

# 人文关怀在血液科优质护理服务中的应用

## Application of Humanistic Care in Quality Nursing Service of Hematology Department

苗朋 张瑞

Peng Miao Rui Zhang

联勤保障部队第九八八医院  
中国·河南 郑州 450042  
Ninety-eighth Hospital of Joint Logistics Support  
Force,  
Zhengzhou, Henan, 450042, China

**【摘要】**为了研究人文关怀在血液科优质护理服务中的应用,论文选用了2018年5月—2019年5月这一时间段内血液科的患者120例,将其分为对照组和研究组,研究组采用人文关怀下的优质护理服务,而对照组采用普通护理形式。结果显示,患者出院时,明显研究组的满意度要高于对照组,该统计研究差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。由此得出,将人文关怀应用到血液科优质护理服务中可以在很大程度上提升患者的满足度,进而提升临床护理工作的质量。

**【Abstract】**In order to study the application of humanistic care in high-quality nursing service in hematology department, In this paper, 120 patients in hematology department from May 2018 to May 2019 are selected and divided into control group and research group. The research group uses high quality nursing service under humanistic care, while the control group used general nursing. The results show that the satisfaction of patients in the study group is significantly higher than that in the control group when they are discharged from hospital, and the statistical study has statistical significance ( $P < 0.05$ ). It is concluded that the application of humanistic care to high-quality nursing service in hematology department can greatly improve patients' satisfaction and the quality of clinical nursing work.

**【关键词】**人文关怀;血液科;优质护理

**【Keywords】**humanistic care; hematology department; quality nursing

**【DOI】**10.36012/pmr.v1i1.113

## 1 引言

优质护理是以患者为中心,将人文关怀的理念融入到患者护理服务工作中,为患者提供人性化的护理服务,提升服务质量,帮助患者及早恢复。在中国护理工作会议中也提出要將人文关怀融入到护理工作中,为患者提供良好的外部环境。在患者护理服务工作中,不仅要关注患者的疾病,还需要从心理、生理等各方面来关注患者的需求,最大限度地满足患者,提升护理质量。

## 2 资料与方法

### 2.1 一般资料

在本次研究中选用120例患者,将其分为对照组和研究组,每组各60例。对照组采用传统的护理方式,而研究组采用人文关怀优质护理。对照组中平均年龄在(51.6±11.2)岁,男性患者为42例,而女性患者为18例。其中,有15例患慢性白血病,30例患急性白血病,10例患淋巴瘤,过敏性紫癜和多发性

骨髓瘤各有3例;而研究组中平均年龄在(50.33±8.5)岁,男性患者32例,女性患者28例。其中,16例患慢性白血病,33例患急性白血病,1例患多发性骨髓瘤,过敏性紫癜和淋巴瘤各占5例。从基础情况分析,2组患者在年龄、性别等方面差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。

### 2.2 评价方法

在论文中采用问卷调查的方式,根据患者的满足度制定相应的调查问卷,满意度要分别涵盖态度、技术、环境、总体等多个方面,评价指标有非常满意、基本满意、一般满意和不同意4项。在进行该问卷的设置时,要保证问卷具有一定的概括性和说明性,问卷具有一定的开放性。在调查之前需要向患者说明情况,保证患者对本次调查采取一定的配合,对于不会填写的患者,可对患者进行提问,由家属或者护士代为填写,以此来保证问卷的真实性。本次问卷调查均采用不记名的方式,调查问卷在填写完毕之后,当场回收,能够保证皆为有效问卷。

### 2.3 统计学方法

此次调查研究采用SPSS12.0统计软件进行相应的分析,

进而得出最终的结论,而计数资料通常采用 $\chi^2$ 检验。

### 3 人文关怀在血液科优质护理服务中的应用的具体措施

#### 3.1 深化人文意识

人文关怀就是始终坚持以患者为中心,正确树立人的价值和主体地位。血液科优质护理服务中应用人文关怀要求护理人员不仅要关注患者的病情,还需要及时关注患者的心理状态,及时解决患者的问题,帮助患者及时恢复。人文关怀作为优质护理服务中的一部分内容,护理人员要进行医学护理时,还要在情感上给予患者一定的帮助,具体表现在每一个护理环节中,除了帮助患者去除身体上的疼痛外,还要给予情感上的呵护,让患者感受到温暖;同时,在护理过程中,还要充分尊重患者的隐私,使患者产生一定的依赖感和安全感,从而提升护理质量<sup>[1]</sup>。

