

护理安全管理在老年患者护理管理中的满意度研究

曹琦

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：目的：针对在老年患者护理管理中，采取护理安全管理效果进行探究。方法：研究对象均为老年患者，选取50例，随机法分为实验组与对照组，每组25例，入院时间为2020.1-2020.12，对照组采取常规护理，实验组实施护理安全管理，对比两组心理变化情况、生活质量、健康知识认知、遵医安全行为评分、护理满意度、护理纠纷情况。结果：实验组患者SAS评分、SDS评分低于对照组实验组护理满意度占比高于对照组，且护理投诉率占比低于对照组，实验组健康知识认知、遵医安全行为、SF-36评分均高于对照组（ $P<0.05$ ）。结论：对老年患者护理管理中，介入护理安全管理，可以缓解其心理负面情绪，强化对健康知识认知度与遵医安全行为，对提升生活质量水平、提高护理满意程度发挥积极作用。

【关键词】：护理安全管理；老年患者护理管理；满意度；效果分析

随着社会与经济快速发展，近年来，人口分布与结构不断发生变化，人口老龄化率不断升高，老年群体受自身机体老化、免疫系统低下影响，身体素质相对较弱，导致医院内患者安全事故发生率较高，因此加强对老年群体护理管理工作是临床关注的重点^[1]。护理工作质量提高对老年患者病情治疗与恢复起到一定促进作用，则护理安全工作管理力度与严谨度，是提升护理质量与医院管理水平的重要保障。本文即对老年患者护理管理中，介入护理安全管理临床价值进行分析。具体情况如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

时间：2020.1-2020.12，对象：50例老年患者，将其分为对照组与实验组，各25例。对照组患者男女比例、年龄：12:13，（72.12±2.32）岁，脑梗死患者6例，脑出血8例，胃癌7例，肝癌4例；实验组患者男女比例、年龄：14:11，（72.36±2.53）岁，脑梗死患者5例，脑出血7例，胃癌6例，肝癌7例；两组资料无显著差异（ $P>0.05$ ），可进行研究比较。

1.2 方法

对照组给予常规护理干预。

实验组给予护理安全管理，具体内容：（1）心理管理，护理人员加强病房巡视次数，多与患者进行聊天、沟通，对其心理环境变化情况进行合理评估，并根据其不同心理情绪，进行针对性护理措施，帮助其建立自信心，攻克其心理防御屏障。同时针对患者自身疾病的产生、发展、治疗效果及预防进行讲述。（2）环境管理，医院加强对病房及周围居住设施检查工作，如病房及楼道灯具、灯光进行及时更换与调整，提供夜间较好照明度；病房地面物品保持规整，地

面保持干燥，卫生间地面设置防滑垫。（3）自身因素管理，针对患者病情恢复情况，为其制定针对性康复锻炼，采用中医穴位刺激按摩。对于语言障碍患者，帮助播放新闻联播，每天帮助其进行卷舌、吐舌锻炼，指导其进行发音锻炼。对于卧床患者，每天定期帮助其翻身、擦拭身体。（4）医疗药物、工作人员管理，完善药品管理与领用制度，做好领用交接工作，并加强对患者用药后监测工作。定期对医护人员进行专业知识与综合素质培训。

1.3 观察指标

依据健康状况量表（SF-36）对两组护理前、后生活质量水平进行评估。

采用医院自制问卷调查表对两组患者护理满意度进行调查，90分以上为满意，62-89分为基本满意，62分以下为不满意，总分为100分，分数越高，则表示护理满意度越高。

对护理投诉率进行统计与对比，例数越少，则表示护理满意度越高。

对两组健康知识认知、遵医安全行为评分进行统计与对比。

依据SAS自评量表、SDS自评量表对两组情绪进行评估，评分越低，说明改善效果越佳。

1.4 统计学分析

研究应用SPSS 20.0统计学软件将患者相关数据进行记录，计量资料，以（ $\bar{X} \pm S$ ）表示，以t检验，计数资料，以 χ^2 检验， $P<0.05$ ，具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者心理状况变化情况

护理前, 两组患者 SAS 评分、SDS 评分、SF-36 组间比较, 差异不显著 ($P>0.05$); 经过一段时间护理后, 实验组患者 SAS 评分、SDS 评分均下降, 且实验组低于对照组, 实验组 SF-36 评分高于对照组 ($P<0.05$)。见表 1。

表 1 两组患者护理后心理状况对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	SAS 量表		SDS 量表		SF-36	
		护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后
对照组	25	34.8 $\pm$ 11.14	34.6 $\pm$ 11.73	41.52 $\pm$ 9.26	37.80 $\pm$ 5.12	66.38 $\pm$ 6.72	83.13 $\pm$ 5.33
实验组	25	35.2 $\pm$ 11.25	22.8 $\pm$ 10.45	42.23 $\pm$ 9.54	30.21 $\pm$ 4.24	67.52 $\pm$ 5.78	76.55 $\pm$ 5.18
t		0.1326	3.7461	0.2670	5.7087	0.6431	4.4265
P		0.8950	0.0005	0.7906	0.0000	0.5232	0.0001

2.2 两组护理满意度、护理投诉情况对比

实验组护理满意度占比高于对照组, 且护理投诉率占比低于对照组 ($P<0.05$)。见表 2。

表 2 两组护理满意度、投诉率对比 [n (%)]

组别	例数	护理满意度	护理投诉率
实验组	25	24 (96.00)	2 (8.00)
对照组	25	18 (72.00)	8 (32.00)
t		5.3571	4.5000
P		0.0206	0.0339

2.3 两组健康知识认知与遵医安全行为情况对比

实验组健康知识认知、遵医安全行为评分均高于对照组 ($P<0.05$)。见表 3。

表 3 两组健康知识认知与遵医安全行为评分对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	健康知识认知	遵医安全行为评分
实验组	25	84.64 $\pm$ 11.31	84.68 $\pm$ 9.75
对照组	25	74.59 $\pm$ 9.40	72.17 $\pm$ 8.46
t		3.4169	4.8456
P		0.0013	0.0000

3 讨论

老年住院患者护理工作复杂, 更容易发生护理安全隐患, 对患者治疗疗效产生影响, 严重时会增加护理纠纷及投诉率。因此, 在护理工作中, 保证严谨的工作态度, 提供更系统的护理安全管理对促进护理质量提升起到重要作用^[2]。

护理安全管理主要围绕安全设施管理、环境管理、心理管理、身体因素管理、药物管理与医护人员管理, 对患者病情进行干预, 为促进老年患者病情恢复提供安全保证^[3]。本研究显示, 实验组患者 SAS、SDS 评分比对照组低, 且 SF-36 评分、健康知识认知评分高于对照组。其原因在于, 护理人员加强病房访视、普及疾病知识、心理疏导, 建立良好医患关系, 提高患者对疾病的重视度, 减轻其心理负担, 缓解焦虑情绪, 进一步提高治疗依从性; 为其制定康复训练、穴位按摩、翻身、舌肌训练等, 促进血液循环, 刺激语言感知能力, 改善肢体运动功能, 从而提升其生活质量水平^[4]。研究发现, 实验组护理满意度占比高于对照组, 且护理投诉率占比低于对照组。原因在于, 加强对病房安全设施、药物领用制度管理等, 为老年患者营造安全病房环境, 有效预防及降低用药不良反应及跌倒等不良护理事件发生风险, 提高患者对护理工作满意度^[5]。研究发现, 实验组遵医安全行为评分比对照组高, 此结果进一步显示, 护理安全管理能够提高患者安全意识, 更好促进护理工作顺利进行, 提升护理质量。

综上所述, 护理安全管理, 应用在老年患者护理管理中, 对提高护理服务质量, 降低护理投诉率效果确切, 值得推广。

参考文献:

- [1] 黄燕. 细节化护理管理在老年胃癌手术患者围术期中的应用研究[J]. 中国保健营养, 2019, 29(30): 150, 152.
- [2] 陶秀芹, 徐林娇, 李健. 自制护理标识在老年性痴呆住院患者安全管理中的应用[J]. 中国保健营养, 2020, 30(22): 23.
- [3] 黄丽. 健康管理模式在老年高血压患者护理中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2017, 25(11): 166-167.
- [4] 李世仙, 陈颖, 张晓艳, 等. 强化护理风险管理在骨伤科预防老年患者跌倒的应用体会[J]. 心理医生, 2018, 24(30): 37-38.
- [5] 罗光艳. 三级质控模式在老年患者安全护理管理中的应用价值分析[J]. 医药前沿, 2018, 8(15): 281.