

人文关怀护理提高门诊换药患者满意度的效果研究

徐达梅

空军第九八六医院驻派第七门诊部 陕西 西安 710054

摘要: **目的:** 探讨人文关怀护理提高门诊换药患者满意度的效果。**方法:** 选择本院门诊换药治疗的54例患者(2022年4月至2023年12月),随机数字抽样法分为非关怀组($n=27$)和关怀组($n=27$)。非关怀组患者实施门诊换药常规护理,关怀组增加人文关怀护理,对比两组满意度,并观察患者换药疼痛和创面愈合情况。**结果:** 关怀组换药患者护理满意度评分(76.52 ± 2.43 分)显著高于非关怀组(69.82 ± 7.86 分)($P < 0.05$)。关怀组换药疼痛评分(4.12 ± 1.19 分)和创面愈合时间(8.43 ± 1.98 d)显著低于非关怀组(5.45 ± 1.36 分、 10.25 ± 1.86 d)($P < 0.05$)。**结论:** 人文关怀护理可有效减轻患者换药疼痛,促进创面愈合,可提升患者满意度,应用效果可靠。

关键词: 人文关怀护理; 门诊换药; 伤口愈合; 疼痛; 满意度; 康复

门诊是接诊患者的重要职能部门,对于简单的创伤换药处理,可在门诊换药室完成,可为患者伤口康复提供有效的支持^[1]。但是,换药患者多存在明显创伤,换药过程是较为痛苦的体验,导致患者容易出现焦虑、紧张等负性情绪反应,患者就医体验欠佳,容易埋下安全隐患,为此应积极优化改进护理服务,提高门诊换药护理工作质量水平^[2]。人文关怀护理是基于以人为本理念的护理模式,充分体现了患者作为医疗活动主体的地位,通过多方面的护理服务,可有效提升患者的护理体验,同时有助于患者疾病康复^[3]。近年来,人文关怀护理在临床领域的应用范围逐渐扩大,实践效果良好,但是启用于门诊换药护理的具体效果尚有待明确。为此本研究选择本院门诊换药的54例患者(2022年4月至2023年12月),对比分析了该护理模式对患者满意度和伤口愈合的影响,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择本院门诊换药治疗的54例患者(2022年4月至2023年12月),随机数字抽样法分为非关怀组($n=27$)和关怀组($n=27$)。关怀组,男15例,女12例,年龄22~75岁,平均 52.71 ± 22.13 岁,病程7~18d,平均 12.59 ± 5.38 d。非关怀组,男14例,女13例,年龄23~75岁,平均 52.83 ± 22.08 岁,病程7~17d,平均 12.11 ± 4.85 d。两组一般资料方面,具有可比性($p > 0.05$)。本研究经院伦理委员会批准通过。

1.2 纳入与排除标准

纳入标准: 本院首诊患者,且在本院门诊完成全程换药;患者均签署知情同意书;可配合门诊换药;未合并其他严重疾病。**排除标准:** 转诊患者;转为住院治疗

者;失访者;合并凝血功能障碍等疾病者。

1.3 方法

非关怀组患者实施门诊换药常规护理,换药前,帮助患者核对信息,检查患者伤口愈合情况,完成换药护理,并说明注意事项和复诊时间等。关怀组在非关怀组基础上增加人文关怀护理,如下。

1.3.1 建立人文关怀护理小组

由护士长任组长,联合资深门诊护理人员组建人文关怀小组,护理部主任及相关资深专科护师作为技术指导,共同建立人文关怀小组。以提高患者就医舒适度,改善就医体验为人文关怀目标,组织小组成员共同学习人文关怀护理知识与技能,共同提升人文关怀能力,将人文理念贯彻落实于护理活动中。结合换药患者个体特征,对患者换药护理的各环节进行优化改进,充分考虑患者的护理需求,为患者提供有效的护理支持方案。

