

• 临床探讨 • DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2019.13.027

医院优质护理服务工作充分结合人文关怀的实践研究^{*}

刘燕辉

重庆市荣昌区卫生健康委员会医政医管科, 重庆 402460

摘要:目的 探讨优质护理服务工作中加强人文关怀的价值。方法 选择 2015—2016 年荣昌区人民医院 400 例住院患者作为研究对象,采用随机数字表法分为观察组和对照组,每组各 200 例。观察组采用优质护理与人文护理关怀相结合的方法,对照组采用常规优质护理方法,对两组患者护理满意度、住院时间、住院费用等指标进行统计分析。结果 与对照组比较,观察组患者护理非常满意度较优,满意度一般的人数较少,差异均有统计学意义($P < 0.05$);两组患者的康复自我效能感、住院时间和住院费用比较,差异也有统计学意义($P < 0.05$)。结论 优质护理中充分结合人文关怀能够提升患者对护理工作的满意度,同时也能提升患者自我康复效能,缩短住院时间,降低患者治疗费用,最终提升护理工作的综合效果。

关键词:优质护理; 人文关怀; 综合效果**中图法分类号:**R471**文献标志码:**A**文章编号:**1672-9455(2019)13-1886-03

优质护理全面关注患者身心和社会状态,体现了对患者的高度关爱与同情、理解和尊重,重视人的整体生命价值,近年来在护理工作中应用较广泛^[1]。随着患者对护理工作要求的提升,以及护理工作的专业化发展,优质护理的内容、方法等发生了一定变化,要求对患者进行护理时要遵守人文关怀的原则,从患者自身需要出发给予相应的关怀。对于护理人员来说,将人文关怀融入优质护理中实际上就是要求护理人员在常规护理工作中以人为本,采用个性化护理关怀^[2]。有学者指出,人文关怀可同时为护理人员给予关怀护理时提供信息和依据^[3]。但是我国护理人员人文关怀目前仍处于较低水平^[4]。本文以 2015—2016 年在荣昌区人民医院住院的患者作为研究对象,对优质护理工作中结合人文关怀的效果进行探索研究,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选择 2015—2016 年在荣昌区人民医院住院的 400 例患者作为研究对象,采用随机数字表法分为观察组和对照组,每组各 200 例。观察组采用优质护理与人文关怀相结合的方法,对照组采用单纯优质护理方法。观察组中男 104 例,女 96 例,平均年龄(52.3 ± 8.9)岁;对照组中男 110 例,女 90 例,平均年龄(51.9 ± 9.8)岁。两组患者入住院科室、性别、年龄和入院时康复自我效能感量表(SER)评分比较,差异均无统计学意义($P > 0.05$),具有可比性。

1.2 纳入和排除标准

1.2.1 纳入标准 (1)年龄 ≥ 18 岁;(2)根据相关医疗诊断标准具有住院指征的患者;(3)患者意识清楚,理解力和配合度较好;(4)患者知情同意并签署知情同意书。

1.2.2 排除标准 (1)发生重大抢救或死亡者;(2)

入院后检查发现为恶性肿瘤者;(3)发生意识障碍者;(4)发生其他无法有效理解或继续参与本研究的情况。

1.3 人文关怀

1.3.1 加强人文交流 医院定期举办人文知识讲座,对患者及家属进行有关疾病知识内容的讲授,同时向医院各个科室患者发放人文知识手册。利用手机 APP、微信向患者或家属定期推送生活、工作中注意的问题细节和健康知识。遴选一些积极性事件鼓励患者形成积极的性格。科室定期对护理人员进行人文关怀护理知识和技能培训,并开展人文知识考察,深化护理人员对人文关怀的理解和践行。举办护士进社区活动,举办 5.12 文艺演出、征文比赛等活动,构建和谐和谐的护患关系。

1.3.2 健康教育 对于入院的患者,责任护士要指导患者本人或家属在手机上安装相应的疾病健康教育手机软件助手,方便患者或家属对一些疾病的发病机制、治疗与护理过程中需要注意的事项、疾病或药物常见的并发症、出院指导及随访时间等内容的了解。

