

人性化护理在妇产科护理中的应用效果分析

阳彦辉

四川大学华西医院资阳医院 资阳市第一人民医院 四川 资阳 641300

摘要:目的:分析人性化护理服务在妇产科护理中的应用效果。方法:选取2020-2021年选取200例作为观察对象。平均分为两组,每组100例患者(分别为对照组和观察组)。比较两组患者的妇产科护理满意度评分、妇产科护理的焦虑评分、妇产科护理配合度评分和妇产科护理护理纠纷发生率。结果:观察组对妇产科护理服务态度、形象、环境、服务、引导等满意度评分均显著高于对照组;观察组妇产科护理期间的焦虑评分显著低于对照组;观察组的妇产科护理配合度评分高于对照组;观察组妇产科护理纠纷发生率显著低于对照组,差异均有统计学意义($P < 0.05$)。结论:在妇产科护理中开展人性化护理服务,可显著提高护理服务质量,从而显著提升患者的护理满意度,并能够缓解患者诊疗期间的焦虑程度,提升其诊疗配合度,有效控制护理纠纷的发生,具有较高的应用价值。

关键词:人性化护理服务;门诊导诊;护理满意度;焦虑评分

随着我国医疗水平的提升,医疗护理工作的实施逐步趋近人性化,在新的医疗服务指导理念下,医疗服务涉及的范围越来越广。因此社会群体对于医疗护理的需求增多,尤其在医院中的妇产科护理科室,无论是生产前或生产后,孕妇都应该得到照顾,而常规的妇产科护理方法已无法满足院内患者的需求。当护士在为此类特殊群体提供服务时,应根据孕产妇心理变化情况,遵循护理过程中“以人为本”的服务理念,提升自身的专业水平,并要具备充足的耐心,以树立自身的服务意识为基础,为患者提供更加良好的服务,从而避免在护理过程中导致医疗事故发生。

1 资料和方法

1.1 一般资料

选择我院妇产科2020年1月—2021年1月的接受妇产科护理的200例患者,依照随机数字表法分为对照组和观察组,每组100例。对照组年龄25~46岁,平均年龄(33.24±2.64)岁。观察组年龄24~47岁,平均年龄(33.26±2.63)岁。两组一般资料比较, $P > 0.05$,差异无统计学意义,具有可比性。本研究经过医院伦理委员会批准。纳入标准:符合相关疾病诊断标准^[4];临床资料完整;患者和家属均知情同意。排除标准:存在沟通障碍、认知障碍等问题者;合并精神类疾病者;合并内分泌系统疾病者。

1.2 方法

(1)对照组采用常规妇产科护理模式。①根据患者的病情情况,合理安排就诊顺序,尽量缩短患者的就诊等候时间,优先安排病情较重的患者就诊。②对于患者的疑问及时耐心解答,同时安抚患者的情绪。③对于需要

帮助的患者,及时给予相应的帮助。

(2)观察组实施人性化护理服务。①环境护理。女性是一种感性动物,尤其是在孕期,其情绪更容易受周围环境的影响。因此,为了帮助她们顺利分娩,就需要在病房环境方面着手改进,以舒适、温馨为布置原则。第一,病房内的温度、湿度要处于一个适宜态,最大程度保障产妇体感的舒适性。保持室内空气流通和清新,物品摆放要规整,避免杂乱无章增加产妇的烦躁感。第二,在产妇入院之后,需要安排专职的护理人员对其进行科室环境,包括区域功能、科室制度、人员安排等等,减少陌生环境对产妇造成的紧张和不安感受。第三,在病房周围通过宣传画、色彩搭配等进行适当地布置,用温馨的环境来提高产妇内心的满足感以及骄傲,建立对于分娩的自信心。心理护理。②健康宣教:进行健康宣教前,护理人员可先了解患者的受教育水平和理解能力,尽可能以通俗易懂的方式讲解患者疾病相关知识、治疗和护理工作内容,并强调患者配合的重要性。③分娩护理。根据产妇的实际情况和她们的需求来安排产妇选择自然分娩还是剖宫产分娩,而无论何种方式,都需要对产妇进行周到的护理。从疼痛护理来说,阵痛对于产妇的身体和心理都带来很大的影响,随着阵痛等级的提高,产妇的同感越来越强烈,需要指导家属来帮助产妇转移情绪,降低疼痛感受。在分娩时,护理人员要提前将液体加热到体感合适温度,并从呼吸、用力等方面指导产妇正确的分娩方式,多用语言鼓励产妇,提高她们生产的积极性。在产后,做好产妇的生殖道护理和保温护理,让产妇于新生儿进行初次接触,对于产妇的勇敢表示赞许,提高她们内心的自豪感和满足

感。④疼痛护理：护理人员耐心聆听患者对自身疼痛的表述，结合患者表现，对患者疼痛耐受性进行评估，而后对患者进行疼痛的分级处理，大致可分为三个等级，轻度患者可通过注意力转移疗法缓解疼痛，如观看电影、电视、外出散步、运动等（条件允许下方可采用）；中度患者可遵照医嘱给予少量口服镇痛药物；重度患者可联合使用镇痛泵，但需尽可能减少镇痛药物的使用剂量。

1.3 观察指标

(1) 护理依从性。完全依从：患者全部完成医嘱，积极主动配合护理工作；部分依从：患者最多2项医嘱未完成，但护理工作仍积极配合；依从较差：患者至少3项医嘱未完成，对护理工作配合度较低^[6]。(2) 生活质量得分。使用简易生活质量调查问卷(SF-36)，含躯体健康、活力、精神状态、社会功能四项条目，信度系数Cronbach $\alpha = 0.82$ ，单项总分100分，得分与生活质量成正比^[7]。(3) 焦虑自评量表(SAS)、抑郁自评量表(SDS)得分。SAS量表共计20个问题，采用5分制(0~4

分)，总分80分，以53分为焦虑界线，得分越高，患者焦虑情绪越严重^[8]。(4) 护理满意度。采用本院自制满意度调查问卷，问卷内容包括护理措施、态度、效果、主观感受等。信度系数Cronbach $\alpha = 0.86$ ，总分100分，以分值划分：90~100分(非常满意)、60~89分(基本满意)、0~59分(不满意)，总满意度 = 非常满意+基本满意。

1.4 统计学处理

采用SPSS 22.0进行数据分析，计量资料用($\bar{x} + s$)表示，展开 t 检验；计数资料用 $[n(\%)]$ 表示，展开 χ^2 检验。以 $P < 0.05$ 为差异有统计学

2 结果

2.1 两组患者护理依从率比较

对照组100例，完全依从50例，部分依从40例，依从较差10例，总依从率为90%；观察组100例，完全依从64例，部分依从35例，依从较差1例，总依从率为99%。观察组总依从率高于对照组，差异具有统计学意义($P < 0.05$)。

表1 两组生活质量不同条目得分情况比较

组别	例数	躯体健康	活力	精神状态	社会功能
观察组	100	80.17±7.33	78.62±6.33	90.16±4.36	82.42±8.46
对照组	100	62.24±6.52	55.68±5.46	70.88±5.66	62.28±7.22

2.2 两组患者护理服务满意度评分比较：观察组的门诊导诊服务态度、形象、环境、服务、引导等满意度

评分，均高于对照组，差异有统计学意义($P < 0.05$)。见表2。

表2 两组患者护理服务满意度评分比较

组别	n	态度	环境	形象	服务	引导
对照组	100	13.39±1.03	13.01±1.58	11.25±2.08	12.00±2.01	13.42±2.08
观察组	100	18.06±1.17	15.26±3.14	16.04±3.35	15.87±3.36	16.68±2.94

2.3 两组患者护理前后SAS、SDS得分比较 护理前两组SAS、SDS比较， $P > 0.05$ ；同组护理前后SAS、SDS

比较， $P < 0.05$ ；护理后观察组SAS、SDS得分低于对照组，差异具有统计学意义($P < 0.05$)。见表3。

表3 两组护理前后SAS、SDS得分情况比较

组别	n	SAS	SDS
观察组	护理前	56.56±4.36	57.66±5.35
	护理后	40.15±4.08	40.15±5.13
对照组	护理前	56.58±4.34	57.68±5.33
	护理后	48.99±4.26	49.85±5.26

3 讨论

近年来，妇产科学科研究范围愈发广泛，除传统围产医学、普通妇科学外，还纳入了妇科肿瘤学、妇女保健学等内容，接收患者愈发多样，对科室医疗服务水平

也提出了更多的要求^[5]。

研究表明，妇产科疾病诊治多具有特殊性，给患者带来了严重的心理负担，患者焦虑、紧张、恐慌、抑郁等负面情绪极为常见，而负面情绪又会干扰疾病的治疗

及预后^[6]。因此,在妇产科护理工作中,还需注重患者情绪的干预,尽可能提高患者整体护理工作质量^[7-8]。

综上所述,相较于传统的护理干预模式,人性化护理更为重视患者的身心感受,贯彻落实以人为本的护理理念,护理质量显著提升。

参考文献:

[1]邵冬冬.门诊细节服务管理对导诊护理服务质量的影响[J].中国卫生产业,2020,17(8):70-72.

[2]刘小芬,杨婉坤.沟通技巧应用于门诊分诊导诊的应用效果体会[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(14):133,141.

[3]陈晓红,赖开兰,李金莲.人性化护理教育在提高外科门诊护理质量及降低不良事件发生率中的作用[J].中外医

学研究,2019,17(26):83-85.

[4]王盼,张彦敏,徐智知,等.人性化服务在门诊护理中的应用效果观察[J].中国民康医学,2019,31(9):148-149.

[5]马在萍.优质护理服务在门诊导诊工作中的应用效果观察[J].中国药物与临床,2020,20(11):1903-1904.

[6]张贝凝.在门诊导诊护理工作中加强护患沟通技巧对门诊挂号等候时间及纠纷事件的干预效果[J].黑龙江中医药,2020,49(5):307-308.

[7]唐三骐.门诊细节服务管理对导诊护理服务质量的影响研究[J].中国社区医师,2020,36(24):127-128.

[8]王希.门诊护理中实施人性化服务的应用价值分析[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(A1):5-6.