

· 论著 ·

多层次护理管理模式在静脉治疗专科门诊中的应用效果观察

广东省清远市英德市人民医院 (广东 清远 513000)

张玉艳 李桂宝 黄世英 文须眉 梁红丽 潘金萍

【摘要】目的 探讨多层次护理管理模式在静脉治疗专科护理门诊中的应用效果。**方法** 将于我院静脉治疗门诊留置中心静脉导管的2661例次患者按就诊时间先后分为对照组及观察组，对照组1237例次采取常规管理模式，观察组1424例次采取多层次护理管理模式，比较两组患者维护就医体验情况及患者导管并发症发生情况。**结果** 对照组和观察组患者导管并发症发生情况：穿刺处皮疹分别为261(9.81%)及90(3.38%)、贴膜固定不规范分别为230(8.64%)及74(2.78%)、穿刺部位感染分别为73(2.74%)及21(0.78%)、医用粘胶相关皮损分别为71(2.67%)及32(2.74%)，各项目分别比较差异均有统计学意义($P<0.05$)。对照组和观察组患者就医维护体验评价得分情况：就诊环境分别为 (7.32 ± 0.31) 及 (9.04 ± 0.23) 、就诊秩序分别为 (7.74 ± 0.42) 及 (9.24 ± 0.40) 、服务流程分别为 (7.53 ± 0.13) 及 (9.61 ± 0.20) 、服务质量分别为 (7.14 ± 0.74) 及 (9.36 ± 0.10) ，各项目分别比较，差异均有统计学意义($P<0.05$)。

结论 多层次护理管理模式应用于静脉治疗专科门诊，能减少患者并发症的发生，提高就医体验的满意程度。

【关键词】 中心静脉导管；维护；多层次护理；管理模式；专科门诊

【中图分类号】 R47

【文献标识码】 A

DOI: 10.3969/j.issn.1009-3257.2019.06.036

The Application Effects of Multilevel Nursing Management Model in the Intravenous Therapy of Specialist Clinic

ZHANG Yu-yan, LI Gui-bao, HUANG Shi-ying, et al., Yingde People's Hospital of Guangdong Province, Qingyuan 513000, Guangdong Province, China

[Abstract] **Objective** To explore the effects of application of a high quality multilevel nursing management model in the intravenous therapy specialist nursing clinic. **Methods** A total of 2661 patients who were given indwelling central venous catheters in intravenous therapy clinic of our hospital were divided into control group and observation group according to the visiting order. Control group (1237 case-time) was given routine management model, and observation group (1424 case-time) was given high quality multilevel nursing management model. The medical maintenance experience and occurrence of catheter complications of patients were compared between the two groups. **Results** After nursing, the situation of catheter complication rate in control and observation group were as follows. The quantity of patients with puncture rash in those two groups were 261(9.81%) and 90(3.38%) respectively, with Non-standard adhesive fixation were 230(8.64%) and 74(2.78%) respectively, with puncture site infection were 73(2.74%) and 21(0.78%) respectively, with Skin lesion because of Medical viscose were 71(2.67%) and 32(2.74%) respectively. The differences of each item were statistically significant($P<0.05$). After nursing, the scores of medical maintenance experience of medical environment, treatment order, service procedure and service quality in control group and observation were (7.32 ± 0.31) points and (9.04 ± 0.23) points, (7.74 ± 0.42) points and (9.24 ± 0.40) points, (7.53 ± 0.13) points and (9.61 ± 0.20) points, and (7.14 ± 0.74) points and (9.36 ± 0.10) points ($P<0.05$). After nursing, the number of cases with catheter complications of rash at puncture site, irregular film fixation, infection at puncture site and mucilage-related skin lesions in observation group were significantly lower than those in control group ($P<0.05$). **Conclusion** High quality multilevel nursing management model in intravenous therapy specialist clinic can reduce the occurrence of complications and improve the satisfaction of medical experience.

[Key words] Central Venous Catheter; Maintenance; High Quality Multilevel Nursing; Management Model; Specialist Clinic

静脉输液为有创侵入性治疗，任何环节的疏忽都可能导致患者出现各种不良反应^[1]。而静脉治疗专科护理门诊具有候诊人数多、次数多、护理内容繁杂等特点，护理不当易发生导管相关并发症，增加医患矛盾^[2]。本研究采取多层次护理管理模式对静脉治疗专

