

# 浅析特需门诊护理工作的人性化服务应用效果

刘 恋

四川大学华西第二医院特需门诊 / 四川大学华西护理学院, 出生缺陷与相关妇儿疾病教育部重点实验室 四川成都 610041

**【摘要】目的** 探讨特需门诊护理工作的人性化服务应用效果。**方法** 选取我院 2019 年 3 月至 2020 年 2 月 90 例特需门诊患者, 将其随机平均分成常规组 (给予常规护理) 45 例与人性组 (实施人性化护理) 45 例, 比较两组的效果。**结果** 人性组焦虑自评量表分数、抑郁自评量表分数低于常规组, 满意度高于常规组, 门诊不良事件发生率低于常规组,  $P < 0.05$ 。**结论** 特需门诊患者实施人性化护理效果确切, 可改善患者不良心理状态, 减少门诊不良事件发生率, 提高满意度。

**【关键词】**特需门诊护理工作; 人性化服务; 应用效果**【中图分类号】**R47**【文献标识码】**A**【文章编号】**1005-4596 (2020) 09-156-02

随着人民生活水平的提高, 医疗需求变得多样化, 开始出现特需医疗服务, 其以便捷、优质、全方位的服务满足广泛的社会需求。特需门诊是一种能够满足不同消费阶层的新型服务, 至于特需门诊本身的发展, 不仅要关注硬件设施, 更要关注如何与患者沟通, 提供更人性化的服务。特需医疗服务是一种“在保证提供基本医疗服务的前提下”, 在服务设施、服务时间、生活照料等方面, 提供优质、便捷、自愿的选择, 更符合个性化、人性化的医疗服务<sup>[1]</sup>。本研究探讨了人性化护理在门诊内的护理应用价值, 报道如下。

## 1 资料和方法

### 1.1 一般资料

选取我院 2019 年 3 月至 2020 年 2 月 90 例特需门诊患者, 将其随机平均分成常规组 (给予常规护理) 45 例与人性组 (实施人性化护理) 45 例。其中, 人性组年龄 26-60 岁, 平均 (47.45±6.56) 岁; 常规组年龄 26-60 岁, 平均 (47.41±6.78) 岁。对比两组患者的年龄等一般资料, 差异无统计学意义 ( $P > 0.05$ ), 具有可比性。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 常规组给予常规护理

#### 1.2.2 人性组实施人性化护理, 具体方法:

(1) 注重沟通: 特需门诊患者大多病情复杂, 背景复杂, 但对自身疾病了解不够, 常伴有不安、恐惧、焦虑等心理, 影响患者的日常生活。护士可以采取积极主动的方式与病人沟通, 充分了解患者的心理和生理状态, 给予病人安慰和鼓励, 畏惧病人的消极心理。如: 易怒、躁动、恐惧等, 建立良好的护患关系, 以提高患者的治疗依从性, 并能配合完成各项检查。(2) 提高二次分诊工作效率: 特需门诊的二次分诊工作由沟通能力强、专业知识扎实的护士来实施, 必须有高度的责任感。此外, 护士应根据患者检查的项目和患者的不同情况, 给予相应的指导。对检查的项目, 护士要告知检查方法、相关注意事项和检查目的, 告知患者及其家属检查的重要性, 并向患者及其家属发放相关宣传指导材料。提高患者及其家属对检查项目的认识。(3) 保护隐私: 患者在进行各种检查时, 护士一定要保护好患者的隐私部位, 并告知患者避免隐私部位暴露, 男性医生检查时, 必须有一名女性护士在场, 并且护士要避免泄露病人的病情及隐私。检查后, 护士可根据患者合理需求、不同学历、不同病情进行一对一健康指导, 并告知患者药品储存、日常饮食等方面的指导情况。

### 1.3 观察指标

比较两组护理前后焦虑自评量表分数、抑郁自评量表分数、满意度、门诊不良事件发生率。

### 1.4 统计学处理

采用 SPSS23.0 软件中, 计数数据给予  $\chi^2$  检验, 计量行 t 检验,  $P < 0.05$  表示差异有意义。

## 2 结果

### 2.1 焦虑自评量表分数、抑郁自评量表分数

护理前两组焦虑自评量表分数、抑郁自评量表分数比较,  $P > 0.05$ , 护理后两组焦虑自评量表分数、抑郁自评量表分数均显著降低, 而其中人性组显著低于常规组,  $P < 0.05$ 。见表 1。

