

以患者为中心的 Heart 沟通模式在妇科优质护理中的应用

黄木丽 钟春静 黄雯婷 刘小丽 施晓

(桂平市人民医院 537200)

摘要:目的:探究分析以患者为中心的 Heart 沟通模式在妇科优质护理中的应用。方法:选取于 2021 年 7 月-2022 年 1 月收治的住院患者作为本次研究对象,共 169 例。按照电脑盲选的方式将患者分为对照组与观察组,对照组采用常规护理的护理模式进行干预;观察组采用在常规护理的基础上结合以患者为中心 Heart 沟通模式的优质护理进行干预,对比分析对照组与观察组的护理满意度。结果:对比分析两组护理满意度,观察组明显优于对照组,其中 $P < 0.05$,差异具有统计学意义。结论:以患者为中心的 Heart 沟通模式在妇科优质护理在临床应用中能有效提升患者护理满意度,值得推广与应用。

关键词:妇科;优质护理;Heart 沟通模式

前言

“以病人为中心”是指在思想观念与医疗过程中处处为病人着想,时刻将病人放入首位,围绕其需求来提升服务质量,控制服务成本、简化工作流程。为其提供优质、高效、低耗、满意的医疗服务。在整个护理过程中满足其基本需求、保证其安全、关心其心理、取得患者与社会的协调支持,同时提升患者与社会的满意度^[1-2]。本文探究分析以患者为中心的 Heart 沟通模式在妇科优质护理中的应用,详细内容如下文所示。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

选取于 2021 年 7 月-2022 年 1 月收治的住院患者作为本次研究对象,共 169 例。按照电脑盲选的方式将患者分为对照组与观察组。对照组中,患者 84 例,年龄为 27-55 岁,平均年龄为 (38.83 ± 2.50) 岁;观察组中,患者 85 例,年龄为 25-43 岁,平均年龄为 (27.23 ± 3.01) 岁。两组患者一般资料比较差异无统计学意义,其中 ($P > 0.05$),具有可比性。

纳入标准:①两组患者及其家属均已同意参与本次研究;②经检查诊断,对照组与观察组均为妇科疾病患者。

排除标准:①中途退出本次研究的患者;②精神异常、沟通障碍、治疗配合度低患者。

1.2 方法

1.2.1 对照组护理措施

每日观察对患者身体指标并记录,完成每日常规护理操作,督促患者用药、提醒告知其注意事项以及禁忌事项。其他方面遵医嘱做好常规护理工作。

1.2.2 观察组护理措施

观察组采用在常规护理的基础上结合以患者为中心 Heart 沟通模式的优质护理进行干预。

①倾听方面:加强与患者之间的沟通与交流,在整个护理过程中,患者因病痛的所带来的困扰会加剧其内心焦虑、烦躁等负面情绪,沟通过程中应以朋友的身份扮演好一个合格的倾听者,让其倾诉内心的烦闷。

②共情方面:做到换位思考、从对方的角度出发进行劝导;在倾听的过程中注意回应的方式,让其感觉到沟通过程中的尊重,同时注意其反应,做到与患者共情,达到消除其内心负面情绪的目的。

③道歉方面:医院具有严格的规章制度,在探视或留陪等方面同样具有限制性,在护理过程中如果出现因特殊情况或具体规章制度导致患者家属无法探视、留陪时,应做好与患者本人及家属的沟通工作。同时做好解释工作,避免因类似情况进一步加剧其内心的负面情绪。

④回应方面:在与之沟通的过程中做到,回应时声音清晰明亮、语速缓慢,对于听力偏弱的患者,做到耐心、细心确保整个沟通过程对方能清楚的知晓医护人员所表达的内容。

⑤感谢方面:并在护理过程中加强与其之间的陪伴,使得内心有心理安慰,做到在没有家属陪同的情况下同样能感受到温暖。获得其内心的认同感,对于过程中患者所提出的意见与建议及时予以

回应,以“病人为中心”帮助其积极愉快的接受整个护理措施。

1.3 观察指标

对比对照组以及观察组经护理之后的护理满意度。其中护理满意度分为满意、基本满意、不满意。护理满意度 = (满意人数 + 基本满意人数) / 总人数 $\times 100\%$ 。

1.4 统计学方法

将数据纳入 SPSS17.0 软件中分析,率计数资料采用 χ^2 检验,并以率 (%) 表示, ($P < 0.05$) 为差异显著,有统计学意义。

2. 结果

经护理干预后,对比观察组与对照组护理满意度。观察组护理满意度明显优于对照组,其中 $P < 0.05$,差异具有统计学意义。详情如下所示:

对照组中:满意例数:36 例 (43%),基本满意例数:27 例 (32%),不满意例数:21 例 (25%),护理满意度为:75%。

观察组中:满意例数:48 例 (57%),基本满意例数:31 例 (37%),不满意例数:6 例 (7%),护理满意度为 93%。对照组与观察组中 $\chi^2 = 10.131$, $P = 0.001$ 。

3. 讨论

“以患者为中心”是指在思想观念与医疗过程中处处为病人着想,时刻将病人放入首位,围绕其需求来提升服务质量,控制服务成本、简化工作流程。同时提升患者与社会的满意度。Heart 沟通模式就是以患者为中心,将优质的护理服务带给患者的整个过程,进而实现人文关怀与优质护理的有效结合,转变传统的以履行护理责任为原则的护理模式,将“以病人为中心”的理念添加到护理中去。以优良的态度、专业的护理措施给予患者内心温暖的感受,提升其在就医过程中的体验感^[3-4]。

在本次研究中,观察组采用以患者为中心 Heart 沟通模式的优质护理,在与患者沟通的过程中注重倾听、共情、道歉、回应、感谢等方面,能拉近与其之间的距离,消除代沟,提高整个沟通过程的流畅性,帮助医护人员及时的掌握患者心理状况以及生理状况,有效的提升了护理满意度,其中观察组护理满意度明显优于对照组, $P < 0.05$,差异具有统计学意义。

综上所述,以患者为中心的 Heart 沟通模式在妇科优质护理在临床应用中能有效提升患者护理满意度,值得推广与应用,本文仅供参考。

参考文献

- [1]林江,江月贞,郑秀云,吴鸿曾.优质护理对体检者妇科检查焦虑的影响[J].福建医药杂志,2021,43(05):150-151.
- [2]马丽梅,李冰,官俊杰.优质护理及心理干预策略对妇科手术患者术前心理应激反应的干预作用[J].中外医疗,2021,40(26):160-163+198.
- [3]韩丽娟.优质护理改善妇科门诊患者遵医行为、自我效能感的效果研究[J].齐齐哈尔医学院学报,2021,42(11):990-992.
- [4]王晓博,金羽,杨红.优质护理对围绝经期女性焦虑、抑郁及睡眠质量的影响[J].中国冶金工业医学杂志,2021,38(03):335.