科门诊进行管理，取得了较好的应用效果，现报道如下。

1 资料与方法

作者简介：张玉艳，女，主管护师，护士长，主要研究方向：临静脉治疗及护理管理
通讯作者：张玉艳

1.1 一般资料 我院是粤北山区一家综合性三级医院，静脉治疗专科护理门诊(简称静疗门诊)成立于2015年，开始由病房护士轮流出诊，逐渐发展至固定护士结合病房护士轮出诊，静疗门诊护士人数也逐渐增加，各项规章制度不断完善，护理管理质量不断提高。从2017年12月开始至2018年11月，静疗专科门诊护理人员共16人出诊，其中持有广东省静脉治疗专科护士证书2人，持有广东省护理学会静脉治疗分会颁发中心静脉导管维护证及PICC置管穿刺证书14人。学历：本科12人、专科4人。职称：副主任护师6人、主管护师6人、护师4人。以2017年12月至2018年11月接受留置中心静脉导管维护患者为观察对象。

1.1.1 纳入标准：(1)患者留置中心静脉导管在有效期内；(2)神志清楚，无认知障碍；(3)中心静脉置管资料齐全；(4)患者和家属均知情同意。

1.1.2 排除标准：(1)有精神障碍史；(2)有药物过敏史；(3)中心静脉置管相关资料不全。

1.1.3 采用回顾性分析方法进行研究，研究患者按就诊维护时间先后顺序分为对照组和观察组。2017年12月至2018年5月1237例次分为对照组，其中男性124例，女性107例，年龄 $5\sim72$ (42.31 ± 13.12)岁。2018年6月至2018年11月1424例次为观察组，其中男139例，女118例，年龄 $2\sim78$ (40.17 ± 14.03)岁。2017年12月至2018年11月期间静疗专科门诊出诊护士16人相同，两组患者性别、年龄、原发疾病、管道留置部位、管道种类及生产厂家型号等一般资料比较，差异无统计学意义($P>0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 对照组采用常规管理方法，每天有一名专科护士固定出诊，并有一名持维护证的护士协助，患者到收费处挂号及缴费，返回诊室排队维护导管，详细记录维护情况。

1.2.2 观察组采取多层次护理管理方法，在常规管理方法的基础上采取以下管理方法：(1)每天保证出诊人数，其中固定2名专科护士轮流出诊，在全院持有维护证的护士中进行考核选出6名为门诊紧急替代人员及二值人员，门诊患者同时就诊超过6人、突发状况下2名固定人员无法出诊时启用。(2)导诊护士合理安排就诊秩序，严格按病情轻重及消毒隔离分区诊疗；(3)实行预约挂号，自助收费；(4)定期举办静疗知识培训及竞赛，开设静疗工作坊；(5)定期组织静疗人员分享工作经验，分析服务流程，探讨技术问题，提高专业技术能力；(6)定期安排护理人员到

省级三甲医院培训学习，开阔视野，了解静疗领域新进展，掌握静疗新技术，学习返院后授课，分享学习体会；(7)建立静疗维护患者微信群，在微信群中进行文字、语音、图片、PPT、视频进行交流和咨询。如怎样保持穿刺口敷料清洁干燥，勿用手搔抓，防止感染。怎样观察导管外露长度及穿刺处皮肤颜色，如有异常及时与护士联系，必要时可拍摄图片上传，以便及时处理。注意癌症患者负面情绪宣泄，病友之间安慰鼓励，保持情绪稳定，以平静的心态正确面对现实；(8)实施导管维护时询问患者相关健康教育知识，了解患者对导管相关知识掌握情况，并发放健康教育小册子。

1.3 观察指标

1.3.1 比较两组患者维护就医体验：患者每次静疗维护后对维护就医体验进行评分，包括就诊环境、就诊秩序、服务流程、服务质量评分，每项10分，得分越高，就医体验的满意程度越好。

1.3.2 比较两组患者导管并发症的发生情况：包括穿刺处皮疹、贴膜固定不规范、穿刺部位感染、医用粘胶相关皮肤损伤。

1.4 统计学方法 采用SPSS 19.0进行数据分析，计数资料以(n/%)表示，采用 χ^2 检验。计量资料以($\bar{x}\pm s$)表示，采用t检验，以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结 果

2.1 两组患者就医体验比较 见表1。

2.2 两组患者导管并发症发生情况比较 见表2。

3 讨 论

中心静脉导管留置具有创伤小、保留时间长、可长期使用、感染率低等特点，符合肿瘤患者多次化疗需要^[3]，也是长期输液患者的治疗需要。留置中心静脉导管的时间长，导管维护次数多，部分患者对导管维护不配合，给护理工作带来较大的影响，增加导管相关并发症的发生率^[4]。因此，在静脉治疗专科门诊中进行优质的护理对于提高患者治疗依从性、降低导管并发症具有重要意义。

