

基层医院护理中全科护理的作用及 对护理满意度的影响

朱秀珍

青海省海北藏族自治州刚察县疾病预防控制中心免疫规划科 青海省海北藏族自治州 812399

【摘要】目的：探讨全科护理在基层医院护理中的临床作用。方法：将2020年4月至2021年4月期间本院收治的50例患者作为对照组，此时实施常规护理；将2021年5月至2022年5月期间本院收治的50例患者作为观察组，此时实施全科护理。分析两组护理质量、不良事件发生率、医患纠纷发生率、护理满意度。结果：两组护理质量评分与患者护理满意度相比，观察组明显高于对照组（ $P < 0.05$ ）；两组不良护理事件发生率、医患纠纷发生率相比，观察组明显低于对照组（ $P < 0.05$ ）。结论：应用全科护理于基层医院中，可降低不良护理事件与医患纠纷发生率，促进护理质量与患者满意度的显著提高。

【关键词】基层医院；全科护理；护理满意度；医患纠纷

基层医院是院内各科室未明确划分界限，但可为一定范围群众提供有关于医疗服务的医疗结构，其中包括社区医院、乡镇医院等。一般情况下，进入基层医院就诊的患者不仅病情复杂，而且涉及的疾病范围广。与此同时，在诸多因素的影响下，例如诊疗技术、基础设施等，基础医院治疗工作的质量难以提高，甚至会引发或加剧医患矛盾^[1]。因此，在医疗卫生事业日渐发展的背景下，为优化基层医疗卫生服务，需要护理人员分析常规护理实施过程中存在的问题，以此为依据对护理模式进行完善，已达到提高护理效率与质量的目标。全科护理是包含社会、心理与生理等方面服务内容的新型护理模式，将其应用于基层医院护理已成为优化护理流程的一种主要体现^[2]。基于此，本文就基层医院护理中全科护理的应用效果展开研究，详细报道如下。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

纳入2020年4月-2021年4月期间于本院接受治疗的50例患者为对照组，纳入2021年5月-2022年5月期间于本院接受治疗的50例患者为观察组。对照组：男27例，女23例；年龄：28~75岁，均值（ 45.68 ± 10.28 ）岁；文化程度：初中13例，高中12例，大专及以上学历25例。观察组：男25例，女25例；年龄：28~75岁，均值（ 45.35 ± 10.57 ）岁；文化程度：初中10例，高中16例，大专及以上学历24例。两组比较以上资料，无显著差异（ $P > 0.05$ ）。

纳入标准：（1）患者病情经影像学、影像学等检查确诊，配合此次研究；（2）患者与家属知情本研究且同意加入。

排除标准：（1）合并传染性疾病、恶性肿瘤者；（2）存在沟通障碍者；（3）合并免疫类疾病、急危重症者；（4）合并凝血功能障碍、肝肾功能严重障碍者。

1.2 方法

在对照组实施常规护理，方法：护理人员依据现有的护理要求与护理标准开展各项操作，为患者提供饮食与生活等方面的指导，遵医嘱予以患者药物治疗；做好治疗环境的卫生工作，控制湿度、温度于适宜范围，每日清洁与消毒物表；分析患者病情与治疗效果，对康复训练方案进行制定，并了解患者康复训练实施情况。

在观察组实施全科护理，方法：（1）定期培训：定期组织院内护理人员进行培训，包括心理知识、沟通技巧、护理方法等内容，使护理人员的专业知识与技术能力得以强化；培训结束后，为护理人员提供实践机会与空间，确保培训知识有效应用于护理工作中，达到学以致用目标；详细讲解非典型的不良护理事件，结合实际发生的事例进行教育，

