

人性化护理在临床护理中的应用效果

唐成会

四川宝石花医院 四川 成都 610213

【摘要】目的：分析人性化护理管理用于临床护理的价值。**方法：**2021年1月-12月本院未开展人性化护理管理工作期间接诊的病人200名为对照组，2022年1月-12月本院开展人性化护理管理工作期间接诊的病人200名为试验组。对比护理不良事件发生率等指标。**结果：**关于护理不良事件这个指标，试验组发生率2.0%，和对照组数据8.5%相比更低（ $P < 0.05$ ）。关于护理质量这个指标，试验组数据：基础护理（ 98.72 ± 1.03 ）分、操作水平（ 96.98 ± 1.93 ）分、服务态度（ 97.38 ± 1.52 ）分，和对照组数据：基础护理（ 91.93 ± 2.01 ）分、操作水平（ 90.21 ± 2.56 ）分、服务态度（ 91.85 ± 2.48 ）分相比更高（ $P < 0.05$ ）。关于SDS和SAS评分：干预结束时，试验组数据比对照组低（ $P < 0.05$ ）。关于满意度这个指标：试验组数据98.5%，和对照组数据85.5%相比更高（ $P < 0.05$ ）。**结论：**临床护理用人性化护理管理，护理不良事件发生率更低，病人满意度更高，护理质量改善也更加明显，负性情绪缓解更为迅速。

【关键词】：临床护理；满意度；人性化护理管理；护理不良事件

The Application Effect of Humanized Nursing in Clinical Nursing

Chenghui Tang

Sichuan Gem Flower Hospital Sichuan Chengdu 610213

Abstract: Objective: To analyze the value of humanized nursing management for clinical nursing. Methods: From January to December 2021, 200 patients during the January 2021 were the control group, and 200 patients during the humanized nursing management from January to December 2022 were the test group. Compare the incidence of nursing adverse events and other indicators. Results: For nursing adverse events, the incidence of 2.0% was lower than 8.5% in the control group ($P < 0.05$). Regarding the index of nursing quality, experimental group data: basic nursing (98.72 ± 1.03), operation level (96.98 ± 1.93), service attitude (97.38 ± 1.52), and control group data: basic nursing (91.93 ± 2.01), operation level (90.21 ± 2.56), and service attitude (91.85 ± 2.48) were higher ($P < 0.05$). Regarding SDS and SAS scores: At the end of the intervention, the trial group data were lower than the control group ($P < 0.05$). Satisfaction: 98.5% was higher than 85.5% in the control group ($P < 0.05$). Conclusion: With humanized nursing management in clinical nursing, the incidence of nursing adverse events is lower, the patient satisfaction is higher, the improvement of nursing quality is more obvious, and the negative emotional relief is more rapid.

Keywords: Clinical nursing; Satisfaction; Humanized nursing management; Nursing adverse events

对于多数病人来说，其在诊疗过程中都存在有负性情绪，加之医院的人流量比较大，风险高，稍不注意，便会引起院感与护理纠纷等不良事件^[1]，而这些不良事件的发生除了会影响病人的诊疗进程之外，还不利于医院良好社会形象的维持^[2]。为此，医院有必要加强对病人进行护理管理的力度。本文选取400名病人（2021年1月-2022年12月），着重分析人性化护理管理用于临床护理的价值，如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2021年1月-12月本院未开展人性化护理管理工作期间接诊的病人200名，设置为对照组，女性93人，男性107人，年纪范围19-79岁，均值达到（ 49.36 ± 10.28 ）岁；体重范围38-81kg，均值达到（ 54.31 ± 7.24 ）kg。2022年1月-12月本院开展人性化护理管理工作期间接诊的病人200名，设置为试验组，女性94人，男性106人，年纪范围19-80岁，均值达到（ 49.01 ± 10.57 ）岁；体重范围38-80kg，均值达到（ 54.54 ± 7.63 ）kg。纳入标准：（1）病人资料齐全；（2）病人意识清楚；（3）病人非过敏体质；（4）病人无精神或心理疾病；（4）病人对研究知情。排除标准^[3]：（1）恶性肿瘤临终期；（2）认知障碍；（3）急性传染病；（4）中途退出研究；（5）精神病。2组体重等相比， $P > 0.05$ ，具有可比性。

1.2 方法

本院自2022年1月开始在完善常规护理措施的基础之上加

用了人性化护理管理方案，内容如下：（1）定期组织护士进行专科知识与技能的培训，鼓励护士参加院内开设的各种培训课程，如：风险控制、护患沟通技巧、法律法规与院感防范等，以提高护士的职业素养与综合能力。每个季度组织护士进行1次考核，同时将考核结果与晋升和绩效等挂钩，以激发护士工作的热情。（2）根据各科室的实际情况，制定个体化的护理管理方案，并完善现行的规章制度。规范护士日常操作行为，预防护理差错等问题的发生。鼓励护士表达心中的想法，定期组织护士进行1次文娱活动或聚餐，以减轻护士的工作压力，防止护士出现职业倦怠感。（3）根据护士的文化水平、工作能力和工作年限等，对其工作职责与内容进行确定，将责任落实到个人。重视护士人文关怀等能力的培养。（4）强化护患沟通力度，可根据病人实际情况，酌情运用肢体语言，如：拍肩膀或握手。正向引导病人宣泄出心中的情绪，同时用手势、眼神或语言等鼓励病人。条件允许时，可为病人播放舒缓的乐曲，指导病人做深呼吸运动，促使其身体放松。向病人介绍治愈的案例，增强其自信。（5）营造舒适的诊疗环境，强化空气与物品消毒力度。保持室内光线柔和，物品摆放整齐，空气清新，地面整洁，没有噪音。于走廊和卫生间中张贴“防跌倒”等警示标语，若条件允许，也可在卫生间中铺设防滑垫。于门诊大厅、各科室住院部接待大厅与走廊上摆放绿植，目的在于美化环境，增添生机。（6）向病人提供热心的服务，如：一次性纸杯、热

水、口罩或纸巾等。若病人年纪比较大或行动不便,可为其提供轮椅。对于无家属陪伴的老年病人,可安排专人帮助其完成挂号、缴费与拿药等操作。

1.3 评价指标^[4]

1.3.1统计2组护理不良事件(护理差错、护理意外事件及护理纠纷等)发生者例数。

1.3.2统计2组护理质量:有基础护理、操作水平和服务态度这三个部分,各部分均采取百分制。

1.3.3选用SDS和SAS这两个量表,评估2组干预前/后负性情绪:各量表分别有20个条目,总分都是80。低于50分,无负性情绪。高于50分,有负性情绪,得分越高,负性情绪越严重。

1.3.4调查2组满意度:不满意0-75分,一般76-90分,满意91-100分。对满意度的计算以(一般+满意)/n*100%为准。

1.4 统计学分析

SPSS23.0处理数据,t作用是:检验计量资料,其表现形式是($\bar{x} \pm s$), χ^2 作用是:检验计数资料,其表现形式是[n(%)]。P<0.05,差异显著。

2 结果

2.1 护理不良事件分析

统计结果显示,至于护理不良事件发生者,试验组4人,占2.0%,包含护理差错者1人、护理意外者2人与护理纠纷者1人;对照组17人,占8.5%,包含护理差错者4人、护理意外者6人、护理纠纷者4人与护理投诉者3人。对比可知,试验组的发生率更低($X^2=6.5793$, $P<0.05$)。

2.2 护理质量分析

评估结果显示,至于护理质量这个指标,试验组数据如下:基础护理(98.72±1.03)分、操作水平(96.98±1.93)分、服务态度(97.38±1.52)分,对照组数据如下:基础护理(91.93±2.01)分、操作水平(90.21±2.56)分、服务态度(91.85±2.48)分。对比可知,试验组的护理质量更好($t_1=4.9218$, $t_2=4.7325$, $t_3=5.0317$, P 均<0.05)。

2.3 负性情绪分析

至于SDS和SAS这两个指标:尚未干预时,试验组数据分别是(51.64±4.28)分、(52.64±5.36)分,对照组数据(51.27±4.93)分、(52.47±5.85)分,2组数据之间呈现出的差异并不显著($t_1=0.1934$, $t_2=0.1849$, P 均>0.05);干预结束时:试验组数据分别是(28.32±2.07)分、(30.54±2.96)分,对照组数据(43.84±3.71)分、(44.62±4.05)分,对比可知,试验组的心态更好($t_1=13.0157$, $t_2=12.9514$, P 均<0.05)。

参考文献:

- [1] 易婷.探讨护士长人性化管理在急诊科护理管理中的效果[J].中国卫生产业,2022,19(5):54-57.
- [2] 赵靖.人性化管理模式在中老年脑血栓患者护理管理中的应用探讨[J].中外女性健康研究,2022(2):155-156,180.
- [3] GORDON DB, DAHL J, PHILLIPS P, et al. The use of "as-needed" range orders for opioid analgesics in the management of acute pain: a consensus statement of the American Society for Pain Management Nursing and the American Pain Society.[J]. Pain management nursing: official journal of the American Society of Pain Management Nurses,2020,5(2):53-58.
- [4] 刘春霄.人性化护理管理在临床护理工作中的应用效果分析[J].现代养生(下半月版),2022,22(9):1605-1607.
- [5] 缪红梅.人性化管理在门诊护理管理中的应用价值及其满意度分析[J].婚育与健康,2022,28(20):79-81.
- [6] 袁永梅.人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用[J].中国社区医师,2021,37(8):155-156.
- [7] 林凯思,刘素芳,曾萍.护理管理中人性化管理模式的应用价值分析及研究[J].保健文汇,2021,22(12):126-127.

2.4 满意度分析

至于满意度这个指标:试验组数据98.5%,和对照组数据85.5%相比更高($P<0.05$)。如表1。

表1 满意度调查结果表[n, (%)]

| 组别 | 例数 | 不满意 | 一般 | 满意 | 满意度 |
|-------|-----|-----------|-----------|------------|--------|
| 试验组 | 200 | 3 (1.5) | 41 (20.5) | 156 (78.0) | 98.5 |
| 对照组 | 200 | 29 (14.5) | 58 (29.0) | 113 (56.5) | 85.5 |
| X^2 | | | | | 6.9214 |
| P | | | | | 0.0309 |

3 讨论

医院护理工作具有工作量大与操作复杂等特点,加之医院中的人流量非常大,一个护士需要同时护理多名病人,使得护理纠纷等问题频频发生,进而对病人的诊疗效果造成了影响^[5]。另外,多数病人对自身疾病的认知度也比较低,加之受陌生环境、疾病折磨与疼痛等因素的影响,使得病人的心理负担加重,导致其依从性降低,不利于各项诊疗操作的顺利开展^[6]。常规护理乃比较传统的一种护理方式,能够为病人提供一些最为基础的护理措施,但不能满足病人的实际需求,导致护理质量得不到有效的提升^[7,8]。

人性化护理管理乃新型的护理方式,涵盖了“以人为本”这种新理念,可从环境管理、规章制度优化、心理疏导、加强护士培训、护理管理方案制定与认知干预等方面出发,对病人施以系统性与人性化的护理,以消除其负性心理,减少护理不良事件发生几率,改善医院护理质量^[9]。通过人性化护理管理,不仅能够显著提升医院的整体护理质量,同时还能改善病人的心态,提高病人就诊时的身心舒适度,从而有助于预防护理纠纷等不良事件的发生^[10]。

任文青等人的研究^[11]中,对150名病人都进行了常规护理,并对其中75名病人加用了人性化护理管理法,结果显示:管理组的总体护理质量是(111.5±1.9)分,比常规组(99.9±2.8)分高;管理组的满意度94.7%,比常规组85.3%高。表明,人性化护理管理对改善医院的护理质量和提升病人满意度等都具有显著作用。本研究,至于护理质量这个指标:试验组数据比对照组高($P<0.05$);至于满意度这个指标:试验组调查结果比对照组好($P<0.05$),这和任文青等人的研究结果相似。至于护理不良事件这个指标:试验组发生率比对照组低($P<0.05$);至于SDS和SAS这两个指标:干预结束时,试验组评估结果比对照组好($P<0.05$)。

综上,临床护理用人性化护理管理,护理不良事件发生率更低,护理质量更高,病人负性情绪缓解也更为迅速,满意度改善更加明显,值得推广。

- [8] 卫正宇,徐竟春,罗怀英.人性化护理模式在门诊护理管理工作中的应用价值分析[J].婚育与健康,2021(8):75.
- [9] A. M. SHASHI SHARDHA ALAHAKOON, D. B. MAHINDA WICKRAMARATHNE. Prevalence of dysmenorrhea, its association with overall academic engagement, and management among nursing undergraduates at Peradeniya University, Sri Lanka: A cross-sectional study[J]. *Journal of endometriosis and pelvic pain disorders.*,2021,13(2):127-135.
- [10] 巩丹慧,刘雅頔,刘婉露,等.人性化护理管理在临床护理工作中的应用[J].中国保健营养,2021,31(14):9.
- [11] 任文青,王楚佳,刘霞.人性化护理管理在临床护理工作中的应用效果及可行性分析[J].中国药物与临床,2021,21(12): 2199-2200.