

个性化护理干预在耳鼻喉科门诊护理工作中的应用

李树琼

云南省第一人民医院昆明理工大学附属医院耳鼻喉科 云南昆明

【摘要】 目的 研究耳鼻喉科门诊患者运用个性化护理干预的效果。方法 本次研究需要选取耳鼻喉科门诊患者，病例数 70 例，纳入时间段为 2020 年 2 月~2020 年 6 月。为了提升研究效果，采用分组式结果分析，患者平均分为观察组 (n=35 例) 与对照组 (n=35 例)，组别不同运用的护理对策不同，对照组患者运用常规护理措施，观察组患者采用个性化护理干预措施，研究期间需要护理人员做好记录工作，重点记录患者护理满意度、服务态度评分等。结果 运用个性化护理干预的观察组耳鼻喉科门诊患者，护理满意度明显高于对照组，组间差异显著 ($P < 0.05$)。结论 为了缩短耳鼻喉科门诊患者就诊时间，本次研究对门诊患者运用个性化护理干预，结果显示患者就诊满意度有效提升，健康教育评分明显提高，可在临床推广运用。

【关键词】 个性化护理干预；耳鼻喉科；门诊护理

The application of individualized nursing intervention in the nursing work of ENT clinic

Shuqiong Li

Department of Otorhinolaryngology, Affiliated Hospital of Kunming University of Science and Technology,
First People's Hospital of Yunnan Province, Kunming, Yunnan

【Abstract】 Objective: To study the effect of individualized nursing intervention on outpatients in the Department of Otolaryngology. **Methods:** This study needs to select outpatients from the Department of Otolaryngology. The number of cases is 70. The enrollment period is from February 2020 to June 2020. In order to improve the research effect, the group-based result analysis was adopted. The patients were divided into observation group (n=35 cases) and control group (n=35 cases). Different groups used different nursing strategies. The control group used conventional nursing measures. Patients in the observation group adopt personalized nursing intervention measures. During the study period, nursing staff need to do a good job of recording, focusing on recording patient care satisfaction and service attitude scores. **Results:** In the observation group of ENT patients in the observation group who used personalized nursing intervention, the nursing satisfaction was significantly higher than that of the control group, and the difference between the groups was significant ($P < 0.05$). **Conclusion:** In order to shorten the outpatient visit time of ENT clinics, this study used personalized nursing intervention for outpatients. The results showed that patient satisfaction with outpatient visits was effectively improved, and the health education score was significantly improved, which can be used in clinical applications.

【Keywords】 Individualized Nursing Intervention; Otorhinolaryngology; Outpatient Nursing

引言

本次研究需要选取耳鼻喉科门诊患者，运用不同护理方法分组对比，以此来探究个性化护理干预效果，具体研究结果如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究需要纳入 70 例耳鼻喉科门诊患者，研究开始时间为 2020 年 2 月，结束时间为 2020 年 6 月。对照组 (n=35 例) 耳鼻喉科门诊患者运用常规护理措施，患者年龄 ≥ 5 岁， ≤ 76 岁，平均年龄 (45.36

±2.36)岁,患者男女占比为20例、15例,最短病程为1个月,最长病程为4年,平均病程(2.36±0.36)年;观察组(n=35例)耳鼻喉科门诊患者采用个性化护理干预措施,患者年龄≥4岁,≤78岁,平均年龄(46.98±3.02)岁,患者男女占比为21例、14例,最短病程为5个月,最长病程为4年,平均病程(2.89±0.21)年,两组患者基础资料差异度低(P>0.05)。本次研究纳入标准:(1)具有不同种耳鼻喉疾病。(2)在门诊诊疗的同时进行护理干预。排除标准:(1)因合并类疾病导致的耳鼻喉疾病。(2)有严重肝脏、肾脏类疾病。

1.2 方法

对照组耳鼻喉科门诊患者运用常规护理措施,即健康教育、用药指导等。

观察组耳鼻喉科门诊患者采用个性化护理干预措施,具体实施如下:(1)初诊患者,部分初诊患者对就诊流程、病区环境以及挂号诊疗等知识了解度低,若护理人员未及时进行指引,会间接增加患者就诊时间,耽误疾病治疗^[1]。对于该种状况护理人员需要主动与患者交流,并告知其就诊流程,询问患者症状或疾病情况,依据询问结果告知检查区域、缴费区域、具体就诊流程以及注意事项等,使患者及时得到有效治疗^[2]。(2)复诊患者,门诊护理人员需要热情、主动接待复诊患者,并告知患者自觉遵守就诊秩序,排队期间需要针对患者检查结果对其进行健康教育,主要是讲解疾病相关知识、发生原因以及治疗等,在一定程度上提升患者对疾病的了解程度,提升患者治疗信心。此外,尽量做到由初诊医生治疗复诊患者,以提升后续疾病治疗效果^[3]。(3)急危重症患者,急症患者病情变化快,情况严重,对于该类患者应该提前安排就诊。直接转送、搀扶到急诊中心,在此过程中需要安抚患者与家属的情绪,并实时观察患者面色、神志等。(4)

老年患者,老年患者运动功能、理解能力以及听力等均出现不同程度下降,多数患者还具有合并类疾病,该类患者就诊流程尽量简短^[4]。门诊护理人员在接诊过程中需要询问患者有无高血压、高血糖、高血脂以及冠心病等疾病,从而帮助门诊医生有效诊疗的。此外,在向老年患者讲解就诊流程、注意事项以及疾病情况等,尽量用通俗易懂的语言^[5]。