培养护理人员的责任意识与风险意识。（2）完善流程：分析常规护理工作中存在的问题以及常规护理流程的弊端，深入分析基础医院极易出现差错的护理环节，明确问题所在，对解决措施进行制定；结合基层医院的发展趋势完善护理流程，如实施合作式护理、责任化护理等模式，促进护理人员责任意识的增强；每周固定开展一次工作总结，指出全科护理在实施过程中存在的不足之处，分析护理问题的引起原因，制定出解决对策。（3）健康宣教：基层医院收治的患者所患疾病相对常见，例如高血压、糖尿病等，这类疾病无法治愈，为改善症状与控制病情进展，患者需要坚持服用药物治疗，护理人员可收集患者疾病类型与临床资料，开展健康教育，其中包含疾病诱因、症状与治疗等内容，引导患者正确认识与看待疾病，树立自我管理意识。（4）心理护理：在疾病的影响下，患者极易产生不良情绪，如抑郁与焦虑等，甚至会抵抗治疗；对此，护理人员可增加与患者的沟通频率，鼓励患者勇于表达内心感受，分析不良情绪的产生原因，相应地提供心理疏导。（5）饮食指导：科学合理的饮食可发挥辅助治疗的作用，例如慢性疾病患者需要严格控制饮食，应提醒患者限制脂肪、盐分与胆固醇的摄入，以富含蛋白质与维生素的食物为主；发热患者代谢旺盛且消耗量大，注重补充高热量食物，适当减少脂肪与盐分摄入。（6）合理排班：明确各护理人员的工作职责与工作任务，对护理人员的上班时间进行合理安排，确保护理人员有充足的休息时间，以最佳状态开展各项护理工作；制定绩效考核制度，将绩效考核与薪酬挂钩，以此调动护理人员的工作积极性；要求护理人员在工作期间规范书写护理记录，在交接班时反馈工作情况，做好交接。（7）加强管理：在患者入院时对其进行全面评估，做好宣教工作，加大管理力度，鼓励患者与家属积极参与到安全管理中；护理人员注重观察患者动态，以便及时发现并处理其中存在的问题，在患者治疗期间做到全面评估、全程监控，减少不良事件的诱发因素。

1.3 观察指标

（1）应用本院自制《护理满意度调查问卷》评估两组护理质量，其中包括4个维度，即基础护理、健康宣教、服务态度、病房管理，各维度总分为100分，得分与护理质量成正比。（2）记录两组患者不良事件（跌倒、坠床、用药错误）发生率。（3）记录两组医患纠纷发生情况。（4）对两组的护理满意度展开评估，评估工具选用本院自制的《护理满意度调查问卷》，评分 ≥ 90 分为高度满意，评分80~89分为基本满意，评分 ≤ 79 分为不满意，护理满意度=（高度满意+基本满意）/总例数 $\times 100\%$ 。

1.4 统计学方法

处理工具选用SPSS 22.0统计软件。计量数据（ $\bar{x} \pm s$ ）比较行t检验，

计数数据 (%) 比较行 χ^2 检验。两组之间的数据进行比较后, 差异有统计学意义以 $P < 0.05$ 表示。

2. 结果

2.1 比较两组护理质量评分

表 1 数据显示, 两组护理质量 (基础护理、健康宣教、服务态度、病房管理) 评分比较, 观察组相对于对照组高 ($P < 0.05$)。

表 1 两组护理质量评分对比 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	n	基础护理	健康宣教	服务态度	病房管理
对照组	50	90.25 ± 2.54	89.72 ± 2.60	85.67 ± 4.50	89.57 ± 2.62
观察组	50	97.15 ± 2.62	95.44 ± 2.13	92.73 ± 4.19	96.27 ± 2.06
t 值	-	13.370	12.034	8.119	14.215
P 值	-	0.000	0.000	0.000	0.000

2.2 比较两组不良护理事件发生率

表 2 数据显示, 观察组不良护理事件发生率相比于对照组明显更低 ($P < 0.05$)。

表 2 两组不良事件发生率对比 (n/%)

组别	n	跌倒	坠床	用药错误	发生率
对照组	50	3 (6.00)	6 (12.00)	4 (8.00)	13 (26.00)
观察组	50	2 (4.00)	2 (4.00)	0 (0.00)	4 (8.00)
χ^2 值	-				5.741
P 值	-				0.017

2.3 两组护患纠纷发生率比较

表 3 数据显示, 观察组护患纠纷发生率相比于对照组低 ($P < 0.05$)。

表 3 两组护患纠纷发生率对比 (n/%)

组别	n	护患纠纷发生率
对照组	50	16 (32.00)
观察组	50	5 (10.00)
χ^2 值	-	7.294
P 值	-	0.007

2.4 两组患者护理满意度比较

表 4 数据显示, 观察组护理满意度相比于对照组高 ($P < 0.05$)。

表 4 两组患者护理满意度对比 (n/%)

组别	n	高度满意	基本满意	不满意	护理满意度
对照组	50	19 (38.00)	19 (38.00)	12 (24.00)	38 (76.00)
观察组	50	27 (54.00)	20 (40.00)	3 (6.00)	47 (94.00)
χ^2 值	-				6.353
P 值	-				0.012

3. 讨论

基层医院是为人们提供基础诊断与治疗的基层医疗机构, 具有规模小、资源有限等特点, 并且收治的多为常见病患者。临床护理是各个医院为患者治疗时采取的辅助手段, 护理人员的服务水平与患者临床疗效密切相关, 在医疗体系不断发展的背景下, 为保证患者享受到更优质的护理服务, 需要护理人员优化医疗服务体系, 掌握更多护理技能, 在一定程度上促进基层医院的持续发展^[9]。

