

# 五心工作法在肛肠科护理管理中的应用效果

张 华

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

**【摘要】**：此次实验目的则是对钢厂和护理管理中运用“五心”工作法的效果进行探究，采用的方法则是某医院所收治的80例肛肠科患者作为此次探究目标。对这些患者进行分组之后，探究每组所使用的护理方法。对照组有40例，通过基础护理的方法开展。研究组50例，通过基础护理方法加入“五心”工作法进行。针对这两组患者的护理满意度评分结果和并发症发生概率等进行对比。结果则是研究组的肛肠科患者护理满意度要比对照组里满意度高。其中研究组的肛肠科患者出现不良意见反馈概率和并发症发生概率等都要比对照组低。最终结论则是医院肛肠科开展护理管理过程中，通过运用“五心”工作法，能够更好地将肛肠科患者护理满意度提高。减少患者发生的并发症等情况，获得非常好的运用效果，从而对这些患者的康复情况提高和整体护理质量的提高提供有利条件。

**【关键词】**：“五心”工作法；肛肠科；管理；满意度；并发症

## Application effect of five-heart working method in anorectal nursing management

Hua Zhang

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

**Abstract:**The purpose of this experiment is to explore the effect of using the "five-heart" work method in steel mills and nursing management, and the method is 80 anorectal patients admitted to a hospital as the exploration goal. After grouping these patients, the care methods used in each group were explored. The control group had 40 cases, carried out through the method of basic care. The study group of 50 cases, through the basic nursing method to join the "five-heart" work method. The results of care satisfaction score and the probability of complications in these two groups were compared. As a result, the nursing satisfaction of anorectal patients in the study group was higher than that in the control group. The probability of anorectal patients in the study group and the probability of bad opinion feedback and complications were lower than that of the control group. The final conclusion is that in the process of nursing management in the anorectal department of the hospital, it better improves the nursing satisfaction of anorectal patients. Reduce the complications of patients and other conditions, to obtain a very good application effect, so as to provide favorable conditions for the rehabilitation of these patients and the overall quality of care.

**Keywords:**"Five-heart" work method; Anorectal department; Management; Satisfaction; Complications

肛肠科是医院中很重要的一个科室，运用更高效率且合理的方法展护理工作。对肛肠科患者病情恢复和整体护理质量的提高有着非常显著价值。运用基础护理方法，只能对这些患者的基本需求给予一定满足，无法做到护理的全面性和具体化，在实际开展护理过程中没有办法对肛肠科系列护理细节给予重视，从而所获取的护理效果受到限制，很难将这些患者康复的作用充分发挥出来。由此，以下专门针对肛肠科患者探究过程中运用“五心”工作法开展护理工作可行性，由此推动肛肠科患者整体质量的提高。

## 1 资料和方法

### 1.1 资料

通过对某医院所收治的肛肠科患者进行探究，运用随机法将其分为对照组和研究组，针对每组患者开展护理，每组人员有40例，其中对照组男性有25例，女性15例，年龄分别在18~78岁之间，平均年龄在(45.25±2.39)；研究组男性有20例，女性有20例，年龄分别在20~80岁之间，平均年龄在(45.29

±2.42)岁；针对这两组钢车科患者的基本资料进行对比，其结果并没有差异性，无统计学意义(P>0.05)。

### 1.2 “五心”工作法内容和组织实施方法

第一，内容。热情接待住院的肛肠患者，对这些患者的病情细心进行评价，仔细规划，制定具体护理方案，对患者入院存在的疑惑耐心解答，跟患者进行暖心交流。第二，护理工作培训。对整个肛肠科护理人员开展培训工作，改变这些护理人员服务理念，帮助其掌握为“五心”工作法实际意义和操作方式。医院内部可以组织有关职业素养和工作原则等相关培训，通过医院内部专业培训且经验丰富的护士长进行这项操作，传授跟患者进行沟通的方法和技巧以及相关礼仪，与此同时，还要开展有关演讲活动。第三，对整个医院肛肠科护理人员进行礼仪考评，考核及格才可以确定上岗。第四，组建专业考评小组，对护士的服务流程进行考核，考核内容包含患者的满意度、护理效果和住院氛围等各项内容。

### 1.3 护理方法

对此次探究中的肛肠患者进行分组和开展准备护理工作。针对对照组患者，护士主要是通过一些基础操作方法进行相应护理，根据患者疾病的差异性，相应的做好病房分配工作，同时还要加强病情观察和突发事件预防等，而研究组运用的是“五心”工作法。

第一，开展热心护理。护士接待肛肠科患者时，需要充分将服务的耐心化体现出来，而且还要对患者的住院环境和科室特征等准确对患者进行认真介绍，对患者需求需要做到主动询问，并且具体记录患者的基本信息，比如疾病类型、年龄以及姓名等。这样更有利于制定具体的护理方案，积极主动对患者的需求和疑问进行解答。对患者开展健康宣传，减轻其心理负担，加强患者治疗的主动性和自信心。

第二，开展精心护理。在护士跟患者进行沟通过程中，需要对举止合宜做到保障。针对患者病情的不同，相应的完成个性化护理服务方案的创建和使用，在沟通过程中要保证与其亲切柔和，避免压迫感的出现而对护患关系的创建造成影响。针对患者心理健康要始终提高重视，保证患者不良情绪能够及时得到疏导和引导，对其良好心情的恢复提供有效帮助。由于患者患病的部位比较隐私，很难说出来，再加上这些患者对疾病不够完全了解，很容易出现紧张不安的情绪，因此忽视在开展护理工作时需要态度温和。通过以渐进式的引导方法为主，不断对患者提出的需求进行鼓励，并且尽量满足对情绪不良的患者要了解这些患者心理出现变化的原因，给予耐心引导，使患者能够恢复良好治疗心理。

第三，开展细心护理。针对肛肠科患者来说，这些患者一般表现出不一样的病情状态，对此开展的护理方法进行探究时，避免呈现出一种统一和呆板的特征。在实际对护理方案进行制定过程中，要根据患者具体所表现出来的情况进行对于患者疾病表现和转归情况实时进行观察，需要对细节变化提高重视，对于一些不必要的风险发生要彻底避免。与此同时，还要将患者的饮食护理工作和手术之后的创口预防感染措施，其他措施工作做好，使患者能有一个干净舒适的病房环境，更有利于患者进行休息和恢复。

第四，开展耐心护理。需要护士对肛肠科患者病情进行询问和解答过程中要有足够的耐心，避免发生不耐烦的情况，如有的患者比较爱唠叨或者高龄等特征，则要对其密切关注，对这些患者讲解有关系列要点过程中要有足够耐心，使患者能够对问题答疑表现出非常高的满意度，针对患者生理和心理方面的需求也要给予一定重视，必要的情况下还要协助患者进行饮食和如厕等整个过程，始终维持良好态度和耐心。

第五，开展暖心护理。护士对钢厂科患者开展日常护理过程中，对于交流积极性和暖心化需要做出保障。使患者心理压

力能够得到有效缓解。其次，不仅要患者出院后的叮嘱叮嘱事项工作做好，而且还要对患者家属一些事项进行叮嘱，从而确保对患者健康恢复能够做出双方保证。其实还能更好对医生互换之间的关系进行维护。另外一方面，护士还要向患者告知有关治疗信息，以及注意事项，尽可能主动去关心和帮助患者进行治疗。患者出院时还要发放有关健康手册，开展有关出院引导和出院后需要注意的事项，微笑进行告别。

第六，护理质量考评。先要构建专业性的护理工作考评小组，对各小组成员开展培训和评估，其中包含基础护理、健康教育以及护理操作、服务态度等各方面内容，结合护理有关奖励惩罚制度，对护理制度非常高的人员给予一定奖励。针对护理质量非常差的人员，给予一定批评教育，对这些人员进行教育之后，再次进行学习，提高护理管理效率，避免类似事件再次发生。

### 1.4 观察指标

针对以上两组肛肠科患者护理满意度评分结果和并发症发生概率等各方面进行观察。

### 1.5 判断标准

护士可以准备护理管理小组自制的问卷调查，对肛肠科患者随机进行发放，完成科室护理服务满意度调查工作，最后对调查回来的分数全面进行统计，结果跟肛肠科患者满意成正比。

### 1.6 统计学方法

对照组和研究组的肛肠科患者护理结果中，通过运用SPSS21.0统计学软件对收集到的数据信息进行分析，采用 $(\bar{x} \pm s)$ 代表计量资料，运用t检验；采用(%)代表计数资料， $\chi^2$ 检验。 $P < 0.05$ 则表示这两组之间的差异具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 对比护理满意度评分结果

研究组患者护理满意度为 $(92.55 \pm 2.67)$ 分，对照组是 $(70.11 \pm 3.01)$ 分；从表1可以看出，研究组肛肠科患者护理满意度比对照组高 $(P < 0.05)$ 。

表1 研究组与对照组肛肠科患者护理满意度评分对比(分,  $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	满意度
研究组	40	$92.55 \pm 2.67$
对照组	40	$70.11 \pm 3.01$
t		70.1804
p		0.000

### 2.2 对比不良意见反馈率以及并发症发生率

研究组肛肠科患者不良意见反馈率和并发症发生率均比

对照组低 ( $P < 0.05$ )，如表 2。

表 2 对比肛肠科患者不良意见反馈率与并发症发生率临床对比[n (%) ]

组别	例数	不良意见反馈	并发症发生
研究组	40	1(0.67)	1(0.67)
对照组	40	8(6.00)	9(6.67)
X <sup>2</sup>		6.6207	7.6439
P		0.0100	0.0056

### 3 讨论

目前，由于我国医疗服务的快速发展和进步，全面化的护理服务不断成为护理工作当中的最终目标。尤其是对住院患者来说，这些患者在经过手术之后，对其开展全面护理服务，能够有效将其并发症以及手术之后感染发生概率降低，从而确保这些人员的生命健康安全。肛肠科的作用是专门诊断和治疗内外痔瘡以及肛旁脓肿等有关肛肠疾病的重要科室，对这个科室患者开展治疗，护理过程中会牵涉到患者的隐私部位，如果护理不恰当，会轻易造成患者出现不适和不满，所以这项护理工作的质量很大程度上跟治疗效果和患者感受有直接联系。因此文章专门进行探究分析，实施“五心”工作法，由此将肛肠科护理效果、质量和护患之间的关系等方面提高。

肛肠科护理管理当中运用“五心”工作法，除了能够达到护士的全面发展以外，还能有效将护士职业形象提高，这样能够更好获得患者认可。与此同时，还能更好对传统被动式的护理模式进行改善，深入到肛肠科护士的自主服务意识中，在运用“五心”工作法时，要求护士需要应用热心接待、精心治疗、细心规划以及跟患者进行良好沟通等。由此不仅可以将以人为本的理念充分体现出来，还能把护士以病为工作核心转变成以人为主要的理念。特别是对现阶段互换关系非常敏感，如何对互换关系进行缓解，逐渐成为医院很重视的内容。通过运用“五心”工作法，能够起到有效培养护士整体素养的作用，从而能够是患者在医院就好比在家养舒服，使患者的生理和心理方面都能得到满足。护士在接待患者时，首先要保持态度友善，使患者能够感受到亲人般的关心和爱护；另外对生活环境也要进行准备和布置，使患者能够在舒适的环境当中治疗疾病；而且护士还要第一时间对患者开展心理方面的疏导，使其不良

### 参考文献：

- [1] 曾凡英,宋思凤,刁素娟.舒适护理在肛肠病手术患者中的临床应用价值分析[J].临床医学工程,2019(2):22.
- [2] 张小燕,张焱.预见性护理在肛肠外科患者中的护理效果分析[J].中国现代医生,2019(21):161-164.
- [3] 李袁林."五心"工作法在肛肠外科护理管理中的应用[J].当代护士, 2020(3 中旬刊):156-157.

情绪能够消除；正确对患者的生活作息进行指导，加快其恢复速度，通过运用这种方法对患者开展护理过程中，能够全面掌握其具体情况。同时患者也能对护士的工作进行了解，这样能够更好缓解护士和患者这两者之间的关系。从此次探究中可以看出，研究组患者的护理效果明显，要比比绕组。高，其差异具有统计学意义，由此可以表明把“五心”工作法运用在肛肠科护士管理当中，具有很重要的价值，并且能够获得良好效果，深受患者认可。

“五心”工作法的落实能够进一步推动护理行业的快速发展，有效将护理人员的职业形象和服务质量提高，这样也能将护士的自身价值凸显出来。在此阶段，中医院可以推出一些优质服务标兵，这样很大程度上能将护士的工作热情激发起来，忽视的工作通常都是由执行操作逐渐转变成思考型，逐渐从被动服务变成主动服务，这样可以形成一种按照护理流程开展工作的一种自主服务意识。

“五心”工作法的实施是为患者提供更温馨服务，运用这种方法能够为患者提供更全面且周到，并且高效率、质量优的服务。确保患者从住院就有人管理、辅助进行检查也有人陪，治疗护理过程中有人进行叮嘱，出院回到家也有人欢送，休息在家时也有回访的一个全过程服务。运用这种方法，患者的生理以及心理等各方面需求都能得到高度关注和重视，真正体现出人性化以及个性化的护理服务。

“五心”工作法的实施能为患者提供更温馨的服务，医院在大力推广、尽可能将整个护理病房的环境、护理管理方面、护士内在美和护理团队特有的外貌美等各方面体现出来。为患者创建一个更舒适安静的治疗环境。在病房内可以到处看到精心制作的字画和墙画，各种各样的问候语和祝福语，这样可以营造出一种充满人性化以及人情味的人文环境；对患者进行尊重和关心。提高患者对医院的依赖性、愉悦感，使患者感受的亲切感，有种宾至如归的感觉。这样患者在接受治疗时能够感到舒适和安全性，加大对护理人员的信赖感这同时还能将医院的声誉提高。

总之，肛肠科在开展护理管理过程中，运用“五心”工作法，不仅可以使肛肠科患者护理满意度提高，而且还能减少患者出现的不良意见反馈概率和并发症概率等内容，获得良好效果，这样能够进一步推动肛肠科患者恢复状态的提高，以及整体护理质量的提高。