多层次护理管理坚持优质护理，以患者为中心全面落实护理责任制，体现护理服务中的人文服务，能

表1 两组患者维护就医体验比较 ($\bar{x} \pm s$)

组别	n	就诊环境	就诊秩序	服务流程	服务质量
对照组	1237	7.32±0.31	7.74±0.42	7.53±0.13	7.14±0.74
观察组	1424	9.04±0.23	9.24±0.40	9.61±0.20	9.36±0.10
P		163.81	94.26	312.84	112.04
t		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表2 两组患者导管并发症发生情况比较 [n (%)]

组别	n	穿刺处皮疹	贴膜固定不规范	穿刺部位感染	粘胶相关皮损
对照组	1237	261 (9.81)	230 (8.64)	73 (2.74)	71 (2.67)
观察组	1424	90 (3.38)	74 (2.78)	21 (0.78)	32 (2.74)
P		126.27	117.41	38.07	21.70
χ^2		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

够在整体上提高医疗机构的护理服务质量^[5]。静脉治疗门诊实行多层次管理模式以后，门诊实行预约挂号，患者按预约时间就诊，改善了就诊秩序，减少患者反复来回诊室与收费大厅的时间。其次，自助机网络缴费，减少了排队时间。最后，按照病情轻重及维护需要分区诊疗，护理人员在维护过程中认真观察，细心处置，详细宣教，定期对护理工作中遇到的问题进行讨论分析，完善规章制度，制定服务措施，因此优化了服务流程，提高了护理质量。

静脉治疗门诊实行多层次管理模式后，鼓励患者加入微信群，护理人员定期在微信群中向患者讲解留置导管的有效留置时间、留管期间的自我护理方法、生活起居的注意事项、并发症的自我观察及预防等留置中心静脉导管相关知识，提高患者健康知识水平，促使充分发挥患者的自我护理能力^[6]。利用网络资源对患者留置导管管理进行全程追踪，双方可采用文字、图像、声音、视频等多种形式沟通，直观清晰、方便快捷。护士可将重要的信息发送给患者，患者也可以把自己在康复过程中遇到的问题及时反馈给护士或其他病友，就健康问题开展讨论交流，增加医患双方的交流与互动，形成频繁的信息交流区域，将患者纳入到留置导管的管理中来，提高患者的参与度，进而使患者遵医行为依从性提高^[7]。患者在微信群中能

感受到集体温暖，从中得到快乐，收获友谊，对构建和谐的医患关系起到至关重要的作用^[8]。本次研究发现，静脉治疗门诊实行多层次管理模式后，患者维护就医体验满意程度升高($P < 0.05$)，管道并发症较对照组减少($P < 0.05$)。

综上，静脉治疗专科门诊中应用优质护理管理模式在降低患者并发症风险、提高患者就医体验方面具有良好效果，值得临床推广。

参考文献

- [1] 罗秀娟,廖巧聪,谢玉萍,等.静脉治疗管理小组在优质护理服务中的作用[J].齐鲁护理杂志,2015,21(3):101-102.
- [2] 张敏,袁素平,程华英,等.基于分级诊疗的门诊精细化优质护理措施和效果评价[J].世界最新医学信息文摘,2017,17(92):1-2.
- [3] Bertoglio S, Faccini B, Lalli L, et al. Peripherally Inserted Central Catheters (PICCs) in Cancer Patients under Chemotherapy:A prospective study on the incidence of complications and overall failures[J].J Surg Oncol,2016,113(6):708-714.
- [4] 杨晓园,李会敏,李静,等.分级诊疗模式影响2型糖尿病患者血糖控制水平的临床疗效[J].世界华人消化杂志,2016,24(19):3072-3076.
- [5] 张玉凤.优质护理干预对经外周静脉置入中心静脉导管置管肿瘤患者的影响[J].检验医学与临床,2015,12(24):3700-3702.
- [6] 范奕送,李桂宝,陈雄芬,等.协同干预模式结合微信圈提高乳腺癌改良术后患者功能锻炼依从性研究[J].中国医药科学,2017,7(11):93-96.
- [7] Leung T K, Lee C M, Tai C J, et al. A Retrospective Study on the Long-term Placement of Peripherally Inserted Central Catheters and the Importance of Nursing Care and Education[J]. Cancer Nursing,2011,34(1):E25-E30.
- [8] 蓝永贞,文须眉,曾小莉,等.协同护理模式在高龄 NUGB 患者中的应用[J].当代护士(中旬刊),2015,(5):29-31.

【收稿日期】 2019-04-25