

# 优质护理对提升门诊输液患者满意度及依从性的效果分析

张秀娥

北京市延庆区南菜园社区卫生服务中心，北京 102100

**摘要：**目的：探讨优质护理对提升门诊输液患者满意度及依从性的效果。方法：选取2022年1月至2023年11月至我院门诊进行输液的患者122例作为研究对象，按照随机数字表法分为对照组和观察组各61例。对照组行传统护理模式，观察组在传统护理的基础上行优质护理模式。采用自制依从性和输液知识掌握程度调查表评估患者依从性及输液知识掌握程度，并进行护理满意度调查。结果：对照组患者的依从性及知识掌握程度均低于观察组，且护理满意度也显著低于观察组，差异具有统计学意义（ $P<0.01$ ）。结论：优质护理可以提升门诊输液患者的满意度及依从性，值得进一步推广。

**关键词：**优质护理；门诊；输液患者；满意度；依从性

## Analysis of the Effect of Quality Nursing Care on Improving the Satisfaction and Adherence of Outpatient Infusion Patients

Zhang Xiu'e

Nan Caiyuan Community Health Service Center, Yanqing District, Beijing 102100

**Abstract:** Objective: To explore the effect of quality nursing on improving the satisfaction and adherence of outpatient infusion patients. Methods: 122 patients who came to our outpatient clinic for infusion from January 2022 to November 2023 were selected as the study subjects, and were divided into control group and observation group with 61 patients in each group according to random number table method. The control group practiced traditional nursing model, and the observation group practiced quality nursing model based on traditional nursing. A self-administered questionnaire on adherence and infusion knowledge was used to assess the degree of adherence and infusion knowledge of the patients, and a nursing satisfaction survey was conducted. Results: The degree of compliance and knowledge mastery of patients in the control group was lower than that of the observation group, and the nursing satisfaction was significantly lower than that of the observation group, with statistically significant differences ( $P<0.01$ ). Conclusion: Quality nursing can improve the satisfaction and adherence of outpatient infusion patients, which is worthy of further promotion.

**Key words:** quality nursing; outpatient; infusion patients; satisfaction; adherence

在当今的医疗环境中，患者满意度和依从性成为衡量医疗服务的重要指标。门诊输液作为医疗体系中的重要环节，其服务质量直接影响到患者的就医体验和治疗效果。然而，传统的门诊输液服务往往存在着许多问题，如等待时间长、服务不周到、治疗过程缺乏舒适感等，这些问题不仅影响了患者的满意度，还可能影响患者的治疗依从性<sup>[1,2,3]</sup>。为了解决这些问题，优质护理的理念逐渐被引入到门诊输液服务中。优质护理强调以患者为中心，注重细节服务，提高患者的舒适度和满意度<sup>[4]</sup>。通过实施优质护理，可以改善患者的就医体验，提高患者的满意度和依从性。本文旨在探讨优质护理对提升门诊输液患者满意度及依从性的效果。以期为其他医疗机构提供借鉴，推动医疗服务的改进和发展。

## 一、资料与方法

### (一) 一般资料

选取2022年1月至2023年11月至我院门诊进行输液的患者122例作为研究对象，按照随机数字表法分为对照组和观察组各61例。其中，对照组中，男性32例，女性29例，平均年龄

$(35.28 \pm 2.58)$ 岁；观察组中，男性31例，女性30例，平均年龄 $(36.12 \pm 2.32)$ 岁。两组患者的基线资料对比，统计学无意义（ $P>0.05$ ）

