

综合护理管理在发热门诊护理工作中应用效果观察

蔡春花

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】目的：探究发热门诊护理工作中应用综合护理管理模式的效果。**方法：**以2019年3月-2020年3月期间在我院发热门诊进行治疗的68例患者作为本次研究的对象，然后以随机数表法方式将68例病例随机分为2组。针对研究需要，对两组患者进行区别护理管理流程，其中对照组提供常规护理管理，观察组提供综合护理管理。治疗结束后对两组患者的护理满意程度、患者对发热相关知识的掌握程度进行统计分析。**结果：**结果显示对照组满意率为73.52%，其中非常满意者10例，基本满意者15例，不满意者9例；观察组对护理满意度为91.17%，其中非常满意者17例，基本满意者14例，不满意者3例；对照组患者对发热知识的掌握率为79.41%，其中完全掌握这15人，基本掌握者11人，未掌握者7人；观察组患者对发热知识的掌握率为94.11%，其中完全掌握者22人，基本掌握者10人，未掌握者2人，两组数据比较有一般显著差异性（ $P < 0.05$ ）。**结论：**在发热门诊护理工作中应用综合护理管理流程的效果切实，其系统性的管理模式可提高患者对护理的满意程度，同时增加患者对发热相关知识的了解，效果值得在临床广泛推广使用。

【关键词】：综合护理；发热门诊；效果观察

发热门诊是一个独立出来的门诊科，其主要针对有发热临床症状的传染性呼吸道疾病进行筛查、防控和治疗^[1]。但是在传染病未爆发流行期间，发热门诊也对出现发热症状的患者进行收治，目前我们发现的能引起发热症状的疾病主要有细菌、病毒等疾病，有些具有传染性，有些并未出现传染性。为做好医护人员的保护工作，为更好地保证患者的安全，提高对患者的护理质量，如何管理发热门诊成为了目前关注的重点^[2]。综合护理管理是临床常见的一种护理管理模式，其针对护理过程提出了多方面的管理要求，大到管理门诊的就诊流程，小到对病人的基本需求的满足，从患者就诊到患者离开医院，给予患者优质的就诊和护理体验，提高患者对护理的满意程度、规范护士的操作流程、减少临床错误的发生和医患纠纷的发生^[3]。虽然综合护理管理在临床中多有应用，但其在发热门诊护理工作中的应用效果还有待探究，本文就相关课题进行探究，现将结果报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

将2019年3月-2020年3月在我院发热门诊进行治疗的68例患者作为本次观察的对象。以随机数表法方式将68例患者分为两组，对照组（ $n=34$ ）和观察组（ $n=34$ ）。收集两组患儿一般情况资料，并进行统计对比：对照组共34例患者，男性患者18例，女性患者16例，年龄分布在17-72岁，平均年龄为 45.26 ± 1.07 ；观察组共34例患者，男性患者20例，女性患者14例，年龄17-74岁，平均年龄 45.67 ± 1.69 。两组患者一般资料无明显差异，差异无统计学意义（ $P > 0.05$ ）。

1.2 方法

为保证整个研究过程中，各个护士的护理水平一致，我们将发热门诊的8名护士随机分为了两组，8名护士的年龄分布在27-44岁之间，平均年龄 35.71 ± 2.34 ，期中专科生6名，大学本科生2名。所有护士的一般资料对比均无显著性差异（ $P > 0.05$ ）。我们对两组护士同时分别进行一般护理管理培训和综合护理管理培训。其中一般护理管理培训内容包括核对患者基本信息和药物信息，按照医嘱对患者进行静脉输液治疗，满足患者的一般基本需求，观察患者输液反应，有异常时及时向医生报告，最后及时给患者拔针，并向患者口头宣传相关发热知识。

综合护理管理的内容有：①在挂号窗口、拿药窗口同时设立两位护士，对患者的基本信息以及患者的药物信息进行详细核对，以免发生患者拿错药、输错药的情况发生。②设立特别小组，将护理工作进行分工。如安排专门的护士进行患者的病理报告卡的登记；扎针技术好的护士进行静脉输液扎针的工作；性格外向、热心的护士则参与对患者治疗期间的护理工作；态度和蔼有耐心的护士负责对患者的心理干预工作；专业知识强，口头表达能力强的护士则安排其进行发热知识的宣讲工作。每组护士均设立一个小组组长，对所有组员进行管理和调配，保证各小组间的默契配合。③对护士定期开展培训和考核。培训内容以发热门诊中的工作职责为主要内容，让每位护士了解自己的岗位职责以及自己需要做什么，此外就目前关于发热门诊中出现的好的管理方法进行普及，让护士与时俱进，增加专业知识。对护士传授发热门诊中的相关专业知识，提高护士的专业知识能力。定期对护

士进行专业知识和专业知识的考察，让护士从中查漏补缺。

④培训护士进行有效的发热知识的宣讲技能。护士应根据患者的教育程度，采取患者能懂的方式进行发热知识的宣传，此外可利用多种教学工具，如视频、手册、小游戏等方式，帮助患者记忆发热相关知识。

1.3 观察指标

治疗结束后对两组患者的护理满意程度、患者对发热相关知识的掌握程度进行统计分析。

1.4 统计学方法

本研究采用 SPSS 19.0 完成数据处理，计量资料以 $(\bar{X} \pm S)$ 表示，采用 t 检验。在数据处理中 $P < 0.05$ 代表数据有统计学价值。

2 结果

2.1 对照组和观察组的护理满意度的调查

治疗结束后对两组患者的护理满意度的比较，我们的结果显示对照组满意率为 73.52%，其中非常满意者 10 例，基本满意者 15 例，不满意者 9 例；观察组对护理满意度为 91.17%，其中非常满意者 17 例，基本满意者 14 例，不满意者 3 例。两组数据比较有一般显著差异性 ($P < 0.05$)。结果见表 1。

表 1 两组患者护理满意度的比较[n(%)]

组别	非常满意	基本满意	不满意	满意度
对照组 (n=34)	10 (29.41)	15 (44.11)	9 (26.47)	73.52
观察组 (n=34)	17 (50.00)	14 (41.17)	3 (8.82)	91.17

参考文献:

- [1] 孙洁.探究非特殊时期发热门诊护理管理的实践与效果[J].健康大视野,2018,000(016):284.
- [2] 陈军华,汪茵,汪晖,等.综合医院发热门诊应对新型冠状病毒肺炎的应急管理[J].护理学杂志,2020,v.35(05):3-3.
- [3] 高媛.多元化服务在发热门诊护理管理中的应用[J].中国保健营养 2020,30(28):26.

2.2 对照组和观察组患者对发热知识的掌握调查

在治疗结束后，我们对两组患者进行了发热知识调查表的填写，表格中共含有 20 道题，总分 100 分，其中 90 分以上记为完全掌握、60-90 分记为基本掌握、60 分以下记为未掌握。就两组患者的发热只是的掌握情况进行调查，结果显示对照组患者对发热知识的掌握率为 79.41%，其中完全掌握这 15 人，基本掌握者 11 人，未掌握者 7 人；观察组患者对发热只是的掌握率为 94.11%，其中完全掌握者 22 人，基本掌握者 10 人，未掌握者 2 人。两组数据比较有一般显著差异性 ($P < 0.05$)。结果见表 2。

表 2 两组患者发热只是的掌握程度[n(%)]

组别	完全掌握	基本掌握	未掌握	掌握率
对照组 (n=34)	15 (44.11)	11 (32.35)	7 (20.58)	79.41
观察组 (n=34)	22 (64.70)	10 (29.41)	2 (5.88)	94.11

3 讨论

综合护理管措施是一种能全面护理护理患者的一种手段，其针对传统护理模式中存在的不足之处进行了改进和弥补。综合护理管理措施在发热门诊中的应用，从患者进入门诊就开始了，其就患者的挂号、看诊、拿药、静脉输液、健康知识宣讲等方面给予患者完善的护理，准确了解患者的需求，仔细核对患者的基本信息和药物信息，减少医患纠纷，优化对患者的护理质量，提高患者的发热健康知识的掌握情况。我们的结果显示，利用综合护理管理，能有效提高发热门诊的护理工作，提高患者的护理体验感，同时能让患者掌握发热相关知识，其临床应用效果明确，值得推广使用。