

# 分析护理质量管理对控制医院感染及护患纠纷的应用效果

刘代萍

自贡市精神卫生中心 西南医科大学附属自贡医院

**【摘要】目的** 探究护理质量管理对院感控制率与护患纠纷率造成的影响。**方法** 从住院患者当中抽取部分病人作为此次研究对象, 研究组患者采取护理质量管理, 对照组采取常规护理, 观察两组患者休养期间感染发生率与医护人员之间的关系。**结果** 研究组患者身体恢复情况要明显优于对照组患者感染发生率较低, 研究组医患纠纷发生次数低于对照组。**结论** 采取护理质量管理有助于患者病症治疗以及身体恢复, 应用过程中改善了医患之间的关系, 减少矛盾发生频率, 具有临床应用价值。

**【关键词】** 护理质量管理; 院感率; 护患纠纷率

**【中图分类号】** R473

**【文献标识码】** A

**【文章编号】** 1005-4596 ( 2021 ) 05-162-02

病人身体恢复期间, 医院主要将工作重心放在医院感染方面, 患者在住院或出院期间可能会出现感染事件影响身体恢复, 在确认感染源的过程中往往会受到探访人员等外在因素的影响为工作开展带来麻烦。另外医院感染会影响病情从而引发患者家属与医院之间的矛盾, 产生不利影响, 影响后续治疗。

## 1 一般资料与方法

### 1.1 一般资料

本研究随机选取住院患者 48 例, 所有患者均对本次研究知情且主动配合, 按照随机分组的方式将 48 例患者分为研究组和对照组, 且对照组 (n = 24) 与研究组 (n = 24), 在研究组和对照组中分别均有 12 例男性和 12 例女性患者, 其中研究组中的年龄跨度为 20 岁 ~ 75 岁, 其平均年龄为 (43.45 ± 8.12) 岁; 对照组中的患者的年龄跨度为 23 岁 ~ 72 岁, 平均 (45 ± 9.55) 岁, 两组患者的一般资料比较, 包括年龄、性别、住院时间等在内差异无统计学意义, 具有可比性。

### 1.2 方法

对照组患者住院期间医院仍旧采用常规护理措施对其进行照顾, 运用护理质量管理措施照顾研究组患者, 以下内容是这一过程中护理方法的详细叙述: 首先为保证工作质量, 需要建立质量管理小组, 根据组员工作经验、工作时间、职称以及工作能力分配到工作岗位中, 明确各自责任以免出现互相推诿等情况, 所有护理人员在工作当中必须要遵循制定的规章制度。除此之外对与院感控制有关的内容采取创新措施, 弥补以往工作当中存在的缺陷, 不定期对当前工作状况进行讨论, 总结工作经验的同时分析可能会影响病人身体恢复、引发医患纠纷、医院感染因素评价护理质量, 针对其中存在的问题采取相应解决措施。其次根据医院各个区域情况安排护理人员, 对感染情况较为严重、医院感染出现频率较高的区域给予重视, 尤其是治疗室、病房等。做好卫生清洁工作, 经常通风以保证室内空气流通, 控制通风时间。为防止外来人员对研究组患者身体恢复产生不良影响, 医院可采取措施控制该区域每日人员探访次数。利用紫外线对治疗室等感染较为严重的区域进行消毒。再次从多个角度为患者提供护理服务。医院要根据各个科室感染特征采取相应的预防措施, 以此来降低医院感染出现频率。护理人员在工作当中要经常与患者进行交流沟通, 对他们给予一定程度的关心, 了解身体状况以及不适症状, 在条件允许的情况下满足患者提出的需求, 从而改善医患之间的关系。最后定期举行培训活动, 提升护理人员业务能力, 使他们在过程中能够对当前形

式有一定了解, 掌握一些新的工作理念与方式, 为高质量护理服务奠定坚实基础。定期检查病房卫生情况, 向病人介绍服务理念, 使病人能够对其有新的认知了解控制医院感染的重要性。建立考核系统将评估结果纳入绩效当中, 通过这种方式来激发合理人员工作热情、积极性, 以保证护理质量管理工作的顺利开展。

### 1.3 观察指标

实施护理管理过程中, 对两组患者医院感染发生率进行统计分析, 主要有外源性感染与内源性感染, 即皮肤感染、呼吸道感染、泌尿系统感染、血液系统等。统计分析两组护理管理期间, 护理人员与患者发生纠纷的情况。

### 1.4 统计学分析

使用 SPSS2 1.0 软件对计数资料进行统计学分析, 用卡方比较组间差异;  $\bar{x} \pm s$  为计量资料, 用 t 比较组间差异, 以  $P < 0.05$  表示有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 对比两组医院感染发生率

通过观察发现, 研究组患者在医院调养期间感染频率小于对照组医院感染频率, 两组结果之间存在一定统计学意义, 具有说服力, 详情数据见表 1。

表 1: 对比两组患者医院感染发生率

组别	例数	呼吸系 统感染	泌尿系 统感染	皮肤组 织感染	血液 感染	总发生率
研究组	24	0	1	1	0	8.33%
对照组	24	1	2	2	1	25%

### 2.2 对比两组护患纠纷率

研究组患者在护理期间仅发生了 1 例医患矛盾纠纷, 主要原因是院方在与病人交流过程中, 因患者求医心切, 对医院采用的护理方式提出质疑, 最终由护理人员对病人进行详细的阐述, 得到患者本人与其家属的理解。对照组护患纠纷发生 3 例, 发生率为 12.5%, 该组 3 纠纷的发生原因均是患者对护理人员的护理满意程度引起, 患者质疑护理人员的具体业务操作水平, 后来通过调节, 最终得到圆满的解决。组间护患纠纷发生率, 结果具有统计学意义。

## 3 讨论

医患之间的关系是导致医院感染出现的主要因素, 故而根据病人恢复情况采取相应防御措施并做好管理工作具有非常重要的价值。护理质量管理主要是指护理质量形成经过与规律, 借助组织、计划、协调等各个要素来提高护理服务质量满足患者提出的需求。鉴于此, 医院要以实际情况为基础,

(下转第 165 页)

表 1: 两组患者的临床疗效情况比较

组别	例数	无效	好转	痊愈	治疗总有效率 (%)
对照组	34	7	12	15	27 (79.41%)
观察组	34	1	13	20	33 (97.06%)
P 值					<0.05

## 2.2 两组患者的护理满意度对比

表 2: 两组患者的护理满意度比较

组别	例数	不满意	满意	十分满意	护理满意度
对照组	34	7	13	14	27 (79.41%)
观察组	34	1	14	19	33 (97.06%)
P 值					<0.05

比较两组患者的护理满意度, 结果显示对照组患者的护理满意度明显比观察组患者低, 两组对比差异明显, 存在统计学意义, 具体情况如表 2。

## 2.3 两组患者的不良反应发生率比较

对照组和观察组患者在临床上发生胃穿孔和术后复发的情况各有 3 例, 两组患者的不良反应发生率对比不具有显著差异 ( $P>0.05$ ), 不存在统计学意义。

## 3 讨论

胃出血在临床上属于常见性的肠胃疾病, 而导致患者出现上消化道出血的病因又比较多, 除了胃癌和消化性的溃疡外, 还有食管胃底静脉曲张等病症, 都会引发胃出血, 而且胃出血在临床上的死亡率也比较高, 因此, 还要引起患者的重视<sup>[3-4]</sup>。通常情况下, 临床上都采用内镜辅助治疗胃出血, 一方面内镜辅助治疗, 具有较好的止血效果, 另一方面还可以降低并发症的发生率, 治疗安全性比较高。

胃镜可以直接对胃部出血点进行观察, 能够明确患者的具

体病情, 然后根据实际情况采取相应的止血处理措施<sup>[5]</sup>。另外, 内镜下治疗急性胃出血后的临床护理, 能够在很大程度上影响了患者术后的治疗效果, 因此, 采用科学合理的护理干预措施, 可以有效提升患者的临床疗效, 降低患者术后的不良反应发生几率<sup>[6]</sup>。在本次研究中, 对照组患者采用常规护理, 观察组患者采取护理干预措施, 研究结果显示, 对照组患者的临床治疗总有效率和护理满意度都明显比观察组患者低, 但两组患者的不良反应发生率不存在明显差异。由此可知, 胃出血患者采用内镜辅助治疗, 并对其实施临床护理干预, 不但可以提升患者的临床治疗效果和护理满意度, 还有利于降低患者出现不良反应的发生几率。