#### 3.2 树立良好的职业形象

人文关怀可以使护理人员和患者之间的关系更加融洽,护理人员进行护理治疗时,对患者要给予高度的尊重,使患者不仅接受身体治疗,还能够感受到来自护理人员的人文关怀。护理人员标准的服务和规范的语言能够使患者感受到人文关怀的温馨,促进患者和护理人员之间融洽的关系。

#### 3.3 营造良好的人文氛围

良好的人文氛围对患者的康复有极大的帮助,在温馨的氛围中患者更容易积极地配合治疗。在血液科护理中营造良好的人文氛围可以从以下几个方面做起:首先,对于所有的医疗护理设施需要做好维修保养工作,对于数量不足的医疗用品要进行及时补充,保证医疗用品的充足;其次,医院要加强对病区护理设备的更新,并且要做好医疗场所的卫生清洁工作,所有的医疗用品摆放整齐;最后,护理人员在着装上要简洁,在护理服务工作中要始终保持微笑的面貌,以专业的知识和精湛的服务进行护理工作,让每一位患者都感受到来自护理人员的温暖。

#### 3.4 构建良好的患者沟通

护理人员要和患者建立良好的沟通渠道。通常情况下,血液病患者大多比较严重,患者的精神压力往往会比较大,而且整个治疗过程比较痛苦,还容易经常性的反复。此外,部分患者对于血液病的认识不足,在确诊之后往往会表现地较为恐慌、害怕,这种不良的情绪反应会贯穿整个治疗过程,从而对患者康复治疗产生一定的影响。因此,在患者护理治疗中要和患者建立良好的沟通渠道,对确诊的患者要以热情、体贴的态度来接待患者,加强和患者家属的沟通,给予患者足够的支

持,让患者积极配合治疗,树立自信心<sup>[2]</sup>。

### 3.5 人性化的健康教育

健康教育是一种以健康为主导、护理人员和患者共同参与的一种护理方式。现阶段,很多血液病的治愈效果是比较低的。因此,在确诊之后如何正确与患者及其家属进行沟通是一个非常关键的问题。加强人文关怀的护理教育理念,充分发挥护理人员的积极主动性,帮助患者及时调整状态,积极面对治疗,这样才能更好地提升治疗效果。血液病患者的发病因素和患者的个人生活习惯有一定的关系。护理人员要根据患者的实际情况,对患者的日常生活习惯进行日常的健康指导,使患者改掉一些不良的生活习惯,进而提升患者的治疗效果和水平;同时,要告知患者在治疗过程中可能会发生的一些不良反应,尽量降低患者的抵触情绪,确保治疗的顺利进行<sup>[3]</sup>。

## 4 结果

对2组患者的最终调查结果进行对比,发现研究组患者的满意度要明显高于对照组,且差异具有统计学意义( $P < 0.05$ ),详见表1。

表1 2组的满意度对比情况

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意度
对照组	60	24	28	8	86.7
研究组	60	40	18	2	96.7

注:与对照组相比, $P < 0.05$ 。

## 5 讨论

在护理工作会议中,卫生部曾多次强调要加强护理人员建设,在护理工作中要应用人文关怀,为患者营造一个轻松、温馨的护理氛围,为护理人员创作良好的外部环境。在护理工作中,实行人文关怀是非常重要的,通过人文关怀可以使护理人员和患者之间的关系更加融洽,使其建立良好的护患关系,尽量减少医疗纠纷。通过本次研究表明,研究组患者的满意度要明显高于对照组。结果表明,在血液科患者中实行人文关怀是非常有必要的,不仅可以提升患者的满意度,还有助于护理人员顺利地开展工作,进而提升护理效果和质量;通过人文关怀还可以将优质护理落实到位,提升护理人员的价值。

### 参考文献

- [1]李芳.人文关怀在血液科优质护理服务中的应用价值分析[J].基层医学论坛,2017,21(9):1134.
- [2]徐建玲.人文关怀在血液科优质护理服务中的应用价值分析[J].实用临床护理学,2017,2(8):33-35.
- [3]王嫚,崔咪咪,董欢欢.人文关怀运用于血液科优质护理服务中的效果探究[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(97):209-212.