

· 论著 ·

细节护理对妇科病区护患纠纷及护理质量的影响

河南省许昌市中心医院妇科病区 (河南 许昌 461000)

黄白玉

【摘要】目的 探讨细节护理对妇科病区护患纠纷及护理质量的影响。方法 回顾性分析我院妇科病区140例患者的全部临床资料,按不同的护理方法分为护理组(n=70)与对照组(n=70),其中,对照组患者进行常规护理,护理组患者在对照组之上进行细节护理,护理8周后,比较两组护患纠纷发生率、护理质量以及护理满意度的变化情况。结果 护理后,护理组护患纠纷发生率2.86%明显低于对照组的14.29%,差异具有统计学意义($P < 0.05$);与对照组比较,护理组护理水平、服务态度、患者管理、应急能力、风险评估评分均明显升高,差异具有统计学意义($P < 0.05$);护理组护理满意度为90.00%,对照组护理满意度为74.29%,护理组护理满意度明显高于对照组($P < 0.05$)。结论 在妇科病区实施细节护理,有利于降低护患纠纷发生率,改善护理质量,提升护理满意度。

【关键词】 细节护理; 妇科病区; 护患纠纷; 护理质量

【中图分类号】 R711; R47

【文献标识码】 A

DOI: 10.3969/j.issn.1009-3257.2020.03.034

The Effect of Detailed Nursing on the Disputes between Nurses and Patients and the Nursing Quality in Gynecological Wards

HUANG Bai-yu. Department of Gynaecology, Xuchang Central Hospital, Xuchang 461000, Henan Province, China

【Abstract】 **Objective** To investigate the influence of detailed nursing on the disputes between nurses and patients and the nursing quality in gynecological wards. **Methods** The clinical data of 140 patients in the gynecological ward of our hospital were retrospectively analyzed. They were divided into nursing group (n=70) and control group (n=70) according to the different nursing methods. The single number is recorded as the nursing group, and the double number is recorded as the control group. Patients in the control group underwent routine care, and patients in the nursing group underwent detailed care on the control group. After 8 weeks of nursing, compare the changes in the incidence of dispute, the quality of care and the satisfaction of nursing care of the two groups. **Results** After nursing, the incidence rate of dispute in the nursing group was 2.86%, which was significantly lower than that in the control group (14.29%). The difference was statistically significant ($P < 0.05$). Compared with the control group, the nursing level, service attitude, patient management, emergency response ability, and risk assessment scores of the nursing group were significantly increased, and the difference was statistically significant ($P < 0.05$). The nursing satisfaction of the nursing group was 90.00%, and the nursing satisfaction of the control group was 74.29%. The nursing satisfaction of the nursing group was significantly higher than that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** The implementation of detailed nursing in gynecological wards is conducive to reducing the incidence of nurse-patient disputes, improving the quality of care and improving the satisfaction of nursing.

【Key words】 Detailed care; Gynecological Ward; Nurse-patient Dispute; Quality of Care

由于女性在工作中的地位以及工作压力的提升,妇科疾病的发病率也在逐年升高,往往导致妇科患者生理、心理双重疾患,严重影响患者家庭幸福程度^[1]。随着医疗改革的不断深入,传统的护理理念已不能满足妇科病区患者的需求,因而对护理工作提出了更多的要求^[2-3]。本文就细节护理对妇科病区护患纠纷发生率、护理质量以及护理满意度的影响进行研究,报道如下。

1 资料与方法

1.1 临床资料 回顾性分析2017年11月至2018年11月期间我院妇科病区的140例患者的全部临床资料。纳入标准:①全部入选患者精神健康;②均为小学以上文化水平。排除标准:①合并心、肝、肾等严重疾病患者;②排除恶性肿瘤患者;③认知、交流存在障碍者;④近期接受过抑郁治疗的患者。将140例患者按不同的护理方法分为对照组与护理组各70例,

对照组年龄19~47岁,平均年龄(30.58±5.72)岁,手术患者21例,非手术患者49例;护理组年龄21~50岁,平均年龄(31.46±5.85)岁,手术患者24例,非手术患者46例。两组基础资料具有可比性,差异无统计学意义($P>0.05$)。