(5)年幼患者,儿童患者年龄比较小,自我控制能力差,在就诊过程中容易出现哭闹、乱跑等情况,容易对门诊就诊秩序造成不良影响。对于该种情况,护理人员可以在患者就诊过程中,发放漫画手册以吸引患者注意力。

1.3 观察指标

观察组与对照组耳鼻喉科门诊患者观察指标为护理满意度、就诊秩序、服务态度、护理操作以及健康教育评分。

1.4 统计学处理

数据处理是研究过程中重要的环节,为提升研究数据准确性,将本研究中的相关数据分为计量和计数数据,并纳入计算机软件SPSS22.0中,以此完成相关内容的分析。其中计量资料的表达和检验分别使用均数±标准差表达、t检验。而计数治疗的表达和检验分别使用n(%)表达,X²检验,观察指标中护理满意度用(%)表示,就诊秩序、服务态度、护理操作以及健康教育用(分)表示,

数据比较存在差异说明有统计学意义,用(P<0.05)表达。

2 结果

如表一所示,观察组患者护理满意度明显高于对照组,组间差异显著(P<0.05)。

如表二所示,观察组患者就诊秩序、服务态度、护理操作以及健康教育评分高于对照组,组间差异显著(P<0.05)。

表1 两组患者护理满意度对比(n%)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	护理满意度
观察组	35	20(57.14)	13(37.14)	2(5.71)	33(94.28)
对照组	35	16(45.71)	10(28.57)	9(25.71)	26(74.28)
X ²		3.014	3.488	2.014	4.266
P值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表2 两组患者研究数据对比(分)

组别	例数	就诊秩序	服务态度	护理操作	健康教育
观察组	35	92.03±2.14	93.78±3.01	94.36±3.47	95.47±2.01
对照组	35	78.25±3.47	76.25±2.47	79.32±3.45	75.36±2.03
X ²		3.881	4.155	3.144	4.255
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

在社会经济快速发展背景下,人们生活质量不断提升,加上信息普及度的提升,对护理服务要求也随之提升。目前,医院临床护理不断发生转变,与传统护理相比,在健康教育、专业技术、服务态度等方面得到有效提高。而门诊是护理人员、患者、家属以及医生与疾病斗争的主要场所,又被称之为医院与患者之间的桥梁,耳鼻喉门诊患者数量多,并且疾病具有较高的复杂性、特殊性以及多样化,进而导致患者就诊期间比较容易出现医患摩擦,不仅影响患者治疗,还影响医院在患者心中的形象^[6]。本次研究在耳鼻喉科门诊运用个性化护理干预,该种干预方式既以患者疾病为出发点,还将患者作为整个护理工作的核心,对患者实施针对性健康教育、疾病讲解等。研究结果显示,观察组患者运用个性化护理干预就诊秩序为 92.03±2.14 分、服务态度为 93.78±3.01 分、护理操作为 94.36±3.47 分、健康教育为 95.47±2.01 分;对照组患者采用常规护理就诊秩序为 78.25±3.47 分、服务态度为 76.25±2.47 分、护理操作为 79.32±3.45 分、健康教育为 75.36±2.03 分,组间差异显著(P<0.05)。由此说明对门诊患者实施个性化护理干预,可以促进护理满意度、就诊质量的提升^[7]。主要因为该种干预方式可以会针对不同年龄段患者采用针对性护理,灵活、贴切转变护理计划,满足不同年龄段患者的需求,从而保证门诊护理工作的有效开展,创造稳定、和谐的医疗环境。此外,运用该种护理干预方式可以有效体现护理的人文关怀性,使门诊工作不断得以充实,护理人员工作态度可以得到有效改善,最终促进护理满意度的提高,为耳鼻喉科门诊就诊患者提供舒适的诊疗环境。

综上所述,对门诊患者运用个性化护理干预,患者就诊满意度可以得到有效提升,护理人员服务态度、健康教研员评分明显提高,临床推广价值较高。

参考文献

- [1] 侯丽辉,洛传博,孔慧慧.个性化护理模式对耳鼻喉科围手术期患者心理健康状况及护理满意度的影响[J].河南医学研究,2017,26(16):3072-3073.
- [2] 张晓晨,陈春梅,李丽.护理干预对耳鼻喉科鼻咽部术后疼痛程度的效果分析[J].临床医药文献电子杂志,2018,5(85):129-130.
- [3] 张晓晨,陈春梅,李丽.护理干预对耳鼻喉科鼻咽部术后疼痛程度的效果分析[J].临床医药文献电子杂志,2018,5(85):129-130.
- [4] 赵萌,齐方梅,姜云霞.以护理结局为导向的路径模式在耳鼻喉科护理实践教学中的应用效果[J].护理研究,2016,30(15):1886-1888.
- [5] 马晓瑞,康琳.耳鼻喉科护理工作中常见危及安全隐患及护理策略思考[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(06):91+96.
- [6] 张玺平,徐宁,张佳妮,白珊.循证护理模式在耳鼻喉科护理工作中的应用效果观察[J].临床医药文献电子杂志,2018,5(91):92+94.
- [7] 徐英霞,马燕.试述耳鼻喉科护理工作中常见安全隐患及心理干预在安全预防护理法中的应用[J].心理月刊,2020,15(05):143.

收稿日期:2020年10月14日

出刊日期:2020年11月17日

引用本文:李树琼,个性化护理干预在耳鼻喉科门诊护理工作中的应用[J].当代护理,2020,1(4):420-422.
DOI: 10.12208/j.cn.20200137

检索信息:RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网(CNKI Scholar)、万方数据(WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明:©2020 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS