

个性化护理干预在耳鼻喉科门诊护理工作中的应用

赵雪 戴朱宏 孙晓玲 倪瑞丽*

上海市嘉定区第一人民医院嘉定分院上海市嘉定区江桥医院 上海 201803

【摘要】目的：个性化护理干预在耳鼻喉科门诊护理工作中的应用。方法：选取2022年1月—2022年12月本院前来耳鼻喉科门诊就诊的患者120例作为观察对象，随机分为观察组、对照组，各60例。对照组应用常规护理，观察组应用个性化护理干预。对比护理效果。结果：观察组疾病知识知晓率、依从性好于对照组（ $P<0.05$ ）；观察组护理质量评分好于对照组（ $P<0.05$ ）；观察组SAS、SDS评分好于对照组（ $P<0.05$ ）；观察组护理满意度好于对照组（ $P<0.05$ ）。结论：个性化护理干预能够在耳鼻喉科门诊护理工作中发挥重要作用。

【关键词】：个性化护理干预；耳鼻喉科门诊；应用效果

Application of individualized nursing intervention in outpatient care of otorhinolaryngology department

Xue Zhao, Zhuhong Dai, Xiaolin Sun, Ruili Ni*

Shanghai Jiading District First People's Hospital Jiading Branch Shanghai Jiading District Jiangqiao Hospital Shanghai 201803

Abstract: Objective To explore the application of personalized nursing intervention in otolaryngology outpatient care. Methods From January 2022 to December 2022, 120 patients who came to the outpatient department of otolaryngology in our hospital were selected as observation objects, and were randomly divided into observation group and control group, with 60 patients in each group. The control group was treated with routine nursing, while the observation group was treated with personalized nursing intervention. Compare the nursing effect. Results The awareness rate and compliance of disease knowledge in the observation group were better than those in the control group (P ; The nursing quality score of the observation group was better than that of the control group (P ; The SAS and SDS scores of the observation group were better than those of the control group (P ; The nursing satisfaction of the observation group was better than that of the control group ($P<0.05$). Conclusion Personalized nursing intervention can play an important role in the nursing work of otolaryngology outpatient department.

Keywords: Personalized nursing intervention; Otolaryngology Clinic; Application effect

耳鼻喉科门诊就诊人数众多且流动性较大，诊疗环节繁多，病人情绪波动较大，护患之间容易发生摩擦。随着现代医学的不断发展，医疗市场竞争十分激烈，要求护理工作与社会的发展相适应，适应病人多元化需求，而个性化护理正是以此为基础，对护理模式进行创新改革的^[1]。所谓的个性化护理，是以病人生病的求医对象、以自我性格与家庭社会特征相统一的完整个体为观察对象，就是以整体护理为依托，充分体现人文特性、新的护理模式在高境界中出现。本研究主要分析了耳鼻咽喉科门诊护理中个性化护理的运用，报道如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

选取2022年7月—2022年11月本院前来耳鼻喉科门诊就诊的患者120例作为观察对象，随机分为观察组、对照组，各60例。纳入标准：①符合《临床常见病诊疗规范》中关于耳鼻喉疾病的标准；②资料齐全；③知晓研究同意参与；排除标准：①恶性疾病、传染性疾病；②精神障碍；③拒绝加入研究者。对照组男35例，女25例，年龄25-74岁，中位年龄（48.39±6.42）岁；观察组男36例，女24例，年龄23-75岁，中位年

龄（48.76±6.19）岁。两组资料比较未见显著差异（ $P>0.05$ ）。

1.2 方法

对照组患者采用常规的护理方法：病人按顺序呼叫号码，嘱咐病人排队，急诊患者可以优先选择，再对病人进行健康教育知识的传播，让病人了解疾病的有关情况，以及接受检查及治疗的病人，以清洗外耳道，伤口换药，拆线为主、过敏原的测定及其他各种检查。通知技术注意事项及复诊时间。观察组在常规护理基础上实施个性化护理，具体内容如下所示：

