

人性化理念在重症医学护理中的运用

陈秀丽 陈 佳

(上海中医药大学附属曙光医院 上海 201203)

【摘 要】目的: 探讨现代化管理思想在重症医疗管理中的应用。方法: 回顾性地将 2021 年 2 月 -2022 年二月在我院接受的近一百例重症病人的医学观察资料, 按照不同治疗方法分成二组, 对照组 50 例行常规护理, 研究组 50 例在其基础上行人性化服务护理, 再观察另外两组 SAS、HAMD 评分以及抢救成功率等。结论: 在对照组治疗后的 SAS、HAMD 得分均明显高于对照组, 比较差异均有统计意义 ($P<0.05$); 研究组患者护理后的抢救成功率略高于对照组, 但比较差异无统计学意义 ($P<0.05$)。结论: 重症医学护理工作的过程中采用人性化服务护理干预可有效调节患者的心理状态, 提高护理效果, 值得推广应用。

【关键词】人性化; 管理; 重症; 护理

Application of humanized management concept in intensive care medical nursing

Xiuli Chen Jia Chen

(Shuguang Hospital, Shanghai University of Traditional Chinese Medicine, Shanghai, 201203)

[Abstract] Objective: To explore the application of humanized management concept in severe medical care. Methods: The clinical data of 100 critically ill patients admitted to our hospital from February 2021 to February 2022 were retrospectively analyzed. They were divided into two groups according to different nursing plans. The control group received 50 routine nursing care, and the study group received 50 patients receiving personalized service nursing based on them. The SAS and HAMD scores and rescue success rates of the two groups were observed. Results: The SAS and HAMD scores in the study group after nursing were significantly better than those in the control group, with statistically significant differences ($P<0.05$). The rescue success rate of patients in the study group after nursing was slightly higher than that in the control group, but there was no statistically significant difference ($P<0.05$). Conclusion: Humanized service nursing intervention can effectively regulate the psychological state of patients and improve nursing effectiveness in the process of critical care nursing, which is worth promoting and applying.

[Key words] Humanization; Administration; Severe; Nursing

人性化的管理理念, 就是将其管理放在中心位置, 在满足、理解、尊重的前提下, 利用人性化管理的主观能动性, 使管理者的目标得以实现, 进而使管理者与被管理者取得了双赢的效果。护理管理既是一种行为、一种方式, 又是一种艺术。作为一名医院的基层护理管理者护理质量、人员满意度等, 都与其管理能力和管理水平有着直接的关系。在新的情况下, 管理者如何利用人性化的科学管理理念来管理护理人员, 让每一名护士的潜在在科室工作中都能被最大化地利用起来, 这是现代化医院护理管理的一个重要方面。

近年来, 随着社会经济发展, 人民群众对健康的需求越来越高。患者不但要住院接受治疗, 还希望受到别人的尊敬与关怀。大部分患者都处于危急状态, 因此对高品质的护理提出了更高的要求。传统的照护方式已不能很好地满足老年人的需要。怎样做好急诊抢救已成为人们普遍关心的问题。人性化护理是一种新的护理理念。采用这样一种护理方式, 能够使病人感受到自己被

人尊敬, 被人关心, 帮助他们满足自己的医疗需要, 从而保证病人的身体和精神上的健康。人性化管理就是以人为核心, 建立文化管理运营的新模式, 随着医疗市场的深化, 人员的自我认识的增强, 对护士的新的需求也越来越高, 这种需求在急诊科中得到了体现。急诊科面临着大量的危重患者, 病情严重, 检查和护理项目繁多等问题。因而, 急诊科的护士所面临的精神紧张, 将会对他们的工作产生较大的影响。在重症患者中, 如何实施人文主义管理, 是一项新的课题。

在重症医学护理中, 资深护理人员要面对的检查、护理内容繁多, 与年轻护理人员相比, 资深护理人员要承担更多的精神压力, 长期下去, 将会影响护理人员的工作效率、工作质量。所以, 有必要对人性化管理理念展开研究, 所以, 本论文选取了我院 100 名重症医学监护人员作为调查对象, 然后, 对人性化管理理念在重症医学护理中的临床应用价值进行了分析, 从而为进一步提升我院的护理工作做出了理论上的探

讨和指导。

1 资料与方法

1.1 一般资料

回顾性地将 2021 年 2 月-2022 年 2 月在我院接受的近一百例重症病人的医学观察资料,按照不同治疗方法分成二组,对照组五十例行日常治疗,研究组五十例行在此基础上更人性化的治疗,对照组 50 例,年龄 15-78 岁,疾病分布情况:创伤 15 例,脑血管疾病 6 例,心血管疾病 10 例,呼吸系统疾病 9 例,其它 10 例;研究组 50 例,年龄 18-76 岁,疾病分布情况:创伤 14 例,脑血管疾病 13 例,心血管疾病 13 例,呼吸系统疾病 5 例,其它 5 例;两组患者性别、年龄、疾病分布等等基线资料均无显著差异 ($P>0.05$),具可比性。

