

探讨人性化管理在提高社区医院急诊护理质量中的应用效果

屈春萌

北京市大兴区采育镇中心卫生院 北京 102606

【摘要】目的 研究分析人性化管理在提高社区医院急诊护理质量中的应用效果。**方法** 研究对象共计社区医院急诊收治的 200 例患者, 研究年限在 2020 年 4 月至 2021 年 4 月, 全部患者被均分为研究组和对照组, 分别接受人性化管理和常规护理管理, 对两组患者的治疗护理情况进行观察比较。**结果** 相较于对照组, 研究组患者的护理质量评分显著更高, 护理差错发生率显著更低, 护理满意更高。组间对比差异显著 ($p<0.05$)。**结论** 对社区医院急诊患者实施人性化管理可以显著提升护理质量, 保证护理工作顺利开展, 患者在治疗期间的满意度更高。

【关键词】 人性化管理; 社区医院; 急诊; 护理质量; 应用效果

【中图分类号】 R473

【文献标识码】 A

【文章编号】 2095-9753 (2021) 04-117-02

医院急诊科的工作主要是收治、快速抢救急危重症患者, 也是重要的评价医院的窗口之一, 对于医院声誉的提升来说, 保证急诊科的护理质量的意义重大。通过实施人性化管理, 可以显著提升医院急诊科的护理质量^[1]。本文的研究内容即为人性化管理在提高社区医院急诊护理质量中的应用效果。结果如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

在这项研究中, 我院选择了社区医院急诊收治的 200 例患者, 全部患者中的男女比例为 7:3, 平均年龄为 (47.9 ± 5.2) 岁。随机分为两组, 使两组之间没有年龄或病程差异, 以便比较所获得的研究结果。全部入组患者在就诊期间有直系亲属陪同, 亲属对本次研究知情, 自愿配合, 以免后续出现纠纷, 双方提前在知情同意书上签字。该研究是在医院伦理委员会的许可下正式启动的。

1.2 护理措施

对照组接受常规护理管理, 研究组接受人性化管理, 具体措施为:

1.2.1 就医环境温馨

为了保证各项急诊急救工作可以顺利开展, 需要社区医院完善基础设施建设, 要求护理人员严格按照医院急诊科室的相关规定设置抢救室、手术室、处置室和治疗室等, 备好对应的抢救器材及设备抢救药品^[2]。

1.2.2 提升急诊科护理人员的心理素质和应变能力

多为急诊科护理人员提供学习机会, 方式可以是讲座、进修等。不断提升护理人员的理论知识和操作技能水平。此外, 还需要对护理人员的心理适应能力进行锻炼, 因为急诊科的工作繁杂, 变幻莫测, 护理人员在工作中需要面对来自患者、

家属和各种突发事件的压力, 只有提升心理防线, 这样在开展紧张的抢救工作时才能更好地得心应手, 能与患者及其家属做好沟通, 将被动的工作变为主动, 取得患者在治疗期间的配合。急诊科每天都要面对各种意外情况, 护理人员必须要在工作中保证忙中有序, 随机应变, 为患者及家属说清楚开展相关护理工作的重要性和必要性, 并让患者家属做好签名, 以免出现不必要的纠纷^[3]。

1.2.3 提升护理人员的专业素质

在抢救患者时, 急诊科护士一直处于紧急状态, 且每项护理操作都需要较强的技术性, 这就需要护理人员对各种急救知识和要求有全面的了解, 在工作中保证动作敏捷、熟练操作, 争分夺秒开展抢救工作。急诊科常会刚收治患者后医师未抵达现场的情况, 此时就需要护理人员第一时间做好紧急处理, 包括吸氧、止血、建立静脉通路等。同时要做好抢救记录和查对工作, 不断在工作中提升自身急救能力、快速反应能力和对相关抢救、监护设备的操控能力^[4]。

1.3 观察项目和指标

(1) 护理质量评价指标: 服务态度评分、护理技能评分、护理宣教评分和就医环境评分, 每项满分 100 分, 分数高低与质量优劣成正比。(2) 为患者发放自制的百分制满意度调查问卷, 在其进行不记名填写后回收问卷统计满意度情况。(3) 统计两组患者在治疗期间发生护患纠纷的情况。

1.4 统计学方法

针对本次研究中涉及到的数据信息均采用 SPSS20.0 统计软件进行分析和处理。

2 结果

2.1 两组患者在护理质量得分上的比较, 具体见表 1。

表 1: 两组护理质量得分比较 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	服务态度评分	护理技能评分	护理宣教评分	就医环境评分
研究组 (n=100)	97.48 $\pm$ 1.14	93.38 $\pm$ 5.56	96.52 $\pm$ 2.13	93.38 $\pm$ 2.11
对照组 (n=100)	72.45 $\pm$ 6.16	74.86 $\pm$ 4.62	82.57 $\pm$ 3.11	83.06 $\pm$ 2.12
t	8.174	5.358	8.527	9.358
P	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 两组患者在护理满意度上的比较, 具体见表 2。

2.3 两组患者在护患纠纷发生率上的比较, 具体见表 3。

3 讨论

临床上一一直都十分关注急诊科的护理质量问题。在社区

医院急诊科护理工作中, 为了保证建立和谐的护患关系, 需要护理人员针对不同的患者采取不同的方法。在人性化管理中, 注重“人性化”发展, 遵循“以人为本、以人为中心”的工作原则。在实施每项护理工作中都充满责任心和爱心,

除了要满足患者改善疾病状态的功能诉求外,还需要对患者的心理需求进行满足。通过实施人性化管理,广大的一线基层工作人员为饱受病痛折磨的患者提供了一个舒适的救治环境,护患之间距离更近,增加了第一线最基层临床医疗护理服务工作的人性化程度,并有效提升了社区医院救治患者的综合能力^[5]。

综上所述:对社区医院急诊患者实施人性化管理可以显著提升护理质量,保证护理工作顺利开展,患者在治疗期间的满意度更高。

参考文献:

[1] 靳小彦.人性化管理在提高基层医院急诊护理质量中的应用[J].中国社区医师,2019,35(9):141,144.

[2] 尹亚平,郑伟,李大荣.人性化管理在提高基层医院急诊护理质量中的应用[J].中国社区医师,2019,35(3):180,182.

[3] 陈秀华.急诊科护理管理中以人为本管理的应用[J].中国社区医师(医学专业),2010(20):232.

[4] 丁晓月.人性化护理在健康与亚健康人群中的应用[C]//中华护理学会全国门、急诊护理学术交流暨专题讲座会议论文集汇编.2009.

[5] 周思成.全科医学、全科医生在基层社区卫生服务中的核心作用[J].医学信息,2015,28(7):211.

表2:两组护理满意度比较(n,%)

组别	完全满意	部分满意	不满意	满意度
研究组(n=100)	90	5	5	95.0%(95/100)
对照组(n=100)	73	10	17	83.0%(83/100)
χ^2				8.524
P				P<0.05

表3:两组患者的护患纠纷发生率比较

组别	护患纠纷	发生率
研究组 (n=100)	2	2.0% (2/100)
对照组 (n=100)	13	13.0% (13/100)
P		P<0.05

(上接第114页)

保证患者在围手术期的身心舒适度。在围手术期实施舒适护理时,护理人员可以利用自身的知识和护理技巧对患者展开专业的护理措施,避免患者出现焦虑、恐惧等负面情绪,患者在治疗期间能充分信任护理人员,对疼痛的耐受性更强,对手术治疗的信心强,能积极配合完成各项治疗护理工作。在实施舒适护理期间,可以帮助患者达到最佳的身心愉快状态,减少治疗期间的不适感,并有效预防出现各种并发症^[5]。本次研究结果显示,接受舒适护理的研究组患者的身心舒适度指标显著高于接受常规护理的对照组患者,组间差异显著(P<0.05),研究组护理满意度显著高于对照组,组间差异显著(P<0.05),证实了对接受手术治疗的肝癌患者实施围手术期舒适护理可以获得预期的综合临床效果。

综上所述:对接受手术治疗的肝癌患者实施围手术期舒

适护理可以有效提升患者的身心舒适度,使患者对护理工作更加满意。

参考文献:

[1] 杜红.肝癌患者围手术期护理中舒适护理干预的效果研究[J].饮食保健,2019,6(29):156.

[2] 徐娟.舒适护理在介入治疗肝癌患者围手术期中的效果观察[J].大家健康(下旬版),2017,11(1):262-263.

[3] 史本霞.舒适护理实施在介入治疗肝癌患者围手术期中的价值探析[J].实用临床护理学电子杂志,2017,2(15):124-125.

[4] 刘娜娜,张艳芳.舒适护理对围术期肝癌病人负面情绪、症状困扰及睡眠质量的影响观察分析[J].临床医药文献电子杂志,2018,5(36):123-124.

[5] 魏甜,涂强.探讨舒适护理在肝癌患者围手术期护理中的应用效果[J].当代医学,2015(28):99-100.

(上接第115页)

表2:两组患者护理满意度的对比

组别	例数	护理态度	护理方法	护理质量	护理形象
实验组	34	98.63±1.37	97.25±2.75	97.31±2.69	98.49±1.51
对照组	34	82.65±4.22	82.13±4.05	79.37±4.38	82.64±4.17
t		8.143	8.260	8.591	8.157
P					<0.05

3 讨论

对于心内科危重症的患者使用循证护理措施,可以有效的改善患者出现压疮的情况,改善患者的生活质量,提升患者对护理工作的满意度,在临床上值得推广和使用。

参考文献:

[1] 姚妮.循证护理在重症监护室压疮高危患者中的应用

效果[J].实用心脑血管病杂志,2019,26(01):360-361.

[2] 卫美文.综合护理对长期卧床的老年患者预防压疮的应用效果分析[J].中国药物与临床,2019,19(07):1208-1210.

[3] 王冉,刘芳,龚立超.协助神经重症患者翻身预防压疮的护理研究进展[J].中国实用护理杂志,2019,35(009):713-717.

(上接第116页)

普通护理组的86.7%,差异有统计学意义(P<0.05)。可见,细节护理应用在骨外科护理工作中有着较好的效果,能够让护理工作更加重视细节中的一些问题,同时提高自己的专业技能,并且在激励措施的激发下,更大积极性投入到工作中,提高其护理能力,而由此也能够更好的与医生做好配合,也提高了对患者的服务态度和服务质量。

综上所述,将细节护理应用在骨外科护理中,能够提高

患者满意度,有着较好的护理效果。因而,值得进一步进行深入研究和推广。

参考文献:

[1] 付沙.细节护理在外科护理管理中的应用探究[J].医药与保健,2014,22(11):675-676.

[2] 王学琴.细节护理在普通外科优质护理服务中的应用[J].吉林医学,2013(34):165-166.