（1）心理干预。根据病人具体情况，采用个性化的治疗及护理方案，对每一个病人都设置了相应的医务人员，确保病人所在诊室的温度、湿度和光线比较合适时，房间通风、清洁、整齐，预防病人的呼吸道感染和交叉感染。患者进入诊室前，医务人员要帮助患者熟悉门诊环境，减少患者的陌生感，进入诊室后，主动、积极地和病人沟通身体状况，情绪变化和人生遭遇的难题，积极协助病人解决生活中的困难^[2]。护理人员需耐心地向病人解释疾病状况，让病人明白治疗的安全性与必要性，使病人对疾病治疗及护理有一个一般认识。向患者明确需要进行的各项检查，明确检查需要注意的事项等，如喉镜前

准备、听力功能测试、换药注意事项等。同时可将本院医师领先的技术及扎实的理论基础介绍给病人，树立医生的自信和信任感，给病人建立了战胜疾病的自信心。为病人家属提供治疗计划和有关的护理常识。

(2) 专科护理。帮助患者做好各项临床护理。使呼吸道通畅，鼓励和引导病人深吸一口气、剧烈咳嗽，让痰液得到及时的排除。

(3) 有关疾病知识的教育。要给病人和家属讲耳鼻喉有关疾病常识和护理常识，同时使之认识到疼痛为耳鼻喉临床常见病，可以通过聆听音乐来减轻病人不良情绪和降低痛阈。

(4) 饮食指导。嘱病人要进低盐，低糖，低脂、含有丰富的蛋白质和维生素、纤维素含量较多的食品有蔬菜，水果，瘦肉，奶类和豆制品。

(5) 环境管理。为患者创造一个舒适，宁静的就医环境，确保就诊秩序，贴出提示语使排队病人尽可能安静，定时检查病人队伍的叫号，避免插队而引起争议。对于情绪比较平稳的病人来说，可指引它到导诊台就诊，以免病人的焦躁情绪传染他人，听取患者主诉，对伤情较重的患者，做好患者及家属的安抚工作。

(6) 其他护理。树立服务意识，护理人员重视自己的仪容仪表，给手势引导患者前往一个单独的等候区域，使病人感到护理人员对他们的关怀和尊敬。对于伤情较严重者，操作力度应酌情降低，避免了由于操作而带来的不适感；改善基础设施，建立合理的排班制度，贴上简单明了的导诊图和就诊示意图，急救药物和抢救设备的配制，为了防止紧急情况的发生。

(7) 诊疗后护理。在患者完成诊疗后，要对患者加以嘱咐，明确需要注意的事项，指导患者用药，定期复诊等。

1.3 观察指标

对比护理效果。对比疾病知识知晓率、依从性，采用门诊自拟问卷调查护理质量，包括门诊环境、护理态度、护患沟通、专业水平，分数越高质量越好。采用焦虑自评量表（SAS）、抑郁自评量表（SDS），分数越高表明负面情绪越严重。满意度使用门诊不记名问卷调查，满意度=（满意+一般满意）/例数×100%。

1.4 统计学方法

采用 SPSS17.0 软件进行统计学处理，计量资料为均数±标准差（ $\bar{x} \pm s$ ），计数资料为例数率（%），卡方、t 值检验， $P < 0.05$ ，有统计学意义。

2 结果

2.1 对比两组患者的疾病知识知晓率、依从性

观察组疾病知识知晓率、依从性优于对照组（ $P < 0.05$ ）。见表 1。

表 1 对比两组患者的疾病知识知晓率、依从性（n，%）

组别	例数	疾病知识知晓率	依从性
观察组	60	58（96.67）	57（95.00）
对照组	60	49（81.67）	45（75.00）
χ^2		6.988	9.412
P 值		0.008	0.002