1.3.2 营造温馨换药室环境

保持换药室干净整洁,物品摆放整齐,适当放置抱枕等物品,帮助患者稳定换药姿势。同时室内摆放绿植,张贴生动活泼的伤口护理健康宣传资料,营造温馨的环境,避免加重患者应激反应。同时贴心为患者准备消毒洗手液、纸巾、鞋套、头绳等物品,方便患者取用。换药室内播放轻音乐,减轻患者的心理压力,并在周围区域提供轮椅,助行器等放置位置,便于患者及时取用。

1.3.3 心理护理

换药前与患者沟通交流,了解患者病情及当前疼痛情况,了解患者的镇痛需求,分析患者当前情绪状态,引导患者说出内心的疑问及烦恼,给予耐心解答和说明,帮助患者疏解心中的烦恼,避免患者过于焦虑紧张

或恐惧，加重患药期间疼痛感受。积极给予患者情感支持，赞扬患者的坚强与勇敢，减轻患者对于疼痛的关注度。换药期间，根据患者兴趣爱好选择谈话方向，转移患者注意力，并采用暗示方法引导患者思考自己感兴趣的话题，减少患者的疼痛感受。同时引导患者采用深呼吸方式缓解焦虑情绪，减轻疼痛感受。换药后，引导患者休息，指导患者放松心情。

1.3.4 认知干预

患者对于伤口护理的了解有限，因此需实施相关健康宣教措施，帮助患者提升认知水平，进而提高自我管理能力和做好日常伤口护理。根据患者伤口类型，说明伤口的愈合过程及具体时间。向患者说明伤口护理的主要知识与技能，指导患者在日常生活中注意保护伤口，按照医嘱要求，适当对患侧肢体进行制动处理，避免大幅度运动导致伤口撕裂，影响伤口愈合效果。指导患者了解伤口愈合中可能会出现瘙痒等问题，应避免抓挠碰触，影响伤口愈合，且容易增加瘢痕形成风险。采用图片、视频等模式向患者说明伤口愈合中出现的异常情况，如出血量增加、局部红肿和皮肤温度升高等，提示伤口可能出现了感染等情况，应尽快来院检查并治疗。

1.3.5 换药中人文关怀

帮助患者摆好换药体位，采用垫板放置在床尾，免除患者拖鞋的烦恼。以亲切友好的态度与患者沟通交流本次换药信息，并询问患者日常感受，及时发现伤口愈合中存在的异常表现。换药过程中注意帮助患者遮挡敏感部位，避免引起患者的不适，充分保护患者的隐私。

换药完成后，搀扶行动不便的患者进入观察休息区域，避免患者跌倒。同时，帮助患者进行下一次就诊预约，指导患者学习使用app或网络平台进行网上预约，避免患者反复奔波于医院，减少候诊时间。

1.4 观察指标

1.4.1 满意度评分

本院自拟《门诊护理满意度调查问卷》，包括环境氛围、护理态度、就医秩序、健康宣教、服务主动性、操作技能，共六个项目，每项评分0~10分，总分0~80分，总分越高，则满意度越高；预调查显示，该问卷Cronbach α 系数是0.82，卷效信度良好，患者末次换药结束后，指导患者或家属填写问卷，并当场收回问卷。

1.4.2 换药疼痛评估

采用视觉模拟评分法评估患者换药疼痛情况，评分0~10分，统计患者换药疼痛评分。

1.4.3 创面监测

观察患者创面愈合情况，追踪其完全愈合时间。

1.5 统计学方法

采用SPSS20.0统计学软件分析所有数据，以均数 \pm 标准差($\bar{x} \pm s$)表示计量资料，采用t检验；以(%, n)表示计数资料，采用 χ^2 检验， $P < 0.05$ 认为差异显著，有统计学意义。

2 结果

2.1 满意度评分比较

关怀组换药患者护理满意度评分(76.52 \pm 2.43分)显著高于非关怀组(69.82 \pm 7.86分)($P < 0.05$)。见表1。

表1 换药护理满意度评分比较($\bar{x} \pm s$)

分组	n	环境氛围	护理态度	就医秩序	健康宣教	服务主动性	操作技能	平均值(d)
关怀组	27	9.32 \pm 0.53	9.33 \pm 0.49	9.56 \pm 0.28	9.63 \pm 0.25	9.57 \pm 0.38	9.48 \pm 0.42	76.52 \pm 2.43
非关怀组	27	8.25 \pm 0.45	8.82 \pm 0.36	8.91 \pm 0.44	8.75 \pm 0.36	8.86 \pm 0.42	8.75 \pm 0.39	69.82 \pm 7.86
t	—							5.629
P	—							0.012

2.2 两组换药疼痛及创面愈合时间比较

关怀组换药疼痛评分和创面愈合时间显著低于非关怀组($P < 0.05$)。见表2。

表2 换药疼痛及创面愈合时间比较($\bar{x} \pm s$)

分组	n	换药疼痛评分(分)	创面愈合时间(d)
关怀组	27	4.12 \pm 1.19	8.43 \pm 1.98
非关怀组	27	5.45 \pm 1.36	10.25 \pm 1.86
t	—	5.524	4.789
P	—	0.015	0.018

3 讨论

门诊换药室是医院门诊的重要职能部门，承担着换药、治疗等重要任务，其服务质量直接影响患者创伤康复效果，同时也影响了医院的整体医疗水平，因此需积极提升门诊换药室护理质量，为换药患者提供更好的护理服务，促进医院整体形象的提升。目前，门诊换药护理服务已经较为完善，护理流程明确，护理要求较为规范，但是缺少人性化的护理措施，有必要进一步完善和补充护理措施^[4]。

人文关怀是对人性科学认知而形成的一种理念，可通过人文关怀给予患者有效干预，构建良好的护理体验

过程,满足患者各方面的护理需求^[5]。目前,人文关怀护理的临床应用范围逐渐扩大,患者和医师对其广泛好评,但是门诊换药室的应用相对较少,部分文献显示人文关怀护理可更好提升换药患者护理满意度,并可减轻患者疼痛感受,有效改善了换药过程的舒适度,有助于患者尽快康复^[6,7]。为此,本院结合换药患者的实际护理需求,总结了相关人文关怀干预模式,本次研究对比分析其实施效果发现,关怀组换药疼痛评分和创面愈合时间显著低于非关怀组($P < 0.05$),可知人文关怀护理减轻了患者换药疼痛,有助于患者创面愈合,与上述文献报道基本一致,对于患者预后改善较为有利。此外,本次研究还发现,关怀组换药患者护理满意度评分(76.52±2.43分)显著高于非关怀组(69.82±7.86分)($P < 0.05$),提示人文关怀护理可显著提升患者满意度评分,有效改善了患者换药感受,应用效果良好。

综上所述,人文关怀护理可有效减轻患者换药疼痛,促进创面愈合,可提升患者满意度,应用效果可靠。

参考文献

[1]孙丹.疼痛护理对门诊患者感染性伤口换药的效果

探讨[J].中国临床药理学与治疗学,2023,28(10):1202.

[2]徐舒双,舒雪铭.人文关怀护理模式对门诊护理质量及患者满意度的影响分析[J].现代诊断与治疗,2023,34(18):2836-2839.

[3]刘素霞,孙素丽.微信护理群建立对提高门诊换药室工作效率及护理满意度的影响[J].临床研究,2023,31(03):157-160.

[4]孙康,纪秀凤.以患者需求为基础框架的护理模式在门诊外科换药护理中的可行性分析[J].中国医药指南,2022,20(28):183-185+189.

[5]刘榴.人文关怀护理在门诊冠心病患者健康教育中的应用及满意度分析[J].中西医结合心血管病电子杂志,2022,10(19):105-107.

[6]严燕玲.门诊换药护理中护患沟通技巧的应用意义及对护理满意度、投诉率影响分析[J].黑龙江中医药,2022,51(03):296-298.

[7]韦妹爱,黄晓莉,李惠茵等.基于人文关怀的细节护理对门诊患者就医体验及满意度的影响[J].中国医药导报,2021,18(21):169-172.