

优化护理服务在门急诊输液室中的应用价值

陶琴

553000 贵州六盘水, 贵州省六盘水市水矿控股集团有限责任公司总医院护理部

通讯作者: 陶琴, Email: 1213704607@qq.com

DOI: 10.3969/j.issn.1008-9691.2018.03.025

【摘要】 目的 探讨优化护理服务在门急诊输液室中的应用价值。**方法** 回顾性分析 2011 年 1 月至 2017 年 10 月贵州省六盘水市水矿控股集团有限责任公司总医院门急诊输液室进行治疗的 1 200 例患者的临床资料,以采用常规基础护理的 600 例患者为对照组,以给予优化护理服务的 600 例患者为观察组。比较两组患者治疗后护理满意率及护患矛盾发生率的差异。**结果** 观察组患者服务后总体满意率明显高于对照组 [97.83% (587/600) 比 88.67% (532/600), $P < 0.05$], 护患矛盾发生率较对照组明显降低 [8.6% (48/600) 比 27.2% (163/600), $P < 0.05$]。**结论** 优化护理服务在门急诊输液室中体现了较高的应用价值,有利于提高护理服务质量、改善护患关系。

【关键词】 急诊输液; 优化护理服务; 流程管理; 应用价值

基金项目: 贵州省六盘水市社会攻关计划项目 (52020-2016-0-2-11)

Application value of optimized nursing service in outpatient and emergency transfusion room Tao Qin

Nursing Department, Water Mine Holding Group General Hospital of Guizhou Liupanshui in Guizhou Province, Liupanshui 553000, Guizhou, China

Corresponding author: Tao Qin, Email: 1213704607@qq.com

【Abstract】 Objective To explore the application value of optimized nursing service in transfusion room of outpatient and emergency department. **Methods** The clinical data of 1 200 patients who were treated in the emergency transfusion room of the Water Mine Holding Group General Hospital of Liupanshui in Guizhou Province from January 2011 to October 2017 were analyzed retrospectively, of the 1 200 patients, 600 were treated with conventional basic nursing in the control group, while another 600 were given the optimal nursing service in the observation group. The differences in nursing satisfaction rate and incidence of nurse-patient conflict between the two groups were compared. **Results** The total satisfaction rate of the patients in the observation group was significantly higher than that of the control group [97.83% (587/600) vs. 88.67% (532/600), $P < 0.05$]; the incidence of nurse-patient conflict in the observation group was significantly lower than that of the control group [8.6% (48/600) vs. 27.2% (163/600), $P < 0.05$]. **Conclusion** The optimized nursing service has high application value in the outpatient and emergency transfusion room, which is conducive to elevating the quality of nursing service and improving the relationship between nurses and patients.

【Key words】 Emergency infusion; Optimized nursing service; Process management; Application value

Fund program: Liupanshui Social Research Project of Guizhou Province (52020-2016-0-2-11)

门诊、急诊输液室不仅是患者临时补液的场所,同时也是体现医院管理和护理水平的窗口。由于急诊输液患者的疾病类型、病情、年龄均有所不同,而且就诊时间集中、用药剂量大、范围广,导致护理人员输液操作量大、应急事件增加、注意事项较多,很容易出现护理缺陷,进而诱发护患矛盾^[1]。为了能有效避免发生护患矛盾,让患者放心、安全、满意完成输液治疗,本科 2012 年将优化护理服务流程管理引入到门急诊输液室中,取得了良好效果,现报告如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料: 回顾性分析 2011 年 1 月至 2017 年 10 月在本院门诊、急诊输液室进行治疗的 1 200 例患者的临床资料,为公正、客观评价本科施行优化护理服务流程管理后的护理服务水平,以 2012 年为时间节点,采用本院自行设计的《输液患者满意度调查问卷》和《输液患者护患关系调查问卷》,以 2011 年施行优化护理服务前的 600 例输液患者为对照组和 2012 年施行优化护理服务后的 600 例输液患者为观察组进行调查。所选择 1 200 例被调查者年龄均 ≥ 18 岁,