2.2 对比两组患者的护理质量评分

观察组护理质量评分优于对照组（ $P < 0.05$ ）。见表 2。

表 2 对比两组患者的护理质量评分（ $\bar{x} \pm s$ ，分）

组别	例数	门诊环境	护理态度	护患沟通	专业水平
观察组	60	18.72±0.54	19.12±0.71	19.24±0.93	19.16±0.89
对照组	60	16.33±0.61	18.36±0.69	18.54±0.68	18.74±0.41
t		22.724	5.946	4.706	3.320
P 值		0.000	0.000	0.000	0.001

2.3 对比两组患者的心理状态

护理前两组患者的 SAS、SDS 评分对比未见显著差异（ $P > 0.05$ ）。护理后观察组 SAS、SDS 评分优于对照组（ $P < 0.05$ ）。见表 3。

表 3 对比两组患者的心理状态（ $\bar{x} \pm s$ ，分）

组别	例数	SDS 评分		SAS 评分	
		护理前	护理后	护理前	护理后
观察组	60	52.34±2.43	41.71±1.47	54.31±4.17	47.36±2.66
对照组	60	52.51±2.35	48.31±1.70	54.27±4.04	50.14±2.71
t		0.390	22.748	0.053	5.671
P 值		0.698	0.000	0.958	0.000

2.4 对比两组患者的护理满意度

观察组护理满意度优于对照组（ $P < 0.05$ ）。见表 4。

表 4 对比两组患者的护理满意度（n，%）

组别	例数	满意	一般满意	不满意	满意度
观察组	60	38	21	1	98.33%
对照组	60	30	19	11	81.67%
χ^2					9.259
P 值					0.002

3 讨论

耳鼻喉科大多数病人都有病情反复的现象，所以来医院的人就比较多，易出现躁郁心理。另外耳鼻喉科的就诊流量也很大，往来的病人很多，排的队伍也很漫长，受负性情绪的影响，不良就诊事件更容易发生，影响了诊疗效果。另外耳鼻喉疾病

的特点是变化性很强、器官性和阻塞性的特征,各年龄阶段均可患病,且病情较为多样化。与此同时,一些报告表明,它不同于其他疾病,耳鼻咽喉相关疾病可严重影响患者生活质量及对疼痛耐受能力^[3]。据一项研究表明^[4],9%—11%耳鼻咽喉疾病病人可有精神症状,尤以鼻塞,耳鸣、喉咙内存在异物等情况,可显著增加病人心理负担,造成情绪的动荡。面对当前护患关系日益紧张,尤其在耳鼻喉科护患事故频繁发生时,更要强化护理、提升护理质量、加强护患沟通,是减少此类事故频繁发生的一个有效途径。以往采用常规护理模式护理病人,应用太机械,并会受到医务人员主观经验的影响,因此,护理效果不是很明显,故在耳鼻喉科门诊病人的护理中,采取个性化护理干预,则成为促进护理效果改善的重要保障。

将个性化护理运用到耳鼻喉科中,可以在实施多种护理工作中,提高患者体验感,让病人维持高度依从性和满意度^[5]。比如,个性化护理方面,对病人进行心理护理和认知干预,能更好的增强患者对疾病的了解和临床治疗必要性,从而可有效地改善患者的依从性,因此与常规护理模式相比,患者的依从性更高,在个性化护理中,患者可以更好的配合诊疗行为的完成。此外,个性化护理在诊治过程中给病人提供更全方位的护理服务,增强了病人对整个诊疗过程的认识,还对病人进行了理想化的介入,从而更好降低不良事件发生率,个性化护理能够增强对患者疾病的了解和关注,对患者的病情进行干预和观察,更好的规避不良事件,所以在个性化护理之下,病人不良事件的发生率很低。也因为个性化护理注重保持病人的体验感,解决了病人的不同需要,如果对病人进行疼痛护理时,运用各种方法减轻病人的痛苦,从而也就建立起良好的护患关系,获得了病人的高度满意。

