

人文关怀服务在门诊注射室护理中对护患关系的影响

殷 聪

武汉大学医院 湖北武汉 430070

摘要: 目的: 分析人文关怀护理的应用价值。方法: 回顾性分析2020年9月-2021年11月116例门诊注射室患者, 按照护理方法分组。对照组实施常规护理, 观察组实施人文关怀护理。观察两组患者治疗结局的差异。结果: 观察组各指标优于对照组 ($P < 0.05$)。结论: 人文关怀护理的开展, 可以与门诊注射患者构建良好关系, 减少不良事件发生, 可推广使用。

关键词: 门诊注射室; 优质护理; 人文关怀护理; 治疗依从性

Influence of humanistic care service on nurse-patient relationship in outpatient injection room nursing

Cong Yin

Wuhan University Hospital Wuhan Hubei, 430070

Abstract: Objective: To analyze the application value of humanistic care and nursing. Methods: From September 2020 to November 2021, 116 patients in outpatient injection room were retrospectively analyzed and grouped according to nursing methods. The control group carried out routine nursing, and the observation group carried out humanistic care nursing. The difference of treatment outcome between the two groups was observed. Results: The indexes of observation group were better than control group ($P < 0.05$). Conclusion: The development of humanistic care nursing can build a good relationship with injection patients in the outpatient department, reduce the occurrence of adverse events, and can be popularized.

Keywords: outpatient injection room; Quality care; Humanistic care nursing; Treatment compliance

门诊注射室属于门诊重要组成部分, 承担着治疗的任务^[1]。门诊服务质量与服务水平直接影响患者医疗体验, 关系到医院口碑及声誉^[2]。门诊注射室的护理工作相对简单, 但人流量比较大, 护士需同时为多位患者服务, 且患者疾病复杂多样, 所以对护士的灵活性及严谨性有更高的要求, 为提升门诊护理效果, 临床主张在门诊注射室落实优质护理, 在一定程度上改进护理效果。但门诊注射室患者与护士缺乏有效沟通, 无法充分掌握注射注意事项, 容易发生注射不良反应, 诱发护患纠纷^[3]。为了观察人文关怀护理的实施效果, 文章选取2020年9月-2021年11月116例门诊注射室患者进行回顾性分析, 报道如下。

1. 资料与方法

1.1 临床资料

回顾性分析2020年9月-2021年11月116例门诊注射室患者, 按照护理方法分组。观察组男34例, 女24

例; 年龄19-80岁, 平均(49.71 ± 8.56)岁; 心血管科23例、内分泌科17例、消化科12例、其他6例。观察组男32例, 女26例; 年龄20-80岁, 平均(49.90 ± 8.58)岁; 心血管科21例、内分泌科18例、消化科11例、其他8例。入选标准: 门诊注射室收治患者。排除标准: 合并意识障碍、精神疾病以及沟通能力不佳的患者。

1.2 方法

对照组实施常规护理, 提供一次性杯子及饮水机, 满足注射室患者及家属的需求; 遵医嘱提供药物进行静脉注射治疗, 严格落实三查八对制度, 保证用药准确性; 患者用药后, 护士需定时巡查, 及时发现异常并处理, 禁止患者自行调节注射速度。

观察组联用人文关怀护理, (1) 主动接待: 患者进入门诊注射室后, 护士需主动接待患者, 了解患者的个人信息与注射需求, 主动遵照医嘱为患者提供静脉用药治疗。缩短患者的治疗等候时间, 提升注射治疗效率。

(2) 积极沟通: 护士需结合医嘱与诊断结果, 主动询问患者对疾病诊断、注射治疗等是否存在不懂的地方, 纠正错误认知。但考虑到患者存在文化差异与能力差异, 且认知需求也存在差异, 充分尊重患者差异的同时, 积极满足患者的需求。如为文化水平高患者提供知识教育手册、注射知识视频、微信公众号版面等进行有效教育, 纠正错误认知, 补充缺失认知; 指导患者观看宣教视频, 并对不了解的患者进行一对一讲解, 保证患者充分理解相关知识。(3) 情绪安抚: 明确患者的情绪状态, 积极分析患者的情绪安抚需求。积极结合诊断结果与治疗方案, 向患者普及病情知识与治疗知识, 还可列举治疗效果理想病例, 尽量通过语言转移患者注意力, 迅速轻柔完成穿刺操作, 顺利进行静脉用药治疗。持续关怀宽慰患者, 缓解其心理压力。

