

儿科护理细节中引起护理纠纷的原因与防范对策

万 丽

普洱市人民医院 665000

〔摘 要〕目的 探究出造成儿科护理纠纷问题出现的主要原因,并依照这些原因制定出具有针对性的防范措施。方法 选取在从 2017 年到 2018 年在我院接受诊治的 50 名儿童患者,将这些患病儿童作为主要研究对象,从 2017 年 11 月开始对这些患病儿童进行常规的儿科护理,从 2018 年 4 月到 2018 年 11 月对这些患病儿童进行优质护理,然后运用对比分析法,分析在两个阶段护理纠纷问题出现的次数,并分析造成护理纠纷问题出现的原因,之后在对比分析两个阶段内患病儿童及其家属对于护理的满意度情况。结果 在常规护理模式下,患病儿童及其家属的护理满意度为 76%;在优质护理模式下,患病儿童及其家属的护理满意度为 92%,两组具有明显的组间差异,且 P 值小于 0.05,因此具有较强的统计学意义。结论 有效地分析出儿科护理细节中引进护理纠纷的原因,并依据与此对各项护理模式进行优化改革创新,不仅可以极大的降低护理纠纷问题出现的概率,同时还可以提升患者对于护理的满意度,因此可以说该方法具有较强的临床应用价值。

〔关键词〕儿科护理;细节;护理纠纷;原因;防范对策

〔中图分类号〕R473.72 **〔文献标识码〕**A **〔文章编号〕**2095-7165(2019)07-171-02

从现实的角度分析,不论是在对何种病患进行诊治的过程中都需要对患者进行悉心的护理服务。尤其是在儿科病房当中,由于儿童病患表述能力不强无法有效地表达出自身的实际情况,因此就儿科护理人员从细节着手有效地分析出患病儿童的实际护理需求。可以说,儿科护理的质量在一定程度上直接决定着护理纠纷事件出现的频率以及患者的护理满意度。为了能够有效地分析出儿科护理细节中引起护理纠纷的原因,此次研究主要将从 2017 年到 2018 年在我院接受诊治的 50 名儿童患者作为主要研究对象做了一次系统的实验研究,现做报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取在从 2017 年到 2018 年在我院接受诊治的 50 名儿童患者,将这些患病儿童作为主要研究对象,在 2017 年 11 月对这些患病儿童进行常规的儿科护理,直到 2018 年 4 月到 2018 年 11 月对这些患病儿童进行优质护理。此次研究调查中的研究对象及其家属均同意参与此次研究,同时参与研究的 50 名儿童患者均符合实验研究指标。在所有的患病儿童当中,有男性患病儿童 26 人,女性患病儿童 24 人。患病儿童都能年龄在 5 岁到 9.5 岁之间,患病儿童的平均年龄为 7.1 ± 0.4 岁。护理人员的数量为 20 人,其中男性护理人员 4 人,女性护理人员 16 人,护理人员的年龄在 24 岁到 31 岁之间,护理人员的平均年龄为 27.1 ± 1.1 年,所有的护理人员均为大学生。

1.2 方法

从 2017 年 11 月开始对这些患病儿童进行常规的儿科护理,具体护理内容包括以下几项,其一为,对患病儿童及其家长进行健康教育;其二为,向患病儿童及其家属宣传相关疾病方面的知识;其三为,定期的清理患病儿童所处病房的废弃物;其四为,对患病儿童家属进行健康指导,并为患病儿童制定出具有针对性的饮食及运动计划。

从 2018 年 4 月到 2018 年 11 月对这些患病儿童进行优质护理,护理内容除常规护理内容之外,还包括以下几项,其一为,向患病儿童及其家属介绍最佳治疗方式以及患有该种病症的临床表现。其二为,定期的对患病儿童所处的病房进行通风处理以及清洁卫生处理。其三为,动态监督患病儿童的身体各项指标,并将所观察到的各项参数记录下来,以便主治医师制定诊疗方案使用。其四为,观察患病儿童的精神状态,一旦发展患病儿童精神状态呈现萎靡状态时,要及时的上报给主治医师。其五为,对患病儿童

进行饮食指导护理服务,告知患病儿童家属患有该种病症的饮食禁忌。其六为,对患病儿童进行出院后跟踪调查护理,在患病儿童出院之后定期的询问患病儿童家长,患病儿童的康复情况,并告知患病儿童家长要严格的依照主治医师提出的康复方案监督、帮助患病儿童进行复健。

