

优质护理服务工作中人文关怀护理模式的应用效果研究

万名霞

金塔县人民医院 甘肃 酒泉 735300

【摘要】目的：研究优质护理服务工作中人文关怀护理模式的应用效果。方法：选取本院普外科2019年7月-2021年2月期间收治的98例手术患者作为研究对象，根据住院床位号分为对照组（单号，n=48）和观察组（双号，n=50），98例患者均接受优质护理干预，观察组在此基础上开展人文关怀模式；对比分析两组患者的护理效果。结果：干预前，两组患者心理状态评分接近， $P_1=0.7451$ ， $P_2=0.6994$ ，无统计学意义；干预后，观察组焦虑评分（ 37.48 ± 2.14 ）分、抑郁评分（ 33.05 ± 2.37 ）分，均明显低于对照组， $P_7=0.0001$ ， $P_8 < 0.0001$ ，有统计学意义；且观察组患者自护能力评分（ 89.59 ± 4.23 ）分、护理满意度（ 91.08 ± 2.49 ）分，均明显高于对照组， $P_{9-10} < 0.0001$ ，有统计学意义。结论：优质护理+人文关怀的临床应用效果较为理想，可以改善手术患者的心理状态，提升治疗信心，并帮助其掌握更多自护知识。

【关键词】优质护理；手术患者；人文关怀；心理状态；自护能力；满意度

普外科是以手术为主要治疗手段的临床科室，常见手术类型包括胃肠手术、胆道手术、乳腺手术，腹腔镜下胆囊切除、阑尾切除、无张力疝修补术等，是医院外科系统中最大的专科。总结以往的工作经验可知，手术治疗患者的负面情绪较多，严重者甚至会影响手术效果或干扰手术进行，需要配合有效的护理措施进行干预，方可确保手术顺利完成，并达到理想的治疗目的。本次研究中，98例患者均接受优质护理服务，观察组50例患者在此基础上配合人文关怀模式，其护理效果明显优于单纯采用优质护理的对照组，以下为两组患者接受护理干预的具体情况：

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取本院普外科2019年7月-2021年2月期间收治的98例手术患者作为研究对象，根据住院床位号分为对照组（单号，n=48）和观察组（双号，n=50）；对照组：男25例，女23例，年龄20-68岁，平均（ 44.28 ± 6.17 ）岁；手术类型：阑尾切除12例，胆囊及胆道手术9例，胃十二指肠手术8例；观察组：男28例，女22例，年龄20-71岁，平均（ 44.96 ± 6.25 ）岁；手术类型：阑尾切除13例，胆囊及胆道手术10例，胃十二指肠手术8例；两组患者基本情况相似， $P_{性别}=0.6973$ ， $P_{年龄}=0.5892$ ， $P_{手术类型}=0.8426$ ，无统计学意义。

1.2 方法

优质护理（对照组+观察组）：结合患者个体情况制定护理计划；耐心解答患者疑问，并详细讲解本次治疗的方法、目的、必要性，以及注意事项；为患者制定合理的营养支持方案；针对可能出现的并发症采取相应的预防措施；关注患者心理状态，发现异常及时予以心理疏导。

人文关怀模式（观察组）：定期为护理人员开设人文关怀专项培训，包括规范的仪表，得体的语言及行为，精湛的专业技能，积极的团队精神等。为患者营造舒适、温馨的治疗环境，主动帮助初入院的患者适应新的环境，建立新的人际关系。了解患者的个人兴趣、爱好，并以此为切入点与患者进行沟通，鼓励患者表达真实想法，在赢得患者信任后进行针对性的健康教育。对负面情绪较多的患者进行重点心理维护。

1.3 观察指标

护理干预前后患者心理状态，依据焦虑及抑郁评估量表进行评估；患者自护能力及护理满意度，均采用自拟问卷进行调查。

1.4 统计学分析

数据处理：SPSS24.0统计学软件；资料描述：计数资料为（n%），计量资料为（ $\bar{X} \pm s$ ）；差异检验：计数资料为²，计量资料为t；统计学意义判定标准： $P < 0.05$ 。

2 结果

表1 组间对比护理干预前后患者心理状态（分）

组别	例数	焦虑				抑郁			
		干预前	干预后	t	P	干预前	干预后	t	P
对照组	48	50.28 ± 3.35	39.36 ± 2.37	18.4365	< 0.0001	46.54 ± 4.17	38.34 ± 2.28	11.9537	< 0.0001
观察组	50	50.51 ± 3.62	37.48 ± 2.14	21.9098	< 0.0001	46.87 ± 4.26	33.05 ± 2.37	20.0460	< 0.0001
t	/	0.3260	4.1247	/	/	0.3873	11.2530	/	/
P	/	0.7451	0.0001	/	/	0.6994	< 0.0001	/	/

2.1 组间对比护理干预前后患者心理状态

干预前, 两组患者心理状态评分接近, $P_1=0.7451$, $P_2=0.6994$, 无统计学意义; 干预后, 两组患者焦虑及抑郁评分均明显下降, $P_3-6 < 0.0001$, 且观察组两项评分均明显低于对照组, $P_7=0.0001$, $P_8 < 0.0001$, 有统计学意义; 见表1:

2.2 组间对比患者自护能力及护理满意度

观察组两项指标均明显优于对照组, $P_9 < 0.0001$, $P_{10} < 0.0001$, 有统计学意义; 见表2:

表2 组间对比患者自护能力及护理满意度(分)

组别	例数	自护能力	护理满意度
对照组	48	76.37 ± 5.64	87.27 ± 4.36
观察组	50	89.59 ± 4.23	91.08 ± 2.49
t/ χ^2	/	13.1619	5.3389
P	/	< 0.0001	< 0.0001

3 讨论

优质护理是对基础护理的一次强化、升级, 该模式以患者为中心, 围绕患者的实际需求开展护理服务, 并全面落实护理责任制, 调动护理人员的工作积极性, 提升其综合素养[1、2]。本院开展优质护理以来, 患者满意度明显上升, 护理投诉及护患纠纷的发生率明显下降, 护理服务成本亦得到有效控制。为了达到更为理想的护理效果, 本院在优质护理的基础上施加了人文关怀模式, 希望能够更好的满足患者个性需求, 并且让患者充分感受到护理人员的爱护和尊重。

本研结果显示: 护理干预后, 观察组患者的心理状态、自护能力均明显优于对照组, 并获得了更高的护理满意度评价, 证明优质护理+人文关怀模式具有较高的实用性和有

效性, 刘爱娟的研究可为本研提供更多佐证[3]。通过本次研究, 笔者将人文关怀模式的主要优点归纳为三点: 更突出“以人为本”的护理原则[4]; 护理人员在开展人文关怀的过程中增强了自我职业认同感[5]; 护患关系更加和谐, 与护理相关的不良事件发生几率明显降低[6]。

4 结束语

综上所述, 在优质护理服务基础上施加人文关怀, 可以进一步提升护理质量, 使患者充分感受护理人员的尊重和关爱, 从而消除术前紧张、焦虑等负面情绪, 促使手术顺利完成, 患者早日康复。

参考文献:

- [1] 左艳. 以人文关怀为主的优质护理干预在产科护理质量管理中的应用[J]. 当代护士(下旬刊), 2021, 28(05): 72-74.
- [2] 崔红, 于红, 王小溪. 以人文关怀为主的优质护理干预在老年重症肺炎患者中的应用效果[J]. 中国当代医药, 2021, 28(07): 214-216.
- [3] 刘爱娟. 人文关怀护理干预对普外手术患者术前焦虑情绪的影响分析[J]. 黑龙江医学, 2018, 42(06): 628-629.
- [4] 王玮荻, 厉春林, 蔡纯. 神经外科住院患者人文关怀感知与护士关怀实践的对比研究[J]. 护理学杂志, 2021, 36(08): 33-36.
- [5] 王玲, 徐蓉, 谢拉. 523名临床护理人员人文关怀品质知信行调查研究及分析[J]. 当代护士(下旬刊), 2021, 28(03): 30-33.
- [6] 欧春燕, 余莹, 梁杰敏. 基于人文关怀的优质护理在门诊宫颈糜烂患者中的应用[J]. 吉林医学, 2020, 41(10): 2536-2537.