

细节护理对手术室护理质量及患者满意度的影响

周凤伟(河北省唐山市第三医院手术室 063100)

【摘要】 目的 探讨细节护理对手术室护理质量及患者满意度的影响。**方法** 采用常规护理与细节护理两种模式对 130 例患者进行分别护理,以护理质量及满意度评分来评价细节护理对手术室护理质量及满意度的影响。**结果** 与常规护理比较,细节护理在护理质量及患者满意度方面差异均有统计学意义($P < 0.01$)。**结论** 细节护理能明显提高手术室护理质量及患者的满意度,值得在临床进一步推广。

【关键词】 细节护理; 手术室; 护理质量; 满意度

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.02.060 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2013)02-0237-02

随着医疗技术的发展,人们对护理提出了更高的要求,细节护理不仅可以辅助疗效的提高,还可以体现医务工作者的专业技术水平,本文探讨细节护理对手术室护理质量及患者满意度的影响,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本研究选取的对象均为 2010 年 1 月至 2011 年 12 月在本院手术室接受手术治疗的患者,共 130 例。本研究第一阶段(2010 年 1~12 月)尚未进行护理模式改革,进行了常规护理,受护患者共 65 例,其中男 38 例,女 27 例,患者年龄 19~63 岁,平均年龄为 42.3 岁。研究第二阶段(2011 年 1~12 月)进行护理模式改革,进行了细节护理,受护患者共 65 例,其中男 36 例,女 29 例,患者年龄 21~62 岁,平均年龄为 41.1 岁。经 SPSS13.0 统计软件分析,两个研究段的受试患者在性别、年龄等方面差异无统计学意义($P > 0.05$),具有可比性。

1.2 护理方法

1.2.1 术前护理 (1)常规护理:护理人员在患者接受手术治疗前对其进行一般情况的询问及了解,将手术的有关资料及过程对患者进行告知,并告知其配合手术治疗的各项方法。(2)细节护理:护士在进行术前访视的过程中,需进行统一的职业着装,确保衣着清新及整洁;与患者进行交流时表情大方,态度温和,保持微笑,谦恭有礼;对患者进行情况了解时,言语清晰温和,积极了解患者的内心顾虑,并详细对其进行分析解答,交流中尽量对其进行手术鼓励和安慰,多进行手术成功病例的提及,告知其进行此手术的有利条件,例如医资力量雄厚、仪器设备先进等。

1.2.2 术中护理 (1)常规护理:护理人员在患者手术前进行手术室的清洁消毒,调节手术室温、湿度,准备手术用具。手术时协助医生对患者进行固定,积极配合医生进行手术,手术后对患者进行清洁擦拭,并将其转入病房护理。(2)细节护理:护理人员需在患者进入手术室前对手术室内各项物品进行严格检查与准备,确保能正常使用与工作,尤其是手术仪器、设备等重要物件;将患者送入手术室时,亲切温和地对其进行安慰与心理疏导,并做好家属的安抚工作,关心患者对手术室内环境舒适度是否满意,进行麻醉等工作时对患者进行亲切的心理鼓励,劝导其配合手术;手术中时刻注意患者心理状况,并及时进行安抚,尽量避免对患者具有刺激的言语交流;手术时耐心疏导患者的心理焦虑及紧张情绪,适当对其告知手术进程等;手

术完成后,耐心细致地对患者进行清洁擦拭,平稳地将患者送入病房进行护理,并鼓励其进行休养恢复。

1.2.3 术后护理 (1)常规护理:手术后对患者进行一般术后情况的检查与记录直至患者恢复出院。(2)细节护理:护理人员在患者手术后制定详细严密的术后跟踪巡访计划;亲切关心患者术后的各项身体与心理不适,并与患者进行仔细的沟通,必要时及时联系医生对其进行治疗,另对其进行术后恢复指导;耐心地分析患者提出的各项问题与要求,并合理的对其进行满足,及时完成患者的反馈信息记录并进行跟踪护理;做到患者利益至上的护理理念,合理牺牲个人利益为患者服务等。

1.3 评价标准 本研究采用笔者自制的护理质量与患者满意度调查评分表在患者出院时对参与本次研究的 130 例患者进行了调查。

护理质量评分标准涉及内容包括:护理人员个人形象与职业素养;术前护理中手术信息交流度、患者知情度、护理人员安抚工作尽职度等项目;术中护理中护理人员术前准备质量、患者手术舒适度、术中护理职业水准等项目;术后护理中护理人员巡访率、术后对患者关心度、术后恢复指导尽职度、患者问题及时处理情况及出院后指导尽职度等项目;各项评分均以 0~10 分计算。护理总体质量评分为各项评分综合平均分。

患者满意度评价标准涉及内容包括,非常满意:护理人员个人职业素养极高,能出色地完成术前、术中及术后对患者的各项护理,患者在整个人院治疗过程中享受到了高质量的护理服务;满意:护理人员职业素养较高,能较好地完成术前、术中及术后对患者的各项护理,患者在整个人院治疗过程中享受到了高质量的护理服务;不太满意:护理人员个人职业素养有待提高,能勉强完成术前、术中及术后对患者的各项护理,患者在整个人院治疗过程中享受到了正常的护理服务;不满意:护理人员个人职业素养较差,不能完成术前、术中及术后对患者的各项护理,患者在整个人院治疗过程中享受到了较差的护理服务;护理总满意度以非常满意加上满意两项选择之和占整个评价的百分率进行计算。