1.3 观察指标

运用问卷调查法,引导患病儿童及其家属对医院所提供的护理服务进行评价,具体评价标准有以下几种,其一为,满意;其二为,一般满意;其三为,不满意。其中满意度的计算方式为满意人数加上一般满意人数然后再除以接受调查人数。

1.4 统计学分析

在实际进行数据分析期间所用到的数据计算软件为 SPSS18.0 统计软件。在进行各项资料的计量分析时用 $\bar{x} \pm s$ 进行表示。此次研究所用到的检验方法为 t 检验法,各项数据用百分比的形式表示。当 P 值小于 0.05 时,则表明该项统计具有统计学意义^[1]。

2 结果

经对比分析之后发现,在常规护理模式下的患者及其家属对于护理的满意度为 76%。而在经改进后的优质护理模式下,患者及其家属的护理满意度为 92%。其中 P 值小于 0.05,因此此次研究所得到的差异数据具有统计学意义^[2]。具体如下表所示。

	人数	满意	一般满意	不满意	总满意
常规护理	50	14	24	12	38
优质护理	50	25	21	4	46
χ^2					9.5245
P					0.002%

3 讨论

经实践调查研究发现,现阶段造成儿科护理细节中引起护理纠纷的原因有以下几点,其一为,患病儿童及其家属对于自身所患病症的情况不了解,而护理人员并没有具体的介绍该种病症的表现以及相应的治疗方法。其二为,护理人员没有定期的对病房进行消毒处理以及通风处理,导致患病儿童就医环境恶劣,进而提升了护理纠纷问题出现的概率。而基于上述问题,首先,儿科护理人员在实际工作期间必须要有效地分析出患病儿童的护理需求,并依据与此对现行的护理模式进行调整,以此来满足患病儿童的护理需求,提升患病儿童及其家属的护理满意度,进而降低护理纠纷问题出现的概率。其次,必须要强化对于护理人员的护

(下转第 174 页)

芳香健脾、化湿醒脾，通关开窍、止痛消肿等功效，这些特点与芳香性中药所有的特殊药理性质有关^[5]。现代医学证实，芳香疗法中的芳香类药物具有挥发性，借助于芳香药物的挥发性，缓缓进入体内，并通过肺的吸收，人体表层组织的吸收来逐渐散于全身。芳香药进入体内后，再由脏腑等组织之间的联络作用来发挥其功效。

本次研究采用的是薰衣草、玫瑰制成的香囊。玫瑰气味芬芳，自然的芳香经由嗅觉神经进入脑部后，能刺激大脑前叶分泌出内啡汰及脑啡汰两种荷尔蒙，使精神呈现最舒适的状态，这是守护心灵最佳的良方。胃等功效。薰衣草中含有沉香醇和乙酸沉香醇两种有效成分，这两种成分能够对中枢神经及其掌握的器官产生很好的镇定和放松作用，并且还对血清素（一种神经传导物质）的分泌有正面的调节作用，所以薰衣草的香味具有舒缓镇静的作用，有助于入眠^[6]。将薰衣草和玫瑰制成的香囊放在病人枕下，患者睡眠时头温使枕内的药物的有效成分缓慢的散发出香气凝聚枕周尺余，通过口腔、咽腔黏膜和皮肤对药物的吸收，使之清香宜人，宁神镇静，放松身躯，安抚情绪，达到辅助睡眠的目的^[7]。

4 结论

从这次研究的结果上看，观察组的治疗更为有效，总有效率

为 94.00%，明显优于对照组的总有效率 74.00%，（ $P < 0.05$ ），综上所述，耳穴贴压结合芳香疗法能够有效改善胃脘痛失眠患者的睡眠质量，值得在临床上推广运用。

【参考文献】

- [1] 王宏, 李映. 顺气药膳粥治疗肝胃气滞型胃脘痛伴失眠的临床观察 [J]. 世界睡眠医学杂志, 2018.12 (04) 112-114.
- [2] 李明, 杨冬玲, 郑家华. 耳穴压豆联合中药足浴对原发性肝癌患者睡眠及 TNF- α 与 IL-6 的影响 [J]. 中国医院药学, 2016.11 (09) 325-327.
- [3] 朱小红, 李建宏, 李莹. 耳穴贴压治疗失眠症的临床观察 [J]. 中国煤炭工业医学杂志, 2017.16 (05) 46-48.
- [4] 王培, 张梅奎. 芳香疗法治疗失眠研究进展 [J]. 山东中医杂志, 2016.8 (04) 126-128.
- [5] 冯苏文. 中医芳香疗法在失眠症病人中的临床应用研究 [J]. 全科护理, 2017.7 (09) 76-78.
- [6] 张群扎. 薰衣草的研究运用 [J]. 时珍国医国药, 2008.19. (6) 1312-1314.
- [7] 陆瑾, 张康颖, 何丽萍等. 护理干预加中药香袋对病人术前焦虑的影响 [J]. 上海护理, 2006.6 (5) 26-28.

