

doi:10.3969/j.issn.1674-4616.2019.03.020

# 人性化管理应用于外科病房护理管理中的效果分析

刘 静

佛山市南方医科大学顺德医院附属陈村医院外二科, 广东佛山 528300

近年来,随着社会发展与医疗水平的提高,人们对于医疗服务的质量提出了更高要求<sup>[1]</sup>。目前,医疗模式已从传统的生物医疗模式向现代化生物—心理—社会模式转变,医务工作者面对的不再是单纯的疾病,而是患有疾病且具有社会功能的人,这要求医务人员在临床工作中需投入更多的关爱与关怀<sup>[2]</sup>。外科病房具有病种多、急诊多、手术多、风险大、病情变化快、并发症高发等特点,实施人性化管理对于提高外科病房整体护理质量具有重要意义。本研究对本院外科病房采用人性化管理措施,探讨其对护理服务满意度的影响,现报道如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选择2017年1月—2018年12月本院外科病房收治的204例患者作为研究对象,按照随机数字表法分为对照组和研究组,每组102例。研究组,其中男60例,女42例;年龄22~68岁,平均年龄(45.5±4.8)岁;其中普外科43例,心胸外科32例,泌尿外科15例,肛肠外科12例。对照组,其中男62例,女性40例;年龄23~70岁,平均年龄(45.8±4.5)岁;其中普外科42例,心胸外科31例,泌尿外科17例,肛肠外科12例。2组一般资料比较,差异无统计学意义( $P>0.05$ ),具有可比性。

### 1.2 纳入与排除标准

所有入组患者均具有良好的沟通与认知能力,配合调查,并签署知情同意书。排除存在精神疾病或意识障碍者。

### 1.3 干预方法

对照组采取常规护理管理措施,包括:密切观察病情与生命体征、遵照医嘱落实治疗方案、进行疾病知识宣教及合理饮食指导等。

研究组在此基础上实施人性化管理,具体内容包

全、方便,并合理调节温度、湿度及灯光,病床间悬挂围帘,注意保护患者隐私,病区内配备微波炉、饮水机等常用电器,以满足患者及家属的日常生活需求;②人性化服务,护理人员充分转变思维,从患者角度出发,全面考虑其舒适度、感情等方面的需求,热情、主动地进行服务,护理过程中均使用规范化、文明、礼貌用语,同时帮助患者尽快适应新环境,着重关注患者术后的三个第一,即“第一次翻身”、“第一次换药”、“第一次进食”。其中第一次翻身时可给予患者安慰与鼓励,第一次换药时向患者讲解创口愈合的情况,帮助增强康复信心,第一次进食时通过细心的观察与耐心的指导,帮助患者尽快恢复饮食;③人性化心理支持,外科患者具有起病急等特点,容易出现紧张、焦虑、恐惧等不良情绪,护理人员应对其实施全程心理支持,做到主动与患者进行交流与沟通,及时发现心理问题,并针对问题进行心理指导与安抚,运用良好的沟通技巧帮助患者建立信心,以积极的情绪状态配合各项治疗与操作。

### 1.4 观察指标与疗效判定标准

自拟护理满意度调查表,于出院前评价2组患者对护理服务的满意度。满意度调查包括住院环境、护患沟通、护理技术、护理效果、护理态度等5个项目,满分为100分,其中90~100分为十分满意,80~89分为满意,70~79分为基本满意,70分以下为不满意。十分满意、满意与基本满意率之和为总满意率。

### 1.5 统计学处理

采用SPSS 20.0对本研究中所涉及的数据进行统计学处理,计数资料用率(%)表示,采用 $\chi^2$ 检验,以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2 结果

对照组患者护理服务总满意率为85.29%,研究组为97.06%,组间比较,差异具有统计学意义( $P<0.05$ )。见表1。

表 1 2组护理服务总满意率比较( $n=102$ ,例,%)

组别	十分满意	满意	基本满意	不满意	总满意率
对照组	42	26	19	15	87(85.29)
研究组	67	22	10	3	99(97.06) <sup>△</sup>

与对照组比较<sup>△</sup> $P<0.05$

### 3 讨论

随着社会的发展,医疗行为的竞争日渐激烈,在新形势下,医疗与护理服务质量直接影响着医院的发展前景。因此,从自身的服务质量抓起,采取有效的管理模式,对于提高患者对医疗服务的满意度与信任度尤为重要<sup>[3]</sup>。

外科病房具有病种多、风险大等特点,患者通常需要采取手术治疗。然而,面对多项治疗与检查以及陌生的医疗环境,患者容易产生恐惧心理,加之对病情缺少认知、担心治疗效果与预后等情况,焦虑、紧张等不良情绪随之而来,继而影响康复进程<sup>[4]</sup>。人性化护理是紧跟着社会发展形成的新型护理模式,充分体现了现代“生物—心理—社会”护理理念的精髓。在人性化护理中,护理人员将患者作为服务中心,通过对患者身体、心理双方面的支持,增强就医舒适度,确保服务质量。此外,人性化护理在带来良好就医体验的同时,还可以使护理人员获得患者及其家属的赞许与鼓励,继而提升护理人员自身价值感与成就感<sup>[5]</sup>。本研究结果显示,研究组护理服务总满意率显著高于

对照组,提示在外科病房实施人性化护理,可以满足患者的身心需求,增加患者对护理服务的满意度以及对医疗服务的信任感。

综上,人性化管理能够有效提高外科病房患者对护理服务的满意度,保证护理服务质量,值得临床推广与应用。

### 参 考 文 献

- [1] 徐花,钟圆圆.普外科病房的护理风险管理措施及效果研究[J].实用临床医药杂志,2016,20(18):225-226.
- [2] 胡彬.人性化管理模式在护理管理中的应用分析[J].实用医技杂志,2018,25(8):929-930.
- [3] 潘捷,王君花,郑丽君.人性化护理服务模式在内科门诊护理管理中的应用效果分析[J].中国农村卫生事业管理,2017,37(12):1525-1527.
- [4] 高莉萍,刘虎军.神经外科进行细节化和人性化护理的应用效果对照研究[J].河北医药,2016,38(23):3678-3680.
- [5] 陈敏.人性化管理模式在护理管理中的运用价值[J].临床医学研究与实践,2018,3(30):182-183.

(收稿日期:2019-01-18)

欢迎订阅 欢迎投稿