

探究人性化服务在伤口护理门诊护理管理中的效果

牛 媛

解放军第九六〇医院 山东 济南 250031

【摘 要】：目的：探讨探究人性化服务在伤口护理门诊护理管理中的效果。方法：选择伤口护理就诊患者 130 例，年限 2024 年 1 月-2024 年 12 月，随机分为两组，对照组接受常规护理管理，研究组接受人性化服务护理管理。比较两组的护理质量，对比两组的心理状态，比较两组的护理满意度。结果：与对照组对比，研究组的沟通能力、责任心、与医生的配合、服务意识评分均更高（ $P<0.05$ ）；两组护理后的 SAS、SDS 评分均低于护理前（ $P<0.05$ ），研究组护理后的 SAS、SDS 评分均低于对照组（ $P<0.05$ ）；研究组总满意度高于对照组（ $P<0.05$ ）。结论：人性化服务应用在伤口护理门诊护理管理中，患者的不良情绪有显著减轻，护理的整体质量有明显提高，对护理也更加满意度。

【关键词】：伤口护理门诊；人性化服务；护理质量；心理状态；护理满意度；舒适度

DOI:10.12417/2811-051X.25.09.065

在人口老龄化日益严峻下，以及社会经济、物质水平的不断提升下，各类伤口护理患者越来越多，如术后创面不愈合、下肢动静脉溃疡、压力性损伤、糖尿病足溃疡等^[1]。伤口护理患者面临医疗费用高、治疗难度大、涉及学科多、病程长等诸多问题，会给社会、家庭带来巨大经济负担，还会给患者的生活质量、身心健康产生巨大危害^[2]。现阶段，门诊医护人员、医院管理者越来越重视伤口护理工作及相关门诊护理管理工作，虽然伤口护理水平、护理质量均有所提高，可是由于接诊量不断增加，门诊护理管理过程中依然存在一些不足，如护理满意度偏低、患者心理状态欠佳等^[3]。而人性化服务以患者为中心，最大限度给予患者理解、尊重，注重与患者的交流、互动，可有效提升患者的就诊舒适度，保障患者的就诊顺利快速完成^[4]。本次研究将人性化服务运用到伤口护理门诊护理管理中，对其效果给予分析。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择伤口护理门诊就诊患者 130 例，年限 2024 年 1 月-2024 年 12 月，随机分为两组，对照组 65 例，年龄 19-77 岁，平均年龄（ 48.2 ± 11.2 ）岁，其中，男 33 例，女 32 例；手术切口性创面 7 例、创伤性创面 20 例、糖尿病足性溃疡 21 例、压疮性溃疡 13 例，其他创面 4 例。研究组 65 例，年龄 20-78 岁，平均年龄（ 49.0 ± 11.4 ）岁，其中，男 35 例，女 30 例；手术切口性创面 8 例、创伤性创面 20 例、糖尿病足性溃疡 18 例、压疮性溃疡 15 例，其他创面 4 例。两组患者一般资料具有可比性（ $P>0.05$ ）。

1.2 方法

对照组接受常规护理管理。将伤口周围的坏死组织给予祛除，对伤口进行清洁、消毒，为患者实施止血、消肿治疗，做好无菌换药工作，严格遵照相关标准实施护理。

研究组接受人性化服务护理管理。组建人性化服务小组，

在护士长的带领下开展相关培训教育，让伤口护理门诊部所有护理人员参加，对护理人员的新的框架结构予以建立，使护理人员的人性化服务理论知识、意识得到有效提升，做到能够多角度考虑患者的问题，对患者基础需求进行了解，对自身服务思想给予持续完善，最终提升人性化服务态度。

加强环境卫生：伤口护理门诊室定时进行 1 次大消毒、大清洗，空气细菌培养坚持每月 1 次，地面、物品消毒工作每天定时开展，换药物品、无菌包的摆放要严格遵照相关规定，维持好门诊室内清洁、整齐的环境。

规范的执行操作：工作开展前，需格外注意细节的规范性，强化规范护理人员自身的仪容仪表，每次护理创口患者，清创结束都应进行五步洗手法，之后才能开展换药操作。

完善评估：护理人员需先全方位评估患者的各方面情况，如伤口情况，同时还需对其进行全面了解，包括类型、深度等，对无菌性或化脓性给予确定，仔细观察、精心处理伤口情况，然后再进行伤口换药处理。

心理护理：护理人员明确患者的伤口情况、病情状况，对引发患者疼痛感、不适感的因素进行了解，针对性的给予患者心理疏导，叮嘱患者可以及时表达自身感受，缓解患者的心理压力，消除患者的恐惧等不良情绪。

