

# 人性化护理在心脏外科护理管理中的应用研究

杨鹤

(中山大学附属第一医院 广东省广州市 510080)

**摘要:**目的: 研究并分析人性化护理在心脏外科护理管理中的应用效果。方法: 选取我院心脏外科于 2023 年 2 月-2023 年 10 月收治的 200 例患者展开研究, 按照随机数字表法进行分组, 分别为对照组 (100 例) 与研究组 (100 例)。对照组患者采取常规管理, 研究组患者则采取人性化护理, 对比两组护理管理效果。结果: 研究组患者的护理满意度为 99.00%, 相较于对照组 (93.00%) 而言, 研究组护理满意度更高, 组间差异存在统计学意义 ( $P < 0.05$ )。结论: 人性化护理在心脏外科护理管理中的应用价值显著, 有效提升了心脏外科的护理质量, 提高了患者的护理满意度, 值得在临床中推广应用。

**关键词:**人性化护理; 心脏外科; 护理管理; 护理满意度

由于心脏外科收治的患者较多, 导致护理人员在开展临床护理工作时, 难免会出现疏忽, 使得患者护理满意度下降, 应采取管理措施进行干预<sup>[1]</sup>。基于此, 本研究对人性化护理在心脏外科护理管理中的应用效果进行分析, 内容如下。

## 1 资料和方法

### 1.1 一般资料

研究对象为我院 2023 年 2 月-2023 年 10 月收治的 200 例患者, 所有患者均来自于心脏外科, 根据随机数字表法进行组别划分, 依次为对照组 ( $n=100$ ) 与研究组 ( $n=100$ )。对照组中, 男患 53 例, 女患 47 例, 年龄 38-74 岁, 平均年龄为 ( $58.48 \pm 2.39$ ) 岁, 病程 6 个月-20 年, 病程均值为 ( $10.65 \pm 4.23$ ) 年。研究组中, 男患 58 例, 女患 42 例, 年龄 38-77 岁, 平均年龄为 ( $58.52 \pm 2.37$ ) 岁, 病程 6 个月-19 年, 病程均值为 ( $10.64 \pm 4.22$ ) 年。上述两组患者资料均经过系统性处理, 无显著差异 ( $P > 0.05$ ), 可以开展后续研究。

**纳入标准:** (1) 患者被确诊为心脏外科疾病; (2) 患者意识清醒, 可以进行正常交流对话; (3) 患者及其家属知晓本研究全部内容, 已在同意书上签字。

**排除标准:** (1) 患者其他机体器官患有重大疾病; (2) 患者患有精神类疾病史; (3) 患者语言、听力或者是认知功能存在障碍; (4) 患者因个人原因暂停或退出本次研究。

### 1.2 方法

对照组患者采取常规管理, 加强对患者生命体征的监测, 指导患者遵医嘱用药, 并做好术前准备与术后护理, 指导患者科学饮食。

研究组患者则采取人性化护理, (1) 使护理人员树立人性化护理理念, 健全心脏外科的护理管理制度, 严格遵循规章制度要求对科室内护理人员进行管理, 从而规范护理人员的相关操作技能, 提高护理人员的综合素质。同时, 在管理期间可以设立奖惩制度, 对于表现优异的护理人员提出表扬或者进行绩效考核等, 对于表现较差、不遵循制度的护理人员, 予以批评处理, 并指正其错误之处, 使其加以改正。在科室内实施以老

带新模式, 由临床资历丰富的护理人员带领临床资历浅薄的护理人员, 从而提高护理人员的基础护理水平及综合素质。定期组织培训并让出院患者满意度高的护士经验分享给所有人, 强化护理人员的理论知识及专业技能, 提高其综合水平, 为患者提供更加优质的护理服务。(2) 对患者开展人性化病房管理: 由于心脏外科患者具有病程漫长、住院时间长等特点, 其在病房内的停留时间较长, 因此, 应为患者提供良好的病房环境, 并做好病房的人性化护理管理。在患者入病区后, 主动与患者进行沟通, 核对患者的身份信息, 并在沟通期间评估患者的性格及理解能力, 以便于后续针对患者实际情况对其开展相关护理内容。为患者和家属提供“便民服务”, 如: 雨伞、老花镜、拐杖、针线、轮椅等, 病房还为家属提供晚上休息的便捷床。针对术后患者物品多的特点, 安排房间寄存暂时不用的物品, 并结合患者的喜好要求, 对病房内物品摆放等进行调整, 尽量满足患者的合理要求。做好病房内清洁、消毒的工作, 并结合天气变化情况对病房内温度、湿度进行调整, 勤开窗通风, 使新鲜空气流通。(3) 对患者开展人性化护理管理: 加强对患者的健康教育, 在讲述相关内容期间, 护理人员应时刻保持友好态度, 给予患者尊重, 若患者提出疑问, 耐心进行解答, 并在讲述完毕后询问患者是否理解, 若患者仍未理解, 则需换种表述方式, 再次对患者进行讲解, 直至患者知晓, 从而提高患者对于自身疾病的了解。为患者制定人性化护理方案, 其中包含常规护理、日常生活护理、饮食护理以及心理护理等多方面的内容, 在开展护理工作时, 时刻秉承着以患者为中心, 将人性化护理管理理念作为护理宗旨。在对患者开展心理护理时, 应结合患者的实际情况进行疏导, 可以向患者讲述既往临床治疗经验及成功案例, 帮助患者树立治疗自信心, 同时, 还可将主治医师的个人履历及既往成就讲述于患者, 以提高患者对于医护人员的信赖, 促使临床工作顺利开展。为患者和家属提供生活上的方便, 分不同时段探视并严格执行, 目的是为治疗和查房时间保证病房安静, 有效进行为患者提供舒适休息的环境, 探视时间方便家属为患者送可口的饭菜, 保证营养的摄入。(3)

对护理人员执行人性化排班制度,由于科室内患者人流量较大,护理人员的工作量也较为繁重,因此,应结合临床实际情况,对心脏外科护理人员进行合理排班,确保每位护理人员都能得到充足休息,从而以更好的状态面对患者,使得护理工作高度执行,确保了护理质量。

### 1.3 评价指标及判定标准

比较两组护理满意度:通过采用心脏外科自制的护理满意度调查问卷,对两组患者护理满意度进行调查,问卷中包括护理人员在实施临床护理工作时的服务态度、基础护理水平、综合素质以及病房巡视,由入组患者根据实际情况进行打分,评分标准为0-100分。在患者评价完成后,回收调查问卷,并进行统计归类,类别依次为非常满意(问卷评分结果处于90-100分)、基本满意(问卷评分结果处于75-89分)以及不满意(问卷评分结果<75分),总满意率=(非常满意+基本满意)/总例数×100.00%。

### 1.4 统计学处理

通过应用统计学软件SPSS21.0对患者的临床数据进行统计分析,计数资料(护理满意度)组间比较采取卡方检验,并以百分比(n%)的形式作为结果表达,将P<0.05作为统计学意义存在的判定指标。

## 2 结果

对照组护理满意度为93.00%,研究组为99.00%,两组护理满意度进行比较,研究组处于更高水平,组间差异存在统计学意义(P<0.05)。详见表1。

表1 两组患者护理满意度分析比较[例(%)]

组别	非常满意	基本满意	不满意	总满意率
对照组 (n=100)	79	14	7	93 (93.00)
研究组 (n=100)	87	12	1	99 (99.00)
X <sup>2</sup>				4.687
P				0.030

## 3 讨论

近年来,随着经济的飞速发展,人们的生活水平也在显著提升<sup>[2]</sup>。在此背景下,人们的生活方式及饮食习惯也均发生了巨大变化,加之绝大多数患者对于运动训练保持抗拒态度,致使患者身体状况及身体素质不佳,进而引发了临床中各类心脏疾

病的发生风险<sup>[3]</sup>。除此之外,当今社会就业压力大,加之日常琐事烦忧,使得患者心理状态变差,会加剧患者心脏病情的严重程度,对于患者的机体健康安全造成了极大的威胁<sup>[4]</sup>。对于该类患者,普遍应前往心脏外科进行救治,但由于心脏外科患者的基数较大,患者病情较为复杂,且存在不同程度的差异性,导致临床护理工作的实施难以满足所有患者的需求,患者的护理满意度较低,致使医院声誉也会受到负面影响<sup>[5]</sup>。为了提高患者的护理满意度,应结合患者的个人特点对其进行护理干预。有研究标明,采用人性化护理管理能够提升科室内整体护理质量,进而提升心脏外科患者的护理满意度<sup>[6]</sup>。

在本次研究中,对照组患者采取常规管理,研究组患者则采取人性化管理,通过本次研究发现,经人性化管理后,研究组患者的护理满意度经统计为99.00%,而对照组为93.00%,研究组明显高于对照组,组间存在差异。人性化护理管理作为一种新型的护理管理手段,能够从患者及护理人员入手,在提升护理人员综合素质的同时,为患者提供优质的人性化护理服务,为患者树立治疗信心,提升了患者的治疗积极性,进而提高了临床治疗及护理效果<sup>[7]</sup>。

综上所述,在心脏外科护理管理中开展人性化管理,具有显著的护理管理效果,不仅使得心脏外科的护理质量提高,还提高了患者的护理满意度,值得在临床中加大推广实施力度。

### 参考文献:

- [1]马文娣.人性化管理在心胸外科护理管理中的应用分析[J].中国卫生产业,2020,17(20):77-79.
- [2]张晓寒.人性化管理在普外科护理管理中的应用分析[J].中国卫生产业,2020,17(14):16-18.
- [3]刘旭辉.人性化护理管理在普外科护理中的应用[J].心理月刊,2020,15(07):66.
- [4]李兵.优质护理管理对心胸外科护理管理效果、患者满意度的影响[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(15):182+194.
- [5]邓素丹.人性化管理在心胸外科护理管理中的应用及效果分析[J].中国社区医师,2019,35(32):183+186.
- [6]张晓微,丁丽萍,崔洁等.人性化管理在心胸外科护理管理中的应用分析[J].中西医结合心血管病电子杂志,2019,7(22):99+102.
- [7]李芳.人性化护理管理在外科护理工作中的应用[J].人人健康,2019(12):198-199.