表 1: 护理前后的焦虑自评量表分数、抑郁自评量表分数比较 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	时期	汉密尔顿抑郁评分	汉密尔顿焦虑评分
人性组 (n=45)	治疗前	65.23±2.21	61.12±3.20
	治疗后	34.56±0.21	37.34±0.12
常规组 (n=45)	治疗前	65.24±2.78	61.14±3.14
	治疗后	47.44±1.62	45.25±1.45

### 2.2 满意度

人性组的满意度比常规组高 ( $P < 0.05$ )。人性组的满意度是 100.00%, 而常规组的满意度是 80.00%。

### 2.3 门诊不良事件发生率

人性组门诊不良事件发生率 2.22% 低于常规组 22.22%,  $P < 0.05$ 。

## 3 讨论

在特需门诊患者护理过程中, 将人性化融入护理过程, 我们首先要尊重、理解和关心患者。要关注特需门诊患者这一需要帮助的群体, 帮助他们尽快熟悉门诊环境, 耐心解答他们的问题; 多与他们交流, 给予足够的心理支持和疏导, 帮助他们树立配合治疗的信心, 用通俗易懂的语言与他们交流, 用熟练的技能服务患者。在传统的护理过程中, 一般护理以常规护理为主<sup>[2]</sup>。护理完全遵循基本流程, 忽视了护理的人性化和科学性, 也导致了大多数患者对护理服务的抵触, 进而引发护理风险问题, 值得相关医疗机构关注和重视。作为一支以人为对象的护理团队, 要牢牢把握服务对象的需求, 为他们提供优质、高效、一流的服务, 以医疗服务需求为导向, 把我们的医疗服务资源建起来, 提升医疗服务质量。人性化护理是从美国沃森 (Watson) 最先提出的“人文关怀”护理模式发展而来的。所谓“人性化关怀”, 是指护士必须对人性有科学的认识, 对病人给予人性化的关怀, 因此, 为了进一步优化人性化护理, 必须加大护理人力资源投入, 尽可能配置充足的人员, 形成合理的人才结构梯队<sup>[3-4]</sup>。为减少护理人才流失, 医院还应注重护理人才的使用, 完善激励机制, 尊重和理解护士, 关心护士的生活和需求, 为护士提供公平

(下转第 159 页)

本研究中, 观察组护理干预后患者的术后康复情况明显由于对照组患者, 且观察组并发症发生几率低于对照组 ( $P < 0.05$ ), 说明大隐静脉曲张护理中运用快速康复外科护理的效果显著, 可以先显著改善患者的术后康复情况等。

综上所述, 大隐静脉曲张护理中运用快速康复外科护理能改善患者的术后康复情况, 提高患者康复情况, 降低并发症发生几率, 值得推广应用。

参考文献

[1] 周方竹, 周倩. 临床护士下肢静脉曲张的发生现状及其影响因素分析 [J]. 中华现代护理杂志, 2019, 25(11):1393-1397.  
 [2] 林杰, 姚永芳, 杨丽霞. 射频消融仪治疗静脉曲张的临床护理分析 [J]. 中国医疗设备, 2018, 33(S1):29-30.  
 [3] Zhang C, Xiao J. Application of fast-track surgery

combined with a clinical nursing pathway in the rehabilitation of patients undergoing total hip arthroplasty [J]. Journal of International Medical Research, 2020, 48(1):030006051988971.

[4] 周静. 体位护理联合弹力袜在预防下肢静脉曲张术后静脉血栓中的效果观察 [J]. 成都医学院学报, 2019, 014(002):230-233.

表 2: 两组并发症发生率比较 [n(%)]

组别	例数	切口感染	静脉	小隐	总发生率
			血栓形成	静脉曲张	
观察组	60	2 (3.33)	1 (1.67)	3 (5.00)	6(10.00)
对照组	60	5 (8.33)	7 (11.67)	11 (18.32)	23(38.33)
$\chi^2$	/				4.705
P	/				0.022

(上接第 155 页)

严重影响, 从而使儿童增加了自卑感<sup>[4-5]</sup>。因此, 聚焦护理模式在唇腭裂手术患儿中的应用, 缓解和改善了儿童的心理状态, 增加了家属的满意度, 从而改善了患儿的治疗效果。

本文通过表 1 结果显示, 经相应护理后, 研究组患儿的满意度 (98.00%) 明显高于常规组 (84.00%)  $P < 0.05$ , 有统计学意义, 说明对唇腭裂手术患儿应用聚焦护理模式中, 能够提升患儿家属的满意度, 取得家属的配合, 提高了治疗效果, 值得推广和提倡。

参考文献

[1] 展欣, 高洋, 朱婧, 吴国锋. 新生儿唇腭裂数字化口腔扫描临床护理操作要点与体会 [J]. 临床口腔医学杂志,

2019, 35(10):630-633.