无精神障碍,智力正常,能清晰准确表达自己的主观意愿。两组患者性别、年龄、文化水平、家庭状况等一般资料比较差异均无统计学意义(均 $P > 0.05$; 表 1),说明两组资料均衡,有可比性。

表 1 两组患者一般资料比较

组别	例数 (例)	性别(例)		年龄 (岁, $\bar{x} \pm s$)
		男性	女性	
对照组	600	280	320	54.21 $\pm$ 6.31
观察组	600	310	290	55.32 $\pm$ 7.13

组别	例数 (例)	文化水平(例)			家庭状况(例)		
		初高中	专科	本科及以上	一般	中等	良好
对照组	600	153	286	161	330	140	130
观察组	600	140	200	160	331	145	124

1.2 护理服务实施方法: 本科现有护理人员均有丰富的护理经验,人员相对固定,平均日输液量约 400 例次;现有护士 32 名,包括副主任护师 3 名、主管护师 7 名、护师 12 名、

护士 10 名。在工作中应从以下方面提高护理水平。

1.2.1 加强基础护理意识,提高护士的工作热情:基础护理是护理学科的基本理论,无论护理形式怎样变化,都是在基础护理理论指导下开展的,夯实基础护理是实现临床优质化护理的保证,因此在实施优化护理的同时要加强护理人员的基础护理意识^[2]。护理人员要正确认识到护理工作的主要内涵,明确、细致的基础护理是开展护理操作的关键,可有效提升护理人员的工作积极性和责任心,从而提升护理服务质量。鼓励护理人员正确对待工作中遇到的困难,本着一切为了患者的精神,尽最大努力、全心全意地为患者服务。

1.2.2 改善输液区域布局,提升输液服务设施:本着科学、舒适、美观的基本原则,我们对门诊、急诊输液室布局进行了优化设计,对相关设施进行了升级更换。为了便于区分护理服务人群,将门诊输液室划分为成人输液区域、儿童输液区域和发热患者输液区域 3 个大块。每个区域均安装了电视,为患者提供基本娱乐服务,以转移患者注意力,减轻患者痛苦;成人输液区域放置各种报刊、杂志及健康宣教材料,为患者获取健康知识提供便利;儿童输液区域则重点做好保洁和清理,及时清理儿童输液过程中产生的各种垃圾,确保该区域无异味。此外,整个输液大厅进行灯光改造,保证患者可享受到宽敞明亮的输液环境;大厅安装中央空调、循环风消毒机和排风机,保证空气清新、温度适宜;为照顾行动不便的患者,大厅专门设置了可自行调节的躺椅;另设立中央护士站处理日常情况^[3]。

1.2.3 优化输液流程,营造温馨输液环境:为了避免门诊输液患者长时间排队等待,我们为其发放了座位牌,由护士根据座位牌号到患者座位处为其输液,这样不仅改善了输液秩序,还可避免患者因排队时间长而出现焦虑、烦躁等。

为了有效避免发放输液药物出现差错,在药物送到输液执行护士手中之前还需要经过接药、配液、输液 3 个岗位人员的细致核对^[4]。在保证输液效率和输液绝对正确的前提下,对输液流程进行了深度简化和优化。首先,前台收药护士核对好药品之后,通过电动传输系统将药品直接输送至层流配药室;完成配药之后,再次通过电动传输系统将配好的药品送到注射护士处;最后,注射护士核对药品信息无误后,根据座位牌号到患者座位处为其进行输液操作^[5]。同时,也要努力为输液患者营造温馨的环境。除免费为患者提供冷、热水和一次性水杯、手纸、针线包、纸笔信封等物品外,还为其提供儿童图书、电视、影碟机、流行光碟及投诉意见本。

从小事做起,在输液过程中体现主动关心患者。

1.2.4 增强服务人文理念,提高护理服务满意度:第一,优化管理模式。护理工作的重点是随时根据患者流量进行动态调整,为了缩短患者在输液高峰期的等待时间,实行弹性排班制度。护士长按照病情轻重的不同,将对应能力等级的护士分配给该患者;实行责任制整体护理模式,实现护理人员的合理安排与使用,责任护士掌握患者病情、落实基础护理措施,全面了解患者需求。第二,要求护士在工作过程中着装干净整洁、态度和蔼、语气温和,能为患者提供全程优质护理服务。第三,在工作过程中完成健康宣教。护士在静脉穿刺的同时,需要向患者讲解药物的药理作用、注意事项,此举不仅可以分散患者注意力、缓解疼痛,还能让患者获得健康教育,体现了人性化的护理理念^[6]。第四,提高护士的专业技能。理论、实践相结合,为护理人员进行临床操作示范,强化护理人员临床操作前的评估能力,训练护理人员操作的评判思维,使其能明确临床工作的个性化及人性化,灵活与舒适并存,避免简单、呆板、僵化的流水作业^[7-8]。熟练的专业操作是护士获得患者信任、保证患者满意的基础。通过各种培训和经验交流,要求护士熟练掌握穿刺技巧,能稳、准、快建立静脉输液通路,穿刺一次成功。

1.3 观察指标:采用自行设计的《输液患者满意度调查问卷》和《输液患者护患关系调查问卷》对两组患者的护理服务后满意度进行调查,并分析护患矛盾发生的原因。《输液患者满意度调查问卷》包括护理管理质量、输液环境与须知和护士的服务态度、技术水平、仪容仪表、健康宣教等 6 项内容;《输液患者护患关系调查问卷》包括护患矛盾产生情况、矛盾产生原因以及患者在输液过程中的满意度等 3 项内容,矛盾产生原因主要表现在服务态度、排队等候时间、治疗不满意等方面。结果用满意、较满意、不满意 3 个等级进行评价。

1.4 统计学处理:使用 SPSS 15.0 统计软件分析数据,符合正态分布的计量资料以均数 $\pm$ 标准差 ($\bar{x} \pm s$) 表示;计数资料以例(率)表示,采用 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 护理服务满意度比较(表 2):观察组患者的护理服务总体满意率明显高于对照组($P < 0.05$)。

2.2 护患矛盾发生率比较(表 3):观察组护患矛盾发生率较对照组明显降低($P < 0.05$)。

表 2 优化护理服务施行前后的患者满意度调查

组别	例数 (例)	内容	护理管理质量 (例)	输液环境与输 液须知(例)	护士的服务 态度(例)	技术水平 (例)	仪容仪表 (例)	健康宣教 (例)	总体满意率 (%)
对照组	600	满意	539	542	548	540	535	536	88.67
		较满意	51	43	34	44	53	45	7.50
		不满意	10	15	18	16	12	19	2.50
观察组	600	满意	588	589	591	592	592	590	97.83 ^a
		较满意	11	11	9	7	8	10	1.56
		不满意	1	0	0	1	0	0	0.17

注:与对照组比较,^a $P < 0.05$

表 3 两组护患矛盾发生率比较

组别	例数 (例)	服务 态度(例)	排队 等待(例)	治疗不满 意(例)	其他 矛盾(例)	总矛盾率 [% (例)]
对照组	600	21	68	46	28	27.2 (163)
观察组	600	1	26	11	10	8.0 (48) ^a

注:与对照组比较,^a $P<0.05$

3 讨论

门诊、急诊一直以来是患者流量较大的地方,尤其是在传染性流行病流行时,输液患者数明显增加,但因科室短期内不能抽调人手帮忙,这就给临床护理工作增加了难度。曾有报告显示,流行性疾病发生期间,门诊、急诊输液患者的投诉次数和医患矛盾发生率相对较高^[9]。分析原因主要是门诊、急诊护理人员工作强度大,长时间高强度工作使其体力大量透支,注意力、集中力皆有不同程度下降,对应急事件反应的敏感性降低,使患者等候时间增加,输液时穿刺成功率降低,容易在与患者沟通时出现矛盾,导致患者对护理服务态度的满意度下降^[10-11]。新入职护理人员尚无单独处理问题的能力,在工作量骤增的情况下,心理压力也增加,极易忙中出错,穿刺不能成功,甚至需要反复穿刺,难免与患者发生矛盾^[12]。

