

儿科护理管理中运用人性化护理的效果分析

梁万丽

白银市第二人民医院儿科 甘肃白银 730900

【摘要】目的 探讨儿科护理管理中运用人性化护理的效果。**方法** 回顾观察 2018 年 3 月至 2018 年 12 月期间接收的 88 例儿科患者, 随机分为对照组与观察组, 每组各 44 例, 对照组运用常规护理管理, 观察组运用人性化护理, 分析各组护理后患者护理纠纷事件、患儿家属护理满意度、护理投诉率等情况。**结果** 在护理投诉率与护理纠纷事件率上, 观察组为 2.27% 和 4.55%, 对照组为 15.91% 和 25.00%, 对比有统计学意义 ($p < 0.05$); 在患儿家属护理满意率上, 观察组 100.00%, 对照组 84.09%, 对比有统计学意义 ($p < 0.05$)。**结论** 儿科护理管理中运用人性化护理可以有效的减少护理纠纷率, 降低护理投诉率, 提升患儿家属护理满意度, 整体护患关系更为和谐。

【关键词】 儿科护理管理; 人性化护理; 效果

【中图分类号】 R473.72

【文献标识码】 A

【文章编号】 1005-4596 (2019) 02-135-02

儿科本身接待的患者多属于儿童群体, 认知能力差, 自控能力不足, 对护理工作构成较大的压力。患儿会在治疗护理中出现情绪躁动, 由此导致患儿治疗配合度不足, 影响护理工作顺利度。本文回顾观察 2018 年 3 月至 2018 年 12 月期间接收的 88 例儿科患者, 分析运用人性化护理后患者护理纠纷事件、患儿家属护理满意度、护理投诉率等情况, 内容如下:

1 资料与方法

1.1 基本资料

回顾观察 2018 年 3 月至 2018 年 12 月期间接收的 88 例儿科患者, 随机分为对照组与观察组, 每组各 44 例, 对照组中男 25 例, 女 19 例; 年龄从 2 岁至 9 岁, 平均 (4.87 ± 0.93) 岁; 观察组中男 23 例, 女 21 例; 年龄从 2 岁至 9 岁, 平均 (4.25 ± 0.69) 岁; 两组患者的基本年龄、性别以及病情等信息上没有明显差异, 有可比性。

1.2 方法

对照组运用常规护理管理, 观察组运用人性化护理, 内容如下:

1.2.1 环境管理

要考虑患儿的心理诉求, 在环境上要温馨舒适, 可以尽可能的考虑儿童群体的在颜色上、细节上的喜好, 可以设置卡通人物的图画, 保持颜色柔和, 还可以提供动画片播放等资源来转移患儿的注意力, 愉悦患儿心情。温度在 23°C 至 25°C , 湿度在 50% 至 60%, 保持空气流通新鲜, 及时做好清洁消毒整理, 设置防滑垫与安全防护装置, 运用床栏。

1.2.2 健康教育

要注重患儿家属的健康教育, 让患儿家属配合治疗护理工作。要在病房放置健康手册, 供患儿家属了解治疗护理工作细节, 完善患儿日常生活管理。也可以针对患儿与家属的突出问题做针对性的一对一口头指导。还可以指导家属查阅专业的医疗网站信息, 科室自己可以设定医院的网络平台宣传阵地, 通过网络文章的制作发送来引导患儿家属, 减少健康教育手册等制作的成本, 满足现代人信息阅读的习惯。同时可以在网络平台上建立患有沟通渠道, 方便家属与医护人员沟通。

1.2.3 注重针对性沟通引导

要掌握护理沟通技巧, 懂得安抚患儿与家属的激动情绪, 避免纠纷矛盾。在治疗护理中, 需要通过讲故事或者幽默对

话来吸引患儿注意力, 充分鼓励表扬患儿, 提升患儿治疗配合度。要指导家属掌握有效的方式安抚患儿情绪, 减少患儿的治疗护理不配合情况。

1.2.4 其他

保持患儿低脂、低胆固醇、低糖、低盐等饮食, 保证丰富的粗纤维蔬菜瓜果, 确保饮食清淡。可以针对患儿喜好做一定饮食引导, 做好患儿家属的指导。要做好病房管理, 避免探访人员过多影响患儿休息与治疗。要控制探访时间与人流, 及时疏散较多探访人员。要做好家属沟通, 及时解决家属面对的问题, 提供必要的指导与服务。要尽可能的减少患儿家属的困难, 提升治疗依从性。