[2] 邱燕美, 陈美莲. 心理护理对唇腭裂患者及其家长心理特点的影响研究 [J]. 中外医疗, 2019, 38(28):138-141.

[3] 郭媛, 张军, 马艳梅, 行情倩, 陈佳, 王娟. 延续护理干预在唇腭裂患者治疗中的应用效果探讨 [J]. 中国美容医学, 2019, 28(08):141-143.

[4] 李菊, 邢瑞敏. 聚焦护理模式在学龄期唇腭裂手术患儿中的应用研究 [J]. 现代中西医结合杂志, 2018, 27(12):1360-1362+1368.

[5] 邢瑞敏. 温情护理联合聚焦解决护理模式在唇腭裂手术患儿心理护理中的应用研究. 河北省, 邯郸市中心医院, 2017-09-07.

(上接第 156 页)

竞争的机会。充分认识护士的价值, 充分调动护士的积极性, 激发他们的最大潜能, 人尽其才。随着医学科技的快速发展, 各种新知识层出不穷, 知识更新周期不断缩短, 这就要求护士不断加强学习, 补充新知识, 提高护士的护理技术<sup>[5-6]</sup>。

本研究显示, 人性组焦虑自评量表分数、抑郁自评量表分数低于常规组, 满意度高于常规组, 门诊不良事件发生率低于常规组,  $P < 0.05$ 。

综上所述, 特需门诊患者实施人性化护理效果确切, 可改善患者不良心理状态, 减少门诊不良事件发生率, 提高满意度。

参考文献

[1] 卢梅娟, 万美代, 伍苏婷, 朱金玲. 护理教育联合随访教育在特需门诊患者干预中的应用 [J]. 齐鲁护理杂志,

2019, 25(15):65-67.

[2] 格伦, 黄一颖. 市属精神专科医院功能疏解方案设计初探—以北京安定医院为例 [J]. 中国医院建筑与装备, 2019, 20(03):61-65.

[3] 陈伟. 持续改进特需门诊服务质量对病人满意度的影响 [J]. 全科护理, 2016, 14(15):1601-1603.

[4] 项瑛瑛. 护患沟通技巧应用于特需门诊护理中的效果分析 [J]. 全科医学临床与教育, 2018, 16(01):110-111.

[5] 沈虹. 特需门诊患者的心理沟通需求与护理对策 [J]. 中医药管理杂志, 2017, 25(23):186-187.

[6] 陈荣, 王若梅, 臧娴, 李慧卿, 钟玉莲. 优化护理咨询在特需门诊服务中的应用效果评价 [J]. 中国现代药物应用, 2017, 11(12):169-170.

(上接第 157 页)

4 讨论

时代的发展与科技的进步使得医学行业得到了充分的发展, 在医学行业的发展过程中, 心理护理在整体治疗过程中产生的作用得到了广大医护人员的重视。如何使需要手术的病人, 能够对诸多不良因素予以摆脱, 并且使其身体与心理均能够处于较为优质的待手术状态, 是目前对相应手术患者进行心理护理的重要目的。通过上述观察数据可以表明, 在普外择期手术进行当中, 优质的心理护理有着较为重要的作用, 并且对病人进行有效心理干预能够进一步保证普外择期手术的有效完成。同时, 将使手术病人自身的舒适程度大幅度提高, 并且使病人患病的痛苦大幅度降低。对于现代医学而言,

心理护理有着极其重要的作用。

参考文献

[1] 史楠, 田金满, 张勃, 等. 积极心理护理干预对造血干细胞移植患者极期焦虑的影响 [J]. 河北医科大学学报, 2020, 41(10):1216-1220.DOI:10.3969/j.issn.1007-3205.2020.10.022.

[2] 罗湘, 黄蓓, 鲁娟. 中医康复护理联合激励性心理护理对面瘫患者心理状态和生活质量的影响 [J]. 齐鲁护理杂志, 2020, 26(17):24-27.DOI:10.3969/j.issn.1006-7256.2020.17.007.

[3] 谷景荣, 郁月华, 王瑞. 综合护理干预对急性淋巴细胞白血病患者生存质量、睡眠质量及心理状况的影响 [J]. 护理研究, 2020, 34(20):3738-3740.DOI:10.12102/j.issn.1009-6493.2020.20.036.