健康教育：护理人员需先对患者的疾病类型、年龄、文化程度等进行分析，在为患者提供人性化的关怀、关爱。向患者强调伤口干燥清洁的重要性，叮嘱下次换药的具体时间，重点说明，一旦发现伤口出现异常情况如渗液多等情况，应当在第一时间前往伤口护理门诊处接受及时处理。将伤口注意事项等内容编制呈健康教育手册并发放给患者，告知患者饮食要清淡，可多食用新鲜蔬菜、水果。

1.3 观察指标

- （1）比较两组的护理质量。
- （2）对比两组的心理状态。
- （3）比较两组的护理满意度。

1.4 统计学方法

使用 SPSS20.0 软件, X^2 检验计数资料(%) , T 检验 ($\bar{x} \pm s$) 资料, $P < 0.05$ 为有差异。

2 结果

2.1 比较两组的护理质量

与对照组对比, 研究组的沟通能力、责任心、与医生的配合、服务意识评分均更高 ($P < 0.05$) , 见表 1。

表 1 两组的护理质量对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	对照组	研究组	T 值	P 值
例数	65	65	/	/
沟通能力	89.01 $\pm$ 2.75	98.69 $\pm$ 2.34	24.621	<0.05
责任心	88.24 $\pm$ 3.76	97.26 $\pm$ 3.86	11.479	<0.05
与医生的配合	86.30 $\pm$ 3.25	96.47 $\pm$ 4.27	13.619	<0.05
服务意识	87.45 $\pm$ 4.56	98.67 $\pm$ 2.14	16.564	<0.05

2.2 对比两组的心理状态

两组护理后的 SAS、SDS 评分均低于护理前 ($P < 0.05$) , 研究组护理后的 SAS、SDS 评分均低于对照组 ($P < 0.05$) , 见表 2。

表 2 两组的心理状态对比 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	对照组	研究组	T 值	P 值
例数	65	65		
SAS	护理前	37.56 $\pm$ 4.63	37.53 $\pm$ 4.51	0.137 >0.05
	护理后	31.57 $\pm$ 2.80	26.33 $\pm$ 2.25	6.550 <0.05
SDS	护理前	46.30 $\pm$ 1.15	46.29 $\pm$ 1.13	0.261 >0.05
	护理后	35.57 $\pm$ 1.26	28.44 $\pm$ 1.46	9.213 <0.05

2.3 比较两组的护理满意度

研究组总满意度高于对照组 ($P < 0.05$) , 见表 3。

表 3 两组的护理满意度对比 (例, %)

组别	对照组	研究组	X^2 值	P 值
例数	65	65	/	/
非常满意	27	48		
一般满意	16	15		
不满意	22	2		
总满意度	43 (66.15)	63 (96.92)	14.390	<0.05

3 讨论

伤口护理门诊以患者多、病情复杂、流动性大等为主要特征, 且患者的伤口与普通伤口比较, 由于全身因素、创面复杂因素等原因影响, 使得伤口无法有序修复并愈合, 加之多重耐药、顽固性感染、组织坏死等诸多复杂情况, 以及患者可能存在影响伤口愈合的疾病, 如代谢性疾病、免疫系统疾病、血管病变等, 种种因素导致患者的伤口愈合难度有所增加^[5-6]。伤口护理门诊患者接受治疗过程中, 会受到伤口疼痛、行动受限、环境陌生等因素影响, 并且伤口愈合还会形成瘢痕或色素沉着, 加重患者的心理压力, 导致患者出现不良心理情绪, 如恐惧、焦虑、急躁等, 降低患者的配合度, 影响患者的满意度^[7]。

本次研究, 对照组接受常规护理管理, 研究组接受人性化服务护理管理。结果显示, 与对照组对比, 研究组的沟通能力、责任心、与医生的配合、服务意识评分均更高, 表明人性化服务应用到伤口护理门诊护理管理中, 护理质量能够得到显著提高。分析原因, 伤口护理门诊患者多是较为复杂的疾病类型, 护理人员的工作量较大, 在为患者实施护理时, 非常容易与患者发生冲突, 影响患者的依从性^[8]。而为患者提供人性化服务, 能够让护理工作具有较高的针对性、个性化, 为患者实施的各项护理工作会更加全面、优质, 且护理工作以患者为中心, 能够对患者的诸多方面需求给予有效满足, 如生理、心理、就诊环境等方面, 患者可处于良好的就医环境下接受全方位的周到护理服务, 有效加强患者的治疗信心, 临床护理效率、治疗效果可得到有效提升, 患者就诊的质量可得到有效提高^[9-10]。

