

· 论著 ·

行动研究方案在儿科急诊留观患儿中的应用*

梁雅欣*

江西省儿童医院急诊医学科(江西南昌 330000)

【摘要】目的 探讨行动研究方案在儿科急诊留观患儿中的应用效果。**方法** 采用随机的方法,将2022年1月至2月本院急诊留观患儿60例分成两组。对照组30例患儿接受常规护理,观察组30例患儿接受行动研究方案护理,比较两组输液等待时间、住院时间、健康知识知晓评分、护理投诉情况以及护理满意度。**结果** 观察组输液等待时间、住院时间均短于对照组($P<0.05$);观察组护理后健康知识知晓评分高于对照组($P<0.05$);观察组家属满意度评分高于对照组($P<0.05$);观察组未发生护理投诉事件,对照组发生1例护理投诉事件,护理投诉率为3.33%(1/30),差异无统计学意义($\chi^2=1.017, P=0.313$)。**结论** 行动研究方案有助于提升儿科急诊留观患儿护理质量,缩短其输液等待时间,增加家属对健康知识的了解,减少护理投诉发生,从而获得更高的家属满意度。

【关键词】 儿科急诊留观;行动研究方案;输液等待时间;健康知识知晓;护理投诉;满意度

【中图分类号】 R720.597

【文献标识码】 A

【基金课题】 江西省卫生健康委科技计划项目(202311052)

DOI:10.3969/j.issn.1009-3257.2024.11.057

Application of An Action Research Program to Children Retained in Pediatric Emergency Departments*

LIANG Ya-xin*

Department of Emergency Medicine, Jiangxi Provincial Children's Hospital, Nanchang 330000, Jiangxi Province, China

Abstract: Objective To explore the application effect of action research program in pediatric emergency detention children. **Methods** Adopting a randomized method, 60 children were divided into two groups in January-February 2022 in our hospital. 30 children in the control group received conventional nursing care, and 30 children in the observation group received action research program nursing care, comparing the waiting time for infusion, hospitalization time, health knowledge score, nursing complaints and nursing satisfaction between the two groups. **Results** The waiting time for infusion and hospitalization time of the observation group were shorter than that of the control group ($P<0.05$); the score of health knowledge after nursing care of the observation group was higher than that of the control group ($P<0.05$); the score of family satisfaction of the observation group was higher than that of the control group ($P<0.05$); the observation group did not have any nursing complaint events, and the control group had one nursing complaint event, and the rate of nursing complaints was 3.33% (1/30), with the difference was not statistically significant ($\chi^2=1.017, P=0.313$). **Conclusion** The action research program helps to improve the quality of nursing care for children staying in the pediatric emergency department, shorten their waiting time for infusion, increase the family's understanding of health knowledge, and reduce the occurrence of nursing complaints, thus obtaining higher family satisfaction.

Keywords: Pediatric Emergency Detention; Action Research Program; Infusion Waiting Time; Health Knowledge; Nursing Complaints; Satisfaction

儿科急诊留观室是高风险科室之一,急诊留观患儿病情相对复杂且病情变化快,护理服务难度较高,护理人员难以与患儿建立稳定的护患关系。加之家属担心患儿身体健康,常会产生情绪紧张、焦虑情绪,对疾病知识缺乏,难以有效配合护理人员工作,使得患儿潜在风险大大增加,同时增加医疗纠纷的发生^[1-2]。因此,加强对儿科急诊留观患儿护理干预尤为重要。行动研究法是将研究与临床中的实际问题紧密结合,通过发现问题、行动计划、实时反馈的不断循环,对发现的问题进行解决,从而提高护理效果^[3-4]。鉴于此,本研究通过探讨基于行动研究理念的行动研究方案在儿科急诊留观患儿中的作用。如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 采用随机的方法,将2022年1月至2月本院急诊留观患儿60例分成两组。对照组30例患儿,其中男性16例,女性14例;疾病类型:12例高热惊厥患儿,8例癫痫发作患儿,7例中毒患儿,其他3例;年龄3-14岁,平均年龄(8.59±1.24)岁;家属:男性9名,女性21名;受教育水平:高中及以下12例,专科及以上18例;年龄28-45岁,平均年龄(36.59±3.37)岁。观察组30例患儿,其中男性17例,女性13例;疾病类型:14例高热惊厥患儿,9例癫痫发作患儿,5例中毒患儿,其他2例;年龄3-14岁,平均年龄(8.62±1.27)岁;家属:男性10名,女性20名;受