1.3 评估观察

分析各组护理后患者护理纠纷事件、患儿家属护理满意度、护理投诉率等情况。护理满意度分为非常满意、基本满意以及不满意, 护理总满意率为非常满意率和基本满意率的总和。

1.4 统计学分析

收集护理数据通过 spss17.0 分析, 计量资料运用 t 检验, 计数资料使用卡方检验, $p < 0.05$ 有统计学意义。

2 结果

2.1 患者护理投诉率与护理纠纷事件率情况

见表 1, 在护理投诉率与护理纠纷事件率上, 观察组为 2.27% 和 4.55%, 对照组为 15.91% 和 25.00%, 对比有统计学意义 ($p < 0.05$)。

表 1: 患者护理投诉率与护理纠纷事件率情况 [n(%)]

分组	护理投诉率	护理纠纷事件率
观察组 (n=44)	1 (2.27)	2 (4.55)
对照组 (n=44)	7 (15.91)	11 (25.00)

注: 两组对比, $p < 0.05$

2.2 患儿家属护理满意率情况

见表 2, 在患儿家属护理满意率上, 观察组 100.00%, 对照组 84.09%, 对比有统计学意义 ($p < 0.05$)。

表 2: 患儿家属护理满意率情况 [n(%)]

分组	很满意	基本满意	不满意	患者护理满意率
观察组 (n=44)	28 (63.64)	16 (36.36)	0 (0.00)	100.00%
对照组 (n=44)	17 (38.64)	20 (45.45)	7 (15.91)	84.09%

注: 两组对比, $p < 0.05$

3 讨论

儿科护理管理中运用人性化护理在一定程度上可以有效的

作者简介: 梁万丽 (1979 年—), 女, 汉族, 本科, 主管护师, 甘肃省白银市白银区人, 主要从事儿科护理。

(下转第 138 页)

够降低老年患者压疮发生率,同时能够改善照顾者居家护理行为,提高其护理水平,这将有利于患者病情的恢复和预后改善,同时通过对患者及其照顾者的心理护理,还能够减轻其心理负担和压力,减少彼此间的摩擦,有利于维持更加和谐的家庭关系和良好心情;总而言之,延续护理效果显著值得在临床上广泛推行。

延续性护理方案能够具体合理安排护理措施,能够根据患者的病情变化和照顾者护理操作能力的高低分阶段实施护理方案,能够显著提高照顾者的护理能力,有效保障最佳护理效果,同时保证护理方案有条不紊地进行,减少护理过程中可能出现的失误,不断提高护理工作的效率,增强护理方案的条理性;利用微信平台实施护理使得工作在执行上灵活性更强,且能够有效减轻护理人员的工作负担和压力,改善护理人员、患者及其照顾者三方之间的关系,有利于提高患者及其照顾者的依从性和配合度;对于患者而言,延续性护理则给其带来极大的便利,患者的自由度更高,面对熟悉的环境更有利于放松心情,保持良好的心态,而且患者可以根据

自身的问题进行询问,使得护理措施更具针对性,更能发挥其护理效果;对于照顾者而言,延续性护理的实施提供了良好的学习平台,能够明显降低居家护理的风险性,在护理过程中不断学习实践,能够及时与护理人员进行交流沟通,能够更加大胆、游刃有余地进行护理,从而在实践中不断提高其临床护理操作能力,提升自身的护理水平和素养。综上所述,延续护理具有显著的临床推行价值,在当前医院床位紧张、医护人员紧缺的大环境下,延续性护理必然是未来护理工作的发展重点和趋势。

参考文献

[1] 曾洁, 杨雅. 延续护理对改善老年压疮高危患者照顾者居家护理行为的研究 [J]. 护士进修杂志, 2015, (21):1934-1937.
 [2] 周金平, 杨葆华. 延续护理对改善老年压疮高危感染患者照顾者居家护理行为的研究 [J]. 中国微生态学杂志, 2018, 30(10):1200-1202.
 [3] 张芳. 延续护理对改善老年压疮高危患者照顾者居家护理行为的效果分析 [J]. 保健文汇, 2017, (2):115.

