

心内科住院患者人性化护理问题的分析与对策研究

王晓亭¹ 王晓梅² 郑英花¹ 徐 晶³ 王 悦⁴ 张 臻⁵

(1 大连医科大学附属二院心内科 辽宁 大连 116023 2 辽宁中医药大学附属第四医院妇产科 辽宁 沈阳 110101 ;

3 大连医科大学附属二院北院康复科 辽宁 大连 116031 4 辽宁中医药大学附属第一医院美容美体中心 辽宁 沈阳 110032 ;

5 大连医科大学附属二院 ICU 辽宁 大连 116023)

摘要 目的 探讨心内科实施人性化护理的问题及产生问题的原因,寻找有效的解决措施。这对提高护理质量,有效保证住院患者的安全,促进住院患者身心健康有重要意义,同时,也为临床护理提供依据。方法 对我院 2011 年 1 月-2011 年 3 月心内科住院患者进行护理满意度和护理需求问卷调查。结果 调查数据显示,实施人性化护理患者的满意度为 89.86%,较 2010 年有较大的提高。导致患者不满意的原因依次为护患沟通不足、护理人员专业素质差、护理人员缺乏经验和个别护理人员职业道德低下。根据患者需求调查数据显示,患者在病房环境、个人隐私尊重与保护、服务态度、医疗技术操作水平及职业道德 5 个方面还有较大需求。结论 人性化护理对改善医患关系,提高护理安全,促进患者的身心健康有积极的作用。依据调查的患者需求量,人性化护理还需要有针对性的改进和提高。

关键词 心内科;住院患者;人性化护理;对策

中图分类号 R473.54 文献标识码 A 文章编号 1673-6273(2011)19-3734-04

Study on Humane Care for Inpatients in Department of Cardiology

WANG Xiao-ting¹, WANG Xiao-me², ZHENG Ying-hua¹, XU Jing³, WANG Yue⁴, ZHANG Zhen⁵

(1 Second Affiliated Hospital of Dalian Medical University, Department of Cardiology, Dalian 116023, China;

2 Liaoning University of Traditional Chinese Medicine Fourth Affiliated Hospital of Shenyang 110101, China;

3 Second Affiliated Hospital of Dalian Medical University North Hospital Rehabilitation Dalian 116031;

4 subsidiary, Liaoning University of Traditional Chinese Medicine Beauty and Body Center First Hospital, Shenyang 110032;

5 Second Affiliated Hospital of Dalian Medical University, Dalian 116023, China ICU)

ABSTRACT Objective: To explore humane care for inpatients in Department Cardiology, to find out cause of the problem and effective measures to resolve, and to improve the nursing quality. **Methods:** The nursing satisfaction and care needs inpatients in Department Cardiology, admitted into our hospital from January 2011 to March 2011, were conducted a questionnaire survey. **Results:** The survey data showed that nursing satisfaction of implementation of humane care for inpatients was 89.86%, higher than that in 2010. According to survey data needs of inpatients, they had greater demands in the ward environment, respect for and protection of personal privacy, service, the level of medical technology operations and ethics. **Conclusion:** Humane care has a positive effect for improving the physician-patient relationship, care and safety and patients' physical and mental health. So humane care also needs to be improved and enhanced in target.

Key words: Department of Cardiology; Inpatients; Humanistic nursing; Countermeasures

Chinese Library Classification: R473.54 **Document code:** A

Article ID: 1673-6273(2011)19-3734-04

前言

"人性化护理"其本质是人道主义的发展和延伸,其核心是"以人为本,以患者为中心"^[1]。临床护理中提倡的是把人性化护理理念融入临床护理的全程中,就是把患者作为社会共同体下的完整的人,并以此作为设计护理工作的程序、制定护理管理制度的出发点^[2]。实际上是要求护理人员转换思想,从患者角度换位思考,更好的满足患者需求^[3]。我院心内科于 2011 年 1 月 1 日起开始实施人性化护理,即对患者提供完善、舒适、贴心的温馨护理服务,从患者的生理到心理都是护理人员服务的目标,通过这种优质的护理服务,使患者在住院期间感到轻松温暖,从而积极配合治疗,获得身心健康,早日康复。

1 材料与方法

1.1 一般资料

本研究选取我院 2011 年 1 月-2011 年 3 月心内科 355 例住院患者为调查对象。其中,男性患者 179 人,占 50.42%;女性患者 176 人,占 49.58%。患者年龄分布为 43-87 岁,平均年龄为 67.9 岁。平均住院 8.7d。

1.2 方法

1.2.1 调查方法 本研究采用问卷调查与个人深入访谈相结合的方法进行调查。问卷内容包括三个方面:(1)年龄、性别、受教育程度、职业;(2)住院患者护理满意度调查;(3)住院患者护理需求调查。问卷经过多轮预调查和反复修改,信度与效度分析较高。访谈内容包括患者对不满意护理的原因,希望的改进措施等。本次调查共发放调查问卷 355 份,回收问卷 355 份,问卷

作者简介:王晓亭(1978-),女,护师,大专,电话:13840877861

(收稿日期:2011-05-05 接受日期:2011-05-30)

有效率为 100% ,问卷发放时为避免患者有顾虑 ,本研究采用匿名的调查方式。个人深入访谈人数为 219 人 ,得到有效信息 149 条。

1.2.2 统计学方法 对回收的问卷使用 EPIDATA3.0 软件包录入 ,转入 SPSS17.0 进行统计分析。本研究主要使用描述性统计方法。

2 结果

2.1 一般结果

我院心内科住院患者对我院自 2011 年 1-3 月实施的人性化护理较满意。数据显示 ,319 例患者对护理表示满意 ,占 89.86% ,34 名患者对护理基本满意 ,占 9.58% ,2 名患者对护理不满意 ,占 0.56%(见表 1)。

表 1 对心内科住院患者实施人性化护理的满意度调查

Table 1 The survey data of nursing satisfaction of implementation of humane care for inpatients in Department Cardiology

项目 Items	例数 Number of cases	所占比例(%) Proportion
满意 Satisfaction	319	89.86
基本满意 Satisfied	34	9.58
不满意 Dissatisfied	2	0.56

2.2 心内科患者对人性化护理不满意的原因分析

研究数据显示 ,住院患者对人性化护理不满意的原因不是单一的 ,护理人员的综合素质影响着其提供的护理服务。被调查的 355 名患者中 ,243 例患者认为与护理人员的沟通不足 ,

占 68.45% ,57 例患者认为护理人员的专业素质差 ,占 16.05% ; 34 例患者的问卷指出护理人员缺乏经验 ,导致患者不满 ,占 9.58% ;有 21 例患者的认为个别护理人员职业道德水平低下 ,占 5.91%。住院患者对护理人员的服务整体是满意的(见表 2)。

表 2 关于住院患者护理不满意原因分析

Table 2 On the causes of care dissatisfaction of inpatients

项目 Items	例数 Number of cases	所占比例(%) Proportion
与护理人员沟通不足 Lack of communication with nurses	243	68.45
护理人员专业素质差 Poor quality of nursing profession	57	16.05
护理人员缺乏经验 Inexperienced nurses	34	9.58
个别护理人员职业道德低下 Low individual nursing ethics	21	5.91

2.3 心内科住院患者护理需求分析

调查结果显示 ,我科实施人性化护理后 ,住院患者对护理仍有较多的需求 ,但与 2010 年的调查相比 ,有了明显的减少。数据显示 ,住院患者对以下五个方面仍有较多的需求。100% 的患者要求改善病房环境 ,149 例患者对个人隐私的尊重与保护存在需求 ,占 41.97% ,109 例患者问卷显示 ,护理人员的服务态度应继续改善 ,占 30.7% ,65 人认为护理人员的医疗技术操作水平有待于提高 ,占 18.3% ,43 人提出应增强护理人员的职业道德和素质培养 ,占 12.11%(见表 3)。以上数据可以看出 ,护理人员的职业与道德素质仍是患者关注的焦点。

3 讨论

3.1 问题分析

调查结果显示 ,心内科住院患者对实施人性化护理的结果

亦存在诸多不满意 ,究其原因是多方面的。护患沟通不足、护理人员专业素质程度低是患者提出的较多的问题 ,此外护理人员缺乏相关经验和道德素质也是诱发住院患者对护理不满意的原因之一。管理人员要定期组织培训和考核 ,提高护理人员的专业素质 ,此外 ,还要进行法律法规相关方面的培训 ,增强护理人员的法律意识和安全意识^[4]。优化配置科室的人力资源 ,使护患沟通充足 ,为患者解除的疑虑和问题^[5]。数据显示 ,住院患者对病房环境、个人隐私尊重与保护、服务态度、医疗技术操作水平、职业道德方面有较大的需求。实施人性化护理 ,不仅仅是给患者提供温馨热情的服务 ,护理人员要苦练基本功 ,扎实自身素养 ,提高技术操作水平 ,除了对患者热情外 ,还要以优质的护理服务水平来取得患者的信任 ,满足患者的需求^[6]。从数据中还可以看出 ,患者对于个人隐私的要求被提到了关键的位置 ,我国医疗资源相对不足 ,患者量大 ,需求量大 ,而资源相对不

足,这就导致了医院环境的相对不密闭,加之国内对患者隐私权的不重视,就导致了我国患者对个人隐私需求的相对旺盛^[7]。护理人员在护理服务时,要注意保护患者的个人隐私,保护患者的个人权益^[8]。职业道德也是患者关注的焦点,个别护理人员职业道德低下,这不仅影响了患者的权益,同时也使医疗团队蒙羞^[9]。加强职业道德教育与宣传,提升护理人员的素质^[10]。

表 3 心内科住院患者护理需求分析
Table 3 Care needs analysis of inpatients in Department Cardiology

项目 Items	例数 Number of cases	所占比例(%) Proportion
病房环境 The ward environment	355	100
个人隐私的尊重与保护 Respect for and protection of personal privacy	149	41.97
服务态度 Attitude	109	30.7
医疗技术操作水平 The level of medical technology operations	65	18.3
职业道德 Professional Ethics	43	12.11

3.2 对策

根据以上问题,我科提出以下的应对措施:(1)优化工作流程,以人为本^[11]。优化工作流程,使护理人员的工作更加得心应手,减少不必要的环节,使护理人员有更充足的时间为患者服务^[11]。心内科患者年龄偏大,护理人员要注重老年人心理特点,有针对性的为老年患者提供贴心的护理,加强与患者的沟通,用轻松热情的语言化解老年人的不良情绪^[12]。此外,患者自身疾病严重,护理人员要注意自身的护理操作,为患者提供安全的护理服务^[13]。(2)了解患者心理状态,注重心理护理^[14]。住院患者心理问题较多,如恐惧紧张抑郁等^[15]。做好与患者的沟通,及时发现患者存在的问题,通过温馨的聊天和宣讲,消除患者的心理障碍^[16]。(3)强化自身素质。需求分析显示,患者对护理人员的医疗技术操作水平需求量大。这从侧面反映出我科护理人员技术操作水平还有待于提高。定期组织护理人员进行培训,通过有针对性的培训促进护理人员自身素质的提高^[17]。(4)加强病房建设。病房环境是患者关注的问题之一。整洁温馨的病房环境有利于患者的康复,住院患者每天生活在病房内,病房的环境直接影响患者的情绪^[18]。我科将投入资金,改善病房环境。给患者提供优质的硬件环境。(5)加强对职业道德素质的培养。患者接触最多的是护理人员,护理人员的职业道德是反映医院整体素质的一面镜子^[19]。通过宣传教育和培训等方式强化护理人员的素质,使人性化护理落实到微处。

人性化的护理有利于患者疾病的康复,同时可以促进患者身心的健康。树立牢固的"以患者为中心"的服务意识,认清形势,适应患者的护理需求,为患者提供优质的人性化护理服务,为患者创造一个温暖、舒适、满意的就医环境,给患者一个真正的温馨的家^[20]。

参 考 文 献(References)

[1] 李巨华.人性化护理在心内科病房管理中的作用[J].实用心脑血管病杂志,2009,17(8):730-731
Li Ju-hua. Humane care in mind the role of the management of medical ward [J]. Practical Journal of Cardiac Cerebral Pneumal and Vas-

cular Disease, 2009,17(8):730-731(In Chinese)
[2] 魏欣,晏妮.人性化护理在心内科冠心病监护病房患者中的应用与体会[J].检验医学与临床,2010,7(1):73-75
Wei Xin, Yan Ni. Humane medical care and coronary care unit patients in mind the application of and Experiences in [J]. Laboratory Medicine and Clinic, 2010,7(1):73-75(In Chinese)
[3] 李天玲.人性化护理在心内科实施体会[J].基层医学论坛,2010,14(24):768
Li Tian-ling. Medical care and the implementation of human experience in mind [J]. Public Medical Forum Magazine, 2010,14(24):768 (In Chinese)
[4] 屈树娟,董瑞馨.人性化护理在心内科优质护理服务中的应用[J].中国误诊学杂志,2011,11(11):2606
Qu Shu-juan, Dong Rui-xin. Medical care and human heart of quality care [J]. Chinese Journal of Misdiagnostics, 2011,11(11):2606(In Chinese)
[5] 张洁云.人性化护理在心血管内科病房应用的体会[J].中外健康文摘,2010,7(28):286-287
Zhang Jie-yun. Humanistic nursing in the application of experience cardiology ward [J]. World Health Digest, 2010,7(28):286-287(In Chinese)
[6] 杜杰,张玉梅.浅谈人性化服务在心血管内科护理中的应用[J].中国实用医药,2009,4(36):190-191
Du Jie, Zhang Yu-mei. Of human services in the care Application cardiovascular medicine [J]. China Practical Medical, 2009,4(36):190-191(In Chinese)
[7] 任金梅,余可斐,谭莉.心内科老年患者人性化护理问题的分析及对策[J].中国误诊学杂志,2009,9(8):1814-1815
Ren Jin-mei, Yu Ke-fei, Tan Li. Department of Cardiology care for elderly patients with personalized analysis and countermeasures [J]. Chinese Journal of Misdiagnostics,2009,9(8):1814-1815(In Chinese)
[8] 刘文洁.医护人员如何做好心内科患者的人性化护理[J].中国医药咨询,2010,02(36):210-211
Liu Wen-jie. Department of Cardiology health care workers how to

- properly care of patients with human[J]. Journal of China Traditional Chinese Medicine Information, 2010,02(36):210-211(In Chinese)
- [9] 吴晓琴,陈莉,徐德宏.6S 人性化护理在心内科病房管理中的应用[J].中国煤炭工业医学杂志,2006,9(12):1334-1335
- Wu Xiao-qin, Chen Li, Xu De-hong. 6S heart of humanistic nursing management of medical ward [J]. Chinese Journal of Coal Industry Medicine, 2006,9(12):1334-1335(In Chinese)
- [10] 姜丽,艾莉莉.医院人性化护理服务的思考与实践[J].中国实用医学,2007,2(7):124-125.
- Jiang Li, Ai Li-li. Hospital human thinking and practice of care[J]. China Practical Medical, 2007,2(7):124-125. (In Chinese)
- [11] 吴秀媛,王玉玲.全面流程管理在病房管理中的实施[J].中华护理杂志,2005,40(3):208-209
- Wu Xiu-ling, Wang Yu-ling. Application of total process management in ward administration[J]. Chinese Journal of Nursing, 2005, 40(3):208-209(In Chinese)
- [12] 黄萱,胡景民.论护患沟通技巧[J].护理学杂志,2005,20(17):64-65.
- Huang Xuan, Hu Jing-min. Discuss Communicating Skills Between Nurses and Patients [J]. Journal of Nursing Science, 2005, 20(17):64-65(In Chinese)
- [13] 贺莲香.转变服务理念营造医院人性化服务氛围[J].中国现代医学杂志,2004,14(19):159-160
- He Lian-xiang. Changes in service philosophy to create a hospital atmosphere of human services[J]. 2004, 14(19):159-160(In Chinese)
- [14] 王晓岚.中医心血管疾病患者的人性化护理浅谈[J].医学信息,2011,24(2):587-588
- Wang Xiao-lan. TCM cardiovascular disease patients of humanized nursing shallowly discussed [J]. Medical Information, 2011,24(2):587-588(In Chinese)
- [15] 李遵清,李传平,岳淑英,张宇.人性化护理管理对恢复期精神分裂症患者的影响[J].护理学杂志,2006,21(1):12
- Li Zun-qing, Li Chuan-ping, Yue Shu-ying, Zhang Yu. Effects of the Humanism Nursing [J]. Management on Rehabilitation of Patients with Schizophrenia[J]. Journal of Nursing Science, 2006,21(1):12(In Chinese)
- [16] 渠开萍.行亲情化沟通,建和谐护患关系[J].齐鲁护理杂志,2008,14(14):92
- Qu Kai-ping. line of communication between family, building a harmonious relationship between nurses and patients [J]. Journal of Qilu Nursing, 2008,14(14):92 (In Chinese)
- [17] 梁巧萍.人性化护理优质服务在提高急诊病人满意度中的应用[J].岭南急诊医学杂志,2005,10(4):319
- Liang Qiao-ping. Humane care and emergency services to improve patient satisfaction Application [J]. Lingnan Journal of Emergency Medicine, 2005, 10(4):319 (In Chinese)
- [18] 陈婉珍,薛金增,李忠明,杨廷忠.住院患儿人性化护理问题分析及对策[J].中华护理杂志,2005,40(6):450-451
- Chen Wan-zhen, Xue Jin-zeng, Li Zhong-ming. Assessment and improvement of nursing care quality in a pediatric hospital [J]. Chinese Journal of Nursing, 2005, 40(6):450-451(In Chinese)
- [19] 张丽颖,王凤霞.心血管内科开展人性化护理的体会[J].中华中西医结合杂志,2008,6(7):116
- Zhang Li-ying, Wang Feng-xia. Department of Cardiology the body of humanistic nursing roar [J]. China and foreign medical journal, 2008,6(7):116(In Chinese)
- [20] 王凌元,叶文琴,张玲娟,王筱慧.人性化护理的实践与思考[J].中国护理管理,2003,3(3):48-49
- Wang Ling-yuan, Ye Wen-qin, Zhang Ling-juan, Wang Xiao-hui. Humanistic nursing practice and thinking [J]. Chinese Nursing Management, 2003,3(3):48-49(In Chinese)