

门诊输液室护理质量相关影响因素与应对措施

汪欢欢

(桂平市人民医院 广西 桂平 537200)

【摘要】目的：探究门诊输液室护理质量影响因素并采取针对性护理措施。方法：将近一年本院门诊收治的输液病例，选取94例进行系统抽样并随机分组。参照组行基础护理，探究组根据参照组护理质量影响因素采取针对性的优质输液护理，观察两组护理效果作报告。结果：探究组护理人员工作质量各项评分较参照组都更高，且SAS焦虑评分、SDS抑郁评分则低于参照组，表示探究组患者的心理状态更好；对于护理的综合满意度，探究组患者满意度（97.87%）也高于参照组的（89.36%）。结论：门诊输液室护理质量主要与医院管理、护理人员专业度、护患沟通等因素相关，针对于此采用针对性的优质护理能够达到更好的输液护理质量，显著提高了护理人员的工作质量，改善病患的心理状态，且满意度更高。

【关键词】门诊输液室；护理质量；影响因素

Related influencing factors and countermeasures of nursing quality in outpatient transfusion room

Huanhuan Wang

(Guiping People's Hospital, GuiPing, Guangxi, 537200)

[Abstract] Objective: To explore the influencing factors of nursing quality in outpatient transfusion room and take targeted nursing measures. Methods: A total of 94 transfusion cases admitted to the outpatient department of our hospital for nearly one year were systematically sampled and randomly divided into two groups. The reference group received basic nursing, while the research group received targeted high-quality transfusion nursing according to the influencing factors of nursing quality in the reference group. The nursing effects of the two groups were observed and reported. Results: The scores of the work quality of nurses in the inquiry group were higher than those in the reference group, and the SAS anxiety score and SDS depression score were lower than those in the reference group, indicating that the psychological state of patients in the inquiry group was better. For the comprehensive satisfaction of nursing, the satisfaction of patients in the research group (97.87%) was also higher than that in the reference group (89.36%). Conclusions: The nursing quality of outpatient infusion room is mainly related to hospital management, nursing staff's professionalism, nurse-patient communication and other factors. Targeted high-quality nursing can achieve better quality of infusion nursing, significantly improve the work quality of nurses, improve the psychological state of patients, and achieve higher satisfaction.

[Key words] Outpatient infusion room; Nursing quality; Factors affecting the

门诊是医院内接待患者最多且较为重要的窗口，其服务质量直接关系着医院的口碑^[1]。基于以上情况，我科室开展了关于门诊输液室护理质量影响因素以及应对措施的临床护理研究，以下为本次探究的详细分析与报告：

1 资料和方法

1.1 资料

将近一年本医院门诊收治的输液病例抽取94例，男、女各48、46例，年龄在3-76岁之间，平均为（45.23±7.32）岁。将所有病例进行系统抽样并随机分组（探究组/参照组）各47例。两组入组 $P > 0.05$ 无统计学意义。

1.2 纳入标准

病患均认知正常，可进行沟通交流，已知晓实验内容并同意开展。

1.3 排除标准

病患患有精神疾病，认知异常；不配合或中断实验配合者。

1.4 方法

1.4.1 参照组

本组病患采用基础护理模式。

1.4.2 探究组

输液护理质量影响因素分析：

第一，医院管理因素。医院管理理念对门诊输液

工作有直接影响,医院领导对这项工作的认识以及管理工作的决策直接关系到门诊输液的护理质量,一些管理人员对门诊输液室的重视不够,输液室面积较小,环境配套设施不健全,人性化服务设施不完善等,这都将严重影响门诊输液室服务的发展^[2]。

第二,人力资源配置因素。门诊输液室的护理质量通常取决于护理人员的业务水平。为了提高工作质量,门诊输液室必须加强提高护理人员的业务水平,并加强全职护理人员的一体化,医院可考虑加强对门诊输液室人员的业务培训,根据其能力合理分配工作人员。在培训过程中,重点应放在提高实际业务能力上,而不是成为“学历”专家,专业技能扎实才是关键^[3]。

第三,护患沟通不足。根据调查结果,由于医院内人员配置不足,护理人员工作压力大、任务重,对于患者的沟通不足,护理人员往往只重视护理流程的完善,忽略了沟通的重要性,有时沟通不到位或是动作匆忙等,都有可能为患者带来一定的疑惑或是产生误解,导致了护患纠纷的发生^[4]。

第四,健康教育工作不到位。护理人员对于健康教育并未十分重视,忽视了患者对于疾病与治疗方面了解的重要性,导致了护理质量下降。健康教育是非常有必要的,一方面,用各种方法缓解病人的负面情绪;另一方面,它教导病人思考自己的心理状态,运用各种方法调节自己的情绪,随时保持平静和乐观接受治疗^[4]。良好的心理状态也有助于促进病人的康复。实施健康教育,有助于提高病患健康知识水平,促进病人治疗合作,建立和谐的护士与病人关系^[5]。

基于以上护理质量影响相关因素,对本组病患采用优质输液护理模式:①完善护理流程,强化管理:组建优质输液护理专项工作组,培训成员相关知识学习(输液操作及风险防范),提升医护人员静脉穿刺技术并熟练掌握,及时应对相关突发情况。学习门诊常见输液病患心理特点及生理特点相关知识,请经验丰富的医护人员进行经验传授,小组讨论学习,针对不熟练的问题进行演练并总结经验。提升医护人员相关医疗器具规范常识,正确选择适宜的器具,及时检验并考核,严把质量关。风险管理严格把控。根据院内病患与医护人员的实际情况制定合理的时间表与考核标准,有效提高门诊输液室工作安全与实施效率。依据考核标准制定合理的考核表,完善奖惩制度,客

观打分。每日总结当日所遇问题,及时进行工作策略的调整;做好病患用药用量相关评估工作,做好输液路径与工具的记录。严格按照相关规定进行规范操作,注重输液的细节护理,不放过任何死角。完善工作流程。建立健全门诊输液整套流程,做到输液前对患者告知完善,输液中医护人员操作规范完善,输液后知识宣传完善。加强医护人员与病患之间的健康交流,使病患自愿配合度提升,相关工作推进顺利^[6]。②外部创口护理:全程保证无菌操作,对皮肤进行到位消毒。选择合适的血管进行穿刺,时刻观察输液情况,器具的连接与固定是否到位,输液管道及时冲洗,保证无残留。感染预防护理:对病患的穿刺部位做好穿刺后及时清洁和护理,保持干燥,避免发生感染。并发症预防护理:注意穿刺部位是否正确无位移,对病患的体温和其他各项重要数据进行及时测量,观察病患情况,告知病患适当活动身体四肢,有异常情况立刻进行及时处理并做好记录^[7]。③心理护理:与患者进行认真仔细的沟通,了解患者目前的心理状态和心理顾虑等。根据了解到的所有情况对患者进行心理问题解答,耐心解答患者的疑虑,消除患者的顾虑和焦虑之情。④健康教育。健康知识资料准备充足。科学、通俗易懂的健康知识宣讲才能达到健康教育的积极目的。可通过资料印发发放、面对面交流、讲座、视频、音频、布告宣传栏等多种方式进行科普。主要内容为患者相关的疾病病理基础知识和输液注意事项,令患者了解自身所患疾病的相关特点、输液治疗特点、护理要点、康复注意事项、日常保健管理要点等等。同时还可科普日常饮食保健知识,也可多讲解对于患者来说非常具有积极意义的康复锻炼方法和注意事项等等^[8]。⑤加强护患沟通,针对沟通障碍的患者,可建立临时的有效沟通手段,如通过患者的点头、摇头,患者的神态、声音、呼吸频率来对患者进行综合判断,采用倾听、耐心讲解、抚触等方式结合实际情况与患者沟通,为四肢无力患者配备轻质摇铃,通过摇铃频率判断患者表达状态,鼓励不能言语但可书写的患者采用写字、卡片指认的方式表达,与患者之间建立简短有效的沟通语言和心理指导,帮助患者了解疾病知识,建立积极治疗心态,调节负面情绪,并学会自我消化积极调节。

1.5 统计学方法

SPSS20.0 数据处理并分析,采用 t 值/ χ^2 值检验,

$P < 0.05$ 则有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理人员工作质量情况比较

根据观察记录并计算, 探究组护理人员工作质量各项评分均高于常规护理的参照组, $P < 0.05$, 具体数据如表 2-1 所示:

表 2-1 两组护理人员工作质量评分比较 (分, $\bar{x} \pm s$)

| 观察指标 | 探究组 | 参照组 | t | P |
|------|------------------|------------------|-------|----------|
| 病例数 | 47 | 47 | 0.000 | > 0.05 |
| 药物管理 | 94.68 ± 3.35 | 81.72 ± 1.76 | 3.982 | < 0.05 |
| 健康教育 | 95.42 ± 2.45 | 85.51 ± 2.72 | 6.583 | < 0.05 |
| 心理护理 | 93.61 ± 4.22 | 84.53 ± 1.46 | 5.695 | < 0.05 |
| 症状管理 | 94.66 ± 2.35 | 86.24 ± 1.57 | 7.136 | < 0.05 |
| 综合评分 | 95.18 ± 2.62 | 85.15 ± 2.65 | 6.793 | < 0.05 |

2.2 两组患者护理前后心理状态对比

通过对两组的实验观察记录具体计算分析的研究结果来看, 经过护理后, 探究组患者的心理状态各项评分优于参照组, 具体如表 2-2 所示:

表 2-2 两组患者心理状态各项评分情况对比 ($\bar{x} \pm s$)

| 观察指标 | | 探究组 | 参照组 | t | P |
|------|-----|--------------|--------------|--------|--------|
| 病例数 | | 47 | 47 | 0.000 | > 0.05 |
| SAS | 护理前 | 57.54 ± 5.22 | 58.13 ± 5.23 | 0.214 | > 0.05 |
| | 护理后 | 31.23 ± 2.21 | 46.63 ± 3.49 | 17.272 | < 0.05 |
| SDS | 护理前 | 53.28 ± 6.49 | 54.23 ± 5.26 | 0.322 | > 0.05 |
| | 护理后 | 31.84 ± 3.37 | 44.15 ± 4.88 | 16.721 | < 0.05 |

2.3 患者护理满意度情况比较

根据观察记录并计算, 探究组患者护理满意度明显高于常规护理的参照组患者。具体数据如表 2-3 所示:

表 2-3 两组患者护理满意度情况比较 (n, %)

| 观察指标 | 探究组 | 参照组 | χ^2 | P |
|------|-------------|-------------|----------|----------|
| 病例数 | 47 | 47 | 0.000 | > 0.05 |
| 非常满意 | 26 (55.32%) | 20 (42.55%) | \ | < 0.05 |
| 一般满意 | 20 (42.55%) | 22 (46.81%) | | |
| 不满意 | 1 (2.13%) | 5 (10.64%) | | |
| 总满意度 | 46 (97.87%) | 42 (89.36%) | 12.213 | < 0.05 |

3 结论

本研究通过采用优质护理模式, 对门诊输液患者进行全面护理, 根据本次实验可发现两组病患入组前各项指标无显著差异, 而经过两种不同模式的护理后, 探究组的护理人员工作质量各项评分较参照组都更高, 且经过护理后 SAS 焦虑评分、SDS 抑郁评分则低于参照组, 表示探究组患者的心理状态更好; 对于护理的综合满意度, 探究组患者满意度 (97.87%) 也高于参照组的 (89.36%)。从各项实验数据的结果上能够明显观察到, 探究组各项结果均优于参照组。

由此, 可得: 门诊输液室护理质量主要与医院管理、护理人员专业度、护患沟通等因素相关, 针对于此采用针对性的优质护理能够达到更好的输液护理质量, 显著提高了护理人员的工作质量, 改善病患的心理状态, 且满意度更高。这与其他专家对此类研究的结果相符, 可积极应用于医院门诊护理中。

参考文献:

- [1] 张富深. QC 护理小组模式对门诊输液患者并发症的效果 [J]. 中国城乡企业卫生, 2021, 36(10): 221-222. DOI: 10.16286/j.1003-5052.2021.10.094
- [2] 王淑文. 优质护理服务在门诊输液护理中的应用及对生活质量的影响 [J]. 黑龙江中医药, 2021, 50(05): 359-360
- [3] 曾舒静, 李婷婷, 方晓萌, 陈敏, 林仁清. 设立专职化静脉输液小组对儿科静脉输液门诊工作质量的影响 [J]. 中西医结合护理 (中英文), 2021, 7(08): 187-189
- [4] 宋继兰, 刘丹, 刘淑秀. 品管圈活动在门诊输液室护理管理中的应用 [J]. 齐鲁护理杂志, 2021, 27(16): 163-165
- [5] 吕勤花, 黄楚, 曾苗苗, 温映蕊. 问候-介绍-过程-解释-感谢沟通模式对门诊静脉输液室护理质量的影响 [J]. 中国校医, 2021, 35(01): 34-35+38
- [6] 徐建英, 吴虹, 李哲明. 基于信息化的个性化护理质量指标评价系统在儿科门诊输液室的应用研究 [J]. 中国数字医学, 2020, 15(01): 106-108
- [7] 王馥兰. 基于巡回护士的规范化巡视服务对社区门诊输液室护理质量的影响 [C]// 第四届上海国际护理大会论文汇编, 2019: 26
- [8] 张雅静. 门诊输液室护理质量相关影响因素与应对措施 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(02): 260-261. DOI: 10.19613/j.cnki.1671-3141.2019.02.185