

## 人性化护理在提高门诊输液中心护理质量中的应用效果

林洁虹

中山火炬开发区人民医院 广东中山

**【摘要】目的** 分析在门诊输液中心实施人性化护理对护理质量的影响。**方法** 抽取2023年6月-2024年6月期间于本院门诊输液中心接受静脉输液治疗的患者60例,以随机数字表法分组,接受常规护理的患者为对照组,共30例,在此基础上,接受人性化护理的患者为观察组,共30例,对比护理质量评分、患者负性情绪评分[焦虑自评量表(SAS)、抑郁自评量表(SDS)]、护理不良事件发生率及护理满意度。**结果** 观察组护理质量评分及护理满意度均比对照组高,该组患者经人性化护理后SAS、SDS评分以及护理不良事件发生率均比对照组低, ( $P < 0.05$ )。**结论** 对门诊输液中心接受静脉输液治疗的患者实施人性化护理可提高护理质量,降低护理不良事件发生风险,改善患者负性情绪,提升护理满意度。

**【关键词】** 人性化护理; 门诊; 输液中心; 护理质量

**【收稿日期】** 2024年11月18日 **【出刊日期】** 2024年12月25日 **【DOI】** 10.12208/j.jmmn.20240630

### The application effect of humanized nursing in improving the nursing quality of outpatient infusion center

Jiehong Lin

Zhongshan Torch Development Zone People's Hospital, Zhongshan, Guangdong

**【Abstract】 Objective** To analyze the effect of humanized nursing on nursing quality in outpatient infusion center. **Methods** A total of 60 patients who received intravenous infusion treatment in the outpatient infusion center of our hospital from June 2023 to June 2024 were selected and divided into groups by random number table method. Patients who received routine nursing were the control group, with a total of 30 cases. On this basis, patients who received humanized nursing were the observation group, with a total of 30 cases. The nursing quality score, patient negative emotion score [self-rating anxiety scale (SAS), self-rating depression scale (SDS)], incidence of nursing adverse events and nursing satisfaction were compared. **Results** The nursing quality score and nursing satisfaction of the observation group were higher than those of the control group. The SAS, SDS scores and incidence of nursing adverse events of the patients in this group after humanized nursing were lower than those of the control group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** Humanized nursing for patients receiving intravenous infusion therapy in outpatient infusion centers can improve nursing quality, reduce the risk of adverse nursing events, improve patients' negative emotions, and increase nursing satisfaction.

**【Keywords】** Humanized nursing; Outpatient; Infusion center; Nursing quality

目前,我国各级医院的门诊在为患者治疗疾病时,主要的治疗手段之一即是静脉输液治疗,门诊输液中心具有患者人数多、流动性强的特点,而且患者病情复杂多样,所使用的药物种类也比较多,相比较而言,护理的难度也更高<sup>[1-2]</sup>。因此,门诊输液中心也是护患纠纷的高发科室,一旦发生护理差错或是护患纠纷,不仅增加了患者的身心痛苦,也会严重影响医院的整体形象。因此,需要给予高度重视。人性化护理服务是一套以人(患者)为本的护理服务模式,是对常规护理的完

善及补充,并在护理过程中贯穿了人文关怀<sup>[3-4]</sup>。本文抽取2023年6月-2024年6月期间于本院门诊输液中心接受静脉输液治疗的患者60例进行分组研究,目的即在于进一步探讨对此类患者实施人性化护理服务对护理质量的影响。

#### 1 资料与方法

##### 1.1 一般资料

研究时间:2023年6月-2024年6月,共纳入研究对象60例,纳入标准:①自愿入组并签署同意书;

②均为门诊患者,均接受静脉输液治疗;③可正常沟通交流。

排除标准:①年龄不足18岁者;②重要脏器功能衰竭者。随机数字表法分组,对照组( $n=30$ ),性别:女/16,男/14,年龄:20-65岁,平均 $(42.61 \pm 10.85)$ 岁,病程3-6d,平均 $(4.52 \pm 0.49)$ d;观察组( $n=30$ ),性别:女/14,男/16,年龄:20-66岁,平均 $(43.15 \pm 11.25)$ 岁,病程3-7d,平均 $(5.27 \pm 0.43)$ d。2组基线资料具有可比性( $P>0.05$ );研究符合赫尔辛基宣言。