### (二) 方法

对照组行传统护理模式，如做好常规输液操作、做好输液中患者体征监测、基础心理护理。

观察组在传统护理的基础上行优质护理模式，具体如下表1。

表1：优质护理模式

优质护理模式	具体护理方式
输液护理管理	1) 个性化输液方案：护士会根据患者的年龄、病情、血管状况等因素，制定适合患者的输液方案。例如，对于血管条件差的患者，护士会选择合适的穿刺部位和技巧，以减轻患者的痛苦 <sup>[9]</sup> ； 2) 精细病情观察：护士对患者的病情进行更精细地观察 <sup>[10]</sup> 。除了常规的生理指标外，护士还会关注患者的精神状态、皮肤颜色、温度等细节，以便更全面地了解患者的病情变化。同时，护士还会根据患者的具体情况，及时调整输液速度和药物剂量，确保治疗的有效性和安全性。 3) 根据患者情况进行细分，比如小儿输液室和成人输液室，进一步可再细分为发热区和非发热区、感染区和非感染区等； 4) 根据患者数量和冰枪安排护理人员数量，高峰期相应增加护理人员。
心理护理	1) 安抚患者，提供心理支持：护理人员应关注患者心理变化，给予必要的安慰和鼓励，特别是孩童，要缓解其紧张、焦虑、不安等情绪，帮助患者保持良好的心态。 2) 解答疑问：护士应耐心解答患者及其家属的疑问，解释输液治疗的目的、方法和注意事项，以增强患者的信任感和依从度。
健康教育宣传	1) 宣传预防知识：护士应在输液前向患者介绍预防感染的知识和措施，如勤洗手、保持穿刺部位清洁等 <sup>[11]</sup> 。 2) 讲解注意事项：护士应向患者讲解输液过程中的注意事项，如不要移动穿刺部位、不要自行调整输液速度等。 3) 提供健康指导：在输液过程中，护士应关注患者的饮食、休息等情况，提供必要的健康指导，帮助患者保持良好的身体状态。 4) 宣传后续治疗：护士应在输液结束后，向患者介绍后续治疗和随访的相关知识，如按时服药、定期检查等。 5) 提供咨询服务：护士应提供必要的咨询服务，帮助患者解决治疗过程中的问题，提高患者的治疗效果和生活质量。

### (三) 观察指标

表2：观察指标

观察指标	条目	标准
自制依从性和输液知识掌握程度调查表	遵医嘱用药	满分100分，分数越高，表示患者依从性越好、输液相关知识掌握得越好。
	按时入院输液	
	聆听相关知识宣传	
护理满意度	十分满意	满分100分，护理满意度为(十分满意例数 + 满意例数 + 一般满意例数) / 总例数
	满意	
	一般满意	
	不满意	

### (四) 统计学处理

使用SPSS20.0软件进行统计分析，计量资料用(均数±标准差)表示，以t检验，计数资料以(n、%)表示，以X<sup>2</sup>检验，P<0.05表示有统计学意义。

## 二、结果

### (一) 两组患者依从性和知识掌握程度对比

观察发现，对照组患者的依从性及知识掌握程度均低于观察组，且差异具有统计学意义(P<0.01)，见表3。

表3：两组患者依从性和知识掌握程度对比

指标	对照组(n=61)	观察组(n=61)	t	P
依从性	84.28±2.11	96.17±2.35	29.404	0.000
知识掌握程度	85.69±2.21	96.99±2.24	28.047	0.000

### (二) 两组患者护理满意度对比

观察发现，对照组患者护理满意度(43/70.49%)显著低于观察组(58/95.08%)，P=0.000<0.01，差异具有统计学意义，见表4。

表4：两组患者护理满意度对比

	十分满意	满意	一般满意	不满意	总体满意度
对照组(n=61)	12	20	11	18	43(70.49%)
观察组(n=61)	33	15	10	3	58(95.08%)
X <sup>2</sup>	-	-	-	-	12.942
P	-	-	-	-	0.000

## 三、讨论

门诊输液作为一种常见的治疗方式，在医疗体系中发挥着重要作用<sup>[12]</sup>。它能够快速、有效地为患者提供药物治疗，帮助患者缓解病情，促进康复。传统护理模式是以疾病为中心，以医嘱为依据，以护理操作为主要内容的工作模式。这种模式下，护理人员需要根据医生的医嘱进行操作，主要关注患者的生理需求，如给药、观察病情等，对患者心理需求关注不多。并且传统护理模式护理质量亦存在参差不齐，缺乏个性化护理等问题，在门诊输液患者的护理中存在着不足之处，影响患者护理满意度及依从性。为此，优质护理的优势就凸显出来了。

优质护理在提升门诊输液患者满意度及依从性方面发挥了积极作用。首先，优质护理通过提供全面、细致地护理服务，提高了护理质量。这包括对患者病情的准确评估、对输液过程的精心操作以及对患者心理的关怀和疏导。这些措施有助于提高患者的治疗效果，减少不良反应，使患者感受到护理工作的专业性和可靠性。其次，优质护理不仅关注患者的生理需求，还注重患者的心理需求<sup>[13]</sup>。通过与患者进行有效地沟通，优质护理能够增强患者的治疗信心和依从性<sup>[14]</sup>。患者能够更好地理解治疗方案，积极配合治疗，按时服药、复诊，从而有助于疾病的康复和减少复发。此外，优质护理在提升门诊输液患者满意度及依从性的过程中，也促进了医患关系的和谐。护理人员以患者为中心，关心患者的需求和感受，使患者感受到医护人员的关爱和温暖。这种和谐的医患关系有助于增强患者的信任感和满意度，为患者的康复

和治疗提供了良好的环境。

为了进一步提升门诊输液患者的满意度和依从性，护理工作需要不断改进和创新。首先，要着力提高护理技术水平。加强对护理人员的专业培训，提高其技术水平。培训内容包括基本护理技术、急救技术以及新型输液设备的操作等<sup>[11]</sup>；建立护理人员技能评估机制，定期进行技能考核，确保其技术水平符合工作要求；鼓励护理人员参加学术会议和研讨会，以便了解最新的护理技术和研究成果。其次，要完善输液流程。要优化输液流程，减少患者的等待时间<sup>[12]</sup>。例如，采用预约制度、提前准备药品等方式；加强对输液过程的监管，确保操作规范、安全。例如，使用信息化管理系统，实时监控输液过程<sup>[13]</sup>；要提供舒适的环境和设施，如提供座椅、电视、空调等设施，以改善患者的就医体验<sup>[14]</sup>。同时，要强化沟通技巧。加强对护理人员的沟通技巧培训，提高其与患者沟通的能力。如语言沟通、非语言沟通以及沟通中的礼仪和态度等<sup>[15]</sup>；要鼓励护理人员主动与患者交流，了解患者的需求和疑虑，并及时解决患者的问题<sup>[16]</sup>；要建立良好的护患关系，提高患者的信任度和满意度。此外，也要增加患者教育。要提供健康知识和疾病预防宣传资料，供患者阅读和学习<sup>[17]</sup>；在输液过程中，向患者传授疾病知识和生活常识，帮助患者建立健康的生活方式；提供心理咨询和指导服务，帮助患者缓解情绪和压力。

总之，优质护理能够提高门诊输液患者的依从性及满意度的，诸多相关研究也证明了这一点。孙彩云<sup>[18]</sup>认为优质护理模式

能够缩短患者在就诊过程中的等待时间、提高门诊工作效率、降低护理风险的发生；刘蓉蓉等人<sup>[19]</sup>探讨了优质护理在小儿门诊输液中的应用效果，他们认为该护理方式的应用能够提高护理服务满意度的同时，还能助力患者快速恢复，也能营造良好的护患关系；王淑文<sup>[20]</sup>也认为优质护理服务的应用可以改善门诊输液患者的生活质量和护理满意度。这些研究与本文的研究是一致的，本文通过对行常规护理的对照组和行优质护理的观察组进行对比，发现对照组患者的依从性及知识掌握程度均低于观察组，且护理满意度也显著低于观察组，足以可见，优质护理模式是值得在门诊输液中进一步推广的。

当然，本文的研究也存在一定的不足。首先，样本量相对较小，这可能会影响结果的普遍性和可靠性。由于样本量不足，可能无法充分反映不同因素对研究结果的影响，也可能无法有效地捕捉到各种不同情况下的满意度及依从性变化。其次，研究中未将不同疾病类型作为变量纳入考量，这可能使结果产生偏差。不同的疾病类型可能对应不同的治疗方式和护理需求，患者的满意度及依从性也可能因此存在差异。未对不同疾病类型的影响进行深入研究可能导致结果的解释力有限。此外，本研究主要关注的是患者在门诊输液过程中的满意度及依从性，但缺乏对患者接受输液后的长期随访数据。这可能使研究结果具有一定的局限性，无法全面评估优质护理的实际效果。因此，在未来的研究中，要进一步扩大样本量，要将疾病类型考虑在内，同时也要考虑随访数据的收集。

## 参考文献

- [1] 董晓光. 优质护理服务干预对抑郁症患者服药依从性和护理满意度的影响分析 [J]. 当代医学, 2016, 22(17):91-92.
- [2] 宋继兰, 刘丹, 刘淑秀. 品管圈活动在门诊输液室护理管理中的应用 [J]. 齐鲁护理杂志, 2021, 27(16):163-165.
- [3] Zane Robinson Wolf. Strategies to Reduce Patient Harm From infusion-Associated Medication Errors:A Scoping Review [J]. Journal of infusion nursing:the official publication of the Infusion Nurses Society, 2018, 41(1):58-65.
- [4] 陈丽冰. 优质护理服务在门诊输液护理中的应用效果 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(09):33+38.
- [5] 刘蕾, 李艳梅, 台晓丽. 实施优质护理服务对儿科门诊输液室患儿家属满意度的影响 [J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(17):139+141.
- [6] 鲍红燕, 蒋凯, 鲍君芬. 优质护理在门诊输液中的应用 [J]. 中国乡村医药, 2023, 30(12):68-69.
- [7] 许丹丹, 季亚娟. 优质护理服务干预措施对抑郁症患者服药依从性的影响 [J]. 中国卫生标准管理, 2023, 14(18):173-176.
- [8] 陈金明, 邓燕, 刘美凤. 以岗位管理为核心的护理绩效考核方案在门诊注射室中的应用 [J]. 国际护理学杂志, 2022, 41(04):580-583.
- [9] 林炳宁. 优质护理服务模式在门诊输液患者中的应用及效果评价 [J]. 中外医学研究, 2018, 16(36):77-79.
- [10] 崔媛惠. 优质护理在妊娠产妇产后出血中的应用 [J]. 中国城乡企业卫生, 2023, 38(11):154-156.
- [11] 郭霞, 任春妮. 人性化服务在儿科门诊输液护理实践中的应用研究 [J]. 山西医药杂志, 2021, 50(08):1356-1357.
- [12] 宁圆圆, 张淑文, 程德梅. 规范化静脉输液流程在门诊优质护理服务中的应用 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(01):10+191.
- [13] 朱一文, 徐静娟. 门诊输液室中实施输液流程优化优质护理服务的效果探讨 [J]. 中外医疗, 2020, 39(28):140-142+198.
- [14] 刘婧, 阎晓芳, 刘红. 门诊优质护理干预的实施在老年输液患者中的应用效果 [J]. 系统医学, 2020, 5(03):186-188.
- [15] 冯嵘. 门诊输液护理中应用优质护理服务的价值分析 [J]. 中外女性健康研究, 2019, (08):137-138.
- [16] 姚金秀, 马丽莉, 张亚娟等. 急诊输液室患者优质护理服务需求及满意度问卷的编制与信效度检验 [J]. 重庆医学, 2020, 49(19):3234-3239.
- [17] 朱海英, 朱雪凤, 朱晓华. 利用移动护理信息优化门诊输液系统流程 [J]. 江苏卫生事业管理, 2018, 29(03):330-331.
- [18] 孙彩云. 优质护理服务在门诊输液中的应用 [J]. 中国城乡企业卫生, 2022, 37(11):187-188.DOI:10.16286/j.1003-5052.2022.11.069
- [19] 刘蓉蓉, 朱丽明, 彭诗洁. 护理干预对小儿门诊输液的效果分析 [J]. 中国城乡企业卫生, 2022, 37(03):197-199.
- [20] 王淑文. 优质护理服务在门诊输液护理中的应用及对生活质量的影响 [J]. 黑龙江中医药, 2021, 50(05):359-360.