

# 以人为本理念在产科护理质量持续性改进中的应用

王 秀

罗甸县沫阳镇中心卫生院 550106

**[摘要] 目的** 探讨以人为本的护理理念在产科护理质量持续改进中的应用效果,给临床护理提供理论依据。**方法** 选取 2016 年 5 月-2017 年 5 月在医院产科收治的 90 例产妇作为此次研究对象,根据产妇入院的先后顺序进行分组,其中对照组的 45 例产妇应用常规护理,研究组的 45 例产妇在护理中融入以人为本的护理理念,对比两组患者护理质量。**结果** 与对照组比较,研究组职业紧张评分均高;职业倦怠评分低,护理不良事件发生率低,护理投诉率低,护理满意度高。**结论** 在产科护理质量持续改进中应用以人为本的护理理念,有助于改善护理质量,值得临床推广。

**[关键词]** 以人为本理念;产科护理质量;持续改进;应用效果

**[中图分类号]** R473.71

**[文献标识码]** A

**[文章编号]** 1674-9561 (2018) 06-176-02

产妇是一类特殊人群,在分娩过程中伴有不同程度的焦虑、抑郁等负面情绪,给各项护理工作的实施带来一定的影响,临床上对产科护理质量的要求越来越高,极大程度增加了护理难度,且产科的护理任务中,护患关系紧张,护患纠纷多,投诉较高<sup>[1]</sup>。为了给临床护理工作完整、科学、连续性高质量护理服务,将“以人为本”的现代护理服务融入至产科护理中,取得较好的临床效果,现具体阐述如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 临床资料

选取 2016 年 5 月-2017 年 5 月在医院产科收治的 90 例产妇作为此次研究对象,本次研究获得医院伦理学会通过,排除伴有严重心、肝、肾等总要器质性功能障碍的患者;患者均能进行正常的沟通和交谈,排除伴有精神疾病患者。入选患者根据其入院的先后顺序进行分组,其中对照组的 45 例患者,年龄在 20 岁-42 岁,平均年龄(28.56±2.35)岁;孕周在 25-42 周,平均孕周(38.52±0.58)周;其中初产妇 28 例,经产妇 17 例。研究组的 45 例患者,年龄在 21 岁-44 岁,平均年龄(28.95±2.56)岁;孕周在 24-42 周,平均孕周(38.82±0.62)周;其中初产妇 29 例,经产妇 16 例,两组患者在年龄、孕周、孕次等基本资料相仿,具有比较意义。

### 1.2 方法

对照组:应用常规的产科护理管理,根据医嘱展开临床操作,给予患者适当的健康教育。

研究组:在常规护理的基础上给予“以人为本”的护理管理,主要包括:①能级护理,合理分配产科人力资源,进

行弹性排班,根据护理人员的能力水平合理分配护理工作,进行分层使用和能力的培养,最大化实现人力资源效益。②绩效护理管理,在日常护理工作中,实施绩效考核和奖励制度,极大程度调动护理人员的工作积极性,考评项目包括护理质量和护理服务满意度,将患者的年资、职称、护理质量和工作量与奖金有关,工作中对奖罚进行严格分开。③情感化护理管理,管理人员以真诚的态度和护理人员进行沟通,营造和谐的气氛,让护理人员有安全感;做好每一份护理工作,以积极、乐观的态度完成没有护理工作。④逐步强化各项护理规章制度,督促护理人员各项操作规范化,高质量、高水平完成各项护理工作。

### 1.3 指标观察

对比两组护理人员的职业紧张、倦怠情况;两组患者的护理不良事件、投诉以及护理满意度情况。

### 1.4 统计分析

对研究所得数据利用 SPSS18.0 软件进行处理,计量资料用( $\bar{x} \pm s$ )来表示,用 t 检验,计数资料 n/% 表示,用  $\chi^2$  检验,检测 P 值,如果经检测 P 值小于 0.05,则提示经比较两组数据间差异存在统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组护理人员的职业紧张和倦怠评分对比

与对照组比较,研究组自由程度、工作需求、社会支持等职业紧张评分均明显高;消极倦怠、低效能感、情绪耗竭均明显低于对照组,且组间各指标对比,差异具有统计学意义( $P < 0.05$ ),详见表 1。

表 1: 两组护理人员的职业紧张和倦怠评分对比 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	职业紧张评分			职业倦怠评分		
	自由程度	工作需求	社会支持	消极倦怠	情绪耗竭	低效能感
对照组	16.25±0.54	21.35±0.46	20.21±0.43	17.06±0.38	12.54±0.89	15.26±1.20
研究组	19.22±0.56	26.04±0.35	28.10±0.39	8.05±0.26	8.65±0.56	8.21±0.85
T 值	3.852	6.521	4.235	6.251	3.521	5.362
P 值	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

### 2.2 两组患者的护理效果比较

表 2: 两组患者的护理效果比较 [n (%)]

组别	例数	护理不良事件	护理投诉	护理满意度
对照组	45	6 (13.33%)	5 (11.11)	36 (80.00%)
研究组	45	1 (2.22%)	1 (2.22%)	44 (97.78%)
$\chi^2$		4.895	4.561	4.958
P 值		<0.05	<0.05	<0.05

与对照组比较,研究组患者的护理不良事件发生率低,护理投诉率低,护理满意度高,组间差异具有统计学意义( $P < 0.05$ ),详见表 2。

## 3 讨论

产科护理工作具有较高的专业性,对护理人员各反面要求更高。妇产科是医院较为特殊的可是,要求护理人员在开展各项护理工作时,需认真辅助,确保护理质量,妇产科工作

(下转第 178 页)

患者以及家属都承担着较大的心理压力。因此，作为护理人员应当将患者的病情及时向患者家属进行讲解，因为家属作为患者此时最信赖的亲人，在关键时刻只能信任自己的家属。因此，在整个护理过程中，护理人员应当与患者的家属建立良好的沟通渠道，随时向患者告知患者病情的相关治疗情况。此外，还应当及时疏导患者的各种不良情绪，使患者家属能够积极协助医护人员展开相关的治疗<sup>[3]</sup>。

### 1.3 观察指标

采取问卷调查的形式了解两组患者对护理的满意程度，并进行统计比较。

### 1.4 统计学方法

将两组的各项数据资料使用 SPSS16.0 统计软件进行统计分析，计量资料行 t 检验，两组组间的计数资料行  $\chi^2$  检验， $P < 0.05$  为差异具有统计学意义。

## 2 结果

观察组患者对护理的满意程度较参照组明显要高 ( $P < 0.05$ )，差异存在统计学意义。详见表 1。

表 1: 两组患者对护理满意程度的对比 [n(%)]

组别	n	满意	一般	不满意	满意率 (%)
观察组	50	34 (68.0)	15 (30.0)	1 (2.0)	98.0
参照组	50	16 (32.0)	21 (42.0)	13 (26.0)	74.0

注：与参照组比较，\* $P < 0.05$ 。

## 3 讨论

随着医疗技术和水平的不断进步与发展，人们已经认识到了针对患者进行护理时，不仅仅要满足患者的各种生理护理诉求，更应当从心理、社会需求等方面进行全方位的护理，从而不断提升护理水平，满足患者的各种护理需求，进而不断提高治疗效果和质量<sup>[4]</sup>。当前，针对疾病的护理主要采取

人文关怀护理，遵循“以人为本”的原则开展各种形式的护理干预，包括优化护理环境、提升护理人员的专业素养、与患者及家属建立良好的沟通等。随着社会的不断进步，血液病的发病率呈逐年上升的趋势，严重影响着患者的生活质量。因此，针对血液病患者非常有必要采取人文关怀护理，有效提升治疗效果和质量。通过不断提升护理人员的专业素养、不断改善和提升医疗设施条件和环境条件、建立良好的医患关系，都能够确保患者能够以良好的心态面对治疗，消除患者的各种不良情绪，并且通过采取相应的专业术语向患者及时讲解治疗过程中可能遇到的各种不良情况，随时向患者家属告知患者的病情治疗情况，通过与患者及家属建立良好的医患关系，确保患者的疾病能够得到全方位的护理干预以及及时有效的治疗<sup>[5]</sup>。

综上所述，针对血液病患者采取人文管理护理，不但改善了医患关系，也通过与患者家属的配合全方位的对患者的疾病进行了治疗，不但能够确保患者始终以良好的心态接受相关的治疗，也取得十分良好的治疗效果，值得临床上推广。

### 【参考文献】

- [1] 张先君. 人文关怀在血液科优质护理服务中的应用探讨 [J]. 国际护理学杂志, 2015, 34(9):1253-1255.
- [2] 吴洪燕, 王丽, 李利平. 分级人文关怀应用模式在血液病患者护理中的应用 [J]. 现代医药卫生, 2012, 28(14):2102-2103.
- [3] 孔德煜, 回春. 血液病护理中分级人文关怀模式的应用效果 [J]. 中国医药指南, 2014, 12(33):310-311.
- [4] 董荷晨. 人文关怀在血液病患者护理中的应用 [J]. 中国保健营养旬刊, 2014, 24(7):4034-4035.
- [5] 佟丽艳. 人文关怀在血液病患者护理中的应用 [J]. 中国医药指南, 2013, 11(14):326-327.

(上接第 176 页)

特殊，每日的工作强度大，妇产科每天面临的孕产妇心情较为焦虑，护理人员必须有具备一定的责任心<sup>[3]</sup>。另外妇产科护理人员需执行 = 夜班，工作中存在高风险，在各项强制性护理工作的开展中，护理人员伴有较为严重的心理压力。在护理工作中，护理服务理念经“有疾病为中心”逐渐转变为“以患者为中心”进行转变，护理工作得到患者的尊重、理解、支持，有助于提高护理工作的积极性<sup>[4]</sup>。在护理工作中强调人性化护理服务，并逐步进行规范化管理，进一步提高护理服务水平。在护理管理中实施能级管理、情感化管理、绩效管理 and 制度化化管理，充分调动护理人员的积极性，逐步提高护理人员的职业效能感，降低护理人员的工作压力。在以人为本的护理管理实施，降低护理差错的发生率。产妇在接受规范化护理时，觉察护理人员对自己的重视，促进医患关系的改善，提高护理患者对医疗活动的依从性，降低降低产后各项并发症的发生率，逐步提高护理满意度<sup>[5]</sup>。本次研究结果表明，与对照组比较，研究组自由程度、工作需求、社会支持等职业紧张评分均明显高；消极倦怠、低效能感、情绪耗竭均明显低于对照组，且组间各指标对比，差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )；研究组患者的护理不良事件发生率低，护理投诉率低，护理

满意度高，组间差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。

综上所述，在产科护理质量持续改进中应用以人为本的护理理念，有助于提高护理人员的工作积极性，改善其能效性，有助于提高护理人员的职业认同，降低护理差错发生率和投诉率，有助于改善护理质量，值得临床推广。

### 【参考文献】

- [1] 崔志清, 付琳, 岳也, 等. 以人为本管理方案在产科优质护理服务中的应用 [J]. 中华现代护理杂志, 2014, 18(3): 328-331.
- [2] 童兴海, 鞠长友. “以人为本”理念在产科护理质量持续性改进中的应用 [J]. 中国医院管理, 2015, 35(5): 67-69.
- [3] 王燕. “以人为本”理念在内科护理质量持续性改进中的应用 [J]. 中国农村卫生事业管理, 2017, 37(4): 467-468.
- [4] 田宏. “以人为本”理念在产科护理质量持续性改进中的应用 [J]. 东方食疗与保健, 2015, 15(6): 251-251.
- [5] 吴幸芳. 人性化护理在产科护理中的应用效果分析 [J]. 中国当代医药, 2015, 22(18): 161-162.
- [6] 李亚玲. 人性化护理在产科护理中应用效果观察 [J]. 河北医学, 2014, 20(10): 1738-1740.