

优质护理服务对内分泌科患者心理状态的影响

李 云

华中科技大学同济医学院附属协和西院 湖北 武汉 430056

【摘要】目的：探讨优质护理服务对内分泌科患者心理状态的影响。方法：将我院2018年1月到2019年12月50例内分泌科患者，双盲随机法分二组。对照组给予常规护理，实验组实施优质护理服务。比较两组护理前后心理状态、护理满意度、患者对内分泌疾病的认知水平、住院时间、并发症发生率。结果：实验组心理状态低于对照组，护理满意度高于对照组，患者对内分泌疾病的认知水平高于对照组，住院时间短于对照组，并发症发生率低于对照组， $P < 0.05$ 。结论：内分泌科患者实施优质护理服务效果确切，可有效提高患者的认知，改善心理状态。

【关键词】：优质护理服务；内分泌科患者；心理状态；影响

Effect of High Quality Nursing Service on Psychological State of Patients in Department of Endocrinology

Yun Li

Xiehe West Hospital Affiliated to Tongji Medical College of Huazhong University of Science and Technology Hubei Wuhan 430056

Abstract: Objective: To explore the effect of high quality nursing service on the psychological state of patients in Department of Endocrinology. Methods: 50 cases of endocrine patients in our hospital from January 2018 to December 2019 were randomly divided into two groups. The control group was given routine nursing, and the experimental group was given high-quality nursing service. The psychological status, nursing satisfaction, patients' cognitive level of endocrine diseases, length of hospital stay and incidence of complications were compared between the two groups before and after nursing. Results: The psychological state of the experimental group was lower than that of the control group, the nursing satisfaction was higher than that of the control group, the cognitive level of patients with endocrine diseases was higher than that of the control group, the hospitalization time was shorter than that of the control group, and the incidence of complications was lower than that of the control group, $P < 0.05$. Conclusion: The implementation of high-quality nursing service for patients in Department of Endocrinology has definite effect, which can effectively improve patients' cognition and mental state.

Keywords: High quality nursing service; Endocrinology patients; Psychological state; Effect

目前，随着我国人口老龄化，内分泌科住院老年患者明显增多。老年患者长期受慢性病和一系列并发症的影响，大多伴有各种不良情绪。这种不良的心理状态导致患者对临床治疗方案的使用不够积极，对患者的预后有很大影响。因此，积极干预患者不良心理状态是护理工作的重要环节。随着医疗技术的不断逆向发展，人们对临床护理的要求越来越高，在临床治疗中，做好护理措施不仅能有效提高患者满意度，还能减轻患者痛苦，帮助患者尽快康复^[1-2]。本研究探讨了优质护理服务对内分泌科患者心理状态的影响，报道如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

将我院2018年1月到2019年12月50例内分泌科患者，双盲随机法分二组。每组例数25。

其中实验组年龄31-77岁，平均 (45.26 ± 2.21) 岁，男13；女12。对照组年龄34-75岁，平均 (45.67 ± 2.94) 岁，男15；女10。两组一般资料统计 $P > 0.05$ 。

1.2 方法

对照组给予常规护理。对患者的基本病情进行了解，熟悉患者的疾病资料，指导患者正确用药，规范患者生活作息等。

实验组实施优质护理服务：

(1) 问题分析。担心病情严重、经济负担大、环境质量差、护理人员护理态度差、家庭成员的不支持，是导致内分泌科患者产生负面情绪的主要原因。

(2) 建立护理小组。小组由主治医师及主管护师及实习护生组成，相关工作 人员具有较强的责任心及专业素养，向患者讲解相关疾病治疗有关的流程以及相 关注意事项，同时告诉患者较常见的并发症及护理方法。

(3) 制作温馨提示卡。使用硬质的塑料制作，将塑料制作成心形大卡，卡片上有“温馨提示”几个字，这四个字要醒目，同时留出足够的空间以贴其他小卡片，提示对患者可能发生的并发症做出深刻评估，制定出护理干预要解决的核

心问题；相关检查的时间及检查的注意事项。

(4) 为病人创造良好的环境。某些慢性病的发生发展与人们的心理、社会因素有着直接的关系。所以，要营造一个舒适、温暖的氛围，尽量降低对病人的负面影响，确保病人的身心得到充分的休息，积极地与病人进行交流，用良好的言语和行为来培养他们的自信心，帮助他们解决实际问题，确保治疗方案的顺利实施。

(5) 疾病相关知识的宣传教育。护士向患者及其家属详细讲解内分泌疾病的种类、概念、病因、临床表现、发病机制和治疗原则，提高患者对自身疾病的认识。引导患者及其家属进行正确饮食、有氧运动、科学合理用药。尤其要注意患者使用胰岛素时的相关注意事项。在讲解患者病情和病情时，不仅要让患者感受到疾病的危害，更要通过护理人员健康教育和护理，让患者感受到病情会迅速好转。部分患者易因经济负担大，而产生负面情绪。护理人员应使患者认识到，早发现早治疗，是降低治疗成本的主要途径，以提升其依从性，减轻负面情绪。

(6) 心理护理。心理护理是老年患者护理过程中非常重要的环节。护士根据心理学理论和技能，通过了解患者的日常爱好和兴趣，观察患者面部表情的变化，了解患者的心理活动，对患者进行有针对性的心理护理。帮助患者消除焦虑、烦躁、抑郁等不良情绪，始终保持最佳身心健康状态进行临床治疗。在内分泌科老年患者的护理过程中，护士要时刻密切观察患者的心理活动和病情变化，尊重患者、关心患者、体贴患者，有效沟通患者，耐心倾听患者诉求。为患者服务的过程中，护理人员应面带微笑，语气应柔和、坚定，在拉近护患距离的同时，获得患者的信任，增强其治疗信心。通过聊天等方式了解患者抑郁、焦虑的原因，及时解答患者的问题，通过播放舒缓的音乐等方式。帮助患者缓解紧张、焦虑等不良情绪，帮助患者树立战胜疾病的信念，为患者早日康复奠定基础。家属应参与到患者的护理过程中，每日对患者进行陪伴，并对其进行鼓励、安慰，表达对患者不离不弃的决心，从而使其感受到关爱与温暖，积极主动的治疗疾病，减轻不良情绪。当患者病情好转时，护士需要及时向患者报告，与患者分享喜悦，达到增强治疗信心、减轻焦虑、抑郁等负面情绪的目的。

在对每个患者进行全面的心理、社会状况的综合评价后，进行个性化的心理护理。①宣教、调整病人情绪、建立积极乐观的心态。患者的负面情绪与其自身状况密切相关。对那些意志薄弱、心理承受能力差的病人，多给予鼓励，才能激发他们的积极情感，让他们变得乐观，积极地配合治疗，以缓解病情。②正确的耐心辅导，热心的关怀和激励病人。

对有“盲目求医”心理的患者，要进行正确的指导、耐心的劝说、讲解、指导，使其正确地看待病情，使其了解慢性病虽然无法根治，但只要平时重视，定期复查和治疗，就能使其保持良好的健康和生活品质。要积极地与他们沟通，耐心地聆听他们的心声，让他们的情绪得到放松，让他们保持平静的心态，这样才能更好地恢复健康。③同情、感化的病人。长期遭受精神和精神上的双重煎熬，导致患者的情绪变化很大。需要充分表达对病人的同情和理解，在自己的能力范围内为病人提供帮助。设身处地的为患者着想，保持患者的尊严，保护患者的隐私，从而获得患者的信任和尊重。④提高患者的认识和遵医性。一方面介绍了药物的疗效，另一方面又详细地介绍了这些药物的副作用。对于有强烈抵抗心理的患者，通过耐心的讲解和适当的引导，可以让患者获得良好的心理效果，从而提高服药依从性的目的。对于个别患者，我们会将相关的化验报告与患者的情况结合起来，并以成功案例来说明，让患者确信病情确实有所改善，以此来激励患者的积极性。⑤密切关注患者的精神状态，预防自杀现象。有的病人因为长期受疾病的折磨，会产生厌世的情绪，甚至会有自杀的念头，这时候，病人会出现强烈的心理矛盾，比如语言、行为等，如果发现病人有不正常的行为，我们应该采取相应的措施，比如请家属陪同，多与病人进行交流，并加强巡逻，并服用适当的镇静剂和抗抑郁药物等。

(7) 药物干预护理。在内分泌科老年患者临床治疗护理过程中，护士积极鼓励患者开展药物治疗、督促检查，提高患者用药依从性。护理人员要注重维护患者心理稳定，让患者得到最大程度的心理支持和情绪稳定，充分发挥主观能动性，密切配合医务人员，提高临床治疗成功率。老年人用药要谨慎，既要保证给药通路畅通，又要注意观察病人有无过敏或不良反应。在肌肉和静脉给药过程中，要注意放慢给药速率，合理用药，保护静脉血管。老年人的记忆力会随年龄的增加而降低，所以在给药的时候要将药物和外用分开，在药品上做明显的标记，在给药的时候要说明用药的方式和用量，让病人和病人的家人按照医生的指示服药的重要性和必要性，并且要让病人的家人监督按时服药，防止出现误服和漏服的情况。

1.3 观察指标

比较两组护理前后心理状态、护理满意度（采用自制的满意问卷，效度是0.981，信度是0.9714，0-100分，分值越高说明护理满意度越高）、患者对内分泌疾病的认知水平（0-100分，越高越好）、住院时间。

1.4 统计学处理

SPSS23.0 软件中，计数给予 χ^2 统计，计量t检验， $P<0.05$

表示差异有意义。

2 结果

2.1 心理状态

护理前两组心理状态比较, $P > 0.05$, 护理后两组均显著降低, 而其中实验组显著低于对照组, $P < 0.05$ 。如表 1。

表 1 护理前后心理状态比较 ($\bar{x} \pm s$)

组别 (n)	HAMA评分		HAM-D评分	
	护理前	护理后	护理前	护理后
对照组(25)	24.21±3.31	13.32±2.13	23.84±3.32	14.12±2.03
实验组(25)	24.37±3.56	9.13±1.23	23.37±3.21	9.05±1.13
t	0.144	20.255	0.112	20.566
P	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

3 讨论

随着当今医学技术的发展, 就医需求量的提高, 患者及医护人员往往追求更高的医院服务水平, 可以更为系统的安排相关人员减低患者的住院时间及费用。从现阶段的发展来看, 导致内分泌患者疾病发生的因素比较多, 主要与环境因素、心理因素、情绪因素和营养因素有关。内分泌疾病的发生对患者的影响比较大, 患者相应的临床表现也比较复杂。在对患者进行治疗时, 要在基本药物治疗的基础上加大护理干预力度^[3-4]。因此需要医护人员加强在服务方面的工作, 因此, 相关护理措施的改进是非常重要的。

在内分泌科中通常教育方案较为成熟, 护理工作也较为成熟, 但在当今的社会环境下, 需要不断提高治疗的效率以满足患者的需求, 传统的护理方式下, 不能有效改善患者的心理状态及治疗依从性, 提高患者的满意度, 有研究表明优质护理可以应用在护理工作中, 尤其是内分泌科的护理, 内分泌科急危重症较少, 多为慢性病, 且需要长久地药物治疗干预, 临床疗效不仅取决于医生, 还与患者自身的用药依从情况有关, 使用温馨提示卡对患者进行干预, 将人性化的方法与原则灵活的贯穿于护理的过程中, 促进治疗效果。优质

护理服务, 属于新型的护理模式, 强调将理论与实践相互结合, 优化护理方案, 由素质较高的护士, 对患者进行干预, 从而提升护理质量。优质护理服务对护理人员的要求较高, 要求护理人员合理安排细节工作, 确保换班无缝衔接, 制定工作制度, 细化分工。确保所有医疗工作组都能为患者提供有针对性的护理干预^[5]。同时, 要求护士全面跟踪了解患者实际需求, 尽可能满足患者需求, 推动建立高素质的护理服务团队, 让每个患者都有专门的护理团队, 确保对患者进行有效的护理干预, 开展个性化服务。在实施优质护理服务中, 要提高相关工作人员的护理服务意识, 同时提升他们的工作积极性, 保障服务技术, 为患者创造良好和谐的就诊环境, 保障护患关系。优质护理服务从患者的实际需求出发, 在明确患者不良心理状态的基础上, 为患者提供更有有效的服务, 消除患者疑虑, 减少患者不良心理状态, 方法科学得当, 简化了治疗的程序, 一定程度上减少了护理人员的工作量, 符合当今的医学模式。

在本次护理工作当中, 我们体会到, 要做好内分泌科患者的优质护理工作, 需要以“四心”建设病人安心。(1)要有爱心。《护士条例》中, 护士的责任是保护生命, 减轻痛苦, 促进健康。他们的工作是减轻病人的痛苦, 他们要理解病人的痛苦, 他们要尊重病人的生命, 对待病人。(2)要有耐心。在进行各种检查、治疗和护理过程中, 在与病人沟通或进行健康教育时, 一定要不断地向病人解释。我们要以我们的耐心, 向病人灌输医疗保健知识, 以使病人早日康复, 使病人感到满足。(3)要有细心。护理工作是一个非常复杂的过程, 任何一个环节出错, 都有可能造成不可逆转的后果。作为一名护士, 要时刻提醒自己, 在工作中要全神贯注, 要严格执行各项检查, 层层把关, 防止出现护理失误。(4)要有责任心: 提供高质量的护理, 以病人为家人, 以维护病人的身体健康为己任, 以真诚和爱心对待病人。

综上所述, 内分泌科患者实施优质护理服务效果确切, 可有效提高患者的认知, 降低血糖。

参考文献:

- [1] 刘明洁, 田俊华, 范梅莉. 优质护理服务对门诊抽血中心患儿的影响[J]. 齐鲁护理杂志, 2020, 26(17): 71-73.
- [2] 邓志华. 优质护理服务对内分泌科患者心理状态的影响[J]. 医学食疗与健康, 2020, 18(19): 1+3.
- [3] 漆晓玲. 优质护理服务对内分泌科患者心理状态的影响[J]. 全科口腔医学电子杂志, 2019, 6(36): 70+84.
- [4] 梁玉莲. 移动护理信息系统在糖尿病患者优质护理服务中的应用效果评价[J]. 当代护士(上旬刊), 2019, 26(12): 169-171.
- [5] 高英. 分析优质护理服务在内分泌护理中的应用方法及临床价值[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(79): 111+121.