优化护理服务是近年来提出的新型护理模式,该模式以常规护理为基础,通过为患者提供优质、安全、贴心的服务,提高护理质量,使患者感受到护理服务的提升,增加患者对护理服务的满意度。有研究表明,优化护理服务在门急诊输液室中体现出了较高的应用价值^[13]。本研究回顾性分析了 2011 年 1 月至 2017 年 10 月在本院门诊、急诊输液室进行治疗的 1200 例患者的临床资料,其中对照组 600 例进行常规基础护理,观察组 600 例给予优化护理服务。观察两组患者治疗后的护理服务效果,结果表明,观察组患者服务后总体满意率较对照组明显提高;护患矛盾发生率较对照组明显降低。分析原因主要因为:第一,基础护理流程更加合理。护士通过职业道德、护理常规、技术操作流程、护理安全等全方位培训,提高了护理质量,实现了护理质量与患者需求的有机结合,提高了护理满意度^[14-15]。第二,护理人员主动服务意识明显增强。

总之,门诊、急诊输液室通过引入优化护理服务管理流程,实现了输液室科学改造和护理水平、工作效率的双重提高,不仅降低了工作失误率,还大幅度提高了患者满意率,使患者对门诊、急诊输液室的印象发生了改观。通过采取一系列措施,加强和优化了急诊输液管理,保证了急诊输液的快捷、方便、有序、准确、安全,优化了人力资源,减少了护理安全隐患,方便了患者输液,使护理服务质量得到显著提高。因此,优化护理服务应在临床中广泛使用,优化常规基础护理,提高护理服务质量,构建和谐的护患关系。

参考文献

- [1] 刘继萍. 预见性护理措施防范门急诊输液室风险 [J]. 中国实用医药, 2013, 8 (6): 269-270.
Liu JP. Predictive nursing measures to prevent the risk of emergency transfusion room [J]. China Pract Med, 2013, 8 (6): 269-270.

