

# 优质护理服务在门诊输液室护理中的应用效果分析

曹倩倩

武汉大学医院

**【摘要】**目的：通过对门诊输液室进行临床护理，采用优质护理服务的方式对其应用效果进行探究。方法：本文选取 100 例门诊输液患者，随后将患者进行对照组和观察组的随机分组，对于对照组患者来说，采用常规护理方案，对于观察组患者来说采用优质护理服务。结果：通过采用心理状态评价的方式，对对照组和观察组的 SAS 和 SDS 进行评价。经过分析比对发现，对照组的心理状态评分较低，明显高于观察组 ( $P < 0.05$ )。通过患者对护理人员的各项护理参数进行评价，包含护理态度、护理效果、整体护理环境。在这个过程中，发现观察组的评分均高于对照组。结论：通过采用优质护理服务，其具有一定的应用效果和价值。

**【关键词】**优质护理 门诊室 效果 分析

门诊输液作为当前医院服务的窗口之一，服务质量的优良决定着医院的形象，在门诊室进行优质服务尤为重要，除常规护理之外，通过采用优质护理能够有效提升患者的满意度。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

本文选取 100 例门诊输液患者，随后将患者进行对照组和观察组的随机分组，对照组门诊输液患者采用常规护理，人数共计 50 例。对于观察组来说采用优质护理服务，共计人数为 50 例。对照组患者年龄最低为 22 岁，最高不超过 70 岁。对于观察组患者年龄最低为 20 岁，最高不超过 73 岁。通过进行两组患者资料的比对无较大差异。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 对照组

对于对照组患者来说，采用常规护理方案。通过进行用药信息的核对，随后进行输液，根据相关情况进行配药，对简单事项进行告知，完成观察工作。

#### 1.2.2 观察组

对于观察组患者来说采用优质护理服务<sup>[1]</sup>。第一，进行输液前优质护理。对于患者来说，由于其在就诊时心情较为急切，因此应进行患者尽快安置，为了缓解在输液时的焦虑心情，并配备相关网络电视和无线等，从而使患者能够放松，在减少嘈杂氛围的基础上提升整体工作效率。对此科室还应进行摆放鲜花绿色植物，确保输液环境的温馨。除此之外，输液室还应配备热水袋、毛巾等进行配备，以此来缓解血管痉挛，减轻疼痛，增加患者的舒适感。在输液时通过进行疾病宣传教育，从而使患者能够了解自身疾病的内容，增强自我保护意识。除此之外还可以根据患者情况的不同进行个体化护理，确保患者能够增强疾病治疗的信心。护理人员应规范自身的护理行为，确保能够和患者进行及时沟通，并对输液时间进行及时预约，告知患者关于相关注意事项，加强运动指导，确保患者能够早日康复。在输液时应对照患者的用药信息进行仔细核对，看其是否有药物过敏史以及不良事项，对于不良反应告知，保证患者存在正确认识，并能够达到情绪的平稳。除此之外，在输液时应和患者进行沟通的建立，针对问题进行解答，加强心理干预对于护理人员来说，对于不同病情的患者要进行顺序的排列，患者能够得到及时的救治。在输液前护理人员应进行及时就诊，通过进行核查，对着装及仪表进行注意，避免出现差错，并增强患者的信任。

第二，输液中护理。在穿刺时要按照相关规范进行操作，确保自身技术的成熟，同时通过进行患者皮肤部位的消毒，在穿刺点上方进行止血带的扎制，穿刺时要采用合适的方式，选用轻松的话题，和患者经常聊天，确保穿刺成功。在穿刺时应及时止血带及时松开，给予患者安慰，在减轻或消除患者紧张感的情况下提升整体穿刺质量。通过协助病人取合适体位，依据机体耐受程度和药物特征进行输液速度的调节，并对滴速进行调整，避开风险。护理人员应进行针对性健康宣教，对于季节性多发病症来说，应进行相关知识的预防讲解告知用药技巧，在输液过程中通过定期巡视，看其是否出现不良反应，对药物输流通畅程度进行了解，如出现异常反应应立即

停止输液。

第三，输液后护理。

在输液后应对患者进行注射部位的按压<sup>[2]</sup>，对于出现凝血功能较差的患者，用延长时间避免出现皮下血肿，并对患者进行嘱咐。通过对局部情况进行了解，采用耐心解答。对长期输液患者明确输液时间、就诊时间做好相关提醒工作。

### 1.3 观察指标

(1) 对两组患者的心理状态进行比较，以 SAS 和 SDS 作为评分标准。(2) 对护理效果、整体护理环境等进行评分。

## 2. 结果

### 2.1 对照组和观察组以 SAS 和 SDS 为基础的心理状态评分

通过采用心理状态评价的方式，对对照组和观察组的 SAS 和 SDS 进行评价。经过分析比对发现，对照组的心理状态评分较低，明显高于观察组 ( $P < 0.05$ )。

表 1 以 SAS 和 SDS 为基础的心理状态评分

组别	实验人数	SAS	SDS
观察组	50	31.41 ± 4.21	27.64 ± 3.10
对照组	50	34.25 ± 4.74	30.57 ± 6.54

### 2.2 对照组和观察组的满意度评价量表分析

通过患者对护理人员的各项护理参数进行评价，包含护理态度、护理效果、整体护理环境。在这个过程中，发现观察组的评分均高于对照组。

表 2 对照组和观察组的满意度评价量表

组别	例数	护理态度 (分)	整体护理效果 (分)	整体护理环境 (分)
对照组	50	70.41 ± 4.10	74.18 ± 4.32	76.15 ± 6.24
观察组	50	78.35 ± 2.14	80.64 ± 2.87	81.24 ± 6.47

## 3. 讨论

门诊输液室<sup>[3]</sup>作为当前医院整体服务质量的一个体现，对于其服务质量的高低能够正确反映优质护理服务模式，在现阶段医院中具有重要应用，在此同时应加强护理人员的培训，通过加强质量管理，实施健康教育提升患者满意度，减少医疗纠纷。在优质护理中通过进行相关护理，除具备基础护理知识之外，还要和患者及家属进行有效沟通。对于目前来说，对于护理工作要求较高，因此应通过进行熟练操作技术的掌握，赢取信心，提升患者的满意度。

通过采用心理状态评价的方式，在这个过程中，发现观察组的护理态度、护理效果、整体护理环境评分均高于对照组。综上所述，通过采用优质护理服务，其具有一定的应用效果和价值。

### 参考文献

- [1]张秀花. 优质护理服务在门诊输液护理中的应用效果[J]. 中国医药指南,2017,15(10):214-215.
- [2]李玉玲. 优质护理服务在门诊输液室护理中的应用效果分析[J]. 中国实用医药,2017,12(26):184-185.
- [3]董蓓. 优质护理在对门诊输液室患者进行护理中的应用效果分析[J]. 当代医药论丛,2017,15(17):235-236.