

# 互动管理对血液透析室护理质量及患者满意度的影响分析

魏晓

(华中科技大学同济医学院附属武汉中心医院 430014)

**摘要:** 目的: 分析互动管理对血液透析室护理质量及患者满意度的影响。方法: 抽选血液透析室 2019 年 1 月至 2020 年 1 月患者 112 例, 随机自其中抽取 56 例纳入对照组, 予以常规管理, 另 56 例纳入干预组, 给予互动管理, 对比两组护理质量及患者满意度。结果: 和对照组对比, 干预组护理质量、患者满意度评分更高, 优势显著,  $P < 0.05$ 。结论: 血液透析室为患者提供互动管理护理, 可提升护理质量评分, 保证患者满意度, 实现护理质量的提升。

**关键词:** 互动管理; 血液透析室; 护理质量; 患者满意度

血液透析室属于特殊科室, 患者一般属于肾脏疾病的终末期, 通过透析对生命进行维持, 自身免疫系统受到严重破坏, 同时出现不同的心理问题, 对护理的要求更高。但是常规模式下的护理, 护理人员与患者之间互动少, 整个透析过程由护理人员掌握控制权, 患者仅能被动的接受相应的护理干预, 因此对于护理的满意度不足, 存在一些护患纠纷。而互动管理建立了患者与护理人员沟通的渠道, 患者可以表达自身对于护理的要求, 护理人员转变以往完全主导的护理方式, 以患者为中心开展护理, 可提升护理质量<sup>[1]</sup>。本文对互动管理对血液透析室护理质量及患者满意度的影响进行分析, 研究如下:

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

抽选血液透析室 2019 年 1 月至 2020 年 1 月患者 112 例, 随机自其中抽取 56 例纳入对照组, 另 56 例纳入干预组, 对照组由 29 名男性、27 名女性组成, 年龄 43-77 岁, 平均年龄为  $(60.34 \pm 16.67)$  岁; 干预组由 26 名男性、30 名女性组成, 年龄 42-77 岁之间, 平均年龄为  $(59.98 \pm 17.11)$  岁。分析两组患者各指标无显著性差异 ( $P > 0.05$ )。

### 1.2 方法

对照组依然沿用以往护理模式, 透析之前告知相应的透析操作过程以及注意事项, 叮嘱患者严格按照护士的要求配合透析, 并讲解透析过程中可能遇到的不良反应, 在出现后立即通知护士进行处理。

干预组以对照组各措施为基础增加互动管理: 科室结合自身的实际情况抽取骨干人员加入至互动管理小组, 学习互动管理知识, 确定互动管理方案; 向患者讲解互动管理的具体实施步骤、实施目的以及实施效果, 获得患者的配合。使用一对一护理的方法, 在透析的过程中对患者进行全程监控, 并通过音频、视频以及书面方式讲解疾病知识, 实施示范教学, 不断对患者进行疾病知识的巩固工作; 透析过程中告知患者血液透析的治疗以及护理方法, 结合患者的年龄、性别、疾病严重程度制定个性化干预措施, 对不良情绪进行干预, 主动引导患者表达自身对疾病治疗的看法, 纠正认知偏差。透析期间给予相应的康复指导, 如患者体力尚可, 可安排简单的室内活动, 如患者行动不便, 则在床上进行相应的四肢活动, 并合理搭配饮食。

### 1.3 观察指标

对比两组护理质量及患者满意度, 上述两项指标均采用问卷调查方式获得, 科室自行设计问卷量表, 满分均为 100 分, 分数越高表示护理质量、患者满意度月理想。

### 1.4 统计学处理

本次研究数据均采用统计学软件 SPSS20.0 进行处理, 计量资料以  $(\bar{x} \pm s)$  表示, 采用 t 检验, 计数资料采用  $\chi^2$  表示,  $P < 0.05$  具有统计学意义。

## 2 结果

和对照组对比, 干预组护理质量、患者满意度评分更高, 优势显著,  $P < 0.05$ , 详见表 1。

表 1 对比两组护理质量及患者满意度 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

| 组别         | 护理质量         | 患者满意度        |
|------------|--------------|--------------|
| 对照组 (n=56) | 73.24 ± 5.23 | 74.12 ± 5.21 |
| 干预组 (n=56) | 84.33 ± 6.12 | 85.33 ± 6.34 |
| t          | 10.309       | 10.223       |
| P          | 0.000        | 0.000        |

## 3 讨论

血液透析一般是终末期患者维持生命的重要途径, 对于患者的疾病治疗非常重要, 该科室患者一般治疗周期较长, 身体各指标较差, 更加需要配合规范化的护理, 以提升护理整体质量。上表数据分析, 和对照组对比, 干预组护理质量、患者满意度评分更高, 优势显著。分析原因: 互动管理模式属于一种双向管理, 与常规的单项管理进行对比, 更加立体化, 注重护理人员与患者之间的沟通, 可以拉近患者与护理人员之间的距离, 实现相互之间的交流; 互动模式实施之前护理人员将工作重点放在疾病本身, 与患者缺乏沟通, 导致相互之间的矛盾较大, 并且无沟通渠道, 而实施互动管理之后, 建立护理人员 and 患者之间的有效沟通渠道, 护理人员不仅需要完成透析等相应的工作, 还需要与患者展开积极的沟通, 掌握患者基本信息, 制定适宜患者的个性化护理方案, 提升患者与护理人员之间的沟通质量, 因此患者对于护理的满意度得到提升<sup>[2]</sup>; 互动管理以小组方式开展工作, 组内成员为了保证护理质量, 需要积极参与至护理工作中, 转变常规管理模式下机械性和随意性的护理方法, 充分发挥自身的主观能动性, 提升护理工作的规范性和系统性, 因此护理措施实施后整体护理质量也得到了提升<sup>[3]</sup>。

综上, 血液透析室为患者提供互动管理护理, 可提升护理质量评分, 保证患者满意度。

## 参考文献

- [1] 陈爽, 赵玉丹, 董明, 等. 互动式健康教育规范对患者居家腹膜透析的管理效果研究[J]. 中国医药科学, 2019, 9(16): 164-166, 237.
- [2] 倪海燕, 张小梅, 秦红菊. 基于微信平台的互动干预对维持性血液透析患者的影响[J]. 齐鲁护理杂志, 2020, 26(7): 100-102.
- [3] 周美玲, 许秀君, 陈燕芳, 等. 动机性访谈对维持性血液透析患者自我管理能力及健康素养的影响[J]. 护理与康复, 2019, 18(11): 20-23.