

人性化护理服务模式对提高患者满意度和护理质量的作用

宋海燕, 李敏*

中国人民解放军联勤保障部队第九六〇医院 山东济南

【摘要】目的 探讨人性化护理服务在护理质量及患者满意度提升方面的效果。**方法** 选取2022年8月至2023年7月收治患者92例,随机分为观察组(人性化护理服务)和对照组(常规护理服务)各46例,对比效果。**结果** 观察组护理质量、满意度和生活质量高于对照组($P<0.05$)。**结论** 人性化护理可以使患者的护理质量、满意度显著提升,效果良好。

【关键词】 护理质量; 人性化护理服务; 生活质量; 满意度

【收稿日期】 2024年7月22日

【出刊日期】 2024年8月22日

【DOI】 10.12208/j.cn.20240387

The effect of humanized nursing service model on improving patient satisfaction and nursing quality

Haiyan Song, Min Li*

960th Hospital of PLA Joint Logistic Support Force, Jinan, Shandong

【Abstract】Objective To explore the effect of humanized nursing service on the improvement of nursing quality and patient satisfaction. **Methods** A total of 92 patients admitted from August 2022 to July 2023 were randomly divided into observation group (humanized nursing service) and control group (routine nursing service), 46 cases each, to compare the effect. **Results** The nursing quality, satisfaction and life quality of the observation group were higher than those of the control group ($P<0.05$). **Conclusion** Humanized nursing can significantly improve the nursing quality and satisfaction of patients, and the effect is good.

【Keywords】 Nursing quality; Humanized nursing service; Quality of life; Satisfaction

现如今, 医疗事业的竞争在医疗事业持续发展和进步下日渐激烈起来, 大部分医院均在医疗环境持续改善, 同时提升医疗水平, 并且, 对于护理服务质量, 医院也处在始终发展过程中, 变成医院竞争的一种方式^[1]。而且在社会、医疗技术的持续进步下, 不但是对外伤治疗, 也要对其心理舒适度重视, 让患者获得治疗的过程中确保身体、心理的愉悦^[2]。人性化护理服务属于“以患为本”的护理服务方式, 为治疗患者服务过程中应用在加快疾病康复方面意义重大^[3]。因此本研究对本院收治患者应用人性化护理服务模式, 效果满意, 如下。

1 资料和方法

1.1 临床资料

2022年8月至2023年7月, 92例患者, 随机分为观察组46例, 男26例, 女20例, 平均年龄(45.22±2.36)岁;

对照组46例, 男25例, 女21例, 平均年龄(46.11±1.58)岁, 两组资料对比($P>0.05$)。

1.2 方法

对照组: 常规护理。观察组: 人性化护理, 包括:

(1) 提升护理人员人性化护理的思想。对护理人员增加培训力度, 方便其对人性化护理的基本要求、内容等更加深透的学习, 同时对人际交往、文明礼仪知识学习, 并且对其定时考核, 进行一定的奖励和惩罚, 提升其人性化护理的观念, 促使其能力得到提升。

(2) 重视护患沟通。护理人员需要适当增加进入病房的频率, 积极和患者、家属交流, 对其内心诉求、主观感受积极询问且倾听, 适当调整工作, 进而对其护理需求及时且全面满足; 和患者沟通期间应该保证礼貌待人且充分体现出尊重, 将其作为亲人。

(3) 形成人性化住院环境。保证所放置的标牌清晰, 同时明确指向; 长时间在病区放置健康宣教栏, 重点介绍常见疾病治疗方式、预防保健知识; 确保病房湿度适宜, 采光、通风较好; 适当为患者提供生活用具, 如电水壶等, 方便其日常生活。

*通讯作者: 李敏

(4) 手术关怀服务。对于需要应用手术治疗者应该在术前做好指导工作, 如备皮、禁食等, 同时讲解手术的环节、作用机制等, 从而将其负面情绪有效改善; 术中注意手术操作紧密配合, 尽可能减少手术时间; 加强术后监测病情的力度, 同时适当进行康复、饮食方面的指导, 旨在让患者尽早恢复健康。

(5) 人性化护理服务。护理人员在护理期间需要对无菌操作要求严格落实, 执行交接班、核对工作; 将抢救的物品、器械备好在患者床边; 护理人员提前为患者、家属进行操作的讲解, 尽可能获得最大配合; 护理操作需要轻柔、准确, 同时保护其隐私。并且在日常工作过程中, 护理人员需要保证端庄的仪态, 自我介绍期间亲切且和蔼, 介绍有关疾病知识, 促使患者情绪始终问题; 对于行动不便等存在特殊患者, 需要为其同轮椅等服务; 而聋哑患者可经文字、书面沟通, 保证服务的

热情。

1.3 观察指标

护理质量(护理技术、心理护理等)、护理满意度(十分满意、满意等)、生活质量(认知功能、情绪功能等)^[4]。

1.4 统计学处理

SPSS18.0 分析数据, 计数(%)表示, χ^2 检验, 计量($\bar{x} \pm s$)表示, t 检验, $P < 0.05$ 统计学成立。

2 结果

2.1 对比两组护理质量评分组间比较($P < 0.05$)。见表 1。

2.2 比较两组护理满意度组间比较($P < 0.05$)。见表 2。

2.3 比较两组生活质量评分组间比较($P < 0.05$)。见表 3。

表 1 比较两组护理质量评分[($\bar{x} \pm s$), 分]

指标	观察组 (n=46)	对照组 (n=46)	t	P
健康教育	19.63 ± 1.31	15.42 ± 1.25	5.825	<0.05
护理过程	19.58 ± 0.22	16.69 ± 1.30	4.629	<0.05
服务态度	19.60 ± 1.40	15.42 ± 1.55	5.714	<0.05
心理护理	19.55 ± 2.16	16.35 ± 1.41	6.214	<0.05
住院环境	19.22 ± 1.08	15.74 ± 1.05	5.714	<0.05
护理技术	19.27 ± 0.38	16.36 ± 1.14	4.302	<0.05

表 2 比较两组护理满意度 (n, %)

指标	观察组 (n=46)	对照组 (n=46)	χ^2	P
十分满意	39 (84.78)	24 (52.17)		
满意	6 (13.04)	12 (26.09)		
不满意	1 (2.17)	10 (21.74)		
满意度	97.83 (45/46)	78.26 (36/46)	12.323	<0.05

表 3 比较两组生活质量评分[($\bar{x} \pm s$), 分]

指标	观察组 (n=46)	对照组 (n=46)	t	P
情绪功能	93.45 ± 1.55	68.19 ± 3.23	5.362	<0.05
角色功能	95.11 ± 2.13	72.38 ± 1.27	4.802	<0.05
认知功能	94.77 ± 1.53	74.12 ± 1.16	5.224	<0.05
躯体功能	91.36 ± 1.64	72.21 ± 5.76	4.236	<0.05

3 讨论

近几年, 在群众生活水平、社会经济的持续发展及提升下, 人们在治疗过程中不单纯希望将生理疾病有效解决, 而且对于护理方面的要求也是随之升高, 用药

复杂、病房人员流动大、患者不同导致其对医疗护理要求也存在差异, 增加护理工作量, 难以做好无微不至, 增加护患纠纷发生风险, 所以, 护理行为如何有效规范, 将合理、科学的人性化护理服务提供给患者存在十

分重要的意义^[5]。在临床中,大部分患者均获得常规护理方式,此种护理尽管可以将患者因疾病出现的生理不适有效缓解,但是对于其精神、心理等方面的压力很难减轻,影响患者的护理满意度及护理质量,护患纠纷并未杜绝^[6]。为了让患者更好的服务,人性化护理随之出现,其属于高质量护理^[7-10],应用范围处于不断增加状态。研究结果说明人性化护理效果良好。分析原因:人性化护理属于新型的护理方式,首先将护理人员业务水平增加,将患者作为护理的核心,对患者的护理需求、病情特点全面分析,实施存在较强针对性的护理,让患者获得优质、全面护理,促使患者满意度增加,提升以人为本的观念,获得更高护理质量^[11-14]。

总而言之,对患者应用人性化护理服务在其满意度提升方面存在一定的促进作用,同时也可以将护理质量及生活质量提高,利于护患纠纷的降低,维持医院良好形象,使其更好的发展。

参考文献

- [1] 吉书慧.预见性护理联合人性化服务在预防手术室患者不良事件及护理质量中的应用[J].航空航天医学杂志,2023,34(7):872-874.
- [2] 董红雨,杜欢,印蓉,邓净.人性化主动沟通及规范化巡视服务对急诊输液室护理质量的影响[J].岭南急诊医学杂志,2023,28(3):298-300.
- [3] 黄小倩,林莉莉.人性化的健康指导护理法对艾滋病患者睡眠质量及自我效能的影响[J].世界睡眠医学杂志,2023,10(7):1716-1718.
- [4] 邱云云.基于人性化理念的一体化护理改善慢阻肺呼吸衰竭患者的睡眠状态与生命质量[J].中外医疗,2023,42(24):106-111.
- [5] 王玲.医院一社区一家庭三元联动延伸护理服务对老年食管癌患者术后自我护理能力及生活质量的影响[J].黑龙江医学,2023,47(2):218-221.
- [6] 杜传丽.观察人性化护理联合常规护理在中耳炎患者中的应用效果及对睡眠质量的影响[J].世界睡眠医学杂志,2023,10(2):391-393.
- [7] 李燕茹,郭键,程梦瑶.基于人性化理念的细节护理对高血压患者血压控制效果与生活质量的影响[J].临床医学工程,2023,30(8):1127-1128.
- [8] 陈易红,陈萍.红外线治疗仪联合人性化护理对肝硬化腹水患者腹水及睡眠质量的影响[J].医疗装备,2023,36(18):151-154.
- [9] 张美英,杨静.人性化护理服务模式在门诊护理中的应用研究[J].人人健康,2022(19):105-107.
- [10] 邹积芹.人性化护理服务模式在门诊护理管理中的应用效果分析[J].中外女性健康研究,2022(23):159-160.
- [11] 李丹,刘莉.人性化护理服务模式在门诊护理管理工作中的应用[J].每周文摘·养老周刊,2023(24):0173-0175.
- [12] 程莉.人性化护理服务模式在护理管理工作中的有效性研究[J].妇幼护理,2024,4:2496-2498.
- [13] 郭雪芹.人性化护理模式在妇产科临床护理中的应用效果研究[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生,2022(1):3.
- [14] 李艳.浅析妇产科护理中人性化护理服务[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生,2022(2).

版权声明: ©2024 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