1.2 方法 对照组患者进行入院管理、病区卫生管理、生命体征监测(体温、呼吸、脉搏、血压以及手术患者伤口流血等)等常规护理。护理组患者进行细节护理,一方面护理人员需要不断提升自身专业素养以及思想道德修养,重视治疗与护理过程中患者的主体地位,增强护理的责任感与使命感。其次,医院需要制定相关的规章制度,加强对护理人员的考核管理,促进妇科病区护理人员的工作朝着规范化、细致化的方向发展。主要通过以下方面实现:①确立以患者为中心的护理理念:护理人员在妇科病区护理的过程中,需要将以人为本的科学发展观作为护理工作中的核心理念,从患者的角度出发,积极与患者进行沟通、交流,构建良好的护患关系,在相互接触、了解的过程中获取有用的信息,完善细节护理方案;②明确岗位职责:定期开展护理相关的专业知识讲座,由护士长按照实际工作内容对护理人员的工作进行细化处理,护理人员各司其职,从细节入手,针对患者的实际情况进行分类指导,满足患者的多元化要求,及时解决患者出现的心理问题,帮助患者树立面对疾病、积极接受治疗的信心;③完善交接班管理与护理记录书写:明确规定护理人员交接班时,除口头交班之外,必须认真填写交班护理记录,做到每一处护理都有据可依,另外,还应当规范书写病历以及护理记录本,同时需要提升自身能力,严格按照规章制度完

成护理工作;④加强考核管理:制定护理人员考核管理制度,强调护理人员需要保持良好的服务态度,杜绝在岗过程中找不到人或护理时言语冷漠等情况的发生。针对每一处护理细节都应护理到位,提升整体护理质量。两组均护理8周。

1.3 观察指标 (1)护患纠纷发生率:观察并记录两组护患纠纷发生情况,计算发生率;(2)护理质量:选择护理质量评定表^[4]对两组护理后护理质量进行评估,包括护理水平、服务态度、患者管理、应急能力、风险评估五项内容,每项满分100分,分数越高,提示护理质量越好;(3)护理满意度:选择我院自制的护理满意度调查表,调查护理后患者对妇科病区护理工作的满意度,满分100分,80以上提示满意,60~80分提示一般满意,60分以下提示不满意。

1.4 统计分析 使用SPSS19.0软件对所得数据进行分析,计量数据、计数数据分别采用($\bar{x} \pm s$)、(%)表示,数据比较分别采用独立t检验方法、 χ^2 检验方法, $P<0.05$ 为有统计学差异。

2 结 果

2.1 两组护患纠纷发生率比较 护理后,护理组护患纠纷发生率2.86%显著低于对照组的14.29%,且差异具有统计学意义($P<0.05$)。

2.2 两组护理质量评分比较 护理后,与对照组比较,护理组护理水平、服务态度、患者管理、应急能力、风险评估评分均显著升高,且差异具有统计学意义($P<0.05$)。

2.3 两组护理满意度比较 护理后,护理组护理满意度90.00%显著高于对照组的74.29%,且差异具有统计学意义($P<0.05$)。

3 讨 论

由于妇科疾病患者本身的特殊性、复杂

表1 两组护理后护患纠纷发生率比较[n(%)]

组别	n	患者投诉	护理差错	意外事件	总发生率
护理组	70	1(1.43)	1(1.43)	0(0.00)	2(2.86)
对照组	70	3(4.29)	5(7.14)	2(2.86)	10(14.29)
χ^2		0.26	1.57	0.51	5.83
P		>0.05	>0.05	>0.05	<0.05

表2 两组护理后护理质量评分比较[($\bar{x} \pm s$), 分]

组别	n	护理水平	服务态度	患者管理	应急能力	风险评估
护理组	70	95.26±17.34	97.31±17.65	98.63±18.21	94.12±16.99	93.35±16.43
对照组	70	89.18±13.25	90.76±14.79	92.05±15.94	87.51±12.48	86.27±11.12
t		2.33	2.38	2.27	2.62	2.99
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

注: * $P<0.05$, 与对照组比较; $^{\Delta}P<0.05$, 与对照组护理后比较

表3 两组护理后护理满意度比较[n(%)]

