

# 人文关怀在消化内科优质护理服务中的应用探讨

杨美凤

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

**【摘要】**目的：分析人文关怀在消化内科优质护理服务中的应用效果。方法：按照掷硬币法，将本院2021年5月-2022年6月中，抽取的70例患者，分为参照组与观察组，每组35例。其中给予常规护理的为参照组，观察组行人文关怀干预，对比两组的护理质量、满意度、负面情绪、投诉、医疗纠纷以及生活质量评分。结果：各指标比较，观察组优于参照组（ $P<0.05$ ）。结论：将人文关怀理念，实施到消化内科优质护理中，能够改善护理质量，提高护理满意度，减少负面情绪的发生，进而为患者提供高质量的护理服务。

**【关键词】**：人文关怀；消化内科；优质护理服务

DOI:10.12417/2705-098X.23.11.065

## Discussion on the Application of Humanistic Care in High Quality Nursing Services in Gastroenterology Department

Meifeng Yang

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

**Abstract:** Objective: To analyze the application effect of humanistic care in high-quality nursing services in the gastroenterology department. Methods According to the Coin flipping method, 70 patients selected from our hospital from May 2021 to June 2022 were divided into a reference group and an observation group, with 35 patients in each group. The control group received routine care, while the observation group received humanistic care intervention. The nursing quality, satisfaction, negative emotions, complaints, medical disputes, and quality of life scores of the two groups were compared. The comparison of various indicators showed that the observation group was superior to the reference group ( $P<0.05$ ). Conclusion: Applying the concept of humanistic care to high-quality nursing in the digestive department can improve nursing quality, increase nursing satisfaction, reduce the occurrence of negative emotions, and provide high-quality nursing services for patients.

**Keywords:** humanistic care; Department of Gastroenterology; High quality nursing services

消化内科疾病是我国常见的临床疾病，对此疾病进行科学的诊断、有效的治疗和优质的护理<sup>[1]</sup>，可以提高患者的治愈率和满意度。近年来，国家要求在临床护理工作中加入人本主义的护理，以患者的真实需要为中心，为患者提供专业的治疗和基本的护理，并与患者和他的家人进行交流，使患者的护理更加人性化。《护理人文关怀理论与实践》较全面地论述了在临床护理中运用“人本”的思想，并以文字、图片等形式说明了“人本”的意义及相关的理论体系。

## 1 资料和方法

### 1.1 一般资料

2021年5月-2022年6月，本院将70例患者，随机分为参照组（35）与观察组（35）。其中参照组：男与女人数比为18:17；年龄区间24-62岁，均值（ $47.85\pm 2.17$ ）岁。观察组：男19例，女16例；年龄在23-61岁之间，平均（ $46.71\pm 3.25$ ）岁。对比分析上述基线资料，不存在统计学意义（ $P>0.05$ ），存在比较价值。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 参照组

给予此组常规干预：护理人员要辅助患者办好相关的入院手续，进行常规性健康教育，通过生活等方面的干预，提高他们对护理的满意度。

#### 1.2.2 观察组

此组在优质护理中实施人文关怀，具体内容为：

①环境护理。针对消化科的患者，护理人员要为他们提供一个舒适的环境，安排好病房的陈设，确保环境的清洁性。同时，还要检查其中的安全隐患，确保病房中相关设施的安全性。同时，要给予患者细心呵护，定期通风，以人为本，营造一个温馨的环境，通过人文化服务，强化患者的舒适感，改善其心理状态，减少不良情绪的发生<sup>[2]</sup>。

②健全负责合同制度。保证新旧责任任务搭配的科学性，护士长在具体的护理过程中，要重视患者的病情变化，掌握护理中的重点，做好记录，然后对其进行针对性护理与指导。在此过程中，所有的护士也要掌握护理中的要点，强化人文关怀

意识,为患者提供人性化护理服务,给予其充分的人文关怀,强化责任意识,提高医护人员的人文护理能力。

③灵活调度系统。对以前的调度系统进行完善,借助新技术,实现对调度系统的创新,重视对患者的早晚护理,结合他们的不同需求,给予其人性化的调度,实现灵活性调度。在满足患者需求的同时,强化自身的主观意愿。此外,在护理中还要重视礼仪,健全关怀护理体系,对相关制度与流程进行完善。成立人文关怀小组,确保各项人文关怀措施的有效实施,小组中的成员在各项护理中,也要落实关怀方式<sup>[3]</sup>。比如,在入院时,护理人员要主动打开水,为其送温暖,对于围手术期患者,可以送红绳等,消除患者恐惧等不良心理。患者在出院的时候,要送档案袋,实现对病历资料的整合与保存。通过应用不同感动性服务,提高整体的护理效果。

④重视沟通,加大心理干预。消化内科患者的病情复杂,在治疗中会出现不良情绪,患者的家属也会提出一些问题,护理人员要及时回答疑问。在此过程中,还要询问患者的实际情况,在沟通中积极融入人文关怀理念,给予其足够的尊重,平等对待患者。在沟通中,要多听取患者的声音,了解其想法,规范其语言与行为,消除不良情绪,从而改善患者在治疗中的心理状态。

⑤建设人文关怀服务评价机制。在实施人文关怀理念时,要重视评价机制,对于不足处,要及时改进,提升护理服务质量。选择自评,或者是他评方式,及时发现护理中的不足。其中自评主要是由护士长,定期对消化内科患者的实际情况,进行全面性调查,并且还需要积极询问患者对各护士的评估,明确其对临床护理的满意度,听取患者的意见,整合问题,及时整改。他评一般是由院部中的领导人,借助患者的满意度调查表,对住院患者,进行调查和分析,实现对不同意见的分类,从而及时整改。消化内科还要定期召开人文关怀服务评估活动,从而提出针对性整改措施。

### 1.3 观察指标

①采用我院自制的满意度调查表、护理质量调查表,评估临床护理满意度与护理质量情况,满分100分,分数越高,质量和满意度越高。

②选择焦虑(SAS)、抑郁(SDS)自评量表,评估负面情绪改善情况,分数越低,情绪越好。

③分析两组护理投诉率和医患纠纷发生率。

④选择SF-36调查表,分析患者的生活质量,总分为100分,分数与生活质量为比例。

### 1.4 统计学分析

录入SPSS18.0软件对数据行统计处理。

## 2 结果

### 2.1 比对两组护理满意度与护理质量

经分析,观察组不管是在质量,还是满意度上都高于参照组。

表1 两组护理满意度与护理质量比较[n( $\bar{x}\pm s$ )]

组别	例数	满意度	护理质量
观察组	35	95.06±5.22	90.17±3.25
参照组	35	80.69±5.07	81.55±3.31
t	/	11.683	10.993
P	/	0.000	0.000

### 2.2 比较两组负面情绪变化情况

参照组抑郁、焦虑等评分,都高于参照组。

表2 两组负面情绪变化情况[n( $\bar{x}\pm s$ )]

组别	例数	SAS(分)		SDS(分)	
		干预前	干预后	干预前	干预后
观察组	35	40.39±5.02	30.25±2.71	45.97±5.02	35.08±2.18
参照组	35	41.22±4.98	38.92±3.51	46.22±5.98	40.96±3.54
t	/	0.520	11.567	0.189	8.367
P	/	0.605	0.000	0.850	0.000

### 2.3 比较两组护理投诉率和医患纠纷发生率

观察组各事件发生率分别为2.86%、5.71%,明显低于参照组的17.14%、22.86%。

表3 两组护理投诉率和医患纠纷发生率对比[n(%)]

组别	例数	医患纠纷	投诉
观察组	35	1(2.86)	2(5.71)
参照组	35	6(17.14)	8(22.86)
$\chi^2$		4.968	4.200
P		0.046	0.040

### 2.4 对比两组生活质量

观察组各项生活质量指标改善情况,显著优于参照组。

表4 两组生活质量比较[n( $\bar{x}\pm s$ )]

组别	例数	躯体功能(分)	心理功能(分)	社会功能(分)
----	----	---------	---------	---------

观察组	35	80.33±2.36	82.69±3.89	79.36±2.72
参照组	35	75.08±2.53	75.78±2.58	70.05±2.01
t	/	8.997	6.223	16.285
P	/	0.000	0.000	0.000

### 3 讨论

在对患者实施人文关怀护理措施的时候,消化科要注意的是护士的职业素质,拥有良好的职业素养是提升服务品质的基础,这样不仅可以减少患者对医院的紧张情绪,还可以提升医院的服务品质,从而提升护理的效率<sup>[4]</sup>,改善治疗及护理的依从性,同时还可以进行个性化的健康教育,让孩子及其家人对疾病有一个全新的认识,从而减少他们的疑虑,减少他们的陌生感和紧张。通过实施各种人性化的护理,使护患关系得到了很好的融洽,使患者对护理工作的满意度得到了很大的提升。

在优质护理中,强化了人性化的运用,就是要提供更细致、更专业、更人性化的护理,使护理的效率和针对性得到提升,这对护士的护理工作提出了更高的要求。该书的理论意义是,它对在临床护理中的人文关怀理念的贯彻实施起到了很好的指导作用。在临床护理的过程中,医护人员应该与患者建立起一种很好的医患关系<sup>[5]</sup>,用人性化的护理方法,可以让患者和家属对疾病产生的恐惧、焦虑等不良的心理,缩短医生与患者之间的距离,让患者的治疗依从性得到提高,从而提高患者康复的几率。从实践的角度来看,这对临床护理起到了很大的帮助,尤其是对于病程较长、病情易反复,容易产生不良情绪的患者,这一点更具有实际意义。

在当今社会,中国的医疗保健意识不断增强的今天,许多大型医院都开展了针对医护人员的人性化医疗训练,以适应人们对医疗服务的需要。因此,医院除了要具备良好的医护人员素质外,更要有一套完善的人性化护理训练体系。加强医护人员的人文素养,可以使医院的工作效率、工作质量得到极大的提升。在人们患病的时候,他们会面临着很大的生理和心理压力。这个时候,人们不但会感到自己的身体脆弱,还会感到心理上的敏感。它是患者日常生活和治疗的主要力量,它的服务态度和专业技术会对治疗效果产生很大的影响。文章着重探讨了消化系统护士实施人性化护理的意义及意义<sup>[6]</sup>。

人文关怀,正如其名,是对优质的护理服务的延伸和补充,在对待患者时,医务人员要给予患者无微不至的关爱,在生活上要对患者进行全方位的照顾,更要在情感上做好相关的工作,是我国医学界跨越国界的一个具有巨大影响力的话题。人文关怀指的是一种在主动帮助他人时所展现出来的价值观和态度,从中感受到自己所持的责任和意识。“人本主义”最早是由意大利的一名学者在文艺复兴时期提出来的,之后又由一名

西方人首先提出来。到目前为止,护理的人文关怀,就是在对待患者的时候,除了要有高超的医术外,还要站在人道主义的角度,关心患者的情感,保守患者的隐私,给予患者一个精神上的寄托。

消化内科的患者通常都是起病急、病情发展迅速的,所以他们的护理工作呈现出高风险<sup>[7]</sup>、高负荷的特征。所以,护士要对自己的身体和心理各方面的问题进行调节,为患者的康复提供更优质的护理服务,对患者实施优质的护理服务,这对患者的康复产生有利影响,也使医院的护理水平从整体上得到提升。对患者进行身体护理的运用,对患者的需要是很有帮助的。在重视患者生命质量的前提下,对患者给予尊重、关怀、支持。以此为核心的人性化护理流程,可以有效地提升护理质量和患者的满意度,并在一定程度上改善护患关系,树立起良好的医院形象。“以人为本”、“以患者为中心”、“全方位人性化”的理念,使护士更好地学习,更好地发挥护士的主观能动性。对患者进行持续的全面性和持续性的人源化处理,对疗效有重要影响。

所以,对消化科患者进行身体照护,是保证患者对患者的满意度的一项重要而又必要的措施。在消化护理过程中的运用<sup>[8]</sup>,可以让护理工作人员的整体素质得到提升,与此同时,还可以让患者能够更好地面对后续病情发展和手术状况,从而提升了护理质量。特别是,持续的人性化护理能够发挥出良好的护理效果,从而提升了临床治疗效果,并显著地缩短了患者的住院时间。护理技能是护士必须具备的一项基本素质。由于骨科患者在外伤、外科等方面的特殊性,使得他们对照顾者的要求较高。这就需要骨科护士的职业照顾能力。

但是,关心并不是天生的,在对护士进行人性化的管理和训练的同时,在持续的学习和练习中<sup>[9]</sup>,护士们的责任心得到了增强,她们的主动服务意识得到了提升,她们能够以一种乐观的精神状态和满腔热情去做好自己的工作。提高护理人员的责任心和工作态度,有利于患者的恢复,从而使患者得到更好、更全面的护理。采用人性化的护理管理,可以使管理者对护士更多的关注,对护士更多的关注,使护士在一个良好的工作氛围中充分发挥自己的能力,从而使护士的个人能力得到充分的发挥,从而使护士队伍得到更好的发展。因此,在医院实施“以人为本”的护理管理方式,是一种行之有效的护理管理方式<sup>[10]</sup>。

在本次研究中,观察组患者经过人文关怀护理后,其投诉率、护理满意度等均高于对照组,患者对护理服务满意评分在90分以上,有统计学显著( $P<0.05$ )。通过这种方式,护士对自己的工作满意度得到了显著的提升,同时也对自己的专业知识和技术的渴望得到了提升,进而提升了整个护理的专业化程度。

综上所述,本研究认为,在消化科之高品质护理管理中,人性化的照顾,对于患者的恢复,缓解患者的紧张情绪,降低

医疗纠纷,是非常有价值的。

### 参考文献:

- [1] 陈冬梅.人文关怀在恢复期精神分裂症患者中的效果及对其护理质量满意度的影响[J].中国医药指南,2023,21(4):180-182.
- [2] 庞浩.护理专业大学生人文关怀能力与情绪智力现状及相关性分析[J].黑龙江科学,2023,14(1):133-135.
- [3] 冯海兰,池艳娟,马燕,周媛.基于健康教育的人文关怀护理对早产儿产妇心理状态、应对方式的影响[J].中国优生与遗传杂志,2023,31(1):175-180.
- [4] 文稀,杨兮彘,王亚玲,李惠玲,田利,孟红燕,吴茵,张芳,孙宏玉.护理人文关怀课程思政设计与实践探究[J].中华护理教育,2023,20(1):39-43.
- [5] 雷叶,解景舒.人文关怀护理对消化道恶性肿瘤患者负面情绪及护理满意度的影响[J].临床医学研究与实践,2023,8(2):119-121.
- [6] 徐仲,黄小燕,林雪冬.消化内科临床护理带教中人文教育的效果分析[J].中国高等医学教育,2022,(11):79-81.
- [7] 万素华,郑方方.以人文关怀为基础的精细化护理在眼科手术患者术后的应用及对其恢复效果的影响[J].临床医学工程,2022,29(11):1561-1562.
- [8] 杨杨,孔杏芳.人文关怀在消化内科优质护理服务中的应用探讨[J].中国药理学通报,2021,37(11):1629-1632.
- [9] 李檬,张雪群,李岚,虞朝辉,厉有名,陈祎.消化内科住院医师规范化培训中医患沟通能力培养的思考[J].中国继续医学教育,2021,13(24):115-118.
- [10] 邵珠建,苏薇,李春鸣,饶曦,陈攀科,葛正龙,高杨.微型临床演练评估在消化内科实习教学中的应用效能[J].重庆医学,2020,49(11):1875-1877.