教育水平:高中及以下13例,专科及以上17例;年龄28-45岁,平均年龄(36.61±3.34)岁。两组资料比较,差异无统计学意义($P>0.05$)。

纳入标准: 患儿留观时间>24h;均有家属陪护;均同意参与本研究。排除标准:伴有危及生命的严重疾病者;单亲或留守家庭者;有语言障碍及阅读障碍的家属。参与研究者均知情同意,且本研究获医学伦理委员会通过。

1.2 方法 对照组接受常规措施护理:患儿入院后,向家属进行常规入科介绍,讲解患儿疾病发生原因、治疗方法和护理注意事项,给予患儿病情观察、基础护理、饮食指导等。观察组按照行动研究方案对患儿实施护理:(1)发现问题。采用个人访谈、数据分析的方式,全面评估可能影响急诊留观患儿护理质量及家属满意度的因素,确定目前存在的问题,经归纳总结,影响急诊留观患儿护理质量和满意度因素主要有:家属对患儿疾病认识不足,护士操作水平、健康教育能力,环境安全设施等。(2)制定计划。根据现存问题,结合实际情况和以往护理经验,制定行动研究方案。(3)采取行动。①改善急诊环境。在急诊分诊区,制作儿科急诊方位图示,悬挂指示牌,在留观室墙壁张贴卡通壁画。②优化住院流程。医生开具住院证后,一站式预约床位,手机扫码缴费住院,简化住院流程。③入观指导及基础护理。患儿、家属进入留观室后,依据患儿不同病种、年龄合理安排床位,向患儿

【第一作者】 梁雅欣,女,主管护师,主要研究方向:急诊护理。E-mail: liangYAxin1988@163.com

【通讯作者】 梁雅欣

家属介绍医院留观室病房环境、安全管理制度，并为其介绍急诊工作人员，创设安静、整洁、光线适宜的住院环境，现场演示呼叫设备、心电监护等使用方法。④健康宣教。向家属详细讲解患儿的治疗方案、护理措施、病情进展等内容，并告知家属各类药物的用法用量、疗效，介绍用药后可能产生的不良反应及干预措施，给患儿输液时告诉家属留置针的护理方法，保留时间及保管方法等，讲解惊厥的预防和居家处理等知识，示范雾化吸入以及正确叩背排痰的方法。⑤强化护患沟通。采用亲切态度、温和语气与家属沟通，有效地告知家属患儿病情的具体情况，耐心倾听家属心声，并表达理解和同情，对其提出的问题进行耐心解答。⑥出院指导。给予家属出院后用药指导、注意事项等、儿科专家门诊时间，并向家属了解留观期间对医护人员的意见和护理工作建议。(4)观察与反思。通过家属反馈，发现其对输液等候时间较长不满，制定针对性修正计划，护士长弹性排班，根据病人流量及时安排上班人员，并安排急诊其他岗位的人员随时协助，安装床旁呼叫系统，及时与患儿家属沟通，安排治疗时间。

1.3 观察指标 比较两组输液等待时间、住院时间、健康知识知晓评分、护理投诉情况以及护理满意度。(1)记录两组患儿输液等待时间。(2)护理前和患儿出院时发放本院自制健康知识调查表，从知识知晓、健康行为、合理用药3个方面，调查家属对健康知识掌握情况，该调查表Cronbach's α系数为0.859，重测效

度为0.867，每项25分，满分75分，分值高表示家属健康知晓率越高。(3)统计两组护理投诉情况。(4)发放本院自制护理满意度调查表调查家属对护理服务满意度，主要包括健康宣教、病情评估、服务态度、沟通交流4个方面，该调查表重测效度为0.867，Cronbach's α系数为0.856，采用1-5分评分法，分数高则家属越满意。

1.4 统计学方法 采用SPSS 22.0处理数据，计量资料以($\bar{x} \pm s$)表示，用t检验，以n(%)表示计数资料，用 χ^2 检验， $P < 0.05$ 差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组输液等待时间、住院时间比较 观察组输液等待、住院时间均比对照组短($P < 0.05$)。见表1。