据报道。个体化护理在耳鼻喉患者的护理中具有很高的护理价值。许多病人都是经过个性化的护理指导之后才接受护理的,护理水平得到了明显提高,护理方面的指标数据显着提高,并且患者对护理工作落实情况整体认同度更高,并在对病人进行护理指导时,这一模式的推行可减少患者不良事件的发生,促进患者对护理的满意程度,这有利于诊室医疗活动的开展,因此,可以将这种模式普及到临床护理工作的发展当中,并以此来促进患者护理水平的提高打下基础。因此,在对耳鼻喉科患者进行护理指导时,要立足于对病人的护理指导,有助于病

参考文献:

- [1] 孙洁,李丹丹,王莉.多元化健康教育联合人性化护理在耳鼻喉科门诊患者中的应用效果[J].河南医学研究,2022,31(18):3436-3438.
- [2] 朱丙慧,袁伟.危机管理在门诊耳鼻喉科护理中的应用[J].山东医学高等专科学校学报,2021,43(04):274-275.的应用效果[J].河南医学研究,2022,31(18):3436-3438.
- [3] 曹丽娜.个性化护理在耳鼻喉科门诊中的应用[J].中国城乡企业卫生,2022,37(04):199-200.
- [4] 付小芳.综合护理服务对提高耳鼻喉科门诊病人满意度的效果研究[J].智慧健康,2020,6(17):132-133.
- [5] 陈棠凤.人文关怀护理在耳鼻喉科门诊患者中自我效能的影响分析[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(09):36-36.

人完善个性化护理方案,以此来提升患者的护理水平,促进病人护理指导能力的提高,为病人自身护理工作落实有序进行打下基础。另有消息称,个性化护理做为常用护理模式之一,用于临床护理指导,能改进对病人的护理形式,为在病人护理工作中进行质量控制打下基础。在对病人护理工作的落实上,这一模式的推行,可以细化病人的护理方案,对病人护理细节处置打下基础。与此同时,一些研究也指出,伴随着目前耳鼻喉科患者的就诊数量在逐渐的增加,在临床护理的发展过程当中,病人的护理需求不断增加,许多病人在照顾时,因照顾需要较多,因此,要采用科学护理指导方案。个性化的护理指导有助于病人护理方案的完善,促进患者护理质量的提高,为病人在自身护理工作中进行质量控制打下基础,促进了病人的整体护理,从而可以满足病人对护理的需求。且个性化护理指导能够降低患者护理差错,有效的为患者护理不良事件发生率的管控提供帮助。另外,研究还发现了一些问题,在进行耳鼻喉科的护理时,因护理需求高从而要求在对病人进行护理指导时,必须制定出合理的护理方案。只有根据病人的护理需求,细化护理方案,从而为病人护理工作的质量控制的落实打下基础。在耳鼻喉科患者的照护中融入个性化的照护,能提高患者对护理的满意度,患者对护理也会有较高的配合度。本研究发现,与以上结果相近,说明个性化护理具有明显的临床应用价值,因此,对于门诊患者的护理来说,可根据实际需要,在适当的时候运用这种干预,从而促进管理质量的提高,保证耳鼻喉疾病的患者能够得到有效的照顾。

本研究的结果表明,观察组患者对疾病知识的知晓情况、依从性优于对照组($P<0.05$);观察组护理质量得分优于对照组($P<0.05$);观察组 SAS 和 SDS 得分优于对照组($P<0.05$);观察组护理满意度优于对照组($P<0.05$)。可见常规护理在耳鼻喉科门诊病人护理中所能起到的效果是比较有限的,因此可进行个性化护理干预,个性化护理干预后可提高疾病知识知晓率和依从性,改善病人心理状态和整体护理质量,保证病人对护理工作的满意程度,与既往报道类似。个性化护理干预具有良好的应用前景。

总之,个性化护理干预可以对耳鼻喉科的门诊护理起到显著的效果。