1.3 观察指标

本次研究比较两组患者在治疗依从性与满意度方面的差异。(1) 治疗依从性, 通过门诊注射室依从性量表获取, 包含十分依从、部分依从、不依从;(2) 护理满意度, 通过门诊注射室调查问卷获取, 主要评估人文关怀、注射操作、用药巡查、情绪护理四项, 单项总分25分。

1.4 统计学方法

采用SPSS 22.0统计学软件进行统计学分析, $P < 0.05$ 时为差异有统计学意义。

2. 结果

2.1 治疗依从性比较

观察组治疗依从性大于对照组 ($P < 0.05$)。见表1。

表1 两组依从性 (n=58例, n/%)

| 组别 | 十分依从 | 部分依从 | 不依从 | 依从性 |
|------------------|------|------|-----|-------------|
| 观察组 | 35 | 22 | 1 | 57 (98.28%) |
| 对照组 | 23 | 24 | 11 | 47 (81.03%) |
| X ² 值 | - | - | - | 6.871 |
| P值 | - | - | - | 0.001 |

观察组护理满意度高于对照组 ($P < 0.05$)。见表2。

表2 两组满意度 (n=58例, $\bar{x} \pm s$, 分)

| 组别 | 人文关怀 | 注射操作 | 用药巡查 | 情绪护理 |
|-----|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 观察组 | 23.51 ± 1.28 | 23.60 ± 1.25 | 23.55 ± 1.26 | 23.42 ± 1.22 |
| 对照组 | 20.08 ± 1.13 | 20.31 ± 1.03 | 20.14 ± 1.06 | 20.01 ± 1.03 |
| t值 | 7.238 | 7.005 | 7.102 | 7.157 |
| P值 | 0.001 | 0.001 | 0.001 | 0.001 |

3. 讨论

门诊注射室患者数量较多, 病情程度、症状表现、治疗需求、情绪状态均存在压力, 所以护理工作复杂,

护理压力较大^[4]。优质护理可优化门诊注射室的环境、注射操作、治疗效率, 但护患双方缺乏有效沟通交流, 所以无法避免护患纠纷。多数患者对自身疾病缺乏准确认知, 但疾病症状相对明显, 所以存在迫切的治疗欲望, 且希望用药后症状立刻缓解。若无法满足其愿望, 则会加重患者的不良情绪, 增加护患纠纷发生率。人文关怀需要充分落实以患者为中心这一护理理念, 改善患者的认知水平与情绪状态^[5]。从下面多个角度进行分析: 首先, 强化职业素养: 门诊管理部门需定时组织人员, 进行患者门诊知识培训, 培训内容包括常见病以及多发病的相关应急流程与急救方案^[6]。同时, 还需结合门诊实际情况, 不断健全、完善门诊规章制度, 约束护理人员的行为举止。并让护理人员人员登记日常服务过程中遇到的问题或是发生的矛盾事件, 每周总结一次, 结合发现的问题调整门诊注射室护理服务。其次, 整理门诊医疗器械与辅助用具, 营造良好的就诊环境^[7]。若患者年迈或是症状严重, 需主动搀扶。门诊还需提供自助挂号、微信支付、自动领取化验结果等服务, 最大程度提高患者的便利性^[8]。另外, 创造优质就诊环境。对医院积极的进行清洁, 时刻保持就诊环境干净整洁。医院内要对于各个诊室进行定期巡查, 以避免有人在就诊室当中存在不良表现, 比如有人吸烟等等。在进行干预的过程中, 要积极的维持秩序, 并且保证一个就正式当中有一个患者和一个医生, 这能有助于保护患者的隐私^[9]。门诊护理应确定一站式的服务中心, 这样就有助于对患者提供便捷的护理服务, 还要设置必要的医保选点处, 方便患者打印清单、测量血压和测量体温等。在具体的干预当中要及时的对患者进行健康教育, 以便于提高患者对于各个疾病等和各项医疗服务的健康知识认识^[10]。要主动对患者宣传各类防止传染病。

