

护理人员亲身体验对提高儿童急诊护理满意度的效果分析及整改策略

刘静慧

(郑州大学第三附属医院, 河南 郑州 450052)

【摘要】目的: 了解儿童急诊护理在护理过程中遇到的问题, 并针对问题进行改进, 以提高儿童急诊护理的满意度。方法: 对 200 名急诊雾化儿童的直接监护人进行了问卷调查, 并对其进行了分析。本研究将随机分成两组: 对照组是在亲身经历前儿童的监护人, 干预组是亲身体验经历后的儿童监护人。结果: 两组患儿的家长文化程度、城乡分布情况均无显著性差异 ($P>0.05$), 而在护理满意度总分、服务态度以及对患儿的关爱程度上, 均有统计学上的显著差异 ($P<0.05$)。结论: 通过对护理工作的切身体会, 制定了针对性的改进措施, 能有效地提高急诊儿童的护理满意度, 特别是对儿童的服务态度和对儿童的关心程度。

【关键词】急诊; 儿童; 护理满意度; 亲身体验

前言:

随着社会的发展, 人们的就医理念也有了很大的变化, 其中以儿科最为明显。目前, 部分的家长经验不足, 当子女生病时, 家长特别的焦急, 经常会将孩子的病情放大, 在对孩子的治疗和护理方面提出了更高的要求, 再加上雾化室的人员流动大, 护理对象众多, 很可能会引起护理冲突和纠纷, 不仅会对护理满意度造成了影响, 而且会对患儿在后续治疗中的治疗效果造成一定的影响。只有了解了患者家属的想法, 才能为患者提供更好的服务。本研究借由护理人员亲自参与的方式, 对儿童急症进行个案分析, 找出存在的问题, 并提供改善的建议, 使其更好地为儿童服务, 让患者的护理满意度得到大幅度的提高, 改善患者的治疗质量。通过亲身经历, 护理人员可以更深入地理解患儿及其家庭的需求, 提供更贴心、更专业的护理服务。本文将分析护理人员亲身体验在提高满意度方面的效果, 并提出相应的整改策略。

一、资料与方法

(一) 一般资料

选取 2023 年 1-6 月我院儿科急诊雾化患儿的直接监护人 200 名, 将其随机分成两组, 每组 100 名, 其中有亲身经历过儿童监护人的, 以及有过实际经历过的儿童监护人。

(二) 方法

使用张会芝等编制的护理满意度调查表, 包含 5 个维度, 12 个项目, 得分越高满意度越好。调查表由专门的工作人员进行收集以及统计, 并对收集好的调查问卷进行统计分析

二、结果

(一) 一般基线特征

在调查中共 200 张调查问卷, 回收了 200 张有效问卷, 占 100%, 其中儿童的直接监护人文化程度和城市分布的基本资料比较没有明显的差别 ($P>0.05$), 具体情况见表 1。

(二) 干预前后监护人员护理满意度评分比较 (见表 2)

三、讨论

护理人员在急诊室的工作中起着至关重要的作

表 1 患儿监护人一般资料比较 [n(%)]

组别	例数	监护人学历水平			城乡分布	
		大专及以上	高中	初中及以下	城市	农村
对照组	100	36 (36)	44 (44)	20 (20)	64 (64)	32 (32)
干预组	100	34 (34)	41 (41)	25 (25)	62 (62)	38 (38)
χ^2		0.719			0.086	
P		0.698			0.77	

表 2 干预前后监护人员护理满意度评分比较

组别	例数	服务态度 (18 分)	业务水平 (12 分)	关爱患儿 (20 分)	护理管理 (15 分)	健康教育 (35 分)	总分 (100 分)
对照组	100	15.04 $\pm$ 1.81	9.93 $\pm$ 1.29	17.91 $\pm$ 1.26	12.73 $\pm$ 1.39	30.91 $\pm$ 1.60	86.52 $\pm$ 3.59
干预组	100	15.54 $\pm$ 1.48	10.74 $\pm$ 0.96	19.02 $\pm$ 0.97	13.28 $\pm$ 1.37	31.39 $\pm$ 1.46	89.97 $\pm$ 3.04
t		4.34	3.79	4.39	0.028	0.078	4.49
P		0.039	0.053	0.037	0.866	0.781	0.035

用,他们直接与儿童及其家长接触,提供必要的医疗护理,同时确保患儿的舒适度和安全。首先,我们需要明确的是,亲身体验对于护理人员来说,不仅是一种工作方式,更是一种责任和承诺。通过亲身体验,护理人员可以更深入地理解患儿及其家长的需求,从而提供更贴心、更专业的护理服务。根据我们的调查和分析,亲身体验对提高儿童急诊护理满意度的影响是显著的。首先,护理人员通过亲身经历,能够更好地理解患儿的痛苦和不安,从而在护理过程中更加关注患儿的情绪和感受。其次,亲身体验使护理人员更了解急诊室的运作流程和设备使用,从而能够提供更高效、更准确的护理服务。最后,亲身体验也增强了护理人员的专业素养和沟通能力,使他们能够更好地与患儿及其家长进行交流和互动。

(一) 儿科急诊护理满意度调查内容

1. 医护人员服务态度调查:主要包括护理人员的仪表、语言、行为举止等;在调查中发现,有1/3的护理人员与患儿沟通能力差,语言生硬,态度不够亲切,不能耐心地解释患儿病情。

2. 患儿及家属对医疗技术服务的满意程度调查:主要包括是否熟悉医疗机构的环境、设备和诊疗项目、是否能使用医院提供的治疗设备、是否熟悉医院的各项规章制度、是否对医护人员有信任感。

3. 患儿对疾病治疗效果的满意程度调查:主要包括疾病的诊断和治疗结果(是否治愈);病情好转后,患儿对医生的态度和行为(是否尊重);家长对医疗机构及其医务人员服务态度及医疗质量的评价等。

4. 患儿及家属对医院管理服务满意度调查:主要包括医院医疗水平、设备设施、医务人员技术水平、诊疗环境等。

5. 患儿家属对医院环境设施及服务内容满意度调查:主要包括医院环境设施(是否整洁、安静);挂号收费窗口服务态度;导医服务态度;院内交通是否方便;医院食堂饮食质量等。

6. 患儿家属对就诊流程满意度调查:主要包括医疗机构工作人员服务态度(是否热情),门诊大厅环境,就诊流程(是否清晰明了),儿科急诊就诊流程等。

7. 患儿家长对医疗机构其他服务满意度调查:主要包括儿童保健中心、儿童医院等其他医疗机构。

8. 儿科急诊医疗质量满意度调查:主要包括急诊诊疗过程中医务人员的专业技术水平及医疗质量。

(二) 存在的问题

1. 护士人员严重不足:随着社会经济的发展和医疗体制改革的深化,竞争日趋激烈,患者对护理

服务的要求不断提高,而医疗市场的竞争也越来越激烈,医院面临着严峻的考验,护理工作压力巨大。由于人力资源相对不足,急诊护士需要承担更多的工作任务,如抢救、接诊及治疗等。如果护士人员不能及时调整好自己的心态,就会影响工作质量和效率。

2. 护理人员服务意识不足:在门诊或急诊接待患儿时,大部分患儿都有家长陪同或陪护,护理人员只负责注射、雾化等基础护理工作,忽视了对患儿及其家长的心理护理和健康教育。在对患儿进行检查时不能有效地沟通,只是按照自己的职业习惯来完成检查,很少考虑患儿及其家长的心理感受。

3. 缺乏科学的管理制度:由于急诊护士岗位相对于其他岗位比较特殊,在工作中易受到各种因素影响而造成护理纠纷和投诉。目前部分医院对急诊护理工作缺乏有效的管理制度,使急诊护理工作得不到有效的监督和管理。另外由于急诊护士与其他岗位护士工作量和责任不相对应,护理人员往往对急诊患儿缺乏有效的巡视、观察、健康教育等。

4. 工作态度问题:在儿童急诊护理中,由于护士对患儿及其家长缺乏关心和理解,极易导致矛盾。如:家长与护士因患儿病情紧急而产生冲突;家长对患儿病情和治疗效果产生怀疑而与护士发生争执;部分家长由于对急救知识缺乏了解或过于紧张等原因,会对护士态度产生不满而对其进行谩骂和威胁。此外,还会存在一些患者因经济困难等原因而做出不理智的行为。

(三) 整改措施

1. 加强护理人员的教育培训。(1)建立和完善规章制度。建立健全各种规章制度,如岗位责任制、查对制度、交接班制度等,使工作有章可循,职责明确,责任到人;(2)加强业务培训和考核。通过岗前业务培训及考核,提高护理人员的整体素质和技术水平;(3)强化护理人员的职业道德教育,加强风险意识教育。

2. 优化就诊流程。(1)建立绿色通道。各班护士在接到患儿后,第一时间引导其进入相应诊室,并告知相关注意事项;(2)提高诊疗效率。各班护士在接诊患儿后,立即根据患儿病情采取相应的检查、治疗措施;(3)重视沟通技巧。工作中做到耐心细致、不厌其烦,注意语言表达方式,多关心、体贴患儿和家属;(4)建立健全预检分诊制度。各班护士在接诊患儿时必须先进行预检分诊登记,询问是否有发热或其他病症及家庭住址等相关信息。

3. 提高护理质量。(1)加强安全意识教育。对就诊的患儿,尤其是危重患儿进行重点监护、护

理和治疗；(2) 提高护理技能水平。各班护士必须熟练掌握各项操作技术及相关规章制度；(3) 改善就医环境。对就诊的患儿，特别是危重患儿实行全程监护和治疗，并采取有效措施保护患儿安全；(4) 提供优质服务。为就诊的患儿提供人性化服务。