（上接第 169 页）

总之，助产士陪伴分娩中应用循证护理，可使产程明显缩短，改善疼痛程度，提高阴道分娩率。

【参考文献】

- [1] 刘英. 助产士应用循证护理理念对提升生产质量的效果研究 [J]. 中国伤残医学, 2016, 24(3):170-171.
- [2] 李小琼, 耿海清. 循证护理与单纯全程陪产护理模式在产科分娩中的效果观察 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2016,

3(23):4653-4654.

- [3] 于俊芹, 王秀丽, 李卫. 循证护理模式在胎儿持续性枕后位及枕横位中的应用 [J]. 中国乡村医药, 2016, 23(15):80-81.
- [4] 牛玲玲. 循证护理在助产士陪伴分娩中的临床应用观察 [J]. 基层医学论坛, 2017, 21(21):2774-2775.
- [5] 李玉琼, 王秀新. 循证护理与单纯全程陪产护理模式在产科分娩中的对比研究 [J]. 检验医学与临床, 2017, 14(8):1159-1161.

（上接第 170 页）

死病人抢救效果的影响分析 [J]. 医学理论与实践, 2015, (20) : 2839-2840.

- [2] 靳淑君. 优化急诊护理流程在急性心肌梗死患者抢救中的效果分析 [J]. 中国医药指南, 2017, 15 (2) : 279-279.

[3] 陈慧琼. 优化急诊护理流程在急性心肌梗死患者抢救中的临床应用效果 [J]. 中国医药科学, 2017, 7 (16) : 159-162.

- [4] 赵振华. 全程优化急诊护理模式在心内科急性心肌梗死抢救患者中应用效果 [J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2017, 5 (21) : 80-81.

（上接第 171 页）

理专业知识培训，护理服务意识培训，护理服务创新能力培训，职业素养培训以及道德素养培训以此来不断的提升护理人员的综合素质水平，使其能够满足各项儿科护理工作的需求^[3]。

综上所述，通过上述实验可以直观的发现，只有不断的提升儿科护理服务全面性，才能够有效地提升患病儿童及其家属对于护理满意度，进而儿科护理纠纷问题出现的概率。

【参考文献】

[1] 蔡玲芳, 林丽君, 徐红, 等. 细化护理细节在保证小儿支气管镜术安全中的应用 [J]. 中华全科医学, 2015, 13(7):1197-1199.

[2] 姚男华. 儿科护理纠纷原因分析及护理细节管理探讨 [J]. 中国卫生产业, 2017, 14(11):92-93.

[3] 何海珍, 吴素平, 陈旭东, 等. 细节护理在婴儿湿疹治疗及复发预防中的重要作用 [J]. 中国现代医生, 2015, 53(24):154-157.

（上接第 172 页）

适应新时期的护理要求，应及时对其进行改革和创新。现阶段人们对于健康有了新的理念，人们不断追求身体舒适、心理安慰、社会舒适以及精神慰藉，认为只有身心与环境的和谐统一才是患者的舒适。舒适护理的有效开展充分体现了“以人为本”的护理理念。因人施护、因病施护以及因需施护顺应了现代护理模式的转变，不但可以保证护理服务的连续性、系统性，还可以保证护理服务的完整性。护理后观察组环境舒适、生理舒适、心理舒适评分均明显高于对照组（ $p < 0.05$ ），且不良事件发生率较低，

与上述分析相一致，证实舒适护理用于急诊危重症清醒患者安全转运具有显著优势。

【参考文献】

- [1] 萧丰富. 萧氏舒适护理模式 [M]. 台湾：华杏出版社, 1998:5.
- [2] 廖红辉. 拓展舒适护理研究，提供优质护理服务 [J]. 黑龙江护理杂志, 1999, 5(7):40.
- [3] 郭福霞, 钟德福, 陈淑敏, 等. 脑卒中吞咽障碍患者鼻饲后取半卧位持续时间对误吸得影响 [J]. 护理学报, 2010, 17(8):12-13.