

预后精益管理的消化性脏器疾病门诊输液患者的焦虑水平与护理满意度

汪美琴, 姚晓艳, 张丽娟

汪美琴, 姚晓艳, 张丽娟, 杭州市下城区中医院基本医疗部
浙江省杭州市 310004

汪美琴, 主管护师, 主要从事护理管理或医院感染管理方面的研究。

作者贡献分布: 汪美琴与张丽娟负责收集资料; 汪美琴书写; 姚晓艳负责后期校对。

通讯作者: 汪美琴, 主管护师, 310004, 浙江省诸杭州市下城区绍兴支路25号, 杭州市下城区中医院基本医疗部。
nurse_ol321@163.com
电话: 0571-85455364

收稿日期: 2017-02-14
修回日期: 2017-02-27
接受日期: 2017-03-06
在线出版日期: 2017-04-08

Effect of lean management on anxiety and nursing satisfaction in outpatients with liver diseases

Mei-Qin Wang, Xiao-Yan Yao, Li-Juan Zhang

Mei-Qin Wang, Xiao-Yan Yao, Li-Juan Zhang, Department of Basic Medicine, Xiacheng District Hospital of Traditional Chinese Medicine, Hangzhou 310004, Zhejiang Province, China

Correspondence to: Mei-Qin Wang, Nurse-in-Charge, Department of Basic Medicine, Xiacheng District Hospital of Traditional Chinese Medicine, 25 Shaoxing Branch, Xiacheng District, Hangzhou 310004, Zhejiang Province, China. nurse_ol321@163.com

Received: 2017-02-14
Revised: 2017-02-27
Accepted: 2017-03-06
Published online: 2017-04-08

Abstract AIM

To evaluate the effect of lean management on the anxiety level and nursing satisfaction in outpatients with liver diseases.

METHODS

Two hundred patients with liver diseases who underwent outpatient infusion from October 2012 to September 2014 were selected and divided into either a control group (treated from October 2012 to September 2013) or an observation group (treated from October 2013 to September 2014), with 100 cases in each group. The observation group adopted the nursing mode of lean management, while the control group received routine nursing. Before and after the infusion, the patients were assessed with the self-rating anxiety scale (SAS), and the SAS scores were compared between the two groups before and after intervention. At the end of the infusion, the satisfaction degree of patients was evaluated using the self-made nursing satisfaction questionnaire, and nursing satisfaction was compared between the two groups.

RESULTS

Before intervention, there was no significant difference in SAS score between the control group and the observation group (59.4 ± 7.5 vs 59.1 ± 7.3 , $P > 0.05$). After intervention, SAS score was significantly lower in the observation group than in the control group (52.8 ± 6.4 vs 52.8 ± 6.4 , $P < 0.05$). The rate of

背景资料

慢性乙型肝炎可以进展为肝硬化与肝癌。对慢性乙型肝炎患者进行早期的诊断和治疗尤为重要。本文选取门诊注射室进行输液的肝类消化性疾病患者200例, 研究了消化性疾病门诊输液中实施精益管理的效果。

同行评议者

郭会敏, 主管护师, 首都医科大学附属北京佑安医院; 林征, 教授, 南京医科大学第一附属医院(江苏省人民医院)护理部; 韦键, 主管护师, 北京友谊医院

创新亮点

本文中, 加强了对患者进行积极轻松的语言交流、心理疏导和健康教育。通过以社区为单位对慢性乙型肝炎患者进行有效的随访、指导与干预, 能够有效的抑制患者由慢性乙型肝炎转化为肝癌。

nursing satisfaction was significantly higher in the control group than in the observation group ($P < 0.05$).

CONCLUSION

Lean management can effectively relieve anxiety and improve nursing satisfaction in outpatients with liver diseases.

© The Author(s) 2017. Published by Baishideng Publishing Group Inc. All rights reserved.

Key Words: Liver diseases; Outpatient infusion; Lean management; Anxiety; Nursing satisfaction

Wang MQ, Yao XY, Zhang LJ. Effect of lean management on anxiety and nursing satisfaction in outpatients with liver diseases. *Shijie Huaren Xiaohua Zazhi* 2017; 25(10): 913-917 URL: <http://www.wjgnet.com/1009-3079/full/v25/i10/913.htm> DOI: <http://dx.doi.org/10.11569/wcjd.v25.i10.913>

摘要

目的

探究预后精益管理的肝脏消化性脏器疾病门诊输液患者的焦虑水平与护理满意度的情况。

方法

随机选取2012-10/2014-09来门诊注射室进行输液的肝类消化性疾病患者200例, 分为对照组和观察组, 对照组(2012-10/2013-09)100例, 观察组(2013-10/2014-09)100例。观察组采用精益管理的护理模式; 对照组采用常规的护理模式。患者输液之前和结束之后分别采用焦虑自评量表(Self-rating Anxiety Scale, SAS)对患者的焦虑状态进行评价, 对比两组患者的干预前后的SAS评分。患者输液结束之后采用杭州市下城区中医院自制的护理满意度调查表对患者的满意度进行评价。对比两组患者的护理满意度。

结果

干预前对照组和观察组的SAS评分分别为59.4分±7.5分和59.1分±7.3分, 干预后对照组和观察组的SAS评分分别为52.8分±6.4分和46.6分±5.8分, 相比对照组SAS评分, 观察组患者的SAS评分显著降低, 差异具有统计学意义($P < 0.05$); 观察组对护理效果满意的人次为96次, 多于对照组的79人次, 差异具有统计学意义($P < 0.05$)。

结论

精益管理能够有效缓解脏消化性脏器门诊输液患者的焦虑情绪, 提高患者的满意度。

© The Author(s) 2017. Published by Baishideng Publishing Group Inc. All rights reserved.

关键词: 消化性脏器; 门诊输液; 精益管理; 焦虑水平; 护理满意度

核心提要: 相比传统门诊输液护理方式, 精益管理护理方法能够有效优化门诊输液的流程, 保证患者的输液安全, 能够显著改善患者的护理质量, 提高患者的心理舒适度和护理满意度, 因此观察组表示满意的人次多于对照组, 差异具有统计学意义。

汪美琴, 姚晓艳, 张丽娟. 预后精益管理的消化性脏器疾病门诊输液患者的焦虑水平与护理满意度. *世界华人消化杂志* 2017; 25(10): 913-917 URL: <http://www.wjgnet.com/1009-3079/full/v25/i10/913.htm> DOI: <http://dx.doi.org/10.11569/wcjd.v25.i10.913>

0 引言

肝硬化是世界范围内一种高发病率和高死亡率的消化性疾病^[1]。肝癌是目前世界上一种常见的致命性癌症^[2]。慢性乙型肝炎可以进展为肝硬化与肝癌, 对慢性乙型肝炎患者进行早期的诊断和治疗尤为重要^[3]。本文选取来杭州市下城区中医院基本医疗部门门诊注射室进行输液的肝类消化性疾病患者200例, 研究了消化性脏器门诊输液中实施精益管理的效果。现报告如下。

1 材料和方法

1.1 材料 随机选取2012-10/2014-09来门诊注射室进行输液的肝类消化性疾病患者200例, 对照组100例, 观察组100例。所有患者均为肝硬化、肝癌、乙型肝炎患者, 均来门诊注射室进行输液。排除严重的心脑血管肺疾病、其他癌症、精神疾病以及无法进行正常言语交流的患者。两组患者在性别、年龄、疾病分类等方面的比较详如表1。

1.2 方法 从2013-10-01起, 杭州市下城区中医院基本医疗部改进了肝类消化性疾病患者门诊输液的护理模式, 开始实施精益管理的护理模式。随机选取2012-10/2014-09来门诊注射室进行输液的消化性脏器疾病患者200例, 对照组(2012-10/2013-09)采用传统常规的门诊护理模式; 观察组(2013-10/2014-09)采用精益管理的护理模式。精益管理的护理模式具体内容如下: (1)护理人员。将杭州市下城区中医院基本医疗

表 1 两组患者一般资料的比较 ($n = 100$)

| 分组 | 性别 | | 年龄(岁) | 疾病分类 | | |
|------------|-------|----|----------|-------|----|------|
| | 男性 | 女性 | | 肝硬化 | 肝癌 | 乙型肝炎 |
| 对照组 | 61 | 39 | 58.3±6.2 | 41 | 32 | 27 |
| 观察组 | 59 | 41 | 58.7±6.5 | 39 | 33 | 28 |
| <i>P</i> 值 | >0.05 | | >0.05 | >0.05 | | |

应用要点
精益管理能够有效缓解肝类消化性肝病门诊输液患者的焦虑情绪, 提高患者的满意度, 值得临床上推广使用。

部护士分为3小组, 每组3人, 其中, 1人高年资护士为组长. 以小组为单位对来杭州市下城区中医院基本医疗部进行输液的肝类消化性疾病患者进行护理服务; (2) 护理人员的培训. 对每个小组成员均进行系统培训和综合考核, 内容包括输液等待时间、一针穿刺成功率、及时换瓶与拔针、注射室环境、服务态度、健康教育等方面. 然后, 对每个小组成员进行职责、站位以及流程的确定和考核, 从而对肝类消化性疾病患者门诊输液进行护理服务; (3) 精益管理护理的实施. 树立“以人为本”、人性化服务的理念. 在每个小组成员均明确并完全掌握了自己的职责、站位以及服务流程后, 开展具体输液护理工作. a患者进入门诊注射室后, 进行热情接待, 与患者进行积极的语言交流, 询问患者的基本情况, 建立轻松的谈话氛围. 对于初次进行门诊注射的患者, 要告诉患者, 为了更好的服务患者, 我们现在实行门诊预约的注射方式, 您可以在休息区排队等候预约空缺号, 或者排在目前预约人员的名单后面, 或者在我们现有时间段内进行预约, 然后做自己的事情, 在预约时间段来就可以了. 对于非初次来进行注射的患者询问患者的预约时间段, 让患者在休息区等候排队; b针对患者的情况, 严格认真的配置药品, 对配置药品采用组长复核确认制. 在输液前对患者进行心理疏导, 向他们说明我们门诊的穿针都是经过专业优化改进的, 目前一次成功率是最高的, 我们输液的药品都是双人制确认复核, 值得您信任和依托; c在患者输液过程中, 发放一些图片、手册或者准备一些多媒体资料, 与患者进行积极的健康教育与心理疏导. 针对患者存在的问题, 进行积极的解决, 与患者保持语言的持续有效的交流, 避免出现患者一个人在那里无人问津的情况, 缓解患者的焦虑情绪; d患者输液完毕, 询问患者是否有什么不适, 在一切都正常的情况下, 告诉患者是否进行继续输液, 是否进行了预约注射. 然后, 热情将患者送出门诊注射

室; (4) 护理效果的考核. 每个月月末, 对各个小组成员以及小组间进行考核评比. 注射室环境要时刻做到干净、整洁与卫生, 护理技能与服务态度要持续改进, 争取做到最优化.

1.3 评价指标 在患者首次输液开始与结束时, 分别采用SAS对患者的焦虑状态进行评价. 不焦虑时得分<50分; 焦虑时评分 ≥ 50 分^[4]. 患者的评分越高则患者的焦虑程度越严重.

在患者输液结束, 采用杭州市下城区中医院自制的护理满意度调查表对患者的满意度进行评价. 内容包括输液等待时间、一针穿刺成功率、及时换瓶与拔针、注射室环境、服务态度、健康教育等6项内容. 每项0-4分, 分为不满意(0-6分)、一般(7-12分)、满意(13-18分)和非常满意(19-24分), 通过最终得分统计分析满意人次, 满意人次+非常满意人次 = 总满意人次.

统计学处理 采用SPSS19.0软件对数据进行处理, 两组计量资料的比较采用 χ^2 检验, 两组计数资料的比较采用*t*检验, $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义.

2 结果

2.1 两组患者一般资料的比较 由表1可知, 两组患者在性别、年龄、疾病分类方面并无明显差异, 不具有统计学意义($P > 0.05$).

2.2 两组患者焦虑水平的比较 由表2可知, 护理干预前, 两组患者的SAS评分并无明显差异, 不具有统计学意义($P > 0.05$); 护理干预后, 两组患者的SAS评分均显著降低, 但观察组相比对照组患者的SAS评分降低更加显著, 差异均具有统计学意义(均 $P < 0.05$).

2.3 两组患者护理满意人次的比较 由表3可知, 与对照组相比, 观察组表示满意的人次多于对照组, 差异具有统计学意义(均 $P < 0.05$).

3 讨论

各种肝病患者的身体通常都伴有一定程度的

□ 同行评价
本文对患者自身的护理, 以及相关临床护士都有一定的参考阅读价值。

表 2 两组患者焦虑水平的比较 ($n = 100$, 分)

| 分组 | 干预前 | 干预后 | t 值 | P 值 |
|-------|----------|----------|-------|-------|
| 对照组 | 59.4±7.5 | 52.8±6.4 | 3.59 | <0.05 |
| 观察组 | 59.1±7.3 | 46.6±5.8 | 5.41 | <0.05 |
| t 值 | 0.52 | 3.87 | | |
| P 值 | >0.05 | <0.05 | | |

表 3 两组患者护理满意人次的比较 ($n = 100$, %)

| 分组 | 不满意 | 一般 | 满意 | 非常满意 | 满意总人次 |
|------------|-----|----|----|-------|-------|
| 对照组 | 6 | 15 | 55 | 24 | 79 |
| 观察组 | 1 | 3 | 51 | 45 | 96 |
| χ^2 值 | | | | 9.76 | 13.21 |
| P 值 | | | | <0.05 | <0.05 |

疼痛^[5]。对于肝硬化患者, 特别是肝腹水患者生活中应该注意进食^[6]。有报道指出, 这些患者通常心理都比较焦虑, 贺碧英等认为由于肝病本身具有传染性, 肝病患者较易产生孤独、失落、焦虑等情绪, 所以在门诊输液时, 护理人员应该特别注意对其进行热情服务和进行积极的心理疏导。国内有研究^[7,8]表明, 通过积极的治疗, 目前慢性乙型肝炎患者的病情还能够进行有效的控制。对于这些患者, 在门诊输液时, 护理人员同样应该进行积极的心理疏导和健康教育。相比传统门诊输液护理方式, 精益管理护理方法能够有效优化门诊输液的流程, 保证患者的输液安全, 能够显著改善患者的护理质量, 提高患者的心理舒适度和护理满意度, 因此观察组表示满意的人次多于对照组, 差异具有统计学意义(均 $P < 0.05$)。同时针对门诊输液患者实施优质护理, 能够显著提高患者及家属的护理满意度。鲍鹤攻等研究指出对肝病患者的护理要将患者的血管护理、关注输液时患者的舒适程度、预防静脉输液反应等作为护理重点, 杨晓莹等认为护理人员要提高穿刺技术和工作责任心, 加强对肝病患者的的人文关怀。内容本研究中, 就在前人研究的基础上综合了其他护理方案的优点, 进行了肝类消化性疾病门诊输液中实施精益管理的效果研究。经实践证实, 该门诊输液护理模式效果较好, 是一种理想的门诊输液护理方式。

实施结构化护理团队模式能够有效的提高患者急救的时效性, 保证抢救室的护理安全, 提升患者的护理质量^[9,10]。本研究显示, 护

理干预前, 两组患者的SAS评分并无明显差异($P > 0.05$); 护理干预后, 两组患者的SAS评分均显著降低, 但观察组相比对照组患者的SAS评分降低更加显著($P < 0.05$)。与对照组相比, 观察组患者的非常满意与总满意度均显著升高($P < 0.05$)。本研究中, 加强了对患者进行积极轻松的语言交流、心理疏导和健康教育。通过以社区为单位对慢性乙型肝炎患者进行有效的随访、指导与干预, 能够有效的抑制患者由慢性乙型肝炎转化为肝癌^[11,12]。在输液室, 通过进行积极轻松的语言交流和了解患者的基本情况, 能够有效提高患者的满意度。本研究中, 采用了杭州市下城区中医院基本医疗部改进优化的静脉穿刺方式。在给患者扎止血带前, 先让患者的手臂自然下垂, 能够有效增加患者前臂血管的血液储量, 促使患者血管更加充盈, 从而易于穿刺。相比传统进针方式, 改进的传统静脉穿刺方法能够有效缓解患者的痛苦, 一次穿刺成功率显著升高, 在患者前臂掌侧静脉穿刺中, 采用改良进针法能够有效提高患者静脉穿刺的成功率, 减轻患者疼痛的程度。

总之, 精益管理能够有效缓解肝类消化性疾病门诊输液患者的焦虑情绪, 提高患者的满意度, 值得临床上推广使用。

4 参考文献

- 1 Nusrat S, Khan MS, Fazili J, Madhoun MF. Cirrhosis and its complications: evidence based treatment. *World J Gastroenterol* 2014; 20: 5442-5460 [PMID: 24833875 DOI: 10.3748/wjg.v20.i18.5442]
- 2 Chen WQ, Zheng RS, Zhang SW. Liver cancer incidence and mortality in China, 2009. *Chin J*

- Cancer* 2013; 32: 162-169 [PMID: 23489585 DOI: 10.5732/cjc.013.10027]
- 3 刘芳宜, 朱丽明, 方秀才, 常敏, 陈卫, 王智凤, 史丽丽, 徐涛. 三种不同心理测评量表对功能性消化不良患者焦虑、抑郁状态的评估. *胃肠病学* 2012; 17: 106-109
- 4 Gu XB, Yang XJ, Zhu HY, Xu BY. Effect of a diet with unrestricted sodium on ascites in patients with hepatic cirrhosis. *Gut Liver* 2012; 6: 355-361 [PMID: 22844565 DOI: 10.5009/gnl.2012.6.3.355]
- 5 Niederau C. Chronic hepatitis B in 2014: great therapeutic progress, large diagnostic deficit. *World J Gastroenterol* 2014; 20: 11595-11617 [PMID: 25206267 DOI: 10.3748/wjg.v20.i33.11595]
- 6 朱云, 李芹, 田萍. 门诊输液患者中实施全程护理管理及健康教育的临床效果观察. *国际护理学杂志* 2014; 33: 1771-1773
- 7 孙海芳, 俞晓红. 人性化护理在门诊输液室护理中应用的效果评价. *中国实用护理杂志* 2012; 28: 17-18
- 8 陈秋菊, 陈雁. 结构化护理团队模式在急诊护理管理中的应用. *护理研究* 2014; 28: 1382-1383
- 9 Robotin MC, Kansil MQ, Porwal M, Penman AG, George J. Community-based prevention of hepatitis-B-related liver cancer: Australian insights. *Bull World Health Organ* 2014; 92: 374-379 [PMID: 24839327 DOI: 10.2471/BLT.13.130344]
- 10 白秀芝, 李静, 范宜文. 床边手臂下垂法静脉穿刺的效果. *中华现代护理杂志* 2011; 17: 97-99
- 11 吕秀春, 杨清江, 赵忠岩, 方威, 郭彩霞. 改进传统静脉穿刺方法的效果. *中华现代护理杂志* 2011; 17: 99-101
- 12 章红燕, 傅亚萍. 改良进针法在前臂掌侧浅静脉穿刺中的应用. *中华现代护理杂志* 2013; 19: 2214-2215

编辑: 马亚娟 电编: 胡珊



ISSN 1009-3079 (print) ISSN 2219-2859 (online) DOI: 10.11569 © 2017 Baishideng Publishing Group Inc. All rights reserved.

• 消息 •

《世界华人消化杂志》性质、刊登内容及目标

本刊讯 《世界华人消化杂志》[国际标准刊号ISSN 1009-3079 (print), ISSN 2219-2859 (online), DOI: 10.11569, *Shijie Huaren Xiaohua Zazhi/World Chinese Journal of Digestology*], 是一本由来自国内31个省、市、自治区、特别行政区和美国的1040位胃肠病学和肝病专家支持的开放存取的同行评议的旬刊杂志, 旨在推广国内各地的胃肠病学和肝病领域临床实践和基础研究相结合的最具有临床意义的原创性及各类评论性的文章, 使其成为一种公众资源, 同时科学家、医生、患者和学生可以通过这样一个不受限制的平台来免费获取全文, 了解其领域的所有的关键的进展, 更重要的是这些进展会为本领域的医务工作者和研究者服务, 为他们的患者及基础研究提供进一步的帮助。

除了公开存取之外, 《世界华人消化杂志》的另一大特色是对普通读者的充分照顾, 即每篇论文都会附带有一组供非专业人士阅读的通俗易懂的介绍大纲, 包括背景资料、研发前沿、相关报道、创新盘点、应用要点、名词解释、同行评价。

《世界华人消化杂志》报道的内容包括食管、胃、肠、肝、胰肿瘤, 食管疾病、胃肠及十二指肠疾病、肝胆疾病、肝脏疾病、胰腺疾病、感染、内镜检查法、流行病学、遗传学、免疫学、微生物学, 以及胃肠道运动对神经的影响、传送、生长因素和受体、营养肥胖、成像及高科技技术。

《世界华人消化杂志》的目标是出版高质量的胃肠病学和肝病领域的专家评论及临床实践和基础研究相结合具有实践意义的文章, 为内科学、外科学、感染病学、中医中药学、肿瘤学、中西医结合学、影像学、内镜学、介入治疗学、病理学、基础研究等医生和研究人员提供转换平台, 更新知识, 为患者康复服务。



Published by **Baishideng Publishing Group Inc**
8226 Regency Drive, Pleasanton,
CA 94588, USA
Fax: +1-925-223-8242
Telephone: +1-925-223-8243
E-mail: bpgoffice@wjgnet.com
<http://www.wjgnet.com>



ISSN 1009-3079