2.2 两组健康知识知晓评分比较 护理后，观察组健康知识知晓评分更高($P < 0.05$)。见表2。

2.3 两组家属满意度评分比较 观察组家属满意度评分比对照组高($P < 0.05$)。见表3。

2.4 两组护理投诉率比较 观察组未发生护理投诉事件，对照组发生护理投诉事件1例，护理投诉率为3.33%(1/30)，差异无统计学意义($\chi^2 = 1.017$, $P = 0.313$)。

表1 两组输液等待时间、住院时间比较

组别	输液等待时间(min)	住院时间(d)
对照组(n=30)	6.18±1.14	7.79±1.11
观察组(n=30)	3.96±1.02	5.54±1.00
t	7.949	8.249
P	<0.001	<0.001

表2 两组健康知识知晓评分比较(分)

组别	知识知晓		健康行为		合理用药	
	护理前	护理后	护理前	护理后	护理前	护理后
对照组(n=30)	10.28±2.13	14.49±2.21a	11.16±2.05	15.53±2.24a	11.45±2.06	15.53±2.14a
观察组(n=30)	10.34±2.15	18.95±2.22a	11.19±2.08	18.98±2.27a	11.49±2.10	19.92±2.17a
t	0.109	7.798	0.056	5.925	0.075	7.890
P	0.914	<0.001	0.955	<0.001	0.941	<0.001

注：与本组护理前比较，^a $P < 0.05$ 。

表3 两组家属满意度评分比较(分)

组别	健康宣教	病情评估	服务态度	沟通交流
对照组(n=30)	2.13±0.42	2.08±0.37	2.10±0.28	2.17±0.35
观察组(n=30)	3.59±0.51	3.64±0.40	3.69±0.42	3.78±0.44
t	12.104	15.681	17.253	15.685
P	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

3 讨论

儿科急诊留观患儿具有病情不稳定、复杂多变、流动性大等特点^[5-6]。受客观条件、疾病知识、滞留时间及期望水平的影响，可能会引起患儿负面情绪，导致其治疗依从性降低，甚至引发护患纠纷，不利于疾病治疗^[7-8]。常规护理措施缺乏针对性和系统性，未能获得令人满意的护理效果^[9-10]。

本研究结果显示，观察组输液等待、住院时间均比对照组短，护理后健康知识知晓评分高于对照组，家属满意度评分高于对照组，护理投诉率低于对照组。表明行动研究方案可提升

儿科急诊留观患儿护理质量，提高患儿家属对健康知识的掌握和对护理满意度，降低护理投诉事件发生。行动研究是螺旋循环的过程，其以问题为研究重点，将研究与解决工作中的实际问题紧密结合，通过发现问题、制定计划、采取行动、观察与反思等步骤，不断改进并实施方案^[11-13]。通过改善急诊环境，完善以“患儿家属”为中心的服务设施，并进一步优化住院流程，为患儿和家属提供更加便捷、优质的入观指导及基础护理，能够提高其对医院的信任，对于护理工作的顺利开展具有

积极意义^[14-16]。加强对家属的健康知识宣教,通过现场示范、宣教单等多种教育形式,能够加深患儿家属对疾病的认识,充分激发家属主观能动性,促使其积极主动配合护理工作,与医护人员共同为患儿提供精心照护^[17-19]。优化服务态度,强化沟通水平以及沟通技巧,及时消除患儿及家属的心理负担,有助于提高其治疗依从性,获得更好的治疗效果^[20-22]。此外,行动研究法通过动态监测患儿及家属情况,不断循环,调整方案,以使方案更贴近患儿需求,有助于提高护理质量,促进护患关系和谐发展,从而提升家属满意度^[23-24]。

综上所述,在儿科急诊留观患儿中采取行动研究方案,进一步改进护理流程,为患儿提供最佳护理服务,可缩短其输液等待时间,提高家属对健康知识掌握,促使其协助患儿积极配合护理工作,有助于减少护理投诉发生,家属满意度更高,值得临床应用。

参考文献

- [1] 王青,常春荣,王伟芳,等.儿童早期预警评分联合现状-背景-评估-建议沟通模式在留观危重患儿病情判断中的应用[J].中国医药导报,2022,19(35):161-164.
- [2] 张建霞,张梦杰,李宁,等.急诊综合留观病房患者中心静脉治疗的护理专案管理[J].护理学杂志,2022,37(6):50-53.
- [3] 蒋艳,刘萍,雷光锋.4R危机管理理论在儿科急诊于新型冠状病毒肺炎疫情中的应用[J].医学临床研究,2020,37(8):1161-1164.
- [4] 张建娜,刘怡,陈晓莉,等.新型冠状病毒肺炎防控期间急诊科观察室管理策略[J].中国医学装备,2020,17(6):179-181.
- [5] 田静,张靖,任亚方,等.NICU缺血缺氧性脑病新生儿MRI与CT诊断结果分析[J].中国CT和MRI杂志,2020,18(7):7-10.
- [6] 张佳伟,程颖,吴洋.急诊观察室留观患者滞留原因及管理对策[J].国际护理学杂志,2020,39(24):4439-4441.
- [7] 张森,王越,张鹏.蜗神经发育不良患儿临床特点及影像学表现分析[J].中国CT和MRI杂志,2020,18(4):26-29.
- [8] 卢艳辉,刘振奎,李世阳,等.PEWS对急诊观察室患儿病情的评估价值[J].西部医学,2020,32(1):103-106.
- [9] 陈秀琴,周凤琴.重症早期预警护理策略在小儿手足口病中的影响[J].罕少疾病杂志,2020,27(1):101-103,112.
- [10] 瞿小英,李卓权.疼痛管理对急性胰腺炎留观患者住院周期的影响[J].同济大学学报(医学版),2021,42(5):633-637.
- [11] 沈睿睿,吴慧群,严喆.疑似新型冠状病毒肺炎患者应急留观病房的护理管理[J].上海护理,2020,20(2):29-31.
- [12] 蒙健华,赵羽,梁碧珍,等.SBAR沟通模式对急诊留观患者疾病不确定感的影响及分析[J].广西医科大学学报,2020,37(9):1748-1751.
- [13] 王艳萍,曹云,李娟,等.改良式仰卧体位预防急诊留观病区患者压力性损伤的效果观察[J].中国实用护理杂志,2021,37(14):1051-1057.
- [14] 阮雯君,景峰,赵琴,等.急诊观察室患者滞留原因分析及对策[J].职业卫生与应急救援,2020,38(6):568-573.

- [15] 张斌蓉,童宇平.SBAR沟通模式改善急诊留观病人疾病不确定感及焦虑的效果[J].护理研究,2022,36(23):4281-4286.
- [16] 彭金亮,邹幸,刘向红,等.蛇咬伤患者留观或住院治疗时间相关因素分析[J].中国医学创新,2019,16(29):140-144.
- [17] 王明霞,张云.警示安全标志对急诊留观患者的应用价值研究[J].中国医药导报,2021,18(8):189-192.
- [18] 孙秀芹,臧舒婷,张娟.结构性共情干预对急诊留观患者自我效能感及心理应激的影响[J].广州医科大学学报,2020,48(6):117-120.
- [19] 李烁烁,刘鲁显.情感支持联合心理护理对急诊留观患者负性情绪及睡眠质量的影响[J].医学临床研究,2021,38(1):150-153.
- [20] 陈昱洁,范颖,董恩宏,等.基于机器学习法的急诊留观患者分流研究[J].中国卫生质量管理,2021,28(6):35-38,42.
- [21] 郭海燕.基于达标理论的健康教育对支气管肺炎患儿雾化吸入治疗依从性的影响[J].罕少疾病杂志,2020,27(2):96-98.
- [22] 张馨桐,王艳梅,潘欣欣,等.急诊留观患者病情变化风险预测模型的构建[J].护理学杂志,2021,36(24):49-52.
- [23] 吴丽,赵方方,彭梦云,等.应对适应能力在急诊留观患者疾病不确定感与心理应激反应间的中介效应[J].中国实用护理杂志,2020,36(11):855-860.
- [24] 潘尧云,王光来,张欣.新型冠状病毒肺炎疫情期间发热留观患者心理体验的质性研究[J].浙江中医药大学学报,2020,44(8):815-817,824.

(收稿日期:2023-09-25)

(校对编辑:韩敏求)