(5) 实行责任制整体护理。强化对各班护士的岗位职责意识、责任心和沟通技巧等方面的教育培训，提高其护理质量和服务意识；(6) 提高应急能力。建立突发事件应急预案制度及处置流程，规范各项应急操作程序，保障患者安全；(7) 加强医德医风教育。引导护理人员树立正确的人生观、价值观、职业道德观和质量观；(8) 开展形式多样的健康教育活动。利用各种形式进行健康知识宣教，如开展“世界急救日”活动；举办“爱的奉献”和“爱在我身边”演讲比赛；开展“爱的奉献”和“我是小小护士”绘画比赛等活动。

4. 加强护理技能的掌握。随着我国社会经济的发展，医疗保健制度的进一步完善，家长的维权意识也在逐渐增强。护理人员加强培训，熟练掌握各项技能操作，做好相关知识宣教，加强沟通，避免引起护患冲突，对护理满意度造成影响。

5. 加强对护士的关怀和教育。护理管理人员要在心理上、情感上给予关怀、关爱，实行科学、合理的护理，确保护士有良好的情绪状态。应加强对青年护理人员的思想品德教育，使其形成“全心全意为儿童服务”的意识。将小儿急救的各项工作流程进行规范化，按照标准化的流程进行。制定每种疾病的护理标准，健康教育的内容，采用个人和团体的方式进行，可以用挂图、电视等方式，让孩子的父母知道自己的病情，同时也可以学习如何抚养孩子，从而促进医生和病人之间的关系。

6. 改进就诊手续，减少儿童就诊时间。增设了就诊窗口，设置了分诊员和免费挂号服务，配有专门的儿童急救窗口。急救室的物品和仪器都处在紧急情况下，对急危儿童进行及时的治疗，改变了护理工作流程，以最快的速度为孩子们提供最高效的护理，孩子们拿到药品之后，10 分钟内就能准确地完成用药。

儿童急诊是儿科最繁忙的科室，患儿病情急、危、重，来势凶猛，病情变化快，突发情况多。护士对患儿的救治是一个连续的过程，医护人员在抢救患儿的同时，也要随时观察病情变化及其他意外事件，由于儿童病情变化快，抢救的时间短，护士应密切观察患儿病情变化。如果护理人员出现了差错事故，不但会影响医护人员自身的形象和声誉，还会对医院带来不良影响。因此护理人员应不断加强自身业务知识、职业道德和医德医风教育，努力

提高业务水平。在儿童急诊工作中要多为患儿考虑，多换位思考问题，在满足患儿生理需求的同时应尽量满足患儿心理需求，减少患儿不舒适感。在临床护理工作中要积极主动地与患儿家属进行交流沟通，建立良好的护患关系。通过有效的措施提高儿童急诊护理满意度可以增强患者对医护人员的信任度和满意度，使患者得到更好的治疗效果。

通过自己的经历，医护人员可以更好地理解孩子的家人的需要，也能更好地把握孩子和他们的家人的心理变化，学习和不同的人进行交流，让孩子们对他们充满信心，这样才能让他们的护理满意度得分得到更大的提升。经过改善后，患儿家属对患儿的服务态度、对患儿的关爱程度以及对患儿的护理满意度得分均有显著的提高 ($P < 0.05$)。在专业水平、护理管理和健康教育上，尽管没有达到统计上的显著水平，但干预组的得分都比对照组要高，这可能是因为孩子的家人和护士之间有了更多的信任之后，他们对护士的总体工作满意程度也就更高了。

通过护理人员亲身体会，可以提高儿童急诊护理满意度，增强沟通、提高技能、增强信任、改进服务。为达到这一目标，我们需要采取一系列整改策略，包括培训与教育、实践与反馈、优化服务流程、建立和谐的医患关系和强化团队凝聚力。这些措施将有助于提高急诊护理质量，为患儿提供更安全、更舒适的护理服务。

总之，在护理人员的切身体会中，可以让自己的问题得到及时的解决，从而使护士的整体素质得到全面提升，同时也能让孩子和家人的合理需要得到更好的满足，为孩子们提供高质量、高效率的人性化的护理服务，这样才能极大地提升孩子们对护理工作的满意度。

参考文献:

- [1] 金南顺, 王凌, 管亚静, 等. 探讨细节护理对消毒供应中心降低工作差错率和提高科室对灭菌消毒服务满意度评价 [J]. 糖尿病天地. 2019, (5): 85-86.
- [2] 耿元晖. 实施细节护理对提高急诊内科患者护理满意度的探讨 [J]. 首都食品与医药. 2019, (3): 136-137.
- [3] 王玲玲, 漆少华, 那红巍. 实施细节护理对于提升急诊内科患者护理满意度的价值研究 [J]. 中国医药指南. 2019, (1): 24-26.
- [4] 戴茜, 黄静. 细节化护理管理在急诊科护理中的应用效果分析 [J]. 实用临床护理学电子杂志. 2019, (25): 78-79.