综上所述, 内镜辅助下治疗胃出血, 并予患者临床护理干预, 不但安全有效, 还有较高的临床疗效, 值得在临床上进行推广。

## 参考文献

- [1] 刘燕. 内镜辅助下治疗胃出血的临床护理体会 [J]. 中国处方药, 2015, (4):141-142
- [2] 杨梅. 内镜治疗胃出血患者的护理体会 [J]. 中国保健营养, 2016, 26(21):217-218.
- [3] 胡平. 内镜辅助下治疗胃出血的临床护理体会 [J]. 中国医学创新, 2013, (11):77-78.
- [4] 毛文利. 内镜治疗 72 例上消化道出血患者的临床效果观察 [J]. 当代医学, 2014, (25):102-102, 103.
- [5] 孙倩, 范智博, 孙珊珊等. 内镜辅助下治疗胃出血的有效护理对策 [J]. 中国农村卫生, 2016, (18):66-66.
- [6] 张晓红. 探讨优质的护理赋予对急诊胃出血临床治疗的促进效果 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2016, 1(4):45-46.

(上接第 161 页)

案的效果; 延续性护理方案的实施能够有效提高护理质量和水平, 整个护理过程更加流畅具有条理性, 增加了患者家长在于护理过程的参与度, 有效维护了患者的主体地位; 而且延续性护理可有效延续院内护理效果, 有效避免因中断护理对最终效果产生的不良影响。总而言之, 实施延续性护理方案尤为必要, 可广泛用于临床。

## 参考文献

- [1] 赵倩倩. 探讨家庭延续护理模式对早产儿生长发育及神经行为的影响程度分析 [J]. 家有孕宝, 2021, 3(2):61.

(上接第 162 页)

通过培训、宣传和教育来提高护理人员专业技能, 在工作当中加强交流沟通。虽然大部分医患矛盾纠纷并不是因护理人员引起, 但是护理工作开展过程中, 护理人员提供的服务、职业技能水平以及工作态度对降低护患纠纷率有非常重要的作用。此次探究过程中研究组患者医院感染率要远远低于对照组患者医院感染率, 两组数据结果之间具有统计学意义。对两组护患纠纷发生几率进行分析发现, 研究组发生几率要小于对照组发生几率, 由此可以看出实施护理质量管理能够

[2] 程羽婷. 探讨家庭延续护理模式对早产儿生长发育及神经行为的影响 [J]. 中外医疗, 2019, 38(12):147-149.

[3] 张红丽, 高丽娟, 蒋慧玲. 个案管理家庭延续护理模式对早产儿生长发育及神经行为的影响研究 [J]. 中国基层医药, 2019, 26(24):3057-3060.

[4] 刘海燕. 神经行为检测及护理干预对早产儿生长发育的影响 [J]. 实用医药杂志, 2019, 36(9):842-844.

[5] 戴圆, 肖艾青. 家庭参与式照护模式配合神经行为检测在早产儿生长发育中的应用效果 [J]. 全科护理, 2020, 18(28):3799-3801.

降低医院感染率和护患纠纷率, 效果理想具有临床价值, 可以大力推广应用。

## 参考文献

- [1] 宋歌. 护理质量管理对院感控制率与护患纠纷率的影响分析 [J]. 家庭医药. 就医选药, 2018(02):259-260.
- [2] 柴芳, 鹿小燕, 王永红. 护理质量管理对院感控制率与护患纠纷率的影响分析 [J]. 中国全科医学, 2017, v.20(S3):369-370.
- [3] 胡慧. 护理质量管理对院感控制率与护患纠纷率的影响分析 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2017, 2(036):154, 156.

(上接第 163 页)

## 参考文献

- [1] 杨红茹, 刘建明, 王诗琪, 等. 优质护理在 CCU 病房中的开展与体会 [J]. 当代护士 (学术版), 2019, 11 (14): 77.

[2] 唐秀萍. 以患者为关注焦点实施整体医疗护理 [J]. 四川省卫生管理干部学院学报, 2019, 22 (1): 119.

[3] 古素娥, 詹春霞, 苏玉英. CCU 潜在的护理安全问题以及防范措施 [J]. 护理实践与研究, 2019, 14 (3): 102.