

人性化护理在心血管护理管理中的效果体会

斯琴

(内蒙古国际蒙医医院一病区 内蒙古呼和浩特 010065)

摘要：目的：探讨心血管护理管理中应用人性化护理的效果。方法：选取我院心血管内科接收的 100 例患者，随机将其分为 2 组，给予对照组常规护理，研究组在此基础上实施人性化护理，对比两组结果。结果：SAS 焦虑评分、SDS 抑郁评分：研究组更低 ($P < 0.05$)，护理质量评分、总满意率：研究组更高 ($P < 0.05$)。结论：心血管护理管理中应用人性化护理效果显著，可有效改善患者心理状态，并提升护理质量、护理满意度。

关键词：心血管护理管理；人性化护理；常规护理；心理状态；护理质量；护理满意度

心血管内科是临床上常见的一个科室，该科室收治患者具有疾病范围广泛、疾病类型复杂、危急重症患者数量多、病情凶险、病情变化快、治疗难度高、病死率高、突发事件多等特点，这些特点对护理服务提出了更高要求，故提升该科室护理质量十分重要^[1]。同时近年来，随着社会经济水平和医疗科技水平的迅猛发展以及医学模式的不断转变，患者对护理服务的需求也在随之增加，要求也在不断提升，故需提升该科室护理服务水平^[2]。人性化护理近年来在临床中得到了广泛应用，该护理注重患者的人性化需求，的核心是“以人为本”，护理措施更具人性化、人文关怀^[3]。本研究即探讨了心血管护理管理中应用该护理的效果，如下。

1 对象和方法

1.1 对象

选取 2022.3~2023.3 期间我院心血管内科接收的 100 例患者，随机将其分为 2 组，即对照组 (50 例，男 26 例，女 24 例，年龄 35~75 岁，平均 55.28 ± 8.14 岁) 和研究组 (50 例，男女均 25 例，年龄 36~73 岁，平均 55.09 ± 8.71 岁)。两组资料 $P > 0.05$ ，可比。

1.2 方法

给予对照组常规护理，根据患者疾病类型遵医嘱实施相关治疗，治疗期间加强用药护理，并密切监测患者各项生命体征、病情变化、症状表现等，监测过程中发现异常及时处理，同时加强患者的基础护理、饮食护理、健康教育等。研究组在此基础上实施人性化护理，如下：

1.2.1 树立以人为本的服务理念。确定护理服务模式，使全体护理人员树立“以人为本”、“以患者为中心”的服务理念，要求护理人员主动为患者提供人性化服务，并要求护理人员在为患者提供护理服务的过程中充分重视患者的需求、感受等，时刻以患者为中心，做到关心、理解、帮助、尊重患者，在实施护理措施时耐心周到，并通过言语、行动、表情等给患者传

递热情。

1.2.2 提升专业素养。定期组织科室全体护理人员参加培训，通过培训使其掌握相关知识，并要求护理人员自主学习，不断提升专业水平，同时加强护理人员法律法规、职业道德等素质的培养，培训结束后统一考核。

1.2.3 到位的专业服务。对各项护理服务进行规范、改进，规范科室护理人员工作制度、护理活动、操作常规等，并制定心血管内科每种疾病的护理流程和标准，制定标准和流程时充分考虑人性化，要求护理人员为患者提供护理服务时均达到专业到位，严格按照流程、制度等实施护理，按程序工作，低年资护士、助理护士、严格按照医嘱内容开展工作。

1.2.4 强化安全管理。重视科室的风险管理，健全科室风险管理制度，加强护理人员风险防范知识培训，要求护理人员从病区管理、药品管理、设备管理、操作规范管理、特殊疾病管理等方面做好风险事件的预防，以确保治疗和护理的安全性，同时做到“五无”，无坠床、无滑倒、无烫伤、无压疮、无药物渗漏。

1.2.5 强化细节服务。要求护理人员在日常护理中重视、强化细节服务，护理做到操作轻、关门轻、说话轻、走路轻，从患者入院至出院均实施无缝隙、细节化的护理，注重各方面细节，包括病区病房环境、服务态度、病情监测、患者需求、便利服务、沟通方法等各个方面。

1.2.6 重视健康教育和心理护理。重视患者的健康教育，宣教语言尽量通俗易懂，确保患者能够理解，宣教内容尽量详细、全面，宣教态度亲和温柔，宣教过程中耐心解答患者提出的疑问，并将宣教贯穿于护理全程；重视患者的心理护理，采用量表评估患者心理状态，观察患者性格特征、情绪变化等，引导患者表达内心想法、感受、情绪等，给予患者针对性鼓励、疏导，引导患者调整心态，指导患者通过自我积极暗示、转移注意力等方法缓解情绪，护理人员在为患者提供护理服务时保持

自身情绪稳定,避免自身负面情绪影响患者。

1.2.7 其它方面。为患者营造温馨、舒适、和谐、干净、整洁的环境,使患者安全、舒心,为患者提供便利服务,病房内定期通风消毒,保障良好的空气质量,以此提升患者舒适度;重视护患间沟通,护理人员在与患者及其家属沟通的过程中注意沟通技巧和方法,合理应用语言、肢体、表情、手势等沟通技巧,做到有效沟通,并避免沟通不当引起医疗纠纷;日常护理中发扬人道主义精神,全心全意为患者服务。

1.3 观察指标

对比两组心理状态(用SAS焦虑自评量表、SDS抑郁自评量表评估,得分呈反比)、护理质量(用自制表评价,满分100分,得分呈正比)以及护理满意度(用自制表评价)。

1.4 统计学分析

数据纳入SPSS21.0软件分析, $P < 0.05$ 表示数据有差异。

2 结果

2.1 两组心理状态和护理质量评分对比

SAS焦虑评分、SDS抑郁评分:研究组更低($P < 0.05$),护理质量评分:研究组更高($P < 0.05$)。详见表1:

表1 两组心理状态和护理质量评分对比($\bar{x} \pm s$)(分)

| 组别 | 例数 | SAS焦虑评分 | SDS抑郁评分 | 护理质量评分 |
|-----|----|--------------|--------------|--------------|
| 对照组 | 50 | 62.59 ± 5.41 | 60.08 ± 4.71 | 81.41 ± 6.82 |
| 研究组 | 50 | 42.01 ± 3.36 | 40.85 ± 3.92 | 89.97 ± 5.64 |
| t | - | 22.850 | 22.190 | 6.839 |
| P | - | 0.001 | 0.001 | 0.001 |

2.2 两组护理满意度对比

总满意率:研究组更高($P < 0.05$)。详见表2:

表2 两组护理满意度比较[n(%)]

| 组别 | 例数 | 非常满意 | 一般满意 | 不满意 | 总满意率(%) |
|-------|----|------|------|-----|-----------------|
| 对照组 | 50 | 26 | 19 | 5 | 45/50 (90.00%) |
| 研究组 | 50 | 35 | 15 | 0 | 50/50 (100.00%) |
| X^2 | - | - | - | - | 5.263 |
| P | - | - | - | - | 0.022 |

3 讨论

心血管内科是临床常见科室,一般收治冠心病、高血压、心律失常、心肌梗死、心力衰竭等疾病,该科室收治患者具有急症较多、病情复杂且进展极快等特点^[4]。该科室是较易激化医患矛盾,引发医疗纠纷和投诉的科室,心血管内科的这些特点

对护理服务提出了更高要求。现代优质护理要求护士在为患者提供护理服务的过程中不仅要考虑患者的基础护理、生理护理,同时要考虑患者的社会、文化、情感、精神、心理等多层面需求,现代优质护理更注重“以人为本”、“以患者为中心”^[5]。在此趋势下,人性化护理随即得到了广泛应用,该方式是指将患者作为护理的中心,为患者提供人性化服务护理的方式。

人性化护理的核心是“人性化”,将关怀患者、为患者提供人性化护理作为根本和出发点,主张在护理过程中全面贯彻“以人为本”的服务理念,要求护理人员在制定、提供护理服务时充分考虑、重视患者的人性化需求,尊重患者感受,重视护理措施的人文关怀,并要求护理人员在为患者提供护理服务时一切从人出发,充分重视患者的各方面护理,包括治疗、基础、生理、情感、精神、文化等方面^[6]。该护理可通过人性化的关怀和照护,帮助患者各方面均达到舒适状态,从而利于疾病的康复,也可促进和改善医患关系,提升护理质量^[7]。此次研究中优质、全面、具备人性化和人文关怀的护理发挥了积极作用。

此次结果显示,SAS焦虑评分、SDS抑郁评分:研究组更低($P < 0.05$),护理质量评分、总满意率:研究组更高($P < 0.05$),表明人性化护理是有效的。

综上所述,心血管护理管理中应用人性化护理效果显著,可有效改善患者心理状态,并提升护理质量、护理满意度。

参考文献:

- [1]符爱云.浅谈风险管理在心血管护理中的效果[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(08):144+146.
- [2]杨海娜.人性化护理在心血管护理管理中的效果体会[J].智慧健康,2019,5(15):40-41.
- [3]刘金金,洪帆.人性化护理在心血管护理管理中的效果分析[J].全科口腔医学电子杂志,2019,6(33):98-99.
- [4]于荣,朱国庆.人性化护理在心血管护理管理中的效果体会[J].中西医结合心血管病电子杂志,2019,7(24):131+133.
- [5]霍青松,黄钰玲,黎琳琳.人性化护理在心血管内科管理中的实践效果探讨[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(88):104.
- [6]符晓红,阮晓豪.心血管护理管理中人性化护理实施效果观察[J].中国保健营养,2019,29(16):202.
- [7]加米拉·阿那也提.人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(36):94,120.