## 1.2 方法

对照组接受常规护理,观察组在上述护理的基础上还接受了人性化护理。

(1)常规护理:严格遵从医嘱为患者用药,严格遵守无菌操作原则实施静脉穿刺等护理操作,输液前严格执行三查八对以避免出现护理差错。输液期间,加强巡查,以便及时发现患者异常情况。加强输液室的清洁、消毒力度,对于发热患者需做好隔离措施。定期检查输液中心药物储存是否合理,是否在有效期内。输液完毕,严格遵守相关管理规定处理废弃物。

(2)人性化护理:①环境护理,为患者营造温馨、舒适的输液环境,定时开窗通风或使用换气系统进行换气以保障室内空气清新,还可准备杂志、书籍、电视等供患者阅读和观看,定期对输液室内进行消毒避免交叉感染。②定期组织护理人员参加护理技能培训,以提高其护理技能,在培训时要着重强调人文关怀及人性化护理的重要性。还要确保护理人员掌握常用药的副作用及不良反应,熟练掌握穿刺技巧。③在输液前,需严格遵守三查八对原则,并要详细了解患者病情,以确保输注药物的合理性。输液开始后要密切关注患者面部表面、神态等有无异常,并要询问患者有无不适感,以及及时发现异常情况。在护理过程中,全程保持微笑服务。穿刺时要准确掌握穿刺角度及深度,尽量提高一次性穿刺成功率,穿刺成功后需要妥当固定针头及输液管;拔针时,动作需轻柔,并要叮嘱患者按住针眼处5min,以避免出现出血的情况。④心理护理,可用言语

鼓励和安抚患者以消除患者因身体不适或对疾病认知不足引发的负性情绪。⑤加强宣教力度,向患者详细讲解疾病相关知识,强调输液期间需要注意的事宜,并要向患者及家属讲解疾病预防相关方法,叮嘱患者应养成健康的生活习惯。⑥人文关怀,在护理过程中,需全程保持微笑服务,并融入人文关怀,以促进护患关系,提高患者配合度。还要注意对患者隐私的保护,如患者穿着短裙、短裤时,需要为其提供毛毯等加以保护,并且在与患者交流过程中给予患者充分的尊重。

## 1.3 观察指标

1.3.1 对比2组护理质量。利用自制量表评价,包括环境管理、设备管理、护理技能、流程执行及整体服务5项,各项满分均为100分,分值越高,护理质量越好。

1.3.2 对比2组患者心理状态。利用SAS及SDS量表评价,SAS临界值50分,SDS临界值53分,超出临界值提示存在焦虑或抑郁情绪,分值越高,负性情绪越重。

1.3.3 对比2组护理不良事件发生率。包括跑针、反复穿刺和渗液。

1.3.4 对比2组护理满意度。利用自制量表评价,评分范围0-100分,0-59分:不满意,60-89分:满意,90-100分:十分满意,满意度公式:(总例数-不满意例数)/总例数 $\times 100\%$ 。

## 1.4 统计学方法

将调查中的相关数据输入到SPSS 26.0统计学软件予以处理,计数资料应用 $n(\%)$ 描述,计量资料应用 $(\bar{x} \pm s)$ 描述,组间经 $t$ 和 $\chi^2$ 检验, $P<0.05$ 表示有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 对比2组护理质量

观察组环境管理 $(91.64 \pm 2.25)$ 分,设备管理 $(91.69 \pm 2.75)$ 分,护理技能 $(94.14 \pm 2.23)$ 分,流程执行 $(93.26 \pm 2.45)$ 分,整体服务 $(92.86 \pm 2.59)$ 分,各项评分均高于对照组( $P<0.05$ ),见表1。

表1 对比2组护理质量 $[(\bar{x} \pm s), 分]$

组别	例数	环境管理	设备管理	护理技能	流程执行	整体服务
对照组	30	$86.23 \pm 3.16$	$86.72 \pm 3.23$	$88.97 \pm 2.29$	$87.61 \pm 2.18$	$85.94 \pm 2.46$
观察组	30	$91.64 \pm 2.25$	$91.69 \pm 2.75$	$94.14 \pm 2.33$	$93.26 \pm 2.45$	$92.86 \pm 2.59$
$t$		7.638	6.417	8.667	9.436	10.610
$P$		$<0.001$	$<0.001$	$<0.001$	$<0.001$	$<0.001$

## 2.2 对比2组患者心理状态

干预前, 对照组 SAS 评分为 (53.22±2.12) 分, 观察组为 (53.52±2.09) 分, 对照组 SDS 评分为 (55.72±2.19) 分, 观察组为 (56.11±2.23) 分, 组间对比, 差异均无统计学意义 ( $P=0.583, 0.497, t=0.551, 0.683$ )。

干预后, 对照组 SAS 评分为 (48.45±3.25) 分, 观察组为 (31.76±3.81) 分, 对照组 SDS 评分为 (50.94±3.58) 分, 观察组为 (34.75±3.67) 分, 组间对比, 观察组评分均更低, 差异有统计学意义 ( $P$  均  $<0.001, t=18.254, 17.296$ )。

## 2.3 对比2组护理不良事件发生率

观察组护理不良事件发生率为 0.00% (0/30), 低于对照组的 16.67% (5/30), 对照组护理不良事件为: 2 例 (6.67%) 反复穿刺、2 例 (6.67%) 跑针、1 例 (3.33%) 渗液, 组间对比, 差异显著 ( $P=0.019, \chi^2=5.454$ )。

## 2.4 对比2组护理满意度

对照组护理满意度为 73.33% (22/30), 不满意 8 例 (26.67%), 满意 10 例 (33.33%), 十分满意 12 例 (40.00%), 观察组护理满意度为 96.67% (29/30), 不满意 1 例 (3.33%), 满意 11 例 (36.67%), 十分满意 18 例 (60.00%), 2 组对比, 差异显著 ( $P=0.011, \chi^2=6.405$ )。

## 3 讨论

输液中心是医院的重要组成部分, 也是辅助治疗时的重要科室, 门诊输液中心患者人数多、流动性大, 这也造成了门诊输液中心的护理人员工作强度较高, 连续的高强度工作可对护理质量造成一定的影响, 加之部分护理人员工作年限较短, 护理技能不熟练, 会进一步影响护理质量<sup>[5-6]</sup>。

本文中, 观察组除接受常规护理外, 还接受了人性化护理, 研究结果显示, 该组护理质量明显优于对照组 ( $P<0.05$ ), 这与既往研究结果相一致<sup>[7-8]</sup>, 提示了人性化护理用于门诊输液中心时可提升护理质量。分析原因: 实施人性化护理时, 加强了对护理人员护理技能的培训, 有助于提升护理质量。本文中, 观察组患者经人性化护理后, 负性情绪得到了显著改善, SAS 及 SDS 评分均较护理前显著下降, 且均比对照组低 ( $P<0.05$ ), 分析原因: 人性化护理在实施过程中, 将人文关怀贯穿于始终, 通过为患者提供优质的护理服务以及对患者

的心理护理, 有效改善了患者的负性情绪。本文中, 观察组护理不良事件发生率为 0.00%, 低于对照组 ( $P<0.05$ ), 分析原因: 人性化护理提升了护理人员的护理技能, 从而可提高一次性穿刺成功率, 此护理模式的应用还提升了护理人员的责任心, 加强了患者输液期间的巡视及管路护理, 降低了跑针、渗液等事件的发生风险。本文中, 观察组患者对护理的满意度也更高 ( $P<0.05$ ), 提示了人性化护理可促进护患关系, 提高护理满意度。分析原因: 实施人性化护理时, 护理人员给予了患者更多的关心及呵护, 并为患者提供了温馨舒适的输液环境, 有助于减轻患者身心压力, 促进护患关系。

综上所述, 在门诊输液中心实施人性化护理可提升护理质量, 提高护理满意度, 改善患者负性情绪, 降低护理不良事件发生风险。

## 参考文献

- [1] 代琼. 标准化人性化护理在社区门诊输液患者中的应用价值分析[J]. 中国标准化, 2023, (10): 220-223.
- [2] 金丽. 人性化护理干预在门诊输液室护理中的应用效果研究[J]. 婚育与健康, 2024, 30(1): 160-162.
- [3] 张曰红. 人性化护理在门诊输液室护理中的应用效果评价[J]. 婚育与健康, 2023, 29(15): 172-174.
- [4] 孙钰. 优质护理服务在门诊输液护理中的临床价值研究[J]. 系统医学, 2021, 6(12): 179-182.
- [5] 丁雪菱, 高良敏. 儿科门诊输液室采用人性化护理联合健康教育的效果分析[J]. 当代护士(下旬刊), 2021, 28(5): 119-121.
- [6] 孟春霞. 人性化护理在门诊输液室护理中的临床效果分析[J]. 系统医学, 2020, 5(14): 184-186.
- [7] 杨玲燕. 人性化护理在门诊输液室的应用效果及满意度分析[J]. 心理月刊, 2020, 15(4): 112.
- [8] 蔡海燕, 秦卫红. 门诊输液中应用人性化护理对护理质量的影响[J]. 心理月刊, 2020, 15(7): 42+45.

版权声明: ©2024 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。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS