

骨科护理管理中实施人性化护理对其护患纠纷发生率的影响探讨

郑婷婷

安徽医科大学附属巢湖医院 安徽巢湖

【摘要】目的 探究骨科护理管理中实施人性化护理对其护患纠纷发生率的影响。**方法** 选取我科 2022 年 2 月~2023 年 3 月收治的 70 例骨科患者作为研究对象,按照随机数字表分组方法分为 VGA 组与 RXH 组,两组均 35 例,VGA 组-常规护理,RXH 组-人性化护理。比较两组患者护理质量、护患纠纷发生率、并发症发生率、护理满意度。**结果** ①护理质量:RXH 组>VGA 组($t=18.215, 10.153, 14.207, 12.292, 12.292, P<0.05$); ②护患纠纷发生率:RXH 组<VGA 组($\chi^2=6.248, P=0.012<0.05$); ③并发症发生率:RXH 组<VGA 组($\chi^2=5.285, P=0.022<0.05$); ④护理满意度:RXH 组>VGA 组($\chi^2=7.652, P=0.006<0.05$)。**结论** 在骨科护理管理中实施人性化护理干预能有效提升护理质量及护理满意度,并降低护患纠纷发生率,值得推广实施。

【关键词】 骨科护理管理; 人性化护理; 护患纠纷发生率; 影响

【收稿日期】 2023 年 4 月 2 日 **【出刊日期】** 2023 年 5 月 12 日 **【DOI】** 10.12208/j.ijcr.20230221

Exploring the impact of implementing humanized nursing in orthopedic nursing management on the incidence of nurse patient disputes

Tingting Zheng

Chaohu Hospital Affiliated to Anhui Medical University, Chaohu, Anhui

【Abstract】Objective To explore the impact of implementing humanized nursing in orthopedic nursing management on the incidence of nurse patient disputes. **Methods** 70 orthopedic patients admitted to our department from February 2022 to March 2023 were selected as the research subjects. They were randomly divided into a VGA group and an RXH group using a random number table grouping method, with 35 patients in both groups. The VGA group received routine care while the RXH group received humanized care. Compare the quality of care, incidence of nurse patient disputes, incidence of complications, and nursing satisfaction between two groups of patients. **Results** ① Nursing quality: RXH group>VGA group ($t=18.215, 10.153, 14.207, 12.292, 12.292, P<0.05$); ② The incidence of nurse patient disputes: RXH group<VGA group ($\chi^2=6.248, P=0.012<0.05$); ③ The incidence of complications: RXH group<VGA group ($\chi^2=5.285, P=0.022<0.05$); ④ Nursing satisfaction: RXH group>VGA group ($\chi^2=7.652, P=0.006<0.05$). **Conclusion** Implementing humanized nursing interventions in orthopedic nursing management can effectively improve nursing quality and satisfaction, and reduce the incidence of nurse patient disputes. It is worth promoting and implementing.

【Keywords】 Orthopedic nursing management; Humanized care; The incidence of nurse patient disputes; Influence

随着我国医疗技术不断发展,社会经济不断进步,人们对临床护理工作要求越来越高,传统护理模式已经不能满足当前护理需求,需要采取现代化护理理念,建立人性化护理模式,强调以人为本,提升护理质量^[1-2]。在骨科中,包括一些腰间盘突出患者、四肢骨折患者、截瘫患者等,其病情较为复杂,会受到创伤影

响,使其肢体功能下降,影响日常活动能力,且在患者术后需长时间修养,对其身心健康产生严重影响^[3]。患者不仅肢体活动能力受到限制,其情绪也会受到较大影响,使患者产生严重的心理障碍及负面情绪,不利于患者治疗,并影响其预后,同时患者术后存在较高的并发症发生风险,因此加强对患者个性化护理是

十分必要的^[4]。基于此, 本文研究以 70 例骨科患者为研究对象, 意在分析骨科护理管理中实施人性化护理对其护患纠纷发生率的影响, 具体报告下述。

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究选取我科收治的骨折患者共 70 例, 收治时间 (2022 年 2 月~2023 年 3 月), 将患者采取随机数字表分组的方式分为 RXH 组与 VGA 组。其中 VGA 组 35 例, 其中男性患者为 20 例, 女性患者为 15 例, 其年龄集中在 17-74 岁之间, 均值 (56.12±1.75) 岁。RXH 组 35 例, 其中男性患者为 21 例, 女性患者为 14 例, 其年龄集中在 18-75 岁之间, 均值 (56.43±1.36) 岁。组间数据对比无统计学差异 ($P>0.05$), 可比。

1.2 方法

VGA 组: 给予常规护理。监测患者各项生命指标, 解答患者疑问, 向其介绍相关注意事项, 提供一系列常规护理内容。

RXH 组: 给予人性化护理。①树立人性化护理理念: 医院需加强护理人员培训, 为护理人员讲述人性化护理理念及实施内容, 使其树立人性化护理理念, 在实际护理工作中从患者角度出发, 以患者为核心, 在对患者疾病护理的同时需注重保护患者隐私, 维护其人格尊严, 并完善患者心理需求, 加强对患者鼓励与支持, 提供人文关怀。共同探讨人性化护理理念, 并相互鼓励与学习, 提升护理人员护理意识。②人性化心理护理: 由于患者长期卧床, 活动受限, 且存在肢体上的疼痛, 易使患者产生焦虑、抑郁等不良情绪, 且患者具有较高的并发症发生风险。护理人员需了解患者精神状态与心理状态, 通过语言、眼神与表情掌握患者情绪变化与实际需求, 重视患者心理感受。当患者存在焦虑、抑郁等情绪时, 需对其表示理解, 并给予针对性心理疏导, 如为患者讲述临床成功治疗案例, 将其顾虑消除, 并将患者家属及朋友积极调动, 给予其关爱与情感支持, 提升患者治疗信心。③提供个性化医疗环境: 骨折通常会对患者造成严重脏器损伤, 其患者发病突然, 会产生较大心理创伤。护理人员需对患者性格特点及心理状况全面了解, 加强对患者关心与鼓励, 主动与患者沟通, 给予正向引导, 缓解患者负面情绪, 使患者树立治疗信心, 并积极治疗。为患者提供舒适的病房环境, 将室内温度与湿度调整在适宜范围内, 并保证室内光线柔和, 摆放鲜花或盆景, 提升患者舒适度, 减轻患者痛苦感。④下肢深静脉血栓的预防: 术后需将患者下肢抬高 30°, 加快下

肢静脉血液回流, 叮嘱患者家属及时帮助患者按摩, 加快其下肢血液循环, 并倾听患者主诉, 询问患者是否存在下肢沉重或胀痛感, 并对其患肢周径进行测量, 做好记录, 若存在异常情况需及时告知医生予以处理。还可提供弹力袜或间歇性充气压力泵, 避免发生下肢深静脉血栓。⑤康复护理: 患者受到骨折影响, 其肢体功能下降, 需为患者提供个性化康复方案, 术后对患者肢体按摩, 并开展强度适宜的伸展运动, 指导患者及其家属进行院外康复训练, 并定期随访指导。

1.3 观察指标

比较两组患者护理质量、护患纠纷发生率、并发症发生率及护理满意度。

(1) 护理质量: 采取我院自拟护理质量评分量表进行评价, 共有服务态度、护理技术、护理环境、护理安全、护理全面性。满分为 100 分, 分值越高, 代表患者护理质量越好。

(2) 护患纠纷发生率: 护患纠纷发生率=发生护患纠纷人数/病例数×100%。

(3) 并发症发生率: 包括下肢深静脉血栓形成、切口感染、关节肿胀等并发症发生概率。

(4) 护理满意度: 对患者发放调查问卷, 包括十分满意 (85-100 分), 基本满意 (60-85 分), 不满意 (0-60 分)。总满意度=1-不满意度。

1.4 统计学分析

研究所有数据行统计数据, 计量资料 ($\bar{x} \pm s$) 表示、计数资料 n (%) 表示, 组间对比 t 、 χ^2 检验, $P < 0.05$, 统计意义标准, 应用 SPSS 24.0 软件统计分析。

2 结果

2.1 护理质量

RXH 组患者护理质量显著高于 VGA 组 ($P < 0.05$)。见表 1。

2.2 护患纠纷发生率

RXH 组护患纠纷发生例数为 1 例, 占比 2.86%, VGA 组护患纠纷发生例数为 8 例, 占比 22.86%, 两组比较 RXH 组显著低于 VGA 组, 差异有统计学意义 ($\chi^2=6.248$, $P=0.012 < 0.05$)。

2.3 并发症发生率

RXH 组患者发生下肢深静脉血栓 1 例, 占比 2.86%, 发生关节肿胀 1 例, 占比 2.86%, 发生切口感染 0 例, RXH 组总并发症发生人数 2 例, 占比 5.71%; VGA 组患者发生下肢深静脉血栓 3 例, 占比 8.57%, 发生关节肿胀 3 例, 占比 8.57%, 发生切口感染 3 例, 占比 8.57%, VGA 组总并发症发生人数 9 例, 占比

25.71%。两组患者并发症发生率比较, RXH 组显著低于 VGA 组, 差异有统计学意义 ($\chi^2=5.285, P=0.022 < 0.05$)。

表 1 2 组患者护理质量评分对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	服务态度	护理技术	环境	护理安全	护理全面性
RXH 组 (n=35)	92.72±2.35	92.68±3.57	96.77±3.68	92.75±3.37	92.57±3.31
VGA 组 (n=35)	82.29±2.44	84.16±3.45	83.45±4.15	82.58±3.55	82.54±3.24
t	18.215	10.153	14.207	12.292	12.292
P	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

2.4 护理满意度

治疗后 RXH 组患者中十分满意人数 14 例, 占比 40.00%, 基本满意人数 19 例, 占比 54.29%, 不满意人数 2 例, 占比 5.71%, 总满意人数为 33 例, 占比 94.29%。VGA 组患者中十分满意人数 10 例, 占比 28.57%, 基本满意人数 14 例, 占比 40.00%, 不满意人数 11 例, 占比 31.43%, 总满意人数为 24 例, 占比 68.57%。RXH 组患者满意度显著高于 VGA 组, 差异有统计学意义 ($\chi^2=7.652, P=0.006 < 0.05$)。

3 讨论

在社会不断发展的背景下, 人们的生活水平逐渐提升, 当前, 人们对临床治疗与护理有了更高的要求, 在现代化护理理念中需建立以人为本的护理理念。而对于骨科护理管理工作来说, 需要面临较多问题^[5]。由于骨科疾病类型较多, 患者病情严重, 且机体感到强烈不适并伴随一定肢体功能障碍, 加重患者负面情绪, 使患者产生焦虑、抑郁、紧张等情绪, 尤其是患者在手术前后, 会产生严重的疼痛感, 且受到疼痛的影响, 使患者心理及行为表现存在一定差异, 并易发生护患纠纷等不良事件^[6]。因此, 需采取有效的护理方法, 强调以患者为中心, 了解其疾病特点及护理需求, 并从多方面实施护理帮助, 与患者建立良好的关系, 促进患者快速康复, 并提升其舒适度, 减少护患纠纷发生率^[7]。

人性化护理是基于现代化护理理念的一种护理方式, 不仅注重患者生理健康, 还注重患者心理健康, 提升患者认知水平, 进而提高其治疗依从性。结合本次实验研究, 以 70 例骨科患者作为研究对象, 干预后 RXH 组患者护理质量显著高于 VGA 组, 护患纠纷发生率显著低于 VGA 组, 并发症发生率显著低于 VGA 组, 护理满意度显著高于 VGA 组 ($P < 0.05$)。结果表明, 人性化护理能提升患者护理质量及护理满意度,

并降低护患纠纷发生率及并发症发生率。人性化护理相比于常规护理具有多方面应用优势, 在实际护理工作中从多方面展开^[8]。人性化护理具有改善护患关系、提升护理人员素质及护理质量的作用, 在进行人性化护理过程中, 护理人员能从多方面进行干预, 其中涉及到心理方面、饮食方面、疼痛方面及康复运动方面等, 每项管理内容均会起到一定作用, 其中心理护理管理能提升患者依从性, 康复管理能促进患者肢体功能良好恢复, 使患者尽快恢复正常生活。其中下肢静脉血栓是骨科常见并发症之一, 对于骨科术后需要卧床静养的患者来说, 极易出现血液循环障碍, 并产生下肢肿胀与发炎等情况^[9]。其中深静脉血栓会对患者静脉瓣膜功能造成损伤, 血栓脱落也会导致肺栓塞情况的发生, 是深静脉血栓患者死亡的主要原因之一。在此过程中, 护理人员树立人性化护理理念, 并建立人性化护理程序, 明确护理重点, 建立人性化医疗环境, 满足患者多方面护理需求^[10]。

综上所述, 人性化护理在骨科护理管理中效果显著, 值得推广实施。

参考文献

- [1] 张曦月. 风险管理应用于骨科护理管理中的临床疗效分析[J]. 中国伤残医学, 2022, 30(1): 24-25.
- [2] 王美千, 任俊, 董乐乐. 绩效结合岗位层级设置管理在骨科护理管理中的应用[J]. 中国卫生产业, 2022, 19(6): 153-156.
- [3] 王丹华, 徐姣姣, 刘娟. 绩效结合岗位层级设置管理在骨科护理管理中的应用价值[J]. 中国卫生产业, 2022, 19(17): 133-136.
- [4] 李佑文. 情绪评估与调节在骨科护理管理中的应用 [J]. 中国伤残医学, 2022, 30(15): 78-80.
- [5] 刘冬梅. 人性化护理在骨科护理中的应用[J]. 内蒙古医

- 学杂志,2022,54(11):1400-1401.
- [6] 郭峰,徐盛. 全面规范化管理在提升中医骨科护理管理质量中的作用[J]. 中医药管理杂志,2022,30(12):76-78.
- [7] 王程,吴件姿,叶颖,等. PBL 联合金字塔教学在骨科护理带教中的应用[J]. 中国高等医学教育,2022(9):121,123.
- [8] 吕耀红. 无痛护理管理体系在骨科护理中的应用价值探究[J]. 湖北科技学院学报(医学版), 2022, 36(6): 519-521.
- [9] 刘茜. 护理问诊评价指标对骨科护理问诊质量的影响[J]. 光明中医,2022,37(15):2825-2828.
- [10] 陈伟璇,蔡惠芬,林红连,等. 骨科护理带教应用情景模拟教学法对教学质量的影响[J]. 中外女性健康研究, 2022(1): 192-193.

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