

## 个性化护理加人性化细节照护在提高患者满意度中的效果观察

张婷婷, 刘文静

上海四一一医院 上海

**【摘要】**目的 分析个性化护理加人性化细节照护在提高患者满意度中的效果。方法 选取我院于2022.06-2023.06月收治的120例住院患者作为研究对象,将其按照随机数字表法分为对照组(60例,使用常规护理)和观察组(60例,使用个性化护理加人性化细节照护)。对两组的护理效果进行分析。结果 两组患者在接受护理后均取得一定效果,但观察组在采用个性化护理加人性化细节照护后,其生活质量评分、患者满意度、临床情况均优于对照组,差异均有统计学意义( $P<0.05$ )。结论 在住院患者临床护理中应用个性化护理加人性化细节照护能取得较佳的效果,可有效提升其生活质量,提高患者满意度,改善其临床情况。

**【关键词】**个性化护理;人性化细节照护;患者满意度

**【收稿日期】**2023年9月15日 **【出刊日期】**2023年10月15日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000586

### Observation on the effect of personalized nursing combined with personalized detail care in improving patient satisfaction

Tingting Zhang, Wenjing Liu

Shanghai 411 Hospital Shanghai

**【Abstract】**Objective To analyze the effectiveness of personalized nursing combined with personalized detail care in improving patient satisfaction. **Method** 120 hospitalized patients admitted to our hospital from June 2022 to June 2023 were selected as the research subjects. They were randomly divided into a control group (60 cases, using routine care) and an observation group (60 cases, using personalized care and personalized detail care) using a random number table method. Analyze the nursing outcomes of both groups. **Result** Both groups of patients achieved certain results after receiving care, but the observation group showed better quality of life scores, patient satisfaction, and clinical condition than the control group after using personalized care and personalized detail care, with statistical significance ( $P<0.05$ ). **Conclusion** The application of personalized nursing and personalized detail care in the clinical care of hospitalized patients can achieve better results, effectively improve their quality of life, increase patient satisfaction, and improve their clinical situation.

**【Keywords】** Personalized nursing; Humanized detail care; Patient satisfaction

随着整个民族文化素养的提高,患者的医疗需求也在增加。患者不再满足于基本的疾病治疗,他们更注重满足服务需求,希望在接受治疗和护理服务的同时,享受舒适、人性化的服务<sup>[1]</sup>。患者的生活环境、性格特征、年龄、性别、教育水平和疾病决定了他们服务需求的差异。我院密切关注患者护理的个体差异,提供个性化、细致的护理。缩短了护士与病人之间的距离,极大地满足了病人的需求,提高了病人的满意度,没有发生护患纠纷<sup>[2]</sup>。基于此,本文研究了个性化护理加人性化细节照护在提高患者满意度中的效果,现报告如下:

#### 1 对象和方法

##### 1.1 对象

选取我院于2022.06-2023.06月收治的120例住院患者作为研究对象。将其按照随机数字表法,分为对照组:60例,男36例,女24例,年龄50-80岁,平均(74.73±4.24)岁;观察组:60例,男34例,女26例,年龄52-80岁,平均(75.54±4.62)岁。两组一般资料差异无统计学意义( $P>0.05$ )。纳入标准:两组患者均知晓本次研究内容,且已签署知情同意书;均符合相关疾病的诊断标准;临床资料完整。排除标准:合并心肝肾肺功能障碍者;存在精神障碍者;存在认知障碍者;中途退出研究者。

##### 1.2 方法

对照组采用常规护理,包括健康宣教、心理护理、日常生活护理。观察组采用个性化护理加人性化细节照护干预,主要包括:

### 1.2.1 个性化护理

#### 1.2.1.1 个性化心理护理

住院患者治疗时间长,病情改善缓慢,导致患者抑郁、焦虑、恐惧,甚至对治疗失去信心。因此,护理人员应该及时为患者提供心理帮助,缓解患者的悲观情绪,树立战胜疾病的信心。经常与患者沟通,向患者讲解有效的治疗方法,唤起患者的自信心,渡过难关,争取生存的希望。动员患者积极配合治疗,增加患者对治疗的信心,保持乐观稳定的情绪和良好的精神状态,鼓励患者积极配合治疗,从而达到治疗效果。

#### 1.2.1.2 个性化营养支持

将患者相关营养评估数据结果和营养师经过仔细沟通,根据患者的治疗情况计算每日营养热量、维生素 C100-200g/d 和糖 350-500(kg\*d),蛋白质 1.5-2.0g/kg,也可适当补充其他微量元素;为患者提供多样性营养选择,注意饮食搭配,主要以温和、不刺激营养为主;同时,护理人员也应关注患者口炎和口咽疼痛,如果患者进食困难或体重减轻超过 5%,患者应接受静脉营养支持,包括静脉注射脂肪乳、氨基酸和维生素。

### 1.2.2 人性化细节照护

#### 1.2.2.1 人性化环境护理

为患者提供一个温暖、舒适的温湿度、清洁、洁净的病房。通过设置空调、电视、饮水机、灭蚊器、宽带等便民服务措施,让患者感到放松和满足,有效缓解紧张情绪。在医院走廊、诊室和治疗区放置温馨提醒和治疗说明,为患者提供便利。护士还需要为患者创造一个人性化的候诊环境,在候诊大厅放置相关疾病的书籍或娱乐相关书籍,供患者阅读和理解,并放置饮水机和一次性水杯,以显著提高患者的满意度和舒适度。

#### 1.2.2.2 人文关怀护理

对患者进行健康教育和宣传,包括建立患者信息栏和分发健康教育手册。让患者保持良好的治疗情绪,缓解他们的负面情绪,安慰、帮助、尊重和保护他们的隐私。护士还应该建立一个人道主义的等待环境。候诊大厅可以摆放与医学、相关疾病和娱乐相关的书籍,供患者在候诊时消磨时间,享受乐趣。同时,它可以提供更多关于核医学和医学的知识,改善患者自身的护理,还可以在候诊大厅放置饮水机,为患者提供完善的护理服务。

### 1.3 观察指标

使用生活质量评估表(WHOQOL-BREF)对两组生活质量进行评估,包括生理功能、心理功能、社会功能、环境功能,各项总分均为 100 分,分数越高,生活质量越好;采用我院自制调查问卷对两组患者满意度进行评估,包括非常满意、满意、一般满意、不满意;对两组临床情况进行统计对比,包括疾病认知达标、药物治疗依从性、生活方式改善依从性、门诊复诊。

### 1.4 统计学分析

使用 SPSS20.0 软件对数据进行统计学分析,使用“ $\bar{x}\pm s$ ”表示计量资料,组间比较结果采用 t 检验;使用“n, %”表示计数资料,组间比较结果采用 $\chi^2$  检验。 $P < 0.05$  表示数据差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组生活质量评分对比

观察组生活质量评分明显高于对照组,差异均有统计学意义( $P < 0.05$ )。如表 1:

### 2.2 两组护理满意度对比

观察组护理满意度明显高于对照组,差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。如表 2:

### 2.3 两组临床情况对比

观察组疾病认知达标为 50 (83.33%)、药物治疗依从性为 57 (95.00%)、生活方式改善依从性为 40 (66.67%)、门诊复诊为 53 (88.33%);对照组疾病认知达标为 37(61.67%)、药物治疗依从性为 50(83.33%)、生活方式改善依从性为 27 (45.00%)、门诊复诊为 44 (73.33%)。观察组临床情况明显高于对照组,差异均有统计学意义( $\chi^2=7.064, P=0.008; \chi^2=4.227, P=0.040; \chi^2=5.711, P=0.017; \chi^2=4.357, P=0.037$ )。

## 3 讨论

当一个人生病时,由于环境和角色的变化,可能产生焦虑、恐惧、孤独等心理问题,从而产生一系列的心理需求。护理人员及时提供温暖的关怀和护理,可以帮助患者在入院时消除焦虑和焦虑,在短时间内放松情绪,缓解敌对情绪,促进患者在疾病治疗过程中的合作<sup>[3]</sup>。

在本研究中,通过在住院患者临床护理中应用个性化护理加人性化细节照护,观察组生活质量评分、患者满意度、临床情况均优于对照组,差异均有统计学意义( $P < 0.05$ )。说明其可有效提升其生活质量,提高患者满意度,改善其临床情况。这是因为个性化护理是以现代护理观点为指导,将护理管理的各个临床环节进行系统化的护理模式,主要以患者为中心,从患者的生理、心理、精神等多个方面出发,为患者

提供最合适的护理模式<sup>[4-5]</sup>。护理人员在日常护理中,从多方面为患者考虑,根据每一位患者不同的发病原因、治疗进程、患者本身差异设置不同的护理方式,更加贴近每一位患者的生活。从而改善患者病症,提升其生活质量<sup>[6-7]</sup>;而人性化细节照护是以病人为中心,加强基础护理,全面落实护理责任制,深化护理专业内涵,进一步提高护理服务水平。“以病人为中心”是指在思想观念和医疗行为上,一切为了病人,一切活动都要把病人放在首位,紧紧围绕病人的需求,显著提高服务质量,有效控制服务成本,为病人提供最佳

服务<sup>[8-9]</sup>。兼具科学性、全面性与针对性,可以结合患者实际身体状况制定出合理的护理方式,能同时促进疾病的治疗与后续护理。同时,人性化护理可以提高护士的工作水平,以热情、耐心的态度面对患者,在自学过程中充分发挥其专业知识和技能,从而提高护理效果<sup>[10]</sup>。

综上所述,在住院患者临床护理中应用个性化护理加人性化细节照护能取得较佳的效果,可有效提升其生活质量,提高患者满意度,改善其临床情况。

表1 两组患者生活质量评分对比 ( $\bar{x}\pm s$ , 分)

组别	例数	生理功能	心里功能	社会功能	环境功能
观察组	60	80.54±8.64	88.75±5.64	88.98±5.65	80.66±5.43
对照组	60	66.73±9.16	73.24±9.30	77.63±9.42	68.21±9.92
t	-	8.495	11.046	8.004	8.528
P	-	0.001	0.001	0.001	0.001

表2 两组护理满意度对比 (n, %)

组别	例数	非常满意	满意	一般满意	不满意	满意度
观察组	60	18 (30.00)	23 (38.33)	15 (25.00)	4 (6.67)	56 (93.33)
对照组	60	16 (26.67)	20 (33.33)	12 (20.00)	12 (20.00)	48 (80.00)
$\chi^2$	-	-	-	-	-	4.615
P	-	-	-	-	-	0.032

### 参考文献

- [1] 张晓冬,张晶.个性化护理对上呼吸道感染患者病情及护理满意度的影响分析[J].中国医学文摘(耳鼻咽喉科学),2022,37(03):139-140+138.
- [2] 曾收,柳晨.个性化护理干预对老年心力衰竭患者压疮发生率及护理满意度的影响[J].临床医学工程,2022,29(03):413-414.
- [3] 魏柯柯.人性化护理结合细节护理在急性脑梗死患者中的实践研究[J].黑龙江中医药,2020,49(02):264-265.
- [4] 马冬梅.个性化护理干预对老年冠心病患者心理状态与满意度的影响[J].中国冶金工业医学杂志,2022,39(03):337.
- [5] 王彦鑫.个性化护理用于急性心肌梗死患者院前急诊护理中对心功能及满意度的影响[J].山西卫生健康职业学院学报,2022,32(04):121-122.
- [6] 孙悦.个性化护理在躁狂症患者护理中的效果观察及满

意度评价分析[J].中国医药指南,2022,20(25):49-52.

- [7] 张雪,冯磊.马斯洛需求层次理论下个性化护理干预对急性胰腺炎患者症状改善及护理满意度的影响[J].临床研究,2022,30(12):161-164.
- [8] 李大瑞,王莉莎,杨萌.人性化护理干预联合细节护理在白内障手术患者中的应用[J].齐鲁护理杂志,2021,27(24):102-104.
- [9] 边鑫,龚舒,周艳秋.人性化细节护理在肺癌根治性手术中的应用[J].中国冶金工业医学杂志,2022,39(03):295-296.
- [10] 苏涛,陶艳玲.人性化细节护理在健康体检者中的应用效果观察[J].中国社区医师,2023,39(02):126-128.

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。  
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS