]。在本次实验中,观察组的患者通过一系列护理质量持续改进措施,有效的提高了患者的用药满意度,患者对于护理人员整体操作印象、心理护理、解答药物疑问等方面明显评分较高,信赖感有增加,而且护理持续改进且明显减少了用药期间的不良事件发生概率,使得患者手术效果和用药效果均有保障和稳固,用药安全性较高。

综上所述,护理治疗持续改进可提高患者用药满意度,建立良好的护患信任基础,提高医院用药安全和护理水平,优势明显,值得大力推广。

参考文献:

- [1] 魏其其格.持续质量改进在神经外科护理质量管理中的应用[J].内蒙古医学杂志,2022,54(05):633-634.
- [2] 许冰冰,邢高局.护理质量持续改进方法在血液透析患者中的运用价值分析[J].黑龙江医学,2022,46(10):1276-1277.
- [3] 陈白梅,陈晓俞,梁晓晴.持续质量改进在中医骨科护理质量管理中的运用及护理满意度分析[J].黑龙江中医药,2021,50(03):223-224.
- [4] 许莉萍,桂齐,周玉贞.护理质量过程指标在信息系统中的构建与持续改进[J].中医药管理杂志,2021,29(06):189-191.
- [5] 王亚群.探究持续护理质量改进在内分泌科护理中的运用[J].实用妇科内分泌电子杂志,2020,7(07):182+193.
- [6] 卢素文,柯雅娟,朱宏颖,廖敏.全面质量管理在手术室压疮护理质量改进中的作用分析[J].循证护理,2020,6(11):1247-1250.
- [7] 黄东琴.医院加强药房管理对保障合理用药及提高患者就医满意度的效果分析[J].海峡药学,2020,32(08):237-238.
- [8] 肖养奇,林锐果,谢翠娟.合理用药指导对患者用药安全、依从性及满意度的影响分析[J].海峡药学,2020,32(07):183-185.
- [9] 吴亚南.探讨优质护理服务对抑郁症患者用药依从性与护理满意度的影响[J].中国冶金工业医学杂志,2020,37(03):271-272.
- [10] 吴丽卿.持续护理质量改进干预对糖尿病足患者病情恢复及生活质量的改善效果[J].中国医药指南,2023,21(05):171-173.
- [11] 杨静,季文翔,黄伊,尤璐,滕颖,张伟洁,殷梓,顾青香.持续护理质量改进对门诊预检分诊患者满意度的影响[J].现代养生,2022,22(17):1470-1472.
- [12] 孙敏,周安莉,韦爱芬.手术室护士用药安全管理的持续质量改进措施[J].中医药管理杂志,2019,27(15):96-97.