

疫情常态化管控下人文关怀对住院患者满意度的影响

聂志红

唐县中医医院 河北保定

【摘要】目的 研究疫情常态化管控下人文关怀对住院患者满意度的影响。**方法** 随机在我院2022年1月至2022年6月间在疫情常态化管控下的就医住院患者中抽取86例为研究的主体,并根据患者就医住院的先后顺序排序,按照奇偶性将其随机分为对照组,其中奇数组为对照组采用常规护理模式,偶数组为观察组在常规护理外进行人文关怀干预。最终比较两组患者在住院环境、健康宣教、出院指导等住院因素上的满意情况评分以及对于护理的满意度。**结果** 观察组患者对于住院环境、健康宣教、出院指导等满意评分明显优于对照组($P<0.05$),同时观察组的护理满意度显著高于对照组($P<0.05$)。**结论** 在疫情常态化管控下,采用人文关怀护理干预,能够明显提高患者对住院环境、健康宣教、出院指导等满意情况评分,让患者对于护理过程更加满意,更好的维护了医院整体形象。

【关键字】 疫情常态化管控;人文关怀;住院患者;满意度

The influence of humanistic care on inpatient satisfaction under the control of epidemic normalization

Zhihong Nie

Tang County Hospital of Traditional Chinese Medicine Baoding, Hebei

【Abstract】Objective To study the impact of humanistic care on inpatient satisfaction under the control of epidemic normalization.**Methods** Randomly select 86 inpatients from January 2022 to June 2022 in our hospital under the control of epidemic normalization as the main body of the study, and randomly divide them into the control group according to the order of hospitalization and the parity. The odd group is the control group, which adopts the conventional nursing mode, and the even group is the observation group, which carries out humanistic care intervention outside the conventional nursing. Finally, the two groups were compared on the satisfaction scores of inpatient factors such as hospitalization environment, health education, discharge guidance and satisfaction with nursing. **Results** The satisfaction scores of patients in the observation group were significantly higher than those in the control group ($P<0.05$) in terms of hospitalization environment, health education and discharge guidance, and the nursing satisfaction in the observation group was significantly higher than that in the control group ($P<0.05$). **Conclusion** Under the normal control of epidemic situation, the adoption of humanistic care nursing intervention can significantly improve the patients' satisfaction scores on the inpatient environment, health education, discharge guidance, etc., so that patients are more satisfied with the nursing process, and better maintain the overall image of the hospital.

【Keyword】 Normalized control of epidemic situation; Humanistic care; Inpatient; Satisfaction

自新型冠状病毒肺炎出现以来,我国一直坚守着防疫、抗疫的决心。新冠肺炎不仅具有极强的传播性,同时患者一经感染发病较为迅速,对于全世界人民的身体健康都会带来极为严重的影响,为打好此场攻坚战,我国在2000年5月便出台了做好新冠肺炎疫情常态化防控工作的指导意见^[1]。目前国内的疫情形势趋于常态

化,医院势必首当其冲,不仅需要配合做好排查、检测等防疫工作,还要尽可能让住院的患者在常态化的疫情管控中能够感到满意,这对医院来说是具有挑战的阶段^[2]。因此疫情常态化管控下,在住院患者的护理过程中可采取有效方式进行干预,让患者能够在住院治疗期间提高对于就医过程的满意评分,对护理更为满意,从而更

好地放平心态,积极配合治疗^[3]。本文对疫情常态化管控下人文关怀对住院患者满意度的影响进行了研究,具体研究结果报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究在我院2022年1月至2022年6月间住院的患者中随机选取了86例作为研究对象,并根据患者住院的先后时间顺序,按照奇偶性将其随机分为两组各43例,其中奇数为对照组按照常规模式进行护理,偶数为观察组进行人文关怀干预护理。两组患者均为住院天数大于一周的患者,同时患者意识清楚,能够写字或正常沟通交流,患者及家属了解研究内容并自愿参与签署了知情同意书。对照组43例住院患者中,男25例,女19例,年龄20~73岁,平均年龄(50.98±4.57)岁;观察组43例住院患者中,男23例,女21例,年龄22~71岁,平均年龄(50.04±4.36)岁;对比两组患者的更像基础信息发现无明显差异($P>0.05$),满足研究的可比性要求。

1.2 方法

对照组在患者的住院期间采用常规的护理模式,从患者检查、用药、饮食等方面进行指导,做好患者的各项资料登记和整理,予以患者基础的健康知识教育。

观察组则在常规模式基础上进行人文关怀干预:

(1) 护理态度:住院患者在疫情常态化管控的模式下,与亲人之间的交流极少,常常会处于焦虑不安的情绪中,此时对于护理人员些许的态度变化都会异常敏感。因此需要对护理人员的态度有着高标准的要求,建立有效的行为、态度准则,通过专门的培训让护理人员从姿势、面部表情、行为举止上尽可能统一,面对患者要随时保持微笑和耐心,让患者能够在陌生的环境中因为良好的护理态度而感到安心。(2) 护理水平:要加强护理人员的专业知识、技能训练,提高护理水平,让患者能够放心安心的住院,同时要求医护人员在患者住院期间耐心的与患者交流,维持良好的关系。(3) 护理环境:患者处于陌生以及与他人共处的大环境中,往往会感到不适应,因此护理人员要加强与患者的沟通,了解患者的习惯及喜好,尽可能为患者创造温暖舒适的空