(上接第 134 页)

[1] 刘经乐, 洪文彬, 赵杰杰. 急诊流程优化对急性心肌梗死患者行急诊冠状动脉介入治疗的价值 [J]. 卫生职业教育, 2018, 36(24):155-156.
 [2] 方秀娟. 个体化优质护理应用于急性心肌梗死患者的临床效果观察 [J]. 中国现代药物应用, 2018, 12(21):155-156.

[3] 朱晓亮. 对行急诊 PCI 术的急性心肌梗死患者实施全程护理的效果探究 [J]. 当代医药论丛, 2018, 16(21):269-270.
 [4] 覃翠敏, 刘洋. 强化早期康复指导对急性心肌梗死患者的护理效果观察 [J]. 当代医学, 2018, 24(27):77-79.
 [5] 罗锡慧, 杨正波, 韦丽, 胡志明. 急诊 PCI 在治疗急性心肌梗死的全程护理分析 [J]. 系统医学, 2018, 3(17):181-183.

(上接第 135 页)

满足患儿与家属的诉求,由此来更好的保证患儿得到优质的治疗,减少治疗护理工作中的矛盾纠纷,构建和谐护患关系。具体的处理上,要考虑患儿与家属的个人需求,有效的保证护理方案符合实际情况所需,保证护理工作提供的匹配性,做好灵活应对。尤其是护理人员需要考虑到沟通引导的重要性,注重对患儿情绪的安抚,同时调动家属的配合度,减少家属因为认知不全或者误解构成的纠纷与投诉,保证彼此配合支持,减少护理工作的阻力。要做好患儿与家属情况的反馈,针对其个人综合情况做好对应的方案规划。要尽可能的降低患儿对治疗环境陌生与生活不适感引发的情绪波动,构建良好的生理、心理、认知与环境状态,由此减少意外问题。

综上所述,儿科护理管理中运用人性化护理可以有效的减少护理纠纷率,降低护理投诉率,提升患儿家属护理满意度,整体护患关系更为和谐。

参考文献

[1] 王爽. 人性化护理在小儿外科病房护理管理中的应用 [J]. 中国卫生产业, 2017, 14(32):135-136.
 [2] 罗声琼, 洪欢. 人性化管理在儿科护理管理中的作用分析 [J]. 中国卫生产业, 2018, 15(5):48-49.
 [3] 冯彩丽. 人性化护理管理对改善新生儿科小儿哭闹的效果 [J]. 健康周刊, 2017, (7):51-52.
 [4] 李娟. 人性化护理管理用于儿科护理管理效果分析 [J]. 健康前沿, 2018, 27(7):64-65.

(上接第 136 页)

与患者之间的信任感,让患者知晓,化疗药物的作用、常见的不良反应,消除患者对化疗的恐惧感,护理人员可让未置管的患者与已经置管的患者进行交流,让 PICC 置管患者能够亲身讲述 PICC 置管的优点,多与患者讲述临床上治疗效果较好的案例,帮助患者重塑面对疾病的信心与勇气,让患者能够勇敢的面对,从而提升置管依从性。本次研究中,对比可知,对照组患者接受护理人员给予患者常规护理,观察组患者接受护理人员给予患者加强护理,观察组患者的依从性高于对照组患者,护理满意度评分高于对照组患者,两组患者的数据差异对比, (P < 0.05) 数据具有统计学意义。

PICC 的认知程度,能有效的提升患者 PICC 置管依从性,该护理模式值得在临床上进行推广。

参考文献

[1] 黄伟, 赵海莲, 冯苗倩. 肿瘤病人术后化疗拒绝接受 PICC 置管原因分析及护理对策 [J]. 全科护理, 2018, 16(14):1744-1746.
 [2] 赖丽芳, 徐小红. 基层医院肿瘤病人 PICC 置管依从性现状及干预效果分析 [J]. 护理研究, 2018, 32(14):2269-2271.
 [3] 刘梅凤, 伍美娟, 钟颖. PICC 肿瘤患者自我管理的健康教育模式的研究 [J]. 中国保健营养, 2018, 28(35):16.
 [4] 李小伟. 临床护理路径在肺癌患者 PICC 置管中的应用 [J]. 今日健康, 2016, 15(2):223-223.