1.2 护理方法

对照组行急诊急救临床常规护理:患者入院后,需要予以相关检查,评估患者病情、检测生命体征,并予以镇痛镇静以及相关对症处理。

研究组在其基础上行人性化服务护理:首先构建患者中心服务理念,强化护理服务以及沟通技巧训练,总结相关经验以制定有效应对紧急突发事件的应急预案,并完善常见急诊急救流程,危急重症患者可创建绿色通道以保障及时抢救。

①需要改善患者的就诊环境,保持抢救室环境的整洁干净,定期在抢救室内予以消毒处理以防止出现交叉感染的可能性,开窗通风以保持室内空气的流通性,完善指示标志以减少患者办理检查以及办理手续的时间,采取屏风遮挡以维护就诊途中患者隐私。②重症患者的病情紧急,其多存在一定的负面情绪,因此护理人员需要彩涂简单热情的语言与患者交流,采用简单热情的行动表达对患者的尊重,激发患者求生欲望,耐心解答患者多方面的疑问以及需求以树立患者信心,采用温和语气、语调告知患者家属患者的详细病情,通过合理的治疗护理方案取得患者家属信任,提高患者配合性。③采用专家讲座、实习、招聘考试等多种方式提高医护人员的诊疗技术水平,降低护理操作过程中患者痛苦并缩短操作时间。④营造一个良好的救医氛围。每天早上和晚上都要对病房进行彻底的清洁和消毒,并且对病房的温度要保持在 22℃ 到 25℃ 之间,湿度要达到 50% 到 60% 之间,并且要经常打开窗户,保持房间的通风,以免发生交叉感染。在医生同意下,可以为病人提供一些生活中所需要的电子设备,例如:干燥机。⑤对患者进行心理治疗。积极地与病人进行沟通,了解病人的心理状况,并对

病人进行有针对性的心理疏导,从而及时地消除病人的心理障碍。用通俗易懂的语言,向患者进行详细的讲解,并通过实例说明其经及时、有效的治疗可治愈,从而让患者树立起面对治疗的信心。

1.3 观察指标

观察同统计两组患者抢救成功率以及临床心理状态情况,其中患者的临床心理撞状态采用焦虑自评量表 (SAS)、HAMD 评分予以评定,满分为 100 分,以 50 作为临界值,得分高低与情绪好坏成反比。

1.4 统计方法

本研究调查的所得数据均利用 SPSS 20.0 软件进行综合分析,计量资料的比较采用 t 检验,计数资料的比较采用 χ^2 检验,以 $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

2 结果

2.1 分析两组护理后的 HAMD 以及 SAS 评分

研究组 HAMD 评分为 (7.73 ± 3.01) 分、SAS 评分为 (23.46 ± 7.32) 分,对照组依次为 (19.03 ± 6.84) 分、 (34.22 ± 6.15) 分。试验组低于对照组。两组对比,差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。

表 1 两组护理后的 HAMD 以及 SAS 评分

组别	例数	HAMD	SAS
研究组	50	(7.73 ± 3.01)	(23.46 ± 7.32)
对照组	50	(19.03 ± 6.84)	(34.22 ± 6.15)

2.2 分析两组的护理满意度

研究组满意与基本满意者,共 48 例,所占百分比为 96%;对照组满意与基本满意者,共 44 例,所占百分比为 88%。试验组护理满意度 96%,高于对照组 88%。两组对比,差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。

表 2 两组的护理满意度 [n(%)]

组别	例数	满意	基本满意	不满意	总满意率
研究组	50	22 (44.00%)	26 (52%)	2 (4%)	96%
对照组	50	20 (56%)	24 (48%)	6 (12%)	88%

3 讨论

现代医学越来越重视护理工作在学生疾病治疗过程中的作用,主张优化护理方法,充分考虑患者的护理需求,为其提供全面、人性化的护理干预。急诊科所收治的多为危急重症患者,致残率和病死率较高,需及时进行有效治疗,急诊科的护理工作难度较大,且存在很大的风险,对护理人员素质的要求极高。为提升护理工作效率,减少护患纠纷,需重视护理质量的提升,为患者提供系统全面的护理服务。常规护理