组别	n	满意	一般满意	不满意	满意度
护理组	70	41(58.57)	22(31.43)	7(10.00)	63(90.00)
对照组	70	33(47.14)	19(27.14)	18(25.71)	52(74.29)
χ^2		1.83	0.31	5.89	5.89
P		>0.05	>0.05	<0.05	<0.05

性,给妇科病区的护理工作带来了一定的难度,增加了护患纠纷发生的风险^[5]。为了提高患者满意度,细节护理逐渐被运用于儿科护理^[6]、手术室护理^[7]以及妇产科护理^[8]规范当中。细节护理的本质就是对各种临床操作的具体护理,最终目的在于有效减少护理过程中不良事件发生,保障护理安全,提升护理质量^[9]。

本文应用细节护理对妇科病区进行护理,结果显示,护理后,与对照组比较,护理组的护患纠纷发生率明显降低,表明细节护理能够有效降低妇科病区护患纠纷发生率,分析原因为,细节护理是一种新的护理模式,在夯实基础护理之上,强调“以患者为中心”的理念,逐步拆分并细化护理流程,保证患者在每一处细节都得到最优质的护理,本文从确立以患者为中心的护理理念、明确岗位职责、完善交接班管理与护理记录书写以及加强考核管理四个方面落实细节管理措施,首先,在护理过程中护理人员要树立以患者为本的护理理念,更加注重人性化服务,从细节上了解患者的根本需求;其次需要明确护理人员的岗位职责,根据患者的需求开展针对性的细节护理;再次,护理人员交接班时需要口头、书面双重交班,避免出现错误,严格按照要求完成交接环节,还应该规范书写病历以及护理记录本,保持严谨、认真的工作态度;最后,用考核管理制度约束护理人员的行为举止,要求护理人员更加注重护理细节,为患者提供更加优质、全面的护理服务,保证护患双方利益,促进护患关系和谐。此外,本文研究结果还显示,护理

后,护理组护理质量的各维度评分明显高于对照组,与对照组比较,护理组的护理满意度明显升高,说明对妇科病区患者实施细节护理,在优化护理人员护理服务的同时,增加了护患接触、了解的时间,护理人员也得到了患者更多的信任,明显缓解了护患关系的紧张程度,提高了整体护理质量以及护理满意度,进一步证明了细节护理应用于妇科病区能够减少护患纠纷发生。与陈晓颖报道具有一致性^[10]。

综上所述,在妇科病区应用细节护理,能够降低护患纠纷发生率,提升护理质量,护理满意度较好,对促进护患关系起到了积极的作用,值得推广应用。

参考文献

- [1] 何琳,李卡,李怡魏,等.微信平台在提高妇科患者疾病认知及康复质量中的应用[J].西部医学,2017,29(1):131-134.
- [2] 吴映瑛.妇产科应用细节护理管理对风险事件及护患纠纷的影响[J].中国农村卫生事业管理,2016,36(9):1196-1197.
- [3] 孙瑞萍.细节护理管理用于妇产科对风险事件及护患纠纷的影响分析[J].中国卫生产业,2017,14(33):139-140.
- [4] 李春先.目标护理措施对急诊护理质量及护患纠纷的影响[J].实用临床护理学电子杂志,2017,2(3):158-161.
- [5] 徐海峰.加强细节护理管理在妇产科围术期护理中的应用效果观察[J].实用临床护理学电子杂志,2017,2(39):79-80.
- [6] 贾同鑫.细节护理对儿科护理质量及感染状况的影响[J].实用临床医药杂志,2017,21(22):215-216.
- [7] 陈蕾.细节护理对手术室护理质量及患者满意度的改善研究[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(35):64-65.
- [8] 胡俊娟.细节护理管理用于妇产科对风险事件及护患纠纷的影响[J].临床医药文献电子杂志,2018,5(41):95-96.
- [9] 韩童利,黄荣惠,韩涛,等.细节护理对手术室护理质量的影响[J].四川医学,2018,39(11):100-102.
- [10] 陈晓颖.人性化护理及细节护理在妇科疾病中的应用[J].分子影像学杂志,2018,41(1):134-136.

【收稿日期】2019-04-25