

人文关怀在消化内科优质护理服务中的应用探讨

范秀东

郓城县程屯镇中心卫生院 山东菏泽 274600

摘要：目的：探究人文关怀护理对于消化内科患者的作用。方法：选取在 2020 年 9 月—2021 年 9 月期间来我院治疗的 96 人作为实验的样本数据，把选取的人数进行均分并随机分成实验和参照组，具体的方法是两组的护理方式有所不同，一组还按照常规的护理工作进行，另一组则在常规的基础上加上人文的护理，经过一段的护理之后再对这些患者的临床护理效果进行判定以及护理的质量评分作为实验的数据。结果：进行了人文护理的一组对于医院的满意度整体是比普通护理那组要高，进行对比的实验数据是符合统计学的意义的 ($P < 0.05$) 结论：在患者治疗的过程中进行人文关怀的护理，会使得患者的满意度有所提高，不仅对于改善患者的生活质量上有帮助，对于治疗也是有辅助的作用，对于医院来说会提高整体的评价和护理质量，经试验证明是可以在临床中应用和推广。

关键词：人文关怀护理；消化内科；应用效果；护理质量

引言

消化内科疾病对于患者来说极大的影响生活的质量，加上它是较为常见的疾病，本文就针对此疾病展开科学的诊断，探究优化护理上的工作，目的是提高医院的整体服务水平，给予患者更好的就医体验。近几年我国号召在临床护理中增加人文关怀护理，真正做到以人为本、以患者的实际需求为导向，在患者提供专业的医疗服务和基础护理的同时，加强与患者及其家属的沟通，更加的为患者考虑。优化护理工作可以从进行人性化的护理切入，为患者提供更加细微、专业、人性化的就医服务，想要提高护理的高效性与针对性，对于医护人员来说需要专注自身的技能提升上。对临床护理中的人文关怀理念落实是第一步，其次是临床护理过程中医护人员应当与病患建立良好的医患关系，通过人文关怀的护理来消除患者和家属对病症的恐惧、焦虑等不良情绪，让患者能更加的信任医护人员，在治疗中才能更好的配合医生的治疗，进而提高患者康复的几率；从实践的角度，对临床护理起技术指导有重要作用，特别是针对病程较长、病情易反复，容易产生不良情绪的患者更加有现实意义。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

选取的实验对象都是来自我院的病例，选取的是 2020 年 9 月—2021 年 9 月间接收治疗 102 例消化内科患者。这些患者的男女比例几乎持平，102 名患者的平均年龄在 40 岁浮动。选取的患者都是患有消化疾病，且以上的数据都是符合统计学的意义的。

1.2 方法

(1) 未进行人文关怀的护理工作内容：采用常规护理管理，按照相关规定，做好接诊服务。加强用药安全管理，适时的监控患者服用药物的渗透状况。在治疗期间要与患者的家属沟通好，取得家属的支持和帮助，开展健康宣教，引导患者有一个较好的就医依从性。对于护理人员要提前的做好工作上的培训，保证专业能力，为患者提供较好的服务打基础。(2) 进行人文关怀的护理工作内容：在前文的护理上要进一步的优化护理的服务质量，首先护理人员要具备人文护理的意识，护理时做到民主管理，充分吸纳和借鉴其他护理人员 and 患者的想法，在工作时要发挥整体协作的优势，明确各自任务和责任，强化医护团队的责任感和使命感，保证医