方法在实际工作中存在明显的局限性,护理质量不佳,对患者疾病的治疗和康复无法发挥出理想的效果,患者及其家属的认可度不高。

急诊科的护理工作既是一项身心兼备的工作,又是一项与重症人员及人员家属密切相关的工作。在高强度的工作压力下,护理人员会出现工作疲劳,从而引发一系列的生理和心理问题,如失眠,抑郁,头痛,易激动等。与此同时,伴随着人们的健康意识越来越强,护理人员除了要扮演好护士的角色外,还必须担负起人员健康教育实施、组织管理及咨询者等角色,都对护理工作的质量有了更高的要求。首先,需要完善护士形象。作为临床护理工作的执行者,护士需于日常生活中加强谈吐以及仪表等自我修养的力度。与患者交流时,尽可能的利用亲切、温和的语气,并积极给予患者体贴周到的服务,让患者能体会到人文关怀,以进一步消除其内心的恐惧与陌生感,提高患者参与治疗的积极性。耐心、友好地接受患者及其家属提出的意见及建议,并针对护理工作中的不足之处,及时做出适当的改进,提高护理质量。其次,需要提高分诊效率。若为急重症者,分诊应于0.5min内结束,且护士还需从容、快速地利用担架床,将患者送入抢救室中。若短时间内无致残或生命危险者,分诊应于3min内结束。护士可利用轮椅、担架床,将其送入指定的治疗区。若为非重症者,分诊应于5min内结束。

与此同时,要关注护理人员的心理需要,激发护理人员的工作创新思维,尊重每一个人的意见,对有创造性的管理方式,既要给予物质上的激励,也要在精神上和物质上对有创造性的管理方式进行激励,这样就可以让更多的护士加入到护理管理中来,使她们在做好本职工作的前提下,发挥出最大的潜力。对服务语言进行规范,采取更加人性化的护理措施,以人性化的护理服务为基础,对岗位服务用语进行修改,并制订出与之相适应的考核标准,并将其列入到护士的考核内容中。为提高人员的生活质量,创造良好的医疗服务环境,使人员的生活质量得到提高。身为一名管理者,应该对护理人员给予足够的关怀,而对工作满意度和精神健康产生重要的作用,应该树立起管理就是服务,管理者就是服务者的理念,尽力做好护理人员好助手。

当出现差错事故的时候,首先要从管理方面来寻找问题的根源,检查她们在制度或操作流程上存在的不足之处,而不是一味地对护士进行批评。在新护理人员的岗前,要严格遵守标准化培训制度,并对其进行考核,同时要对其业务技术不完善的护理人员,要

对其进行人性化的照顾,并将业务技术好的护理人员安排在其身边,对其进行耐心的指导。同时,积极组织全科护理人员参加各类培训班,不断提高自身的文化素质、专业素质和综合素质。

急诊科的护理管理者应注重人性化管理,通过人性化管理,充分发挥护士的积极性、主动性、创造性,营造一种轻松、和谐、团结向上的人文氛围,充分发挥全科护士的工作积极性,增强了护士的向心力和凝聚力。通过这种方式,不仅可以稳固护理队伍,而且可以全方位地提高护士的综合素质,还可以增加医护人员的满意度,进而可以进一步提高护理工作的质量。

总结来说,大部分的急诊病人都是危重病人,如果到医院后没有得到及时有效的治疗,会对病人的身体和心理产生很大的影响,严重的还会导致残疾和死亡。此外,急诊科的护理工作也存在着很大的风险性,而且它的护理管理工作非常的艰巨,如果护士的职业道德不高,不能熟练地使用各项护理技术,会对护理工作的质量造成很大的影响,还会引起很多的护患纠纷。为了保证急救工作的有效性,降低护患纠纷,降低伤残和死亡率,需要在急救过程中运用人文护理的思想。人性化护理在急诊临床实践中的运用,可以达到以下效果:(1)提升护士的职业道德素质和运用护理技能和交流技巧的能力。(2)要及时的帮助病人缓解一些不好的情绪,比如忧郁。(3)对患者进行分类治疗,可以改善患者的分类治疗效果。(4)能够给病人带来一个很好的求医环境。(5)有助于保持良好的护理-病人关系。

结果显示,治疗后研究组的汉密尔顿和SAS得分较治疗组明显降低。两组间比较,有显著性差异($P<0.05$)。结果:研究组和对照组的满意程度分别为96%和88%。研究组的治疗效果明显优于对照组。两组间比较,有显著性差异($P<0.05$)。

总体来说,在危重病护理工作中,人性化服务可以让病人保持一种稳定的心理状态,还可以提升急救的效率和护理的质量。

参考文献:

- [1] 李敏,张文娟,雷金娟.人性化管理理念在重症医学护理中的运用[J].人人健康,2020(14):492.
- [2] 彭家兵,丁建容.人性化管理理念在重症医学护理中的运用[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(38):181+183.
- [3] 任艳妮,丁彩霞.人性化管理理念在重症医学护理中的运用[J].国际感染病学(电子版),2020,9(02):313-314.