

人性化服务对于外科病房护理满意度的影响分析

陈杰 王德丽

(中国人民解放军联勤保障部队第九〇四医院苏州医疗区 江苏苏州 215007)

摘要: 目的: 分析外科病房采用人性化服务的影响。方法: 选择 80 名患者进行研究, 采用不同护理干预。结果: 观察组患者的满意度较高, 同时患者生活质量也较高。结论: 有效提高临床护理质量, 确保患者的治疗效果, 同时提高临床满意度, 具有重要的临床意义。
关键词: 人性化服务; 外科; 满意度; 分析

相对于外科病房而言, 接待大多数属于手术治疗, 但是手术对身体机能也有一定的影响, 因此需要合理的护理干预^[1]。人性化服务是近年来兴起的理念, 以人性化为基础, 通过多方面的干预, 充分西天以人为本的中心, 在确保治疗效果的同时, 提高患者的身心舒畅度, 因此本次研究主要分析外科护理中采用人性化护理干预的效果。

1 资料和方法

1.1 临床资料

研究时间: 2019 年 3 月~2020 年 1 月。

研究对象: 我院儿科收治的 80 例患者。

研究方式: 将以上患儿分为两组, 分别为观察组 (40 例), 对照组 (40 例), 两组患儿的临床资料如下表 1。

表 1 患者的临床资料

组名	例数	男/女	年龄	平均年龄
观察组	40	22/18	23~75 岁	47.22 ± 3.19
对照组	40	23/17	22~74 岁	47.31 ± 3.25
P 值	> 0.05	> 0.05	> 0.05	> 0.05

1.2 方法

对照组患者采用常规的护理模式。

观察组采用人性化服务, 措施如下:

1.2.1 护理人员需要为患者打造温馨的住院环境, 确保在日间病房的阳光充裕, 良好的通风, 保证温度湿度为最佳状态, 定期打扫病房。同时在病房内放好疾病的相关预防手册, 供患者和家属观看, 让其了解疾病知识。对于病床应设好护栏, 确保患者的安全, 病房内设立独立卫生间, 并 24h 供应热水, 方便就餐以及洗漱^[2]。

1.2.2 在对待患者时, 护理人员需要面带微笑, 语言亲切, 用鼓励的语言调动患者的积极情绪, 让患者能更好的配合, 消除对护理人员的陌生感、恐惧感, 用礼貌性的语言完成对患者的引导工作。采用高质量的服务, 减少护理方面的缺陷, 对于存在表达能力异常的患者, 需要细心的观察, 通过细微的表达, 了解患者的情况^[3]。

1.2.4 加大护理人员自身职业素养的培训, 护理人员不仅需要有良好的操作水平, 同时还要有超高的理论知识, 在护理过程中, 对患者要绝对执行三查七对的原则, 需要注意患者治疗期间的饮食和用药安全, 在患者入院第一天开始, 就需要认真执行人性化的操作, 不仅要热情接待还需要详细介绍医院的环境, 让家属明确了解治疗措施、致病因素以及药物规范使用^[4]。

1.2.5 确保患者的个人卫生, 在同一病房内, 护理人员需要做好消毒杀菌的处理, 防止出现较差感染, 同时叮嘱患者家属, 要保持患者的个人卫生, 采用一次性物品, 对于患者的衣物要及时更换。

1.2.6 在患者出院时, 护理人员需要做好出院指导, 根据患者的情况, 告知家属在日常生活中的注意事项, 并告知其注重日常生活中的危险因素, 约定好复查时间。

1.3 观察范围

①分析患者对护理的满意度。

②比较两组患儿生活质量情况。

1.4 统计学方法

利用统计学软件 spss23.0 进行数据分析和整理。

2 结果

2.1 分析患者对护理的满意度

在表 2 中看出, 人性化护理干预满意度分值较高。

表 2 患者对护理的满意度

组名	例数	非常满意	满意	不满意	满意率
观察组	40	20	18	2	38 (95.0%)
对照组	40	15	17	8	32 (80.0%)
P 值					< 0.05

2.2 比较两组患者生活质量情况

在表 3 中看出, 观察组患者在治疗期间的生活质量分值较高。

表 3 两组患者生活质量情况

组别	例数	心理功能	社会功能	肢体功能
观察组	40	9.21 ± 0.73	9.28 ± 0.27	9.23 ± 0.74
对照组	40	7.35 ± 0.22	6.95 ± 0.47	7.38 ± 0.65
P 值		< 0.05	< 0.05	< 0.05

3 讨论

3.1 人性化护理干预对其满意度影响

人性化护理干预的实施体现了整理护理质量, 而护理人员在护理的过程中不断重视自身服务意识, 同时在对患者的交谈过程中, 也十分注重礼貌用语, 能详细的讲解疾病治疗和转归, 并有针对性的消除患者不良情绪, 让患者放心的治疗, 增加其对医院的信任度^[5], 同时也会更好的配合工作人员完成对患者的护理, 而通过本次研究结果也不难看出, 观察组患者满意度为 95.0%, 而对照组仅为 80.0%, 充分证实, 人性化护理干预可以提升临床满意度。

3.2 人性化护理对生活质量的提升

人性化护理干预提升护理人员自身素质, 因此在执行护理操作过程中, 可以更认真的执行人性化护理, 这就一切以患者为中心, 并尊重患者的合理需求, 真正体现了以人为本、以患者为中心的护理理念, 工作人员在不断提升自身护理水平的同时, 也会提升患者的护理质量^[6], 同时根据不同患者的情况, 选择合理的沟通技巧, 也会提高患者的依从性, 进而提升整个治疗期间的生活质量。而通过本次研究结果也不难看出, 观察组患者的心理功能、社会功能、肢体功能分值分别为 (9.21 ± 0.73) 分、(9.28 ± 0.27) 分、(9.23 ± 0.74) 分, 而对照组的相关数据仅仅为 (7.35 ± 0.22) 分、(6.95 ± 0.47) 分、(7.38 ± 0.65) 分, 充分证明, 人性化护理干预可以提高患者的生活质量。

笔者认为, 患者在治疗期间的不配合, 会导致治疗进度变慢, 因此治疗时间会较长, 而采用人性化护理干预后, 通过性格干预措施, 可以减轻患者对医院环境的陌生感, 因此会更加配合工作人员完成相关干预, 也会拉近患者和医护人员的距离, 提升临床配合度, 缩短患者的住院时间, 加速其康复速度。

综上所述, 人性化护理干预能直接体现医院的服务质量和态度, 而对于外科中开展人性化护理干预, 让整个外科病房变得自然和温馨, 充分体现积极向上的感觉, 让患者不在陌生和害怕, 在整个干预的过程中, 充分体现尊重、关心以及理解的人文精神, 可有效提高临床护理质量, 确保患者的治疗效果, 同时提高临床满意度, 具有重要的临床意义。

参考文献

- [1]杜政华. 分析人性化护理干预措施在手术室护理中对满意度的影响[J]. 医学食疗与健康, 2020, 18(20): 119+121.
- [2]莫潇, 龙俊宽. 人性化护理对提升儿科依从率和满意度的影响分析[J]. 人人健康, 2020, (12): 231-232.
- [3]王美丽. 总结分析门诊输液室护理中人性化护理的临床效果及满意度影响[J]. 人人健康, 2020, (08): 208.
- [4]严春华, 潘洪茹, 高娜, 王妮, 姜明芳. 人性化护理对提升儿科依从率和满意度的影响分析[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(15): 121.
- [5]陈富君. 人性化护理对高血压患者血压水平及护理满意度的影响分析[J]. 现代诊断与治疗, 2020, 31(03): 473-475.