

儿科门诊预检分诊工作中实施人性化护理的效果观察

汪艳

华中科技大学同济医学院附属协和医院 湖北武汉

【摘要】目的 探究人性化护理用于儿科门诊预检分诊工作的有效性。**方法** 随机将2021年8月至2022年8月我院98例急诊患儿分为实验组(49例,应用人性化护理)、对照组(49例,应用常规护理)。对比两组患儿家属护理满意度、就诊时间。**结果** 实验组总满意度(97.96%,48/49)高于对照组(83.67%,41/49), $P < 0.05$;实验组就诊时间(8.69 ± 2.48) min,比对照组短, $P < 0.05$ 。**结论** 合理运用人性化护理,可明显缩减儿科门诊患儿的就诊时间,且患儿家属护理满意度较高,值得推广。

【关键词】 儿科门诊; 预检分诊; 人性化护理; 效果

【收稿日期】 2023年3月15日 **【出刊日期】** 2023年5月10日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000172

Effect of humanized nursing in pediatric outpatient pre-examination and triage

Yan Wang

Union Hospital Affiliated to Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology

【Abstract】 Objective To explore the effectiveness of humanized nursing in pediatric outpatient pre-examination and triage. **Methods** A total of 98 emergency children in our hospital from August 2021 to August 2022 were randomly divided into experimental group (49 cases, humanized nursing) and control group (49 cases, routine nursing). The nursing satisfaction and visit time of family members were compared between the two groups. **Results** The total satisfaction of the experimental group (97.96%, 48/49) was higher than that of the control group (83.67%, 41/49), $P < 0.05$; The treatment time of the experimental group was (8.69 ± 2.48) min, which was shorter than that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusions** Reasonable use of humanized nursing can significantly reduce the time of pediatric outpatients, and the nursing satisfaction of children's families is high, which is worthy of promotion.

【 Key words 】 Pediatric clinic; Pre-examination triage; Humanized nursing; The effect

儿科患者以0-14周岁患儿为主,且护理工作量大,加之患儿依从性较差,患儿家属对于护理工作的预期与要求偏高,很容易在护理实践中出现护患纠纷^[1]。另外,儿科患儿的发病较急且病情的进展速度快,需在护士分诊后获得针对性临床救治,因而分诊护理的重要性不容小觑^[2]。由此可见,深入研究并分析儿科门诊预检分诊的护理方案具有一定现实意义。

1 资料和方法

1.1 基线资料

课题随机选取2021年8月至2022年8月于本院接受治疗的98例急诊患儿,按照入院序号划分两组,对照组49例,男28例,女21例,年龄最大者11岁、最小者2岁,中位年龄(6.84 ± 2.07)岁,实验

组49例,男29例,女20例,年龄最大者12岁、最小者1岁,中位年龄(6.89 ± 2.05)岁,两组患儿基本资料呈 $p > 0.05$,可比性显著。

1.2 方法

对照组应用常规护理,护理人员热情接待患儿及其家属,并询问病情,短时间内准确判断患儿病情状况,并在确诊后采取针对性抢救治疗^[3]。

实验组应用人性化护理,内容如下:1)急诊环境的创设。护理人员应确保急诊大厅干净且温馨,明亮且舒适,以有效缓解患儿及家属负面情绪。同时,应在急诊大厅墙壁悬挂医护工作者的微笑照片,并详细标注其基本信息^[4]。另外,要将告示牌放置于急诊大厅内部,具体内容应选择常见的急症抢救措

施。要在急诊大厅角落摆放合适的植物与花卉并开启空调,以保证室内温度适中。要将候诊椅、饮水机和一次性水杯等放置在急诊大厅内的相应位置,在分诊台内部亦要放置轮椅与多功能担架车^[5]。2) 强调人性化作用。护理工作要与患儿及其家属有效沟通与交流,且说话语气要轻柔且温和,并使用礼貌用语,将与疾病相关的知识告知患儿及家属,以使其焦虑与紧张等负性情绪得以消除。护理工作者在询问并收集患儿基本资料的过程中,要合理使用肢体语言,使其切实感受护理工作者关怀与关心^[6]。另外,在患儿体检时,护理工作者的动作要轻柔,以减少患儿痛苦感。在记录患儿基本资料的基础上应当给予患儿及其家属必要帮助,以顺利挂号并填写病例。3) 分诊要及时且准确。护理工作者可通过五级分类方法科学划分患儿疾病状况,并以此为基础合理安排就诊的顺序,确保其能够及时接受临床治疗^[7]。同时,分诊工作应准确且迅速,一般于30秒~30分钟之间完成,使患儿得到安全安置,向相应救治诊室转送。分诊期间,护理工作要对患儿病情变化展开实时监测,一旦出现突发状况应立即改变分诊顺序,以免发生意外。4) 良好沟通。护理工作开展最重要的基础就是沟通,在对患儿接待的过程中,护理工作在与患儿家属沟通的同时也要对其病情加以系统掌握,以科学制定分诊方案,尽可能满足其合理化需求与意愿^[8]。医护工作者要鼓励并表扬能够积极配合的患儿,而针对依从性较差的患儿,护理工作者则要对其主诉耐心倾听,并在对问题解答的时候对患儿的家庭背景、文化水平等予以综合考虑,尽可能选择更通俗的语言做出解释,便于患儿及其家属能够准确地了解。另外,为缓解患儿心理压力,需在沟通期间将治疗成功案例告知患儿及家属,使其治疗信心不断增强。在介绍案例的过程中,亦可使患儿及家属对临床治疗的过程形成深入了解。若患儿需用药治疗,护理工作者也要求告知患儿及家属用药方法,特别是次数、剂量与注意事项等等。

1.3 评价指标

(1) 对患儿家属护理满意度进行评估。选用院内自制满意度调查表对护理满意度进行调查,总分数为100分,十分满意的分数为75-100分之间,满意的分数为45-74分之间,不满意的分数低于45分,护理总满意度为非常满意度与满意度总和。

(2) 比较两组就诊时间。

1.4 统计学分析

数据处理:SPSS21.0 统计学软件;资料描述:计数资料为(n%),计量资料为($\bar{x} \pm s$);差异检验:计数资料为 χ^2 ,计量资料为t; $P < 0.05$ 作为统计学差异基础表达。

2 结果

2.1 实验组、对照组家属护理满意度对比

组间总满意度比照, $P < 0.05$ 。(表1)

2.2 两组患儿就诊时间比较

实验组指标较之于对照组, $P < 0.05$ 。(表2)

3 讨论

在临床护理工作中,预检分诊是十分重要的内容,因而实际护理质量也将直接关系患儿治疗的最终效果,与预后存在紧密联系。预检分诊工作的开展能够合理运用科学方式在短时间内划分患儿疾病类型,准确识别急症、重症与危重症患儿,使所有患儿均及时获得治疗,以使其病死率得以降低^[9]。现阶段,预检分诊已经成为急诊工作不可或缺的环节,根据相关报道发现,预检分诊护理工作者是此项工作的实施主体,因而其综合素质以及专业技能均会直接影响患儿救治的效果与心理状态,所以护理服务质量不容小觑。为此,合理选用护理方法对于临床救治效果的增强以及对患儿生命的挽救意义显著。

人性化护理属于全新护理模式,始终将患者作为护理核心,是基于优质护理形成的护理方法,将患者感受作为重点,在为患儿提供全面且个性化护理服务的基础上,有效增强护理质量^[10-12]。通过营造理想就诊环境、强调人性化作用、及时准确分诊、良好沟通等多种方法,使儿科门诊患儿获得人性护理。研究中,实验组患儿采用人性化护理,与对照组各项指标相比, $P < 0.05$ 。由此证实,绝大多数患儿及家属对于预检分诊的人性化护理均十分满意。人性化护理已经逐渐发展成现代护理趋势,利于患儿及家属护理满意度的提升,同样可使护理工作者护理能力与专业性不断提高,进而塑造理想医院形象,推广可行性显著。

总体来讲,门诊预检分诊工作开展过程中合理运用人性化护理的效果确切,不仅可提升患儿家属的护理满意度,同样可缩减就诊时间,具有较高临床推广与应用价值。

表1 研究两组患儿家属护理满意度 (n/%)

组别	n	十分满意	满意	不满意	总满意度
实验组	49	25	23	1	97.96
对照组	49	22	19	8	83.67
χ^2					5.9950
P					0.0143

表2 分析实验组、对照组就诊时间 ($\bar{x}\pm s$)

组别	n	就诊时间 (min)
实验组	49	8.69±2.48
对照组	49	15.24±2.21
T 值		13.8027
P 值		0.0000

参考文献

- [1] 李建梅. 儿科门诊预检分诊工作中实施人性化护理的效果观察[J]. 健康女性,2021 (18) :175.
- [2] 柯丽芳,颜绵. 儿科门诊预检分诊工作中实施人性化护理的效果观察[J]. 基层医学论坛,2019,23 (6) :884-885.
- [3] 黄倩. 儿科门诊预检分诊工作实施人性化护理的效果观察[J]. 婚育与健康,2021 (9) :96-97.
- [4] 李会娜,安红,郭乔智,等. 新型冠状病毒肺炎疫情期综合医院儿科门诊预检分诊及病房分区的防控管理[J]. 中华护理杂志,2020,55 (z2) :471-473.
- [5] 李燕,王艳琼,孙娜. 探讨护患沟通联合健康教育在儿科门诊预检分诊中的作用[J]. 东方药膳,2021 (12) :237.
- [6] 彭群英. 护理风险管理在儿童医院门诊传染病防控中的应用[J]. 健康女性,2021 (40) :204.
- [7] 赵芸,吴雪芳,韩丹枫. 急诊预检分诊评分系统在儿科急诊患者病情评估中的应用价值[J]. 国际护理学杂志,2022,41 (2) :193-196.
- [8] 姜汉兰,李珍,王荔,等. 新型冠状病毒感染疫期儿科急诊预检分诊模式改造及效果分析[J]. 中国急救医学,2020,40 (6) :512-517.
- [9] 于桂玲,于晶,宋杨. 新型冠状病毒肺炎疫情下儿科预检分诊管理实践[J]. 中华护理杂志,2020,55 (z2) :492-494.
- [10] 王艳琼,孙娜,李燕. 探讨儿童早期预警评分系统在儿科急诊预检分诊与分流中的应用价值[J]. 养生保健指南,2020 (44) :134.
- [11] 严春华,潘洪茹,高娜,等. 人性化护理对提升儿科依从率和满意度的影响分析. 实用临床护理学电子杂志,2020,5 (15) :121
- [12] 肖宇珍,冼红梅,黄秋莲. 人性化护理对减少儿科门诊急诊输液护理投诉的效果研究. 保健文汇,2021 (32) :29-30

版权声明: ©2023 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