间。(4) 心理护理:在人文关怀护理中,最终要的是要了解患者的心理状态,因此要积极与患者沟通,了解患者在住院期间的心理历程,针对不同患者采用适宜的方式进行安慰和劝导,同时要与家属协作,消除患者的疑虑和不安,让患者积极应对治疗。(5) 健康宣教:针对患者的病情和心理,通过播放视频、实际案例等多样化的方式,从患病原因、治疗方案、注意事项以及生活指导等方面对患者进行宣教,让患者掌握自身情况以及相关事项从而能够以最好的状态进行治疗。

1.3 观察标准

1.3.1 住院环境、健康宣教、出院指导满意评分

对比两组患者对住院环境、健康宣教、出院指导满意评分,其中100分为满分。

1.3.2 护理满意度

在患者出院前,采用传统的问卷模式,让患者对住院期间护理的满意程度进行打分,其中患者主要从护理人员的态度、护理的方式、护理项目以及护理效果等方面进行评价,均为25分,共计100分。其中最终得分在90分及以上的说明患者感到非常满意,在80-90分之间的说明患者一般满意,分数处于80分以下说明患者不满意,非常满意和一般满意均计入满意例数中。

1.4 统计学方法

将数据纳入SPSS21.0软件中分析,计量资料比较采用t检验,并以($\bar{x}\pm s$)表示,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

2.1 住院环境、健康宣教、出院指导满意评分

观察组患者在住院去、中对于住院环境、健康宣教、出院指导满意评分明显高于对照组患者,差异具有统计学意义($P<0.05$)。

2.2 护理满意度

观察组患者感到满意及以上的有41例,占比95.35%,对照组患者感到满意及以上的有34例,占比79.07%,两组患者护理满意度对比差异明显,具有统计学意义($P<0.05$)。

表1 住院环境、健康宣教、出院指导满意评分 ($\bar{x}\pm s$)

组别	例数	住院环境(分)	健康宣教(分)	出院指导(分)
观察组	43	93.87±2.74	94.64±2.21	94.05±3.06
对照组	43	88.53±2.66	87.94±2.39	85.33±3.31
t	-	9.169	13.497	12.729
P	-	0.001	0.001	0.001

表 2 护理满意度[n, (%)]

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	护理满意度 (%)
观察组	43	27 (62.79)	14 (32.56)	2 (4.65)	41 (95.35)
对照组	43	9 (20.93)	25 (58.14)	9 (20.93)	34 (79.07)
χ^2	-	15.480	5.677	5.108	5.108
P	-	0.001	0.017	0.024	0.024

3 讨论

随着新冠疫情的发展，近期以来疫情已经呈现出常态化，疫情防控工作以及医院管理防控已经从应急状态转为常态管理形势^[4]。但是冠状病毒除了具有强传染性外，逐步也出现隐蔽性高的形式，我国目前仍旧存在部分地区疫情反复不断，因此疫情管控仍旧至关重要^[5]。住院部病情较为复杂、人员繁多，不仅有住院的患者，还有许多前来探望病人的家属，在当前疫情以及防疫趋势下，在住院部采用限制人员出行、尽可能减少家属的来访等一系列有效的防控管理措施是必要的^[6]。在常态化管控的原则下，许多住院患者表现出了不满的情绪，容易出现消极心理，一定程度上妨碍了医院的治疗。

疫情常态化管控下的住院患者除对病情感到不安外，也会因为家属不能探病而感到孤单，从而产生不满的消极情绪。采用人文关怀护理干预的模式，能够让患者在严格的防疫政策中找到舒适的感觉，让患者感受到家庭般的温暖，从而放下内心的不安及不满，配合积极治疗。在本次研究中，通过人文关怀护理患者对于住院环境、健康宣教、出院指导等满意情况评分得到了极大的改善，患者对于护理的满意度也大大提高。

综上所述，对疫情常态化管控下的住院患者护理过程中采用人文关怀进行干预，能够有效提升对于患者住院环境、健康宣教、出院指导的满意评分，同时提高护理满意度，让患者能够以满意的态度配合治疗，对于提升医院形象也有积极意义。

参考文献

- [1] 戴进军,罗尧岳,虞建英,李梅枝,肖英,刘娟.人文关怀病房对住院精神分裂症患者服药依从性、社会功能及患者满意度的影响[J].医学临床研究,2020,37(1):33-3538.
- [2] 李德华,李永莲.人文关怀对改善住院患者体验的调查分析[J].华西医学,2017,32(8):1262-1265.
- [3] 向珂黎.人文关怀护理模式对住院患者满意度的效果研究[J].医学食疗与健康,2018,0(12):227-227.
- [4] 邓佳佳.人文关怀护理服务理念对血液肿瘤住院患者情绪、满意度及睡眠质量的调节分析[J].世界睡眠医学杂志,2021,8(10):1813-1814.
- [5] 孙晓敏,林妍,许方蕾.新冠肺炎疫情常态化背景下普通病房护理管理策略[J].外科研究与新技术,2022,11(1):69-72.
- [6] 刘炫,康盼,江霞,程凤琴,刘海燕.新型冠状病毒肺炎常态化疫情防控期间胸心外科住院患者心理状态研究[J].现代医药卫生,2021,37(21):3688-3690.
- [7] 李凯彦,范薇.新冠疫情背景下住院患者满意度调查研究[J].江苏卫生事业管理,2022,33(9):1252-12561263.
- [8] 周培强,吴尧,刘名星.病房楼建筑热环境研究.中国医院建筑与装备,2019,20(2):97-100

收稿日期: 2022 年 10 月 16 日
 出刊日期: 2022 年 11 月 25 日
 引用本文: 聂志红 疫情常态化管控下人文关怀对住院患者满意度的影响[J]. 现代护理医学杂志, 2022, 1(8):124-126
 DOI: 10.12208/j.jmnm.202200502
 检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网(CNKI Scholar)、万方数据(WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊
 版权声明: ©2022 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。<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS