

# 人性化护理在提高门诊注射室护理质量中的应用效果

黄万梅

武汉大学医院 湖北武汉 430070

**摘要:** **目的:** 在门诊注射室展开研究, 分析患者接受人性化护理的效果。**方法:** 以门诊注射室为研究科室, 筛选门诊注射治疗患者, 选取120例研究, 最早2020年7月入院, 最晚2021年8月入院, 经奇偶数法分组, 有奇数60例、偶数60例; 前者接受一般化护理, 名称是对照组; 后者接受人性化护理, 名称是观察组。完成注射及护理后, 统计两组不良事件发生情况、护理满意度评分、并进行对照分析。**结果:** 统计不良事件的总发生率, 进行两组对照, 显示观察组小 ( $P < 0.05$ )。统计五项满意度评分, 进行两组对照, 显示观察组高 ( $P < 0.05$ )。**结论:** 门诊注射室接受治疗期间, 施行人性化护理, 有利于护理安全性提升、护理满意度提高, 护理价值显著。

**关键词:** 门诊注射室; 一般化护理; 人性化护理; 不良事件; 护理满意度

## Application effect of humanized nursing in improving nursing quality of injection room

Wanmei Huang

Wuhan University Hospital Wuhan, Hubei 430070

**Abstract:** **Objective:** To analyze the effect of humanized nursing in outpatient injection room. **Methods:** The injection room of the outpatient department was selected as the research department, and 120 patients were selected for the study. They were admitted to hospital in July 2020 at the earliest and August 2021 at the latest. According to the odd and even method, 60 patients were odd and 60 patients were even. The former received general care, called the control group; The latter received humanized care and was called the observation group. After injection and nursing, the incidence of adverse events and nursing satisfaction score of the two groups were statistically analyzed. **Results:** The total incidence of adverse events was counted, and the observation group was smaller ( $P < 0.05$ ). The observation group was higher than the control group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** During the treatment in outpatient injection room, humanized nursing is beneficial to the improvement of nursing safety, nursing satisfaction and nursing value.

**Keywords:** outpatient injection room; generalized nursing; humanized nursing; adverse events; nursing satisfaction

门诊注射室属于门诊重要组成部分, 在门诊诊疗中承担着非常重要的作用, 更是医院对外形象主要窗口<sup>[1-2]</sup>。现今人们具有较强健康意识, 身体感觉不适后主动前往医院, 患者入院就诊率日益增加。门诊静脉输液是治疗该病的有效方式, 可通过注射药物达到治疗疾病、缓解不适症状的目的<sup>[3-4]</sup>。伴随着静脉输液患者数量的增多, 门诊注射室护理压力日益升高, 门诊护理服务出现不匹配现象, 护理作用逐步减小, 患者护理满意度逐步下降。基于现有门诊护理, 进行护理服务改革, 已经成为必然。人性化护理属于护理改革新产物, 具有服务人性化及科学化等多种优点, 可促进护患有效沟通, 促

使患者顺利完成静脉输液治疗<sup>[5]</sup>。基于此, 此次研究以2020年7月到2021年8月收治的静脉输液患者120例为研究对象, 探讨分析人性化护理的效果, 报道内容如下。

### 1. 资料与方法

#### 1.1 临床资料

2020年7月到2021年8月, 在门诊注射室进行研究, 患者数量120例, 经奇偶数法分为两组, 名称是对照组、观察组, 两组例数相当, 均为60例。对照组纳入患者中, 男36例, 女24例; 最小年龄数值是19岁, 最大年龄数值是79岁, 年龄均值是(46.68 ± 13.25)岁; 门诊注射时间最短时间1h, 最长时间3h, 注射时间均值是

( $2.36 \pm 0.85$ ) h。观察组纳入患者中, 男37例, 女23例; 最小年龄数值是20岁, 最大年龄数值是79岁, 年龄均值是( $46.90 \pm 13.27$ )岁; 门诊注射时间最短时间1h, 最长时间3h, 注射时间均值是( $2.45 \pm 0.87$ ) h。上述数据比较, 数值显示( $P > 0.05$ )。

纳入标准:(1) 遵从医嘱, 在门诊注射液室完成治疗;(2) 无自行拔针行为;(3) 提供详细信息, 配合治疗与护理。

排除标准:(1) 在病房接受治疗、口服用药治疗患者;(2) 自行调节输液速度导致不良反应患者;(3) 未提供药物过敏史导致不良事件患者。

### 1.2 方法

对照组采用一般化护理, 为患者提供良好环境, 定时进行清洁消毒; 核对患者信息, 遵医嘱提供药物静脉输注; 患者输液期间做好巡查工作, 及时发现不良反应并处理。

观察组采用人性化护理,(1) 舒适环境: 安排清洁人员定时清洁室内环境, 做好消毒杀菌、通风换气等工作。还需在室内放置温度计, 明确室内温度并及时调节, 保证室内温度处于舒适范围中。在注射室显眼部位摆放饮水机、一次性杯子、纸巾、书籍以及知识手册等, 方便患者自行取用。在疫情环境下, 合理控制椅子之间的距离, 并在地面上粘贴“一米安全距离”等标识, 约束患者与家属, 尽可能维持安全距离, 避免新冠肺炎传播。(2) 护士行为: 注射室护士需严格遵照要求, 穿护士服及护士鞋、戴护士帽与口罩, 维持良好大方的形象。患者进入注射室治疗时, 护士需积极主动为患者提供相关服务, 主动询问患者情况、了解患者信息, 遵照医嘱为患者提供药物进行静脉注射治疗。服务期间始终有礼貌, 积极通过耐心、热情的态度改善患者情绪, 以通俗易懂语言解答患者的每一个问题, 还可通过手势或辅助物品加深双方交流, 提升沟通交流有效性, 让患者感受到尊重、理解与关怀。(3) 安全服务: 因注射室患者数量较多, 容易出现注射错误等不良现象。护士服务期间需落实三查七对原则, 反复核对患者个人信息、用药信息、药物名称, 核对无误后提供药物治疗。为保证用药安全, 需做好用药教育, 教育内容有名称、方法、频率、不良反应、注意事项、应对方法等。用药期间护士需做好巡查工作, 积极评估用药反应。若患者是老人与小孩, 还需进一步增加巡视次数与巡查强度, 充分掌握患者的用药情况与用药后反应。(4) 穿刺护理: 护士上岗前、任职后均需定时参与院内举办的护理技能培训活动, 反复

锻炼各项护理技能, 其中注射室护士必须掌握娴熟灵活的穿刺技能与输液技能, 冷静的为患者提供服务, 尽量一次穿刺成功。穿刺前做好肢体检查, 尽可能以粗直血管为穿刺血管, 选中适宜穿刺点, 提前包扎止血带, 角度准确、迅速轻柔完成穿刺。穿刺前护患需进行有效沟通, 明确患者是否有晕针史、紧张情绪。想办法转移患者注意力, 在患者注意力转移后快速穿刺并连接输液瓶进行输液, 避免患者晕针或过分紧张导致的穿刺失败现象。(5) 人文关怀: 患者静脉穿刺期间有一定几率发生疼痛症状, 部分患者体质虚弱格外畏寒, 护士需及时做好疼痛症状讲解, 让患者做好心理准备。若患者十分畏寒, 及时提供暖宝宝暖手, 减轻患者的不适症状, 促使患者顺利完成静脉输液治疗。

### 1.3 观察指标

(1) 不良事件, 包含输液不良反应、穿刺针脱出、反复穿刺(穿刺次数大于3次)三项;(2) 护理满意度, 通过注射液室护理满意度调查表获取, 调查内容包含环境管理、人文关怀、护理安全、静脉穿刺、有效沟通五项, 最高分5分, 是很满意; 最低分0分, 是非常不满意。

### 1.4 统计学方法

此次研究所用统计学软件为SPSS 22.0。

## 2. 结果

### 2.1 不良事件率比较

指标不良事件率, 两组比较, 观察组小( $P < 0.05$ )。见表1。

表1 两组不良事件率(n=60例, n%)

组别	输液不良反应	穿刺针脱出	反复穿刺	不良事件发生率
观察组	2	0	1	3 (5.00%)
对照组	5	3	4	12 (20.00%)
X <sup>2</sup> 值	-	-	-	4.009
P值	-	-	-	0.001

### 2.2 护理满意度比较

指标护理满意度, 两组比较, 观察组高( $P < 0.05$ )。见表2。

表2 两组护理满意度(n=60例,  $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	环境管理	人文关怀	护理安全	静脉穿刺	有效沟通
观察组	4.45 ± 0.38	4.41 ± 0.36	4.43 ± 0.37	4.48 ± 0.36	4.40 ± 0.37
对照组	4.07 ± 0.32	4.02 ± 0.30	4.05 ± 0.31	4.10 ± 0.31	4.00 ± 0.31
t值	7.433	7.009	7.132	7.205	7.356
P值	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

### 3. 讨论

门诊输液室属于医院主要组成部分, 承担着门诊患者静脉输液治疗的重任<sup>[6]</sup>。但在患者数量逐步增加、护士数量变化不大的情况下, 门诊输液室护理压力日益升高, 且患者护理要求逐步提升, 最终导致患者护理体验低下, 护理满意度不高, 甚至诱发护患纠纷<sup>[7-8]</sup>。基于这一情况, 明确门诊输液室的护理现状, 分析患者的护理需求, 基于患者需求提供护理服务, 具有重要价值。既往门诊输液室多采用一般化护理, 护士在患者入室后, 被动的为患者提供服务, 安排患者进行静脉输液治疗<sup>[9]</sup>。但多数患者入院时存在较明显的生理不适症状, 对临床治疗与护理有很高需求, 但一般化护理并不能满足患者需求, 最终影响患者的诊疗体验。

人性化护理现今在临床广泛应用, 属于现代化护理, 护理效果优于一般化护理。护理重视患者想法, 主张结合患者需求, 采用科学化护理, 改善患者的身心感受, 提升患者的护理体验度<sup>[10]</sup>。相较于一般化护理, 人性化护理具有科学性、人文性、适宜性等多种优点, 可通过多种途径调节患者的情绪状态, 让患者获得贴心服务, 在平和心态下配合治疗, 完成静脉输液。此次研究表明, 观察组不良事件发生率小、护理满意度评分高, 提示人性化护理效果优于一般化护理效果。原因分析如下: 人性化护理包含舒适环境、护士行为、安全服务、穿刺护理、人文关怀五项, 通过这五项护理服务, 可让患者感受到被重视、被理解、被关怀, 继而稳定患者的情绪状态; 可迅速轻柔的完成治疗操作, 保证治疗安全性, 促使患者顺利完成静脉输液治疗, 保证治疗有效性。

### 4. 结束语

综上所述, 门诊输液室对护理有较高需求, 人性化护理更具应用价值。

### 参考文献:

- [1]郭延花.个性化护理对门诊注射室患者心理状态的影响观察[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊), 2019, 19(83): 367-368.
- [2]宋汝妍.影响门诊注射室静脉输液患者满意度原因及护理分析[J].临床医药文献电子杂志, 2019, 6(98): 146-147.
- [3]田红英.影响门诊注射室静脉输液患者满意度原因及护理分析[J].中西医结合心血管病电子杂志, 2019, 7(15): 142.
- [4]张娟.分析走动式管理在儿科门诊注射室护理质量管理中的应用效果[J].中国卫生产业, 2020, 17(1): 39-41.
- [5]胡春平.人性化护理在儿科门诊注射室中的应用效果观察[J].山东医学高等专科学校学报, 2020, 42(2): 143-144.
- [6]沈加英, 沈荣, 仓丽.针对性护理干预对医院门诊注射室感染发生率的影响[J].国际感染病学(电子版), 2020, 9(2): 201.
- [7]林慕芸, 李哲明.护理安全管理在小儿门诊注射室中的应用效果分析[J].实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(41): 177, 196.
- [8]赵丽萍.护理安全管理在门诊注射室护理安全隐患防范的应用[J].中西医结合心血管病电子杂志, 2020, 8(14): 135.
- [9]许瑶群.护理安全管理在门诊注射室护理安全隐患防范中的运用[J].中国卫生标准管理, 2021, 12(16): 155-157.
- [10]丁雪菱, 高良敏.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(5): 119-121.