

普外科护理中运用人性化护理管理的患者反馈情况分析

任莉莉

兰州大学第二医院 730030

【摘要】目的 探讨普外科护理中运用人性化护理管理的患者反馈情况。**方法** 观察分析本院 2018 年 2 月至 2019 年 8 月期间接收的 208 例普外科患者，随机分为对照组与观察组各 104 例，对照组运用常规护理管理，观察组运用人性化护理管理，分析各组护理管理后患者不良事件发生率、患者护理满意度情况。**结果** 在护理纠纷、护理差错、风险事件发生率方面，观察组各项明显低于对照组，对比有统计学意义 ($p < 0.05$)；在患者护理满意度方面，观察组 95.19%，对照组 81.73%，对比有统计学意义 ($p < 0.05$)。**结论** 普外科护理中运用人性化护理管理可以有效的减少护理不良事件，提升患者对护理工作的认可度，构建和谐医患关系。

【关键词】 普外科护理；人性化护理管理；患者反馈

【中图分类号】 R473.6

【文献标识码】 A

【文章编号】 1005-4596 (2020) 02-122-02

人性化护理管理是一种更加注重“以人为本”理念的护理理念^[1]，支持更强的同理心的满足患者的诉求，让患者从生理、心理到认知各层面得到更好的护理与引导，由此来更好的保证患者治疗恢复的良好状况，减少不良事件发生。本文观察分析本院 2018 年 2 月至 2019 年 8 月期间接收的 208 例普外科患者，分析运用人性化护理管理后患者不良事件发生率、患者护理满意度情况，内容如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

观察分析本院 2018 年 2 月至 2019 年 8 月期间接收的 208 例普外科患者，随机分为对照组与观察组各 104 例。对照组中，男 58 例，女 46 例；年龄从 19 岁至 65 岁，平均 (38.29 ± 8.73) 岁；观察组中，男 55 例，女 49 例；年龄从 18 岁至 67 岁，平均 (36.16 ± 7.54) 岁；两组患者的基本年龄、性别与病情等信息方面差异不明显，具备对比研究价值。

1.2 方法

对照组运用常规护理管理，观察组运用人性化护理管理，具体内容如下：

首先，要注重管理观念的革新。要将人性化管理贯彻到对医护人员、患者以及各方面人员的管理中。对于医护人员，要做好人性化管理，合理的做好压力管理，避免工作压力过重导致的工作差错与风险^[2]。护士长等人员要以身作则的做好领头示范作用，做好定期工作总结，灵活性的做好工作的合理调整。让人工灵活调整与制度管理更好的互补，符合实际情况所需。

其次，管理制度要针对地方情况而定，避免笼统照搬其他机构经验导致的水土不服。要深入到了解一线工作人员与患者的诉求，优化现有的工作内容与形式。要做好医院环境管理，提升舒适度与便捷度。做好工作人员合理的岗位划分、监督考核、激励措施、培训学习^[3]，提升工作人员适应工作的能力，同时保持合理岗位设置，优化激励措施，提升工作能动性。

其三，要做好患者人性化诉求满足。包括心理护理、健康教育、疼痛护理与其它生理护理等各方面^[4]，让患者从各方

面得到优化提升。不能仅仅停留在患者常规疾病治疗恢复的生理层面护理，要考虑心理与认知各层面对治疗恢复的辅助力量。要保持良好的工作状态，给予患者如沐春风、柔和的护理状况，提升患者对医护人员的好感，减少严肃沉闷环境构成的患者心理压力。甚至要注重环境管理，让环境来提升正面的心理状况。要提升环境的温馨舒适感，提升生理舒适度，减少治疗工作的心理压力。例如环境中，温度要控制在 25℃ 上下，湿度在 55% 上下；要保持空气新鲜流通，定时通风换气；做好充分柔和的采光，避免昏暗环境的负面心理感受。可以摆放一定绿植，保持医院环境的温和粉红或者粉蓝的设置，减少心理压力。要做好心理沟通疏导，建立积极的心理暗示。多提供成功案例，提升其治疗恢复信心。

1.3 评估观察

分析各组护理管理后患者不良事件发生率、患者护理满意度情况。不良事件发生率主要集中在护理纠纷、护理差错、风险事件发生率。患者护理满意度采用问卷调查表进行，分为很满意、一般满意与不满意三个程度，其中很满意与一般满意的比之和为护理总满意度。

1.4 统计学分析

收集有关护理数据，采用 spss23.0 分析，计量资料运用 t 检验，计数资料使用卡方检验， $p < 0.05$ 有统计学意义。

2 结果

2.1 各组患者不良事件发生率情况

见表 1，在护理纠纷、护理差错、风险事件发生率方面，观察组各项明显低于对照组，对比有统计学意义 ($p < 0.05$)；

表 1：各组患者不良事件发生率情况 [n(%)]

分组	护理纠纷	护理差错	风险事件
观察组 (n=104)	2 (1.92)	1 (0.96)	(0.00)
对照组 (n=104)	11 (10.58)	9 (8.65)	7 (6.73)

注：两组对比， $p < 0.05$

2.2 各组患者护理满意度情况

见表 2，在患者护理满意度方面，观察组 95.19%，对照组 81.73%，对比有统计学意义 ($p < 0.05$)。

表 2：各组患者护理满意度情况 [n(%)]

分组	很满意	一般满意	不满意	护理总满意度
观察组 (n=104)	61 (58.65)	38 (36.54)	5 (4.81)	95.19%
对照组 (n=104)	32 (30.78)	53 (50.96)	19 (18.27)	81.73%

注：两组对比， $p < 0.05$

3 讨论

普外科护理管理中，人性化护理管理在一定程度上理解不

困难，但是在执行上会有多种困难与阻力。一方面要考虑科室的人力资源、物力资源、经费资源的支持情况，另一方面 (下转第 126 页)

2.2 两组患者护理后并发症发病率对比

实验组患者采取优质护理后, 出现 1 例感染、1 例胆道出血, 对照组采取常规护理后, 出现 1 例胆漏、3 例感染、3 例胆道出血、4 例意外拔管, 对比两组患者护理后并发症发病率对比具有差异表示统计学有意义, $P < 0.05$ 。见表 2。

表 2: 两组患者护理后并发症发病率对比

组别	例数	感染	胆道出血	胆漏	意外拔管	发病率 (%)
实验组	54	1	1	0	0	2 (3.70%)
对照组	54	3	3	1	4	11 (20.37%)
P						< 0.05

3 讨论

随着我国社会的进步, 人们生活水平的提高, 我国医疗水平也得到极大的提升, 常规护理无法满足肝胆外科患者对护理的需求, 通过优质护理是以患者为中心实施优质护理服务, 有利于提高和加强患者的护理质量和水平, 也能够提高患者对护理的满意度^[5]。

(上接第 122 页)

要考虑到实际面对的患者情况多种多样, 不可能简单片面的笼统一刀切处理。要考虑实际执行效果, 而不能仅仅停留在表面形式化的状况。对于护理人员的管理也需要人性, 要考虑护理人员有基本的人性化诉求, 这样才能保持工作质量, 提升对护理工作的忠诚度, 提升工作素养。要做好人员合理的排班与交接班处理, 避免工作疏漏, 保持合理的工作负荷, 由此来更好的保证工作水准。

综上所述, 普外科护理中运用人性化护理管理可以有效的减少护理不良事件, 提升患者对护理工作的认可度, 构建和

综上所述, 为肝胆外科引流管治疗患者采取优质护理后, 能够有效降低护理满意度, 降低患者护理后并发症发病率, 保证患者引流管治疗的安全性, 提高治疗效果, 促进患者预后效果。

参考文献

[1] 许建华, 孙慧, 王双双, 等. 优质护理在肝胆外科引流管护理中的应用效果分析[J]. 医药前沿, 2019, 9(28): 181.
 [2] 胡冬芳. 优质护理在肝胆外科疾病引流管护理中的效果分析[J]. 养生保健指南, 2018, (14): 191.
 [3] 邓雪莉, 郭琳莉. 优质护理在肝胆外科引流管护理中的效果分析[J]. 中国保健营养, 2017, 27(19): 185-186.
 [4] 于跃. 优质护理在肝胆外科引流管护理中的效果分析[J]. 中国保健营养, 2017, 27(13): 227-228.
 [5] 周艳, 卜剑, 陶慧. 优质护理在肝胆外科引流管护理中的效果分析[J]. 中国卫生标准管理, 2017, 8(1): 152-153.

谐医患关系。

参考文献

[1] 李秀娟. 人性化护理在普外科护理管理中的应用价值分析[J]. 健康大视野, 2019, (22):283.
 [2] 赵俊华, 穆睿华. 人性化护理在普外科护理管理中的应用体会[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019, 6(70):60, 89.
 [3] 王春秀. 人性化护理在普外科护理管理中的应用[J]. 养生保健指南, 2019, (34):353.
 [4] 吴筠, 丁秀荣. 人性化护理在普外科护理管理中应用体会[J]. 中国保健营养, 2019, 29(22):205.

(上接第 123 页)

郁等负面情绪, 继而影响患者血液透析诊疗护理依从性与干预效果^[2, 3]。糖尿病肾病优质护理干预综合患者治疗过程中的多种因素, 从患者的角度出发, 分别对患者饮食、心理、皮肤等方面实施针对性干预, 通过预见性护理干预措施, 协助糖尿病肾病血液透析患者减少并发症的发生^[4]。

本次研究显示实验组患者持续血液透析期间并发症发生率比对照组低, 由此可见, 糖尿病肾病血液透析患者优质护理干预可提升血液透析治疗安全性。

参考文献

[1] 张海燕. 优质护理对老年糖尿病肾病血液透析患者的影响效果观察[J]. 养生保健指南, 2019, 21(47):161.
 [2] 曹燕. 优质护理对糖尿病肾病血液透析患者护理效果的影响[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(45):15.
 [3] 赵心卉. 优质护理对老年糖尿病肾病血液透析患者的影响研究[J]. 中国保健营养, 2019, 29(30):246.
 [4] 孙继娟. 优质护理和常规护理对老年糖尿病肾病血液透析患者的效果对比[J]. 中国现代药物应用, 2019, 13(4):187-188.

(上接第 124 页)

在对患者进行放疗时, 会接触一些对身体危害性比较大的放射线, 从而导致患者身体出现严重的并发症。对于头颈部肿瘤患者比较常见的并发症为口腔溃疡, 放射性皮炎, 营养不良, 中耳损伤等等。有关专家认为, 对患者采用优质护理能够有效提高患者的整体护理效果。优质护理, 通过对患者进行心理疏导, 帮助患者改善对疾病治疗存在的恐惧, 同时能够有效改善患者的不良情绪。通过对患者进行口腔护理, 注意患者饮食前后漱口并及时填充坏掉的龋齿, 通过对患者不同疾病进行针对性的护理, 从而减少并发症的发生^[4-5]。为了验证文献的有效性, 本次选取在我院进行治疗的患者进行综合对比分析, 结果采用优质护理的实验组相比于对照组具有明显优势, 再一次验证了优质护理的临床价值。

综上所述, 在头颈部肿瘤患者护理中可采取优质护理, 临床

效果显著, 值得临床推广和应用。

参考文献

[1] 张维维. 临床路径在头颈部肿瘤患者放疗护理中的应用效果[J]. 世界临床医学, 2017, 11(5):205-206.
 [2] 符云霞, 何晨贞, 崔媛. 临床路径在头颈部肿瘤患者放疗护理中的应用[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018, 3(44).
 [3] 何萃, 郭立兵, 温圆圆. 个体化康复训练计划对头颈部肿瘤放疗患者生活质量的影响观察[J]. 智慧健康, 2018(12):46-47.
 [4] 李慧, 伍金花, 黄亚斯. 肿瘤放疗患者跌倒预防中优质护理流程管理的应用研究[J]. 中外医学研究, 2019, 17(23):90-92.
 [5] 孙彩萍. 临床护理路径在头颈部肿瘤病人放疗护理中的效果评价[J]. 当代护士: 学术版(中旬刊), 2017(6):72-73.