- [2] 欧阳卫平. 新形势下护理扁平化管理探析 [J]. 护理实践与研究, 2012, 9 (2): 83-85. DOI: 10.3969/j.issn.1672-9676.2012.02.047.
Ouyang WP. Analysis of nursing flat management under the new situation [J]. Nurs Pract Res, 2012, 9 (2): 83-85. DOI: 10.3969/j.issn.1672-9676.2012.02.047.
- [3] 冯国琴, 朱桂华, 杨书霞, 等. 影响输液室病人满意度的原因分析与对策 [J]. 护理实践与研究, 2012, 9 (24): 116-117. DOI: 10.3969/j.issn.1672-9676.2012.24.068.
Feng GQ, Zhu GH, Yang SX, et al. Cause analysis and countermeasure of patient satisfaction in transfusion room [J]. Nurs Pract Res, 2012, 9 (24): 116-117. DOI: 10.3969/j.issn.1672-9676.2012.24.068.
- [4] 张平, 刘敏. 优质护理应用于门诊手术患者的效果评价 [J]. 四川医学, 2013, 34 (2): 317-318. DOI: 10.3969/j.issn.1004-0501.2013.02.081.
Zhang P, Liu M. Application of excellent nursing in clinic OPS [J]. Sichuan Med J, 2013, 34 (2): 317-318. DOI: 10.3969/j.issn.1004-0501.2013.02.081.
- [5] 黄磊. 新型护理服务理念在提高门诊急诊输液室护理质量中的应用 [J]. 现代医药卫生, 2011, 27 (10): 1578-1579.
Huang L. Application of new concept of nursing service in improving the nursing quality of outpatient emergency transfusion room [J]. Mod Med Health, 2011, 27 (10): 1578-1579.
- [6] 容桂荣, 廖耀玲, 陈薇, 等. 门诊输液室建立医、护、药合作的药品不良反应监测体系探讨 [J]. 中国护理管理, 2010, 10 (11): 64-65. DOI: 10.3969/j.issn.1672-1756.2010.11.023.
Rong GR, Liao YL, Chen W, et al. Establishing the drug adverse reaction monitor system in the outpatient transfusion room by collaboration and interaction of medical staff and pharmacy [J]. Chin Nurs Manage, 2010, 10 (11): 64-65. DOI: 10.3969/j.issn.1672-1756.2010.11.023.
- [7] 李丽林, 田雯, 杨玉金. 静脉治疗药物不良反应的风险识别及对策 [J]. 中国临床护理, 2009, 1 (6): 427-429. DOI: 10.3969/j.issn.1674-3768.2009.06.003.
Li LL, Tian W, Yang YJ. Risk identification of intravenous treatment of adverse drug reaction and its countermeasures [J]. Chin Clin Nurs, 2009, 1 (6): 427-429. DOI: 10.3969/j.issn.1674-3768.2009.06.003.
- [8] 朱青, 邹建芳. 优化护理对老年痴呆患者不安全行为的影响 [J]. 现代中西医结合杂志, 2006, 15 (18): 2544-2545. DOI: 10.3969/j.issn.1008-8849.2006.18.087.
Zhu Q, Zou JF. Effect of nursing on unsafe behavior in senile dementia patients [J]. Mod J Integr Tradit Chin West Med, 2006, 15 (18): 2544-2545. DOI: 10.3969/j.issn.1008-8849.2006.18.087.
- [9] 武海英. 夯实基础护理是实现优质护理服务的关键 [J/CD]. 世界最新医学信息文摘 (电子版), 2013, 17 (23): 218-218, 216. DOI: 10.3969/j.issn.1671-3141.2013.23.160.
Wu HY. Solid foundation nursing is the key to realize quality nursing service [J/CD]. World Latest Med Inf, 2013, 17 (23): 218-218, 216. DOI: 10.3969/j.issn.1671-3141.2013.23.160.
- [10] Mason VM, Leslie G, Clark K, et al. Compassion fatigue, moral distress, and work engagement in surgical intensive care unit trauma nurses: a pilot study [J]. Dimens Crit Care Nurs, 2014, 33 (4): 215-225. DOI: 10.1097/DCC.0000000000000056.
- [11] 季瑾. 优化护理流程在门急诊输液室中的应用 [J]. 中国现代药物应用, 2013, 7 (21): 256-257.
Ji J. Optimize the nursing process in the emergency infusion room [J]. Chin J Mod Drug Appl, 2013, 7 (21): 256-257.
- [12] 据江美, 刘佳. 优化护理流程对急诊危重患者抢救的效果影响 [J]. 健康研究, 2014, 34 (1): 87-88, 90. DOI: 10.3969/j.issn.1674-6449.2014.01.032.
Ju JM, Liu J. Effect of nursing process optimizing on emergency patients rescue [J]. Health Research, 2014, 34 (1): 87-88, 90. DOI: 10.3969/j.issn.1674-6449.2014.01.032.
- [13] 严爱华. 优化护理服务流程在门急诊输液室实施的体会 [J]. 中国医药科学, 2013, 3 (16): 112-113, 122.
Yan AH. Experience of implementation of optimized nursing service process in outpatient and emergency transfusion room [J]. China Med Pharm, 2013, 3 (16): 112-113, 122.
- [14] 刘明玲, 李艳燕, 黄秋凤. 优化护理工作前后住院病人对护士满意度调查结果分析 [J]. 医学理论与实践, 2013, 26 (13): 1817-1819. DOI: 10.3969/j.issn.1001-7585.2013.13.091.
Liu ML, Li YY, Huang QF. Analysis of nurses satisfaction survey results before and after optimizing nursing workflow [J]. J Med Theory Pract, 2013, 26 (13): 1817-1819. DOI: 10.3969/j.issn.1001-7585.2013.13.091.
- [15] Begley T. Transition from paediatric to adult care for chronic diseases may cause insecurity and unpreparedness for new relationships and surroundings [J]. Evid Based Nurs, 2015, 18 (1): 12. DOI: 10.1136/eb-2014-101780.

(收稿日期: 2018-05-07)