护人员在工作上更加积极主动的。对于整个医院医护团队的人员分配上，要动态掌握护理人员的个性和优缺点，根据其专业水平安排岗位，并针对性地进行培养，将人才培养作为提高内科护理质量和服务水平的关键。结合人员的优劣势进行合理的工作划分，提倡团队间的相互学习促进整个医护团队的水平提高。对于护理人员的发展上，可以通过再教育或外出学习、进修等提升其专业能力。想要医护人员能尽心的工作，首先要保证他们的拥有一个良好的工作环境，在整个医院应该构建出一个良好的工作和学习氛围，大家都能积极的学习和不断的进步。同时，也要为患者营造良好的住院环境，稳定患者情绪，促使其配合医护人员工作。动态评估患者的心理状态，日常巡视中密切观察患者的生命体征，针对患者病情和心理状况制定合理的护理计划。进行人文护理的前提是能详细的了解患者的病情，这就需要护理人员加强跟患者的沟通，及时了解患者的身体变化，在护理时也要耐心的为患者答疑解惑。患者住院期间尊重其隐私，使其保持愉悦的心理，积极面对疾病，提高治疗信心。护理人员要保持良好的形象，回答问题清晰，举止优雅。加强情感保护，尊重与关注患者对情感的需求，建立良好的护患关系。

(3) 其他方面：提升患者体验。1) 实施关键触点管理，建立关键触点服务标准流程。我院经过严格的调查研究，通过多方协商，不断改进和完善，实施关键触点管理制度，并建立关键触点服务标准流程。深化改革，不断提高患者就医的方便舒适度，保证患者在及时就医的同时享受到更便捷更个性化的服务，及时解决患者就医时遇到的各种问题。2) 视频联合情境体验式健康知识的教育，强化整个医院的人文性。通过现代通讯技术手段，开展新型健康教育模式，联合情境体验，使得患者拥有新鲜感，提高患者的接受度和记忆程度。落实人文护理使患者更能感受到医患之间的差别，从而减少矛盾，增加信任感，提升就医体验。3) 开展分级心理护理。在网上预约和现场取号通道之间增设“问卷星”环节，即对已经完成现场取号的门诊患者发送以问卷星平台为载体的心理测试问卷，以快速测评患者在候诊过程中的心理状态，根据测评结果将患者的候诊状态划分为平静、恐惧焦虑、抑郁和急躁易怒等不同级别，将患者测评数据返回到门诊后台，根据病人具体的情况开展门诊分级心理护理。密切的关注患者的就医情绪，做好心理疏导的工作，缓解患者就诊治疗所

带来的心理压力,提高患者的就医服从性,从而提高治疗效果,提升患者满意度和信任度。4)通过回访制度延伸医疗服务。通过电话回访制度,了解患者是否对就医流程有疑义,并积极沟通和改善,不仅杜绝了患者住院时“不敢说”的情况,还可以对患者目前的病情进行跟踪,做好后续的跟踪观察,在细节上保证质量,提高医院的服务和患者的就医满意度,积极解决潜在问题,为患者提供个性化服务。

1.3 观察指标

比较实施前后护士专科知识和实际操作能力考核情况,考核的标准是百分制,得分与护士考核能力成正比。打分的标准依据护理质量评价标准和满意度评价标准,在实施了人文护理之后对患者的护理质量和护理的满意情况进行评判,根据实施的效果和患者的满意状况得分越高表明护理的效果越好,同时在这个过程中要记录好护理的交接时间和护理中发生的不良事件发生比率。

1.4 统计学方法

选择 SPSS26.0 统计学软件进行数据处理,计量资料用($\bar{x} \pm s$)表示,组间比较用独立样本 t 检验;护理不良事件采用%表示,用卡方检验, $p < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

2 结果

2.1 实施前后护士考核情况比较

结果显示,进行人文护理的护士在专科知识和实际操作能力得分高于不进行人文护理的分数($P < 0.05$)。见表1。

表1 实施前后护士考核情况比较(分, $\bar{x} \pm s$)

时间	专科知识	实际操作能力
实施前	88.77±3.29	87.21±3.81
实施后	94.87±3.71	95.88±3.25
t	3.26	4.58
p	0.01	0.00

2.2 实施前后护理质量评分比较

结果显示,在环境管理、安全管理及人文关怀等评分上实验组的效果更好($P < 0.05$)。见表2。

表2 实施前后护理质量评分比较(分, $\bar{x} \pm s$)

时间	环境管理	安全管理	人文关怀
实施前	87.15±3.81	85.24±3.26	88.76±4.11
实施后	94.58±3.95	93.69±3.74	94.55±4.58
t	3.58	4.51	2.49
p	0.00	0.00	0.03

2.3 实施前后护士交接班时间比较

结果显示,实施后护士交接班时间为(2.41±0.63)min,显著短于实施前的(3.27±0.74)min($P < 0.05$)。

2.4 实施前后管理效果比较

结果显示,进行人文护理后不良事件发生率比不实施人文护理的参照组低($P < 0.05$),并且患者对护理服务的满意度评分也是优于未实施人文护理的参照组($P < 0.05$)。见表3。

表3 实施前后管理效果比较

时间	护理不良事件[例(%)]	满意度(分, $\bar{x} \pm s$)
实施前	4(11.11)	90.24±3.71

实施后	0(0.0)	96.88±3.11
t/x	4.24	8.23
p	0.04	0.00

3 讨论

多数患者入院后会出现较大的心理压力,不仅会影响护理工作,严重的还会拖延患者的治疗。在这种情况下,进行人文护理就更加的有必要了,因为良好的护理工作是可以辅助治疗的。为了提升护理管理效果,最大程度地满足患者需求,以优质护理服务促进患者康复,医院引入“人性至上”的服务与管理理念,将责任心贯穿于护理始终,在患者就医过程中要让患者感受到医院的温度,信赖医院才能在治疗中更好的配合医生治疗。内科收治的患者多,且来自不同地区。很多患者有地方口音,护理人员必须耐心、认真、仔细地解释,沉着冷静地应对,患者在感受到服务品质的同时还能提高患者对医院的认可度。想要使得整个医护水平有所提高,关键在于如何优化会理人员的额工作,强化他们工作的实操水平,护理更专业也能避免一些不必要的不良事件的发生,影响医院的信誉度,降低患者对医院的认可。

在现代医疗中不断的优化医疗的服务水平是时代发展的需求,所以医院进行人文护理实际很有必要的。在护理中融入人文关怀护理,充分照顾到患者的生理与心理变化,是时代发展进步的必然结果。人文关怀最核心的部分就是人性化护理服务,以人为主体,能影响护理质量的首要因素就是医院的护理人员,所以一定要保证护理人员的职业素养并提升他们的专业技能,在对医护护理工作者进行培训时就要把人文的理念引入其中,强化护理人员进行工作时执行人文护理的理念。本次的实验发现人文关怀护理的48例观察组患者,整的生活质量、对医院护理工作的满意度上都是比不实施人文护理要更好的,进行人文护理对于患者的医治也是能起到缩短治疗时长,通过实验的数据足以说明在进行护理中加入人文护理不仅有利于医患关系的和谐发展,也是对人文关怀护理良好成效的最佳佐证。综上所述,对消化内科患者采取人文关怀护理,不仅对于可以提升患者对医院的满意度,更重要的能给予患者更好的就医体验提升治疗效果,因此在临床中可以推广人文护理。

参考文献

- [1]刘梅娟,夏燕飞,刘玉萍,唐美云,周丽华,赖女珍.人文关怀理念下创新优化排班模式在消化内科中的应用[J].现代医院,2019,19(11):1575-1578.
- [2]李晓伟,王磊.在消化内镜检查的护理中加强人文关怀的研究[J].首都食品与医药,2019,26(13):140.
- [3]熊宇,张莹,胡灵芝,谢进芝,胡德英.消化内科护士对基于Watson关怀理论之护理人文关怀认知的现状调查[J].中国医学伦理学,2018,31(11):1431-1437.
- [4]魏艳红.人文护理应用于消化内科的效果观察及分析[J].中国实用医药,2016,11(22):222-223.
- [5]皮淑爱,郭琼.人文关怀在消化内科优质护理服务中的应用探讨[J].中国卫生产业,2015,12(10):95-96+99.