1.3.3 生活护理 对于有行动迟缓甚至失去行动能力的患者,护士要在平时的护理过程中多给予心理和行动方面的关怀,使其内心感受到温暖。例如对于脑梗死患者,护士每日早晨帮助其穿衣、吃饭;对于行动能力较弱的患者,护士要主动帮助其做一些能力达不到的事情;对于刚接受化疗的患者,护士要为其提供针对性的口腔护理方法,为其提供过氧化氢、氯己定等能够降低口腔溃疡、扁桃体化脓等症状的洗漱用品,同时建议患者使用软毛牙刷。

1.3.4 环境护理 鉴于患者在住院期间身体体质较差,抵抗力偏低,以及患者所处病房空气质量差的问

^{*} 基金项目:重庆市卫生和计划生育委员会基金项目(2017ZBXM049)。

题,为了避免患者因为接触细菌而导致交叉感染,护士要尽可能地给患者安排单人病房,并优先安排那些阳光充足、远离楼梯等噪音比较大的病房,房间要定期通风、消毒,让患者拥有一个舒适的空间,静心调理。冬季时,如果使用空调,要在病房中配备空气加湿器,保障患者喉咙湿润。护士在对患者隐私部位进行护理时,主要使用窗帘遮挡,告知病房无关人员离开房间,给患者创造独立的治疗空间。各种仪器摆放要尽量避开患者的视线。房间内可摆放花卉、盆景,随处可见鲜花,充满生机。及时处理仪器警报,注意交谈音调。

1.3.5 心理护理 由于患者进入医院前后身心均经受到较大的打击,身体方面可能会显得消瘦,心理承受压力的能力也比较差,并且可能会因为担心家庭负担等因素而产生一些过度的恐惧心理。护士在对其进行护理时要通过轻松的交谈来了解其内心的想法,把握问题的症结,然后围绕问题根源进行开导,使其逐渐恢复生活的信心。同时,护士也可讲述一些患者如何通过自己的努力克服病魔,获得身心再次健康的案例,使患者逐渐坚定康复的信念。对于那些对护理工作比较排斥的患者,护士要进行耐心服务,并通过多频次、少时间的问候或沟通交流来缩短与患者心理的差距,进而引导患者积极配合治疗。

1.4 观察指标 患者对护理工作的满意度、患者出院前 SER 评分、住院时间、住院费用等。

1.4.1 护理满意度 我国的护理满意度量表标准参差不齐^[5]。本研究参考刘翔宇等^[6]编制的 SE-RVQUAL 护理满意度量表进行改编,包含 7 个 1 级项目和 21 个 3 级项目。各项目包含非常满意、满意、一般、不满意 4 个可供勾选的选项。

1.4.2 SER 评分 康复自我效能的评价采用 SER,该量表由迈阿密大学医学院于 2001 年研制^[7],量表条目分为 0~10 级,总分 0~120 分。SER 评分越高,表示患者自我效能越高。本研究仅仅纳入出院前 SER 评分进行比较。

1.4.3 住院时间和住院费用 住院时间以患者信息进入科室后开始自动计算,住院费用则以患者最后出院结账的费用为准。

1.5 统计学处理 采用 SPSS17.0 统计软件进行数据分析处理,计数资料以例数或百分率表示,采用 χ^2 检验;正态分布的计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示,采用独立样本 t 检验。以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结 果

2.1 两组患者出院护理满意度比较 见表 1。两组患者在非常满意和一般 2 个项目间比较差异均有统计学意义($P < 0.05$),但两组患者满意项目比较差异无统计学意义($P > 0.05$),因两组患者不满意项目没有任何患者勾选,所以没有进行统计学比较。

2.2 两组患者出院前 SER 评分、住院时间和住院费用比较 见表 2。两组患者出院前 SER 评分、住院时

间和住院费用比较,差异均有统计学意义($P < 0.05$)。

表 1 两组患者出院护理满意度比较[n(%)]				
组别	n	非常满意	满意	一般
观察组	200	154(77.0)	46(23.0)	0(0.0)
对照组	200	140(70.0)	47(23.5)	13(6.5)
χ^2		7.251	0.837	11.334
P		0.006	0.412	0.000

表 2 两组患者出院前 SER 评分、住院时间和住院费用比较($\bar{x} \pm s$)				
组别	n	出院前 SER 评分(分)	住院时间(d)	住院费用(万元)
观察组	200	78.54±7.24	94.5±2.5	0.90±0.03
对照组	200	75.87±6.62	83.1±5.7	1.30±0.12
t		3.763	25.902	-45.733
P		0.000	0.000	0.000

3 讨 论

随着生活和工作节奏的加快,以及环境复杂性增加,容易造成人们身心健康出现问题的因素逐渐增加。虽然一些医疗技术的开发与应用降低了患者疾病治疗的痛苦,但患者内心的焦虑、抑郁症状则无法通过技术手段加以有效解决。因此,通过护理工作来释放患者内心的负面心理,使其树立战胜病魔的信心,是一种有效的治愈方式。但在日常护理工作中,护理人员所采用的方法是否科学、合理,是否对应于患者的需求,成为影响护理工作效果的关键性因素。有学者指出,过于重视技术开发而忽视患者人文关怀的方式使护理本质发生了改变^[8]。一些患者护理成本不断增加,而享受的护理服务质量却明显下降。还有学者分析国内医院和国外医院硬件和软件上的差异,结果发现,国内众多三甲医院在人员配备、医疗器械上与国外医院基本相同,而最大的差距就体现在人文品质领域的实施能力及其效果的不同^[9]。

目前医患矛盾突出、医疗资源紧张,只有通过多种途径来增加护理人员的人文素养和技能,使其在优质护理中加强人文关怀,才能保证临床护理工作有效开展^[10]。国外人文关怀研究指出,尽管患者是以某疾病住院,但其作为独立的个体,住院过程中受到的关怀感知与患者自身文化水平、婚姻状况及住院史等有关,因此,在优质护理结合人文关怀的过程中必须充分个性化地实施人文关怀护理^[11]。

本研究将纳入对象分为观察组和对照组,虽然这两组患者都实施以优质护理为主的护理方式,但观察组在优质护理的基础上增加了一些具备个性化人文关怀性质的护理内容和方法。本研究结果显示,观察组患者护理满意度、出院前 SER 评分、住院时间、住院费用均明显优于对照组。因此,通过优质护理服务中增加人文关怀,可使患者感受到自己被尊重、被理解,充分享受自身的权利,身心健康也得到明显提升。

正如有些研究所证实的,患者对护士护理行为的评价与人文关怀度呈正相关^[6],有效的护理行为必然包含人文关怀,只有根据不同患者的需求差异来进行针对性的关怀,才能促进患者尽快康复。对于基层医院来说,虽然医院硬件与大型医院还有很大差距,目前不能得到迅速改善,但是可以通过营造人文氛围,使护患关系更加和谐^[12]。

目前,我国人文关怀护理教育还处于摸索阶段,院校缺乏关怀型教师,教学体系上主要照搬西方国家的教材,人文关怀只停留在知识层面,对临床实践能力培训不够^[4]。因此,学校需要不断完善人文课程,多角度培养学生的关爱情怀,医院提倡人文管理,建立良好的文化环境,加强人文关怀理念^[13]。

参考文献

[1] 张理花,陈娅薇.以人文关怀为主的优质护理干预在老年重症肺炎患者的应用评价[J].护士进修杂志,2018,33(5):419-422.

[2] CHIANG H H, LIAW J J. Correspondence in humanistic care[J]. Hu Li Za Zhi, 2017, 64(5): 50-58.

[3] 吴为,吕楚凤,刘义兰.住院患者护理人文关怀体验研究进展[J].护理学杂志,2016,31(23):96-99.

[4] 费冬雪,盛丽娟,彭德珍,等.我国护士人文关怀能力现状及影响因素的研究进展[J].全科护理,2017,15(12):1429-1432.

[5] 刘文君,周艳,陈亚飞,等.住院患者护理满意度量表的研究进展[J].中华护理杂志,2016,51(2):190-195.

[6] 刘翔宇,湛永毅,周钰娟,等.住院患者护理服务满意度评价指标体系的构建[J].中华护理杂志,2015,50(1):18-21.

[7] WALDROP D, LIGHTSEY J O R, ETHINGTON C A, et al. Self-efficacy, optimism, health competence, and recovery from orthopedic surgery[J]. J Counsel Psychol, 2001, 48(2):233-238.

[8] 张瑞星,李丽,霍保利.人文护理模式对精神科护理质量的影响研究[J].郑州铁路职业技术学院学报,2011,23(1):74.

[9] 范卢明,梁桂仙,官庆妮,等.临床护理人员人文关怀能力研究进展[J].护理研究,2015,29(16):1929-1932.

[10] 刘义兰.优质护理服务工作中加强人文关怀的思考[J].护理学杂志,2012,27(9):1-2.

[11] KARLOU C, PAPATHANASSOGLOU E, PATIRAKI E. Caring behaviours in cancer care in greece comparison of patients', their caregivers' and nurses' perceptions[J]. Eur J Oncol Nurs, 2015, 19(3):244-250.

[12] 唐小涵.人文关怀在眼科优质护理服务工作中的应用[J].全科护理,2011,9(13):1188-1189.

[13] 张秀伟,姜安丽.护理人文关怀概念的研究现状与分析[J].中华护理杂志,2013,48(6):540-543.

(收稿日期:2018-12-03 修回日期:2019-03-02)

• 临床探讨 • DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2019.13.028

6 493 例泌尿生殖道感染患者解脲支原体和
人型支原体感染情况及药敏试验分析*

杨书才¹,唐景云¹,周杰¹,刘慧²,张莉^{1△}

广东省深圳市坪山区人民医院:1.检验科;2.药剂科,广东深圳 518118

摘要:目的 了解深圳市坪山地区泌尿生殖道感染患者解脲支原体(Uu)和人型支原体(Mh)感染情况及对常用抗菌药物的敏感性,为临床合理使用抗菌药物提供参考。**方法** 采用支原体检测试剂盒对 6 493 例疑诊为泌尿生殖道感染患者的泌尿生殖道分泌物进行 Uu、Mh 检测及药敏试验,并对检测结果进行统计学分析。**结果** 6 493 例患者中支原体培养阳性 3 014 例(46.4%),其中 Uu 单纯感染 2 300 例(35.4%),Mh 单纯感染 75 例(1.2%),二者混合感染 639 例(9.8%)。1 941 例男性患者支原体培养阳性 575 例(29.6%),4 552 例女性患者培养阳性 2 439 例(53.6%),女性患者支原体感染率明显高于男性,差异有统计学意义($P<0.05$)。药敏试验结果显示,Uu、Mh 及二者混合感染患者对多西环素、交沙霉素、米诺环素表现高度敏感性。**结论** 泌尿生殖道感染患者支原体感染以单纯 Uu 感染为主,女性患者感染率高于男性,多西环素、交沙霉素和米诺环素是治疗泌尿生殖道支原体感染的有效药物。

关键词:泌尿生殖道感染; 解脲支原体; 人型支原体; 药敏试验

中图分类号:R446.5 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-9455(2019)13-1888-04

支原体是一类没有细胞壁,能通过滤器、可在人工培养基上生长的最小原核细胞型微生物^[1]。目前,从人体中分离出的支原体有 16 种,与泌尿生殖道感

染相关的支原体主要有解脲支原体(Uu)、人型支原体(Mh)和生殖支原体,由于生殖支原体培养时间缓慢,目前临床上泌尿生殖道支原体感染主要检测 Uu 和

* 基金项目:广东省深圳市科技创新委员会基础研究项目(JCYJ20160429173544879)。
△ 通信作者,E-mail:doudouding722@126.com。