

门诊护患沟通护理中渗透人文关怀理念的效果评价

杨宇

云南省第二人民医院, 云南 昆明 650021

摘要:目的 观察人文关怀理念渗透于门诊护患沟通护理中的效果。方法 本次试验研究对象是来我院门诊接受治疗的 82 例患者, 研究时段为 2018 年 9 月至 2019 年 10 月, 经电脑随机法将其分为两组, 各 41 例, 观察组与对照组分别采取人文关怀护患沟通护理与常规护理, 比较两组患者干预前后心理状态评分及护理满意度。结果 干预前, 两组患者焦虑评分、抑郁评分对比, 差异性不明显 ($P > 0.05$); 干预后, 观察组焦虑评分、抑郁评分显著低于对照组, 数据对比, 有显著差异 ($P < 0.05$); 与对照组 78.04% 的护理满意度比较, 观察组 95.12% 的护理满意度更高, 对比数据, 差异性显著 ($P < 0.05$)。结论 将人文关怀理念渗透于门诊护患沟通护理中, 能够保证护理服务质量, 提高护理满意度, 加快疾病恢复速度, 充分体现出门诊实施的优质服务, 有临床实践价值。

关键词: 人文关怀理念; 常规护理; 门诊护患沟通; 临床效果

医院中, 门诊是非常重要的服务窗口, 患者对医院的整体印象会受到护理质量的影响, 护理人员在门诊护理中, 应与患者保持流畅沟通, 建立和谐的护患关系, 保证落实护理服务。近几年, 在护理中开始提出人文关怀理念, 护理原则为人文关怀, 给予患者科学化、个性化及人性化的护理, 有效提高护理满意度。本课题主要对人文关怀理念渗透于门诊护患沟通护理中的效果进行分析, 报道如下:

1 资料与方法

1.1 资料

本次试验研究对象是来我院门诊接受治疗的 82 例患者, 研究时段为 2018 年 9 月至 2019 年 10 月, 经电脑随机法将其分为两组, 所有患者均符合诊断标准, 观察组 41 例, 男性、女性各 21、20 例, 年龄值介入 13-68 岁, 均值年龄为 (40.78 ± 2.51) 岁; 对照组 41 例, 男性、女性各 21、20 例, 年龄值介入 15-67 岁, 均值年龄为 (41.57 ± 2.44) 岁, 一般资料对比, 无显著差异性 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

①常规护理应用于对照组, 包括基本指导、环境护理。
②人文关怀护患沟通护理应用于观察组。首先, 强化护理职业道德素养, 职业道德的概念是关于心灵及思想, 在护理过程中的表现为耐心回答患者及家属的问题, 并用心展开护理服务, 以良好的态度与患者交流, 消除患者的紧张抑郁情绪, 通过专业的职业道德素养, 积极投入到护理工作中。其次, 培养护理人员整体素养。采用不同的形式给予护理人员培训, 主要包括礼仪及工作规范, 告知其在护理工作中应使用文明礼貌用语。第三, 创建良好的就医环境。护理人员应着装统一, 提高自身的亲和力, 以良好的形象赢得患者的信任感, 力所能及地帮助患者解决问题, 满足患者的合理需求, 为其营造温馨、安全的人文环境, 使患者在治疗过程中充分放松。第四, 就医流程中施行人文关怀。患者第一次到医院就诊时, 并不了解就医流程, 但希望医疗服务得到保证。门诊护理人员在为患者提供咨询服务时应保持积极热情的态度, 积极地进行引导, 对患者的诉求耐心倾听, 对患者生命体征进行检测, 并密切观察患者病情特征, 做好相应的宣传教育工作。若患者候诊时间较长, 护理人员应给予安抚, 并做好相应解释。

1.3 观察指标

①对照组与观察组干预前后心理状态评分。采用焦虑量表评估患者焦虑评分, 采用抑郁量表评估患者抑郁评分, 分数越高, 患者心理状态越差。②观察组与对照组护理满意度对比。采用自制调查表评估患者护理满意度, 满分 100 分, 分数越高, 护理满意度越高。

1.4 统计学方法

试验数据应用统计学软件进行处理, 计数资料用百分比表示, 用“均数 ± 标准差”表示计量资料, 检验值为 t, 对比数据, 差异性显著 ($P < 0.05$)。

2 结果

2.1 对照组与观察组干预前后心理状态评分

干预前, 两组患者焦虑评分、抑郁评分对比, 差异性不明显 ($P > 0.05$); 干预后, 观察组焦虑评分、抑郁评分显著低于对照组, 数据对比, 有显著差异 ($P < 0.05$), 如表 1:

表 1 比较对照组与观察组干预前后心理状态评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	焦虑评分		抑郁评分	
		干预前	干预后	干预前	干预后
观察组	41	57.21 ± 2.58	39.41 ± 2.38	57.63 ± 2.17	38.64 ± 2.51
对照组	41	58.03 ± 2.62	54.20 ± 2.67	57.20 ± 2.44	53.22 ± 2.83
t		1.427	26.477	0.843	24.679
P		0.157	0.000	0.401	0.000

2.2 观察组与对照组护理满意度对比

与对照组 78.04% 的护理满意度比较, 观察组 95.12% 的护理满意度更高, 对比数据, 差异性显著 ($P < 0.05$), 见表 2:

表 2 观察组与对照组护理满意度对比 (n, %)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	护理满意度 (%)
观察组	41	21	18	2	95.12
对照组	41	17	15	9	78.04
t					5.005
P					0.025

3 讨论

人文关怀护理理念是一种新型护理模式, 具有个性化、系统性的特征, 在护理过程中, 能带给患者安全感和依赖感。与此同时, 应以良好的态度与患者进行沟通, 缓解患者痛苦感, 加快患者疾病恢复速度^[1]。在门诊护理中应用人文关怀和护患沟通, 有利于促进开展护理工作, 防止发生护理纠纷事件, 对于存在焦虑、抑郁不良心理的患者, 应给予患者心理疏导, 缓解患者不良心理状态, 稳定患者焦虑情绪。将门诊护理中应用人文关怀, 能够给予患者充分关怀, 有效缓解患者的恐慌感^[2]。人文关怀护理更重视在患者疼痛度、不适感及自尊心等方面给予干预, 稳定患者心态, 使其以良好的心态接受诊治, 在这过程中, 给予患者人文关怀, 为患者建立温馨的治疗范围, 确保患者在疾病治疗中能够得到综合服务, 并且身心方面的需求都能得到满足, 有效提高护理满意度。除此之外, 有效的护患沟通, 能够使护理人员更加充分的了解患者病情, 建立更好的护患关系^[3]。本次试验主要对人文关怀理念与常规护理理念渗透于门诊护患沟通护理中的效果进行比较, 研究结果显示, 干预前, 观察组焦虑评分为 (57.21 ± 2.58) 分、抑郁评分为 (57.63 ± 2.17) 分, 与对照组比较, 差异性不明显 ($P > 0.05$); 干预后, 观察组焦虑评分为 (39.41 ± 2.38) 分、抑郁评分为 (38.64 ± 2.51) 分, 各项评分均低于对照组, 数据对比, 有显著差异 ($P < 0.05$); 观察组护理满意度为 95.12%, 显著高于对照组 78.04% 的护理

满意度,对比数据,差异性显著($P<0.05$)。由此可见,人文关怀护患沟通护理的护理效果显著优于常规护理,有利于缓解患者不良心理,改善医患关系,实现早日康复目标^[4]。

总而言之,将人文关怀理念渗透于门诊护患沟通护理中,能够保证护理服务质量,提高护理满意度,加快疾病恢复速度,充分体现出门诊实施的优质服务,有临床实践价值。

参考文献

[1] 淮盼盼,薛俊琳,郭恒楠,等.基于 SHARE 框架的在线关怀教育在社区护理学中的应用与研究[J].中国实用护理杂志,2017,33(28):2227-2229.

[2] 何英,邓宏武,万能斌,等.浅析透过乳腺癌患者使用输液港看渗透其中的人文关怀[J].国际医药卫生导报,2017,23(14):178-179.

[3] 陈登宏.临床护士专业生活品质在人文关怀能力与护患信任度之间的中介效应分析[J].护士进修杂志,2019,6(14):148-149.

[4] 周巧华,周晨,陈阳霞,等.人文关怀护理在精神科患儿日常护理中的应用及效果评价[J].国际护理学杂志,2018,10(4):520-522.