

在小儿外科护理中谈人性化服务运用

冯祯祯 张 雯

四川省科学医学院 四川省人民医院小儿外科 四川 成都 610000

【摘要】：目的：探讨人性化服务在小儿外科护理中的运用效果。方法：抽选本院在2021年1月至2021年6月期间收治的外科儿童患者共计抽取47例，按照计算机乱序的方式进行分组，将所有被选定为研究对象的此类患者分成两组，即实验A组和实验B组。其中，实验A组共计23例，实验B组共计24例。实验A组应用传统护理服务，实验B组应用人性化服务，为确保后期研究的真实性和准确性，在整个治疗期间，医护人员需要观察并记录相应的数据指标。结果：经研究数据对比可知，实验B组患者护理前后的不良情绪状况、治疗依从性、治疗效果以及护理服务满意度均明显优于实验A组， $P < 0.05$ 。结论：与传统护理服务相比，对小儿外科患者应用人性化服务，能够帮助患者维持就医治疗期间的心理健康，提高患者治疗依从性，提升护理效果，提升患者对护理服务的满意度，值得推广。

【关键词】：小儿外科；人性化服务；应用效果

On the application of humanized service in pediatric surgical nursing

Zhenzhen Feng, Wen Zhang

Sichuan Medical College of Science, Sichuan Provincial People's Hospital pediatric Surgery department Sichuan Chengdu 610000

Abstract: Objective: To explore the application effect of humanized service in pediatric surgical nursing. Methods: A total of 47 pediatric surgical patients admitted to our hospital from January 2021 to June 2021 were selected and grouped according to computer disorder. All the selected patients were divided into two groups, namely experimental group A and experimental group B. There were 23 cases in experimental group A and 24 cases in experimental group B. Experimental group A used traditional nursing services, and experimental group B used humanized services. In order to ensure the authenticity and accuracy of the later study, medical staff needed to observe and record the corresponding data indicators during the whole treatment period. Results: According to the comparison of research data, the adverse mood, treatment compliance, treatment effect and nursing service satisfaction of patients in experimental group B were significantly better than those in experimental group A before and after nursing, $P < 0.05$. Conclusion: Compared with traditional nursing services, the application of humanized services for pediatric surgical patients can help patients maintain their mental health during medical treatment, improve patients' treatment compliance, improve nursing effects, and improve patients' satisfaction with nursing services, which is worth promoting.

Keywords: Pediatric surgery; Humanized service; Application effect

为研究临床护理中人性化服务对患者进行护理服务的效果，我院特选取在2021年1月至2021年6月期间收治的此类患者共计抽取47例，进行人性化服务调查研究，内容报告如下。

1 资料和方法

1.1 资料

本次研究选取本院在2021年1月至2021年6月期间收治的小儿外科患者共计抽取47例，按照计算机乱序分组的方式将其划分为实验A组与实验B组，其中实验A组23例，包括男12例，女11例，实验B组24例，包括男10例，女14例。实验A组患者的年龄跨度为2-9岁，均龄为 (4.32 ± 0.23) 岁，应用传统的护理服务。实验B组患者的年龄跨度为2-10岁，均龄为 (4.52 ± 0.13) 岁，应用人性化服务。将实验A组以及实验B组患者的各项基本资料进行对比， $P > 0.05$ 。

1.2 方法

按照规定流程对所有被选取为研究对象的患者进行了常规体检以及对症治疗后。对实验A组的患者应用传统护理法，其具体内容为：①护理人员向患者讲解相关病症知识、治疗方式、护理措施等。②时刻监测患者病情变化，予以相关的护理^[2]。③告知患者及其家属保持稳健平和的就医心态，注意相关事项并监督患者严格遵照医嘱进行疗养。

对实验B组的患者应用人性化服务，其具体内容为：①创造宽松的工作环境：小儿外科患者是一个比较特殊的群体，容易在临床治疗过程中出现很多突发情况，以致患者情绪化加重，哭闹不止，对其实施护理服务的过程具有一定的困难，治疗效果难以保障。与此同时，家属也会因患者病情出现焦虑情绪，对护理人员的工作质量产生怀疑，易发生矛盾与冲突。因此，护理人员往往承受着巨大的工作压力，需要及时自我调节，避免因自身情绪影响护理工作，进而影响患者的治疗效

果。医院需为护理人员创造一个轻松愉快的工作氛围，可定期组织护理人员进行民主生活会，护理人员可以将日常工作中的问题表达出来，舒缓工作压力，鼓励其他护理人员帮助其分析原因，并找出相应的解决之策，同时警醒其他护理人员，避免下次在临床护理过程中再发生同类事件^[3]。②合理进行护理分工：为保证护理工作顺利开展，确保人力资源的利用最大化，医院应该制定相关的护理工作制度，优化整个护理工作的流程，并结合护理人员的实际情况和综合素质来安排护理工作，明确各护理人员的工作内容和职责。小儿外科的护理工作一般分为两个部分，负责第一部分的护理人员需要对患者及其家属提供一个直接性的护理服务，如临床护理、相关的健康宣教等。负责这一部分的护理人员需要具备深厚的专业知识、较强的应变能力和沟通能力，不仅需要对患者进行临床护理，还要及时与患者家属进行病情交流，解答其对疾病病因、治疗方式以及护理方法的困惑，进一步提升其对护理人员的信任 and 好感，建立良性的护患关系，有利于提升治疗效果。负责第二部分的护理人员主要是执行医嘱，准确及时传达医嘱信息。该护理岗位具有较强的灵活性和机动性，护理人员需具备相应的统筹管理能力^[4]。③重视奖励机制：由于小儿外科的护理工作较繁杂，护理人员的工作量较大，导致其经常超负荷地工作，不仅影响护理人员的身体健康，还会影响护理工作的效率。科室需完善相关的奖励制度，对在护理过程中表现突出的护理人员加以嘉奖，有利于提升护理人员的积极性，增强护理人员的工作责任感。同时，医院也需让护理人员进行轮流休息，以确保其保持更好的状态来面对护理工作，避免出现工作失误，以确保护理工作质量和提升工作效率，进而更好地服务于患者及其家属，促进患者快速康复。

1.3 统计学方法

SPSS19.0 软件处理， X^2 值检验， $P<0.05$ 差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者护理前后焦虑/抑郁评分对比

根据实验研究数据可知，实验 B 组患者护理前后抑郁/焦虑评分相较于实验 A 组来说明显更低， $P<0.05$ ，具体数据如表 2-1 所示：

表 2-1 两组患者护理前后焦虑/抑郁评分对比

组别	N	抑郁评分		焦虑评分	
		护理前	护理后	护理前	护理后
实验 A 组	23	45.15±4.37	33.33±2.36	47.02±3.16	34.07±2.99
实验 B 组	24	45.23±4.54	28.03±1.58	45.12±3.96	30.86±1.37
X^2		1.425	10.346	1.262	9.043
P		>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

2.2 两组患者治疗依从性评分对比

根据实验研究数据可知，实验 B 组患者治疗依从性评分相较于实验 A 组来说明显更高， $P<0.05$ ，具体数据如表 2-2 所示：

表 2-2 两组患者治疗依从性评分对比

组别	N	治疗依从性评分
实验 A 组	23	90.23±2.12
实验 B 组	24	95.41±1.50
t		14.241
P		<0.05

2.3 两组患者治疗效果对比

根据研究数据可知，护理后实验 B 组患者治疗效果相较于实验 A 组患者来说明显更良好， $P<0.05$ ，具体数据如表 2-3 所示：

表 2-3 两组患者治疗效果对比

组别	N	康复 (%)	好转 (%)	无效 (%)	总有效率 (%)
实验 A 组	23	13	6	4	19 (82.61)
实验 B 组	24	16	7	1	23 (95.83)

注：与实验 A 组相比较， $P<0.05$ 。

2.4 两组患者护理满意度对比

根据实验研究数据可知，实验 B 组患者护理满意度相较于实验 A 组来说明显更高， $P<0.05$ ，具体数据如表 2-4 所示：

表 2-4 两组患者护理满意度对比

组别	N	满意 (%)	较满意 (%)	不满意 (%)	总满意度 (%)
实验 A 组	23	10	8	5	18 (78.26)
实验 B 组	24	15	8	1	23 (95.83)

注：与实验 A 组相比较， $P<0.05$ 。

3 结论

造成患者及其家属对护理服务的不满意的原因有很多，主要原因有内外两方面因素。一方面是由于外部因素，由于小儿外科患者的年龄普遍偏小，患者不能正确认识自身病情和欠缺一定表达能力，容易在临床治疗过程中出现很多突发情况，对其实施护理服务的过程具有一定的困难，难以保障治疗效果，再加上家属过度担忧患者的病情，以至于家属情绪激动，容易与护理人员发生口舌之争或肢体冲突。另一方面是内部因素，由于小儿外科患者较多，护理工作量较大，护理人员未能及时与患者及其家属进行深入交谈，患者家属关于患者病情的疑问不能得到快速解决，导致患者家属不能理解护理人员工作的辛苦，进一步引发两者之间的矛盾或冲突。另外，少数护理人员的工作时间不长且缺乏相关的临床护理经验，不能及时和正确

应对在治疗小儿外科患者的过程中出现的突发事件,易出现手忙脚乱的现象,影响患者的治疗效果,导致患者家属对护理服务不满意,容易与护理人员起争执。

为帮助患者提升治疗效果,减少护患冲突,需对其实施人性化服务。与传统护理服务相比,人性化服务始终坚持以人为本的护理理念,为患者实施更全面、更细致和更有责任感的护理服务^[5]。在整个临床护理过程中,人性化服务不仅能够有效缓解患者及其家属的紧张感和焦虑感,维持患者在就医期间的身心健康,提高患者的配合度,还能调整护理人员的工作态度,调动其工作积极性,提升护理工作的效率,提升临床护理服务的质量,确保患者快速康复。人性化服务能够在临床上取得明显效果的原因有很多,离不开医院对护理相关制度的管理,包括对护理人员的工作环境、工作分工以及奖励制度的管理。在工作环境方面,轻松愉悦的工作氛围是高效工作的前提。由于小儿外科患者是一个比较特殊的群体,容易在临床治疗过程中出现很多突发情况,对其实施护理服务的过程具有一定的困难,治疗效果难以保障。同时,家属也会因患者病情出现焦虑情绪,对护理人员的工作质量产生怀疑,易与护理人员发生争执。所以,科室需定期组织护理人员参加民主生活会,鼓励护理人员将护理服务工作中经受的压力和委屈全部释放出来,并把护理问题与他人分享,寻求他人的帮助,以便及时找出相应的解决之策,同时还能警醒其他护理人员,避免下次在临床护理过程中再发生同类事件。在工作分工方面,医院应该制定相关的护理工作制度,优化整个护理工作的流程,并结合护理人员的实

际情况和综合素质来安排护理工作,确保人力资源的利用最大化。同时明确各个护理人员的工作内容和职责,在前期做好安抚患者及其家属的工作,及时对其进行健康宣传,解答其对疾病病因、治疗方式以及护理方法的困惑,进一步提升其对护理人员的信任和好感,建立良性的护患关系,有利于提升治疗效果;在护理过程中,护理人员要严格执行医嘱,准确及时传达医嘱信息,防止出现护理差错。在奖励制度方面,小儿外科的护理工作较繁杂,护理人员的工作量较大,导致护理人员经常处于超负荷的快速运转的状态,不仅影响护理人员的身体健康,还会影响护理工作的效率。医院需完善相关的奖励制度,嘉奖表现突出的护理人员,以提高护理人员的工作责任感。同时,为确保护理人员保持更好的状态来面对护理工作,医院也需让护理人员进行轮流休息,避免出现工作失误,并确保护理工作质量和提升工作效率,进而更好地服务于患者及其家属,促进患者快速康复。

通过本次研究可以看出,对小儿外科患者从创造宽松的工作环境、合理进行护理分工、重视奖励制度三方面进行护理服务,与传统护理服务组患者相比,应用人性化服务的患者护理前后不良情绪的评分明显更低,治疗依从性更高,治疗效果更良好,且对护理服务的满意度更高($P<0.05$)。由此可见,对小儿外科患者应用人性化服务,能够帮助患者维持就医治疗期间的心理健康,提高患者治疗依从性,提升护理效果,提升患者对护理服务的满意度,值得推广。

参考文献:

- [1] 付格侠,张芳琴.人性化服务在老年糖尿病患者中的应用效果[J].临床医学研究与实践,2022,7(07):166-168.
- [2] 毕红英.糖尿病护理中人性化服务的应用研究[J].糖尿病新世界,2021,24(06):127-129.
- [3] 李鲜.人性化服务在小儿外科病房护理管理中的应用[J].中国卫生产业,2020,17(07):6-8.
- [4] 杨雅慧,姚康康,赵欢欢.人性化服务在小儿外科病房护理管理中的应用[J].智慧健康,2018,4(21):105-106.
- [5] 牛效敏.人性化服务在小儿外科病房护理管理中的应用分析[J].中国卫生产业,2018,15(09):14-15.