1.4 统计学方法 研究数据采用 SPSS13.0 统计软件进行分析,数据符合正态性及方差齐性检验采用单因素方差分析,不符合者进行 t 检验,计数资料采用卡方检验, $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 护理质量评分 细节护理组护理人员形象与职业素养、

术前、术中及术后综合评分与常规护理组比较差异有统计学意义($P<0.05$),护理总体质量评分差异有统计学意义($P<$

表 1 不同护理模式护理质量评分($\bar{x}\pm s$)

组别	<i>n</i>	护理人员形象与 职业素养	术前护理 综合评分	术中护理 综合评分	术后护理 综合评分	护理总体 质量评分
常规护理	65	4.6±0.8	5.2±1.0	5.1±0.9	4.9±0.7	4.95
细节护理	65	8.9±0.7**	9.1±0.9*	8.8±0.9*	9.2±0.6*	9.0**

注:与常规护理组比较,* $P<0.05$,** $P<0.01$ 。

2.2 患者满意度评分 细节护理组患者非常满意、满意、不太满意、不满意评价例数分别为 36、22、5、2,与常规护理组例数 11、26、12、16 相比,非常满意、不太满意及不满意例数差异有统计学意义($P<0.05$),总满意度差异有统计学意义($P<0.01$),结果见表 2。

表 2 不同护理模式患者满意度情况

组别	<i>n</i>	非常满意	满意	不太满意	不满意	满意度
常规护理	65	11	26	12	16	56.9%
细节护理	65	36**	22	5*	2*	89.2%**

注:与常规护理组比较,* $P<0.05$,** $P<0.01$ 。

3 讨 论

随着现代社会医疗技术及文明的进步,人们对接受医疗服务的理念已经渐渐从单纯的减轻病痛发展到了享受高质量的身体及精神治疗与护理^[1]。因此,提高医疗护理的质量与水平,特别是对患者的细节护理,不仅可以从很大程度上辅助疗效的提高^[2],而且能从另一个层面上来体现医务工作者的专业技术水平。细节护理在一定程度上可以认为是有别于常规护理的一项新的护理理念,其价值在于提升对患者的护理质量,从患者的核心利益出发,尽可能尊重并满足患者在接受医疗服务过程中提出的合理要求,并主动为患者创造有利于其医治的各项条件,最终以减轻患者的不适状态、提升患者的满足和欣慰感及辅助提高医治疗效为目的^[3]。手术室作为医院进行医疗活动最重要的职能部门之一,其护理质量高低在很大程度上直接决定了医疗服务的成败^[4],因此探讨影响其护理质量高低

的因素具有重大意义,另一方面,患者对其在就医过程中享受到的医疗护理的满意度在某种程度上也体现了护理质量的高低。本研究对不同护理模式对手术室护理质量及患者满意度的影响进行了探讨,从实验结果可以看到,经两个阶段不同护理模式护理后,细节护理组护理人员形象与职业素养、术前、术中及术后综合评分与常规护理组比较差异有统计学意义($P<0.05$ 或 $P<0.01$),护理总体质量评分差异有统计学意义($P<0.05$),显示出患者对护理前、中、后各项质量评价具有较高的提升。另外,细节护理总满意度 89.2%与常规护理 56.9%相比较差异有统计学意义($P<0.01$),其中细节护理结果也显示出了患者对护理满意度评价的升高,以及不满意度评价的降低。综上所述,细节护理在很大程度上提高了手术室护理质量及患者的满意度,其临床应用值得进一步推广。

参考文献

[1] 王志芳,李菲,张静. 现代护理学发展历程概述[J]. 护理学与医疗发展,2010,12(23):178-181.
[2] 唐永霞,王丹,李明月. 细节护理对疾病疗效的影响研究进展[J]. 山西现代护理学会会报,2009,2(10):220-221.
[3] 李霞,张晶. 细节护理在护理学发展过程中的地位与作用[J]. 宁夏医药学导刊,2011,23(33):320-321.
[4] 沈咏雪,曾芳,刘梅. 护理部门在医院运行与管理中的职能概述[J]. 云南医疗与健康,2010,5(11):231-232.

(收稿日期:2012-06-07 修回日期:2012-11-14)

上颌窦穿刺术的技巧和护理

廖小琼(重庆市垫江县人民医院 408300)

【摘要】 目的 探讨上颌窦穿刺的方法和护理。**方法** 对 567 例慢性化脓性上颌窦炎患者采用让患者头后仰的上颌窦穿刺冲洗术,加强术前心理干预、防范意外的发生和作好充分的术前准备,术中严格操作规程,加强术后病情观察、向患者说明注意事项,减少恐惧心理是防范上颌窦穿刺并发症、保证治疗效果的有效途径。**结果** 567 例患者顺利完成穿刺治疗,无并发症发生,均未出现不良反应。**结论** 熟练掌握让患者头后仰的上颌窦穿刺技术和做好术前、术后的护理是上颌窦穿刺成功的重要保证。

【关键词】 上颌窦; 穿刺术; 护理

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2013.02.061 文献标志码:B 文章编号:1672-9455(2013)02-0238-03

上颌窦穿刺冲洗术是诊断和治疗慢性上颌窦炎的一项基本诊疗手段,常见并发症为晕厥,偶见鼻出血、过敏等并发症,因为恐惧、怕痛等心理因素,有 5%~10% 的患者拒绝治疗。本科室 2005 年 1 月至 2008 年 5 月行上颌窦穿刺 567 例,无并