传统护理模式中, 护士往往不具备充足时间和患者沟通交流, 所以人文关怀护理交流存在一定局限性。但从门诊注射室患者的表现可发现, 患者的情绪状态存在一致性, 多对治疗抱有较高要求, 但对自身疾病缺乏重视, 疾病症状导致患者存在一定负面情绪。针对患者的一致性表现, 有效改进护患关系, 让患者在短时间内详细了解疾病知识, 提升对疾病治疗的重视, 配合临床完成治疗。本次研究观察中观察组各指标优于对照组 ($P < 0.05$), 由此可见人文关怀护理有着较好的应用效果。

门诊注射中存在各种风险因素, 包括门诊环境、护理人员专业能力、护理规范、微粒污染等, 同时护理人员的无菌操作以及给药安全性也会威胁患者的健康安全。

主要原因包括: ①部分患者病情快速变化或出现紧急情况, 若没有及时施救, 可能会影响患者的生命安全; ②门诊人流量大且患者病情复杂, 不同类型的患者在注射室中可能出现交叉感染的风险, 严重威胁患者的健康安全; ③门诊注射室的工作量大, 而人力资源不足, 工作压力大会导致护理人员容易出现工作倦怠的情况, 并且由于缺乏足够的交流时间, 容易引起医患冲突和纠纷, 从而导致安全隐患的出现。④护理人员的专业技能不熟练, 因此导致不规范行为的发生。

人文关怀护理可以针对影响门诊注射安全的相关因素, 实施个性化的应对措施, 包括: ①合理排班, 根据注射室的工作情况优化人员分配, 并核对好患者的信息, 加强与患者的沟通与交流, 避免由于信息不对称引起的纠纷和冲突; ②加强健康宣教, 对于患者要强化传染病认知, 提高其安全防护意识, 从而避免疾病的传染; ③提高护理人员的专业能力, 医院需要定期组织门诊注射室护理人员参与培训工作, 提高其专业能力与安全意识, 在操作过程中需要坚持无菌操作, 提高其急救能力, 从而让护理操作更加规范, 有助于患者早日康复, 在配药时要确保粉剂与溶剂充分混合, 减少药物不良反应的发生。

综上所述, 人文关怀护理的开展, 可以与门诊注射患者构建良好关系, 减少不良事件发生, 可推广使用。

参考文献:

[1]董素萍. 护理流程优化对门诊分诊护理质量的提升效果分析研究[J]. 实用临床医药杂志, 2017, 21(10): 149-151.

[2]赵颖. 优质护理服务在小儿支气管肺炎患者护理中的影响分析[J]. 山西医药杂志, 2019, 48(12): 1501-1503.

[3]张贝凝. 在门诊导诊护理工作中加强护患沟通技巧对门诊挂号等候时间及纠纷事件的干预效果[J]. 黑龙江中医药, 2020, 49(5): 295-296.

[4]史冬雷, 康卫娟, 王蓉, 等. 大型综合医院门诊优质护理服务与患者需求的相关性研究[J]. 中国实用护理杂志, 2018, 34(16): 1247-1252.

[5]魏妍. 优质护理服务在外科门诊护理工作中的应用效果[J]. 临床检验杂志(电子版), 2019, 8(3): 128-129.

[6]邱健静. 优质护理服务理念在门诊护理工作中的应用探索与实践[J]. 吉林医学, 2017, 38(3): 586-587.

[7]李莉, 于文永, 燕媛媛. 优质护理服务模式下人性化护理在耳鼻喉门诊的应用[J]. 全科护理, 2017, 15(17): 2154-2155.

[8]葛支忱, 何胜虎, 徐日新, et al. 医护联合门诊模式提高心内科优质护理服务的研究[J]. 中西医结合护理(中英文), 2018, 4(1): 34-36.

[9]张亚平, 李洁, 叶敏. 以患者为中心的优质护理服务模式在门诊分诊中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2019, 25(1): 131-133.

[10]陈燕玲, 周爱平, 罗玉容, 等. 优质护理服务在门诊导诊工作中的应用效果分析[J]. 临床医学工程, 2019, 26(8): 1135-1136.