

骨科护理管理中实施人性化护理对其护患纠纷发生率的影响探讨

王晓艳

无锡市惠山区中医医院 江苏无锡 214100

摘要：目的：本文主要针对骨科护理管理中实施人性化护理对护患纠纷发生率的影响进行具体分析。方法 纳入 136 例来自 2019 年 1 月-2021 年 1 月在我院接受治疗的骨科患者进行研究，研究期间分组实施护理措施，研究组（68 例）实施人性化护理，参照组（68 例）实施常规护理，统计两临床护理服务评分、护理效果及患者满意度情况，并做对比、分析。结果 临床患者对护理质量、护理态度、操作技术的各项评分以研究组显高，参照组分值偏低，两组对比差异具有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。两组护理纠纷、护理失误、护理投诉的各项出现率以研究组显低，参照组出现率较高，两组对比后显示 $P < 0.05$ ，即检验有意义。护理满意度以研究组统计数据较高，参照组数据相对较低，两组数据之间存在明显差异（ $P < 0.05$ ）。结论 骨科护理管理中实施人性化护理的效果显著，有效提升我科整体护理质量的同时降低护患纠纷发生率，从而获得患者满意，具有较高的临床应用价值。

关键词：骨科护理管理；人性化护理；护患纠纷

随着医疗服务水平的提高，对护理服务质量的要求也越来越高^[1]。从护理实践的角度来看，护患纠纷仍然普遍存在，尤其在骨科患者中。护患纠纷问题主要原因有：由于患者身体不适而产生严重的负面情绪，护理人员护理操作不当等^[2]。因此有必要对骨科患者实施有效且具有针对性的护理服务。本文主要针对骨科护理管理中实施人性化护理对护患纠纷发生率的影响进行具体分析，同时纳入 136 例来自 2019 年 1 月-2021 年 1 月在我院接受治疗的骨科患者进行研究，具体如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

纳入 136 例来自 2019 年 1 月-2021 年 1 月的骨科患者进行研究，研究期间分组实施护理措施，研究组中男性占（55.88%）、女性占比（44.12%），年龄跨度 22-70 岁，均数（46.15±2.16）岁；参照组中男性占（57.35%）、女性占比（42.65%），年龄跨度 22-72 岁，均数（47.32±2.31）岁；统计学对所有研究资料中数据分析后显示 $P > 0.05$ ，故具备分组条件。

1.2 方法

给予参照组患者实施骨科基本护理服务。研究组实施人性化护理，方法为：①营造良好的病区环境，将室内温湿度调节至适宜温度，并保持室内干净、整洁、安静，确保患者有一个舒适的休息环境^[3]。②与患者保持良好的沟通氛围，并对患者表示足够的尊重，并加强对其隐私的保护。针对出现负面情绪的患者给予针对性的心理疏导，给予其鼓励，同时分享治疗成功病例，提升患者治疗的信心。引导其放松心情，以良好的心态接受治疗，确保治疗效果得到保障。③鼓励患者术后积极锻炼，并协助其完成锻炼项目，有利于患者快速康复。针对患者临床疑问以及合理要求，要及时正确的解答并尽量满足患者要求，增强护患距离。④针对疼痛程度较高的患者可遵医嘱给予其镇痛药，或利用转移注意力的方法帮助患者缓解疼痛^[4]。

1.3 判定标准

统计两组临床护理服务（护理质量、护理态度、操作技术）、护理效果（护理纠纷、护理失误、护理投诉）及患者满意度进行数据统计，并做对比、分析^[5]。

1.4 统计学方法

计数（n%）代表率，检验用 χ^2 ；计量用（ $\bar{x} \pm s$ ），检验用 t 。文中所体现的数据均借用 SPSS21.0 数据包深入处理，若显示 $P < 0.05$ ，说明了有意义。

2 结果

2.1 临床患者对护理质量、护理态度、操作技术的各项评分以研究组显高，参照组分值偏低，两组对比差异具有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。见表 1

表 1 对比两组患者对临床护理服务的评分（ $\bar{x} \pm s$ ）

组别	例数	护理质量	护理态度	操作技术
研究组	68	89.34±2.56	90.41±2.28	90.53±2.19
参照组	68	73.17±2.42	73.15±2.37	72.64±2.41
P		<0.05	<0.05	<0.05

2.2 两组护理纠纷、护理失误、护理投诉的各项出现率以研究组显低，参照组出现率较高，两组对比后显示 $P < 0.05$ ，即检验有意义。见表 2

表 2 对比两组临床护理效果 [（n）%]

组别	例数	护理纠纷	护理失误	护理投诉
研究组	68	1（1.47%）	1（1.47%）	1（1.47%）
参照组	68	7（10.29%）	7（10.29%）	6（8.82%）
P		<0.05	<0.05	<0.05

2.3 护理满意度以研究组统计数据较高，参照组数据相对较低，两组数据之间存在明显差异（ $P < 0.05$ ）。见表 3

表 3 对比两组护理满意度 [（n）%]

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	总满意度
研究组	68	42（61.76%）	24（35.29%）	2（3.52%）	66（97.06%）
参照组	68	22（32.35%）	31（45.59%）	15（22.06%）	53（77.94%）
P					<0.05

3 讨论

本次研究结果显示，临床患者对护理质量、护理态度、操作技术的各项评分以研究组显高，参照组分值偏低，两组对比差异具有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。两组护理纠纷、护理失误、护理投诉的各项出现率以研究组显低，参照组出现率较高，两组对比后显示 $P < 0.05$ ，即检验有意义。护理满意度以研究组统计数据较高，参照组数据相对较低，两组数据之间存在明显差异（ $P < 0.05$ ）。说明了骨科护理管理中实施人性化护理的效果显著，有效提升我科整体护理质量的同时降低护患纠纷发生，从而获得患者满意，具有较高的临床应用价值。

参考文献

- [1] 刘娜. 护理管理中实施人性化护理对其护患纠纷发生率的影响[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(57): 97, 99.
- [2] 吴万娟. 骨科护理管理视角下的人性化护理价值探讨[J]. 医学美学美容, 2019, 028(009): 164-165.
- [3] 王芳华, 于秀霞, 冷雪, 等. 人性化护理在骨科护理中的应用及效果分析[J]. 2021(2014-32): 242-242.
- [4] 李秀艳, 朱静. 骨科患者中运用人性化护理后的治疗依从性情况分析[J]. 东方药膳, 2020, 4: 142.
- [5] 顾伟鹏, 宁兆惠, 桑秀艳, 等. 人性化护理管理在临床护理工作中的应用效果[J]. 中国卫生标准管理, 2020, 11(09): 173-175.