全科护理是护理人员深入分析患者情况后提供多方面的护理干预措施, 不仅解决了常规护理存在的问题, 而且有助于护理工作流程的优化, 促进患者病情的康复^[4]。朱陈立^[5]研究表明, 在医院综合护理中, 全科护理意识的应用具有较高价值, 既能够降低患者投诉率, 又能够提高患者护理满意度。结合本研究结果, 观察组护理质量评分明显更高, 不良护

理事事件发生率明显更低 ($P < 0.05$), 从而证实了全科护理的应用科学性与可行性。基层医院相对缺乏护理管理与专科技术人才, 而人才在基层医院的整体发展中发挥重要的作用, 完善的管理制度与流程也有助于基层医院各项工作的顺利开展^[6-7]。与此同时, 进入基层医院接受治疗的患者疾病类型与病情均不相同, 对护理服务的要求较高。在实施全科护理期间, 护理人员定期接受培训, 掌握大量的护理专业知识, 可提高自身专业技能与护理素质, 增强服务意识, 确保患者享受到更全面、更切合的服务, 显著提高护理效率与质量。相对于其他医院而言, 基层医院的护理人员数量少, 导致护理工作压力大、负担重。制定完善的工作流程后, 可以改善常规护理工作中存在的不足, 充分发挥各护理人员具备的能力, 尽可能减少不良护理事件的引发因素。加强护理管理对护理人员工作积极性的提高具有积极作用, 一方面可以让护理人员树立正确的管理理念, 在护理期间密切关注患者的各项情况, 及时发现与处理不良护理事件, 另一方面也能够增加护患之间的沟通, 为护理人员提供开展健康宣教、心理疏导的机会, 从而调节患者的身心状态^[8]。此次研究结果显示, 观察组护患纠纷发生率低, 患者护理满意度高 ($P < 0.05$), 表明全科护理的应用可以减少护患纠纷, 提高患者的护理满意度。全科护理定期为护理人员提供培训的机会, 要求护理人员不断学习护理新知识, 掌握与患者沟通的正确方法, 在护理中注重观察患者的言行举止, 主动提供服务与帮助, 可缓解患者因为疾病而产生的负面情绪, 进而构建和谐良好的护患关系, 有效减少护患纠纷^[9]。在工作期间, 为护理人员合理排班, 可减轻护理人员的工作负担, 让护理人员尽可能保持最佳工作状态, 根据流程与标准开展工作, 获得患者的认可与满意^[10]。此外, 护理人员重视对疾病护理的同时高度关注患者心理, 提供心理、饮食等多方面的指导, 可进一步丰富护理内容, 充分体现出以人为本的护理原则及观念, 促进患者护理满意度的提升。

综上所述, 将全科护理应用于基层医院护理中, 可预防或减少不良事件以及护患纠纷, 显著提高护理质量与患者护理满意度。

参考文献:

[1] 张国平. 全科护理在基层医院护理中的应用[J]. 中国药物与临床, 2021, 21(8): 1442-1444.
 [2] 王金全. 全科护理在基层医院护理的应用及护理满意度影响的分析[J]. 智慧健康, 2021, 7(12): 129-131.
 [3] 宋君艳. 全科护理在基层医院护理中的应用分析[J]. 智慧健康, 2022, 8(018): 149-156.
 [4] 杨婷婷. 精细化管理在全科护理管理中的临床效果[J]. 临床研究, 2020, 28(6): 186-188.
 [5] 朱陈立. 全科护理意识在医院综合护理中的应用价值[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(52): 130-131.
 [6] 胡方舟, 赵瑞芳, 白杨, 等. 某三级甲等医院全科医学科住院病人特征分析及对全科护理人才培养的思考[J]. 全科护理, 2022, 20(8): 1140-1142.
 [7] 舒亚花, 李双凤. 全面托管模式下提升基层医院护理质量的实践与成效[J]. 中华现代护理杂志, 2020, 26(7): 936-940.
 [8] 杨珏. 全科护理意识在基层医院综合护理中的临床疗效分析[J]. 全科口腔医学电子杂志, 2020, 7(2): 80.
 [9] 孙馨. 全科护理在急诊护理中的应用价值[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(80): 102.
 [10] 李良兰, 李文君. 护理质量控制中心在提升基层医院护理管理质量中的作用[J]. 全科护理, 2020, 18(4): 459-463.