此研究结果显示, 研究组护理后的 SAS、SDS 评分均低于对照组, 表明人性化服务能够对患者的负性情绪给予有效缓解。分析原因, 人性化服务应用到伤口护理门诊护理管理过程中, 重视与患者的互动、沟通, 在护理的各个细节中给予人性化的服务价值, 如加强环境卫生、规范执行操作、完善评估等, 能够让患者深切感受到护理人员的关心、关爱, 给予患者足够的人文关怀, 给予患者心理护理、健康教育干预, 有利于促进患者的身心健康, 提升患者对疾病的认知程度, 对患者自身的消极暗示可给予有效清除, 人性化服务干预下, 患者得到更专业、更优质的护理服务, 减少患者的无助感、恐慌感, 树立战胜疾病的信心, 对不良心理可给予有效缓解^[11-12]。

此外结果显示, 研究组总满意度高于对照组, 证明人性化服务能够提高护理满意度。分析原因, 护理人员与患者的接触最多, 伤口护理门诊的护理管理情况可从护理人员的服务质量、专业技能等方面直接反应, 也是影响患者评价护理服务好坏的重要因素之一^[13]。在伤口护理门诊接诊患者中应用人性化服务, 通过加强环境卫生、规范执行操作、完善评估、心理护理、健康教育护理服务, 能够强化患者对护理人员的信任感, 拉近护患间的距离, 提高患者对自身病情的认知程度, 缓解患者的不良心理, 让患者从优质、全面的护理服务中, 感受到护

理人员对自己的尊重、爱护,降低患者的投诉几率,增强护患间的互动,提高患者对护理的满意度^[14-15]。

综上所述,人性化服务应用在伤口护理门诊护理管理中,患者的不良情绪有显著减轻,护理的整体质量有明显提高,对护理也更加满意度。

参考文献:

- [1] 何芳,蒋庆丽,肖桃,等.专科护士主导的全程化伤口护理路径探讨[J].中国卫生质量管理,2024,31(10):67-71.
- [2] Lee J S , Mallitt K , Saunderson G F B .An individual patient data meta - analysis of wound care in patients with toxic epidermal necrolysis[J].The Australasian journal of dermatology, 2024, 65(1/2):128-142.
- [3] 倪应颖,史素玲,尤炎丽,等.专科护士巡诊在伤口造口病人管理中应用的研究进展[J].护理研究,2024,38(24):4498-4502.
- [4] 刘喜宏.人性化护理在妇产科心理护理中的应用效果——评《妇产科护理查房》[J].中国社会医学杂志,2024,41(2):190-190.
- [5] Ryan C , Steven K , Julie F B H M .Wound Care Adherence in Mohs Micrographic Surgery: A Prospective Cohort Study[J].Dermatologic surgery, 2023, 49(10):921-925.
- [6] Khan M K , Khan I A ,Iqbal ,et al.The antimicrobial effect of Curcuma longa and Allium sativum decoction in rats explains its utility in wound care[J].american journal of translational research, 2024, 16(10):6159-6167.
- [7] 焦晓兰,付玲霞,王利,等.基于循证理论的人性化护理对行胸腔镜微创心脏手术患者疼痛及情绪的影响[J].现代中西医结合杂志,2023,32(22):3182-3185.
- [8] 刘彤,郭锦丽,刘宏,等.以伤口治疗师需求为导向的慢性伤口居家护理管理小程序的构建[J].护理研究,2023,37(7):1152-1157.
- [9] King H J , Whiteside E J , Ward R ,et al.Perspectives on improving wound care for Aboriginal health workers in rural and remote communities in Queensland, Australia[J].BMC Health Services Research, 2024, 24(1):1-11.
- [10] 姚芳,刘文婷.重症糖尿病足伤口护理中精细化干预的应用及对控制血糖水平的影响研究[J].贵州医药,2023,47(8):1314-1316.
- [11] Swartzell K L , Fulton J S , Von Gaudecker J R .Pushing Through: How Older Adult Caregivers Manage Wound Care[J].Western Journal of Nursing Research, 2023, 45(8):706-714.
- [12] 党静,耿娟.奥塔戈运动联合人性化护理干预对老年脑出血后遗症患者运动能力和自我效能的影响[J].贵州医药,2024,48(8):1329-1330.
- [13] 刘海佳,刘丽萍,余娇,等.造口周围坏疽性脓皮病患者伤口管理的研究进展[J].中华护理杂志,2024,59(22):2805-2810.
- [14] 崔娟.人性化优质护理干预在重症呼吸衰竭患者护理中的应用及满意度分析[J].临床误诊误治,2023,36(1):I0004-I0004.
- [15] 邹媛,高茜,侯伯,等.胃癌手术患者护理中实施人性化护理的效果及对 SAS,SDS 评分的影响分析[J].生命科学仪器,2023,21(S01):180-180.