

## 以人为本服务理念应用于全科护理的临床价值研究

藏丽娟

径山镇社区卫生服务中心, 浙江 杭州 311116

**[摘要]**目的 通过实验论证探讨以人为本服务理念在全科护理工作中的具体应用效果。方法 抽取我院在 2021.9-2022.9 期间接收的全科护理病人 80 例为调查对象, 以随机分组的方式将其划分成 2 个小组: 实验组和对照组, 每小组病患例数均等, 各是 40 例, 其中, 对照组患者采用的是基础护理管理策略, 实验组患者采用的是以人为本服务理念, 经过一段时间的护理服务, 对比 2 组的认知水平、病患的自我护理水平等变化。结果 关于 2 组病患的认知水平来说, 实验组是 (89.12±4.33) 分远远超过对照组 (70.12±2.16) 分, 差异突出,  $P<0.05$ , 能够发挥统计意义; 在实施护理干预之后, 关于 2 组病患的自我保护能力来说, 实验组是 (45.23±1.12) 分也远远高于对照组 (37.23±1.23) 分, 差异突出,  $P<0.05$ , 能够发挥统计意义。结论 在全科护理服务工作中, 如果能够对病患实施以人为本的服务理念, 有利于增强病患的临床认知水平, 确保病患的自我护理能力大大提升, 所以该护理模式的应用存在较强的临床实践意义。

**[关键词]**以人为本; 服务理念; 全科护理; 临床价值

DOI: 10.33142/cm.n.v1i2.11046

中图分类号: R473

文献标识码: A

## Research on the Clinical Value of Applying the People-oriented Service Concept to General Nursing

ZANG Lijuan

Community Health Service Center in Jingshan Town, Hangzhou, Zhejiang, 311116, China

**Abstract:** Objective: to explore the specific application effect of the people-oriented service concept in general nursing work through experimental demonstration. Method: a total of 80 general nursing patients admitted to our hospital from September 2021 to September 2022 were selected as the survey subjects. They were randomly divided into two groups: the experimental group and the control group, with an equal number of patients in each group, each consisting of 40 cases. The control group adopted basic nursing management strategies, while the experimental group adopted a people-oriented service concept. After a period of nursing services, the cognitive levels of the two groups were compared changes in the patient's self-care level and other factors. Result: regarding the cognitive level of the two groups of patients, the experimental group scored (89.12 ± 4.33) points, which was much higher than the control group's (70.12 ± 2.16) points, with a significant difference ( $P<0.05$ ), indicating statistical significance; After implementing nursing intervention, regarding the self-protection ability of the two groups of patients, the experimental group had a score of (45.23 ± 1.12) points, which was significantly higher than the control group's (37.23 ± 1.23) points, with a significant difference ( $P<0.05$ ), indicating statistical significance. Conclusion: in general nursing services, if a people-oriented service concept can be implemented for patients, it is beneficial to enhance their clinical cognitive level and ensure that their self-care ability is greatly improved. Therefore, the application of this nursing model has strong clinical practical significance.

**Keywords:** putting people first; service philosophy; general nursing; clinical value

### 引言

一个国家的医疗水平与其国民的身体素质、健康水平等有着密切的相关性, 由此来看, 国家若要实现全面发展, 必须要将医疗行业看作是一个核心行业, 并通过一系列技术研发来确保医疗技术持续升级, 方可保证其对维护人民的身体健康发挥积极作用。从临床护理工作角度来看, 广大医疗护理人员能够为病患提供专业的专业诊治及护理服务, 而且还能够对病患的健康思维、认知能力等带来影响, 所以在逐步增强医疗技术应用效果的过程中, 还需要发挥临床护理人员的服务质量, 促使其最大化地减少工作失误与风险, 由此能够帮助病患获得最理想的服务, 并进一步让患者形成正确的健康认知<sup>[1]</sup>。所以在临床护理服务过程中, 必须要以降低患者的疾病发生率为方向, 这也是

能够体现我国医疗技术得到全面提升的一个重要标志<sup>[2]</sup>。对此, 在本文的研究中, 笔者以全科护理患者为研究对象, 探讨以人为本护理服务理念在临床护理干预中的具体应用, 希望能够为逐步增强我国全科患者的临床护理服务质量带来一些启发与借鉴, 其内容如下。

### 1 临床资料及研究方法

#### 1.1 临床资料

抽取我院在 2021.9-2022.9 期间接收的全科护理病人 80 例为调查对象, 以随机分组的方式将其划分成 2 个小组: 实验组和对照组, 每小组病患例数均等, 各是 40 例。对照组: 男性病人是 21 例, 女性病人是 19 例; 年龄最高是 67 岁, 年龄最低是 19 岁, 均数是 (45.76±3.16) 岁; 疾病类型包括: 糖尿病、高血压、消化系统疾病、呼

吸系统疾病等；其对应的例数包括：21、24、13、11 例。实验组：男性病人是 22 例，女性病人是 18 例；年龄最高是 68 岁，年龄最低是 20 岁，均数是 (46.733±5.88) 岁；疾病类型包括：糖尿病、高血压、消化系统疾病、呼吸系统疾病等；其对应的例数包括：19、22、12、10 例。2 组病人的临床资料不存在统计意义，无差异， $P>0.05$ ，此实验得到我院伦理组委员会工作人员的支持<sup>[3]</sup>。

## 1.2 研究方法

对照组患者选择的是基础护理服务方案，需要全程遵循医嘱对患者进行临床指导。实验组患者选择的是以人为本服务理念护理模式，其内容包括：

### 1.2.1 实施以人为本的健康知识指导服务

具体是指：①动态性地观察病患的临床反应、病情变化、生命体征及心理情绪等，然后结合以上情况为病患个性化地编撰一套科学、完善、合理的护理指导策略，促使其与患者的实际情况相吻合，由此能够对患者进行积极、正确地指导与教育；②如果患者对疾病临床知识存在一些错误的认知，则需要第一时间与患者及其家属进行交流与互动，由此能够让患者更全面地了解自身疾病的临床知识，促使其全面掌握疾病的预防、治疗及护理等方面的注意要点，这对于提高患者的临床依从性带来支持。③向患者介绍健康且科学的生活方式，促使患者逐步形成有规律的生活习惯，并且能够使病患对身体健康的维持状态给予高度重视，并逐步提高一些临床基本认知水平，以便于按照医嘱要求进行正确地护理，促使患者的病情恢复效果更理想<sup>[4]</sup>。④对病患家属进行健康指导，促使其在患者办理住院手续之后，能够按照医嘱要求叮嘱患者准时复查，并且还需要对患者平时服药的情况进行监督，保障患者能够坚持治疗，并对其给予持续性的护理指导，以便于能够配合医护人员进行临床随访与互动，这对于创建完善、规范的患者健康档案是有一定帮助的；值得注意的是，在通过电话、微信等方式与患者进行随访与互动的过程中，家属需要给予督促与积极引导，力争能够最大化地提升病患的临床依从性。

### 1.2.2 注重细节管理，持续优化服务质量

在实施以人为本的全科护理服务过程中，医护人员必须要严格遵循以患者为本的服务原则，对病患展开全方位、系统性、统筹性的临床指导。具体来说，需要全面整理之前临床护理工作中的相关资料，对其中存在的问题进行统一概述，然后分析问题形成的根源，通过小组讨论的方式寻找科学、有效的应对策略；接下来还需要客观性地了解患者的实际需求，以便于对其实施个性化地调整与优化，由此能够设计出一套更加规范、完整、科学的护理服务流程。在患者办理住院手续之后，特别是对于一些病情严重的患者，其承受着一定的心理、身体及经济等方面的压力，而且患者家属也可能倍感焦虑、担忧等，此时医护工作者必须要给予细心照顾，促使患者感受到温馨与关爱，由此能够减轻病患及其家属的陌生感、紧张感；在病患接受检查的过程中，医护人员需要与患者及其家属进行及时、清

晰且有效的沟通与互动，促使各项工作能够顺利开展，同时还需要站在患者的角度思考问题，力争能够让患者积极配合，使其全程保持一颗平静的心。

### 1.2.3 制定以患者为中心的责任护理制度

在我国实施新医改政策之后，卫生部颁布了相关实施条例，其中明确指出生务必要在根源上解决限制护理专业全面发展的阻力问题，其中，护理人员资源紧张是最典型的一个问题，在实施“优质护理服务示范工程”中，试点病房床护比应该 $>1:0.5$ ；其中日间责任护士通常需要对 6-8 名患者提供服务，确保护理人员的临床服务工作体现出连续性、持续性、无缝隙等特点，由此能够真正地把传统流水线的护理分工服务模式转变成以患者为本的精细化护理模式，所以制定以患者为本的护理管理制度是非常重要的。在具体落实过程中，必须要督促临床护理人员积极学习专业知识，并严格遵循《护士岗位服务条例》、《五十项操作标准》<sup>[5]</sup>等，对临床基本护理制度全面落实与执行，对护理工作展开具体、全面、个性的培训与指导，同时还需要对其开展整体性、分层次的培训，使其全面遵循以患者为本的服务理念。另外，在日常护理服务期间，还需要通过激励措施激发护理人员的工作热情，使其逐步树立以患者为本的服务意识，实实在在地为患者提供高质量的服务。

### 1.3 临床指标评价

对比 2 组病人的临床疾病知识认知水平与自我护理水平。其中，关于患者的临床知识认知水平来说，其是通过本院自行编制的评价量表展开评估，满分是 100 分， $\geq 60$  分是达标，分值愈大，说明护理效果愈理想。

关于患者的自我护理水平来说，其是通过本院自行编制的评价量表展开评估，了解患者护理前后的自我护理水平变化情况。其满分是 50 分，分值愈大，说明病患的自我护理水平愈强。

### 1.4 统计学研究

按照 SPSS26.0 软件来展开分析，计数资料需要对应 $\chi^2$ 检验，按照%来表达；计量资料需要对应 t 检验，按照 $(\bar{x} \pm s)$ 来表达。 $P<0.05$ ，说明存在差异，值得进行统计分析。

## 2 结果

### 2.1 2 组病人的临床认知水平统计对比

如表 1 得出：实验组患者的临床认知水平是 (89.12±4.33) 分远远超过对照组 (70.12±2.16) 分，数据比较有差异 ( $P<0.05$ )。

表 1 2 组高血压病人的临床认知水平 ( $\bar{x} \pm s$ )

组序	例数	临床认知水平/分
实验组	40	89.12±4.33
对照组	40	70.12±2.16

### 2.2 2 组病人的临床自我护理水平统计对比

如表 2 得出：在治疗前，对比 2 组病患的临床自我护理水平无差异， $P>0.05$ ；在治疗后，则能够发现 2 组病患的临床自我护理水平均得到不同程度的提升，并且实验

组患者的临床自我护理水平明显超过对照组, 2组数据对比有差异性,  $P < 0.05$ 。

表2 2组病人的临床自我护理水平统计对比 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组序	临床自我护理水平	
	护理前	护理后
实验组	20.89±0.41	45.23±1.12
对照组	20.23±0.15	37.23±1.23

### 3 讨论

由于人们生活质量的持续提升, 以人为本的护理理念逐步渗透到临床护理工作中, 尤其是能够在全科护理中发挥关键性的作用, 在本文的实例研究中, 笔者的实验结论证实了这一点。

#### 3.1 以人为本服务理念在全科护理中的应用价值

##### 3.1.1 增强临床护理质量

根据一些学者的资料整理、实践分析发现: 基于以人为本服务理念的渗透性, 关注患者的个性化需求, 注重对护理人员的专业化培训, 方可间接性地增强临床护理服务质量, 比如: 一些护理方案的落实及成效有了显著性地提升, 前后对比差异突出,  $P < 0.01$ 。所以在医疗技术的持续发展背景下, 医护工作者若要顺应时代的发展要求, 必须要动态性地更新专业知识。以人为本的服务管理理念的应用也体现这一指导思想, 它体现出“尊重人、依靠人、发展人、为了人”的服务原则, 由此能够逐步增强医护人员的专业素质, 为其实现全方位发展带来支持。一方面, 通过对护理人员的日常行为展开动态性地评估, 则需要能够了解其存在的问题, 对其不良行为进行约束与控制, 使其能够感受到压力, 并且还需要为其设置不同阶段的工作目标, 并给予激励与指导, 促使其朝着正确的方向不断前进。另一方面, 在平时工作中, 还需要注意各个层次医护人员的晋升空间的调整, 方可最大化地挖掘其职业发展潜能, 引导他们更主动地发表个人看法与观点, 为其提供更多的发展空间与机会。

##### 3.1.2 人本管理模式逐步优化

因为临床医护工作压力大, 所以医护人员承受一定的工作压力, 再加上她们平时也会出现日常生活、家庭等方面的烦恼、焦虑等, 所以很容易造成其精神紧张, 特别是随着人们生活质量的提升, 愈来愈多的人们对其提出了更高的专业化要求, 促使医护人员的心理压力持续增大。所以, 在全面落实以人为本服务理念的过程中, 它能够最大化地激发医护工作者的服务热情, 促使其更自信、更主动, 由此能够真正地帮助她们缓解工作压力。根据一些学者的研究发现: 目前护理人员的岗位离职率非常高, 大多数是因为其承受的工作压力较大造成的, 所以站在以人为本的服务管理层面来看, 为广大医护人员创建一个相对温馨、融洽的工作环境是非常重要的, 有利于减轻其精神压力, 促使其工作效率、服务质量等不断提升。

#### 3.2 以人为本服务理念在全科护理中的应用策略

根据西方管理学者创建的“流动式管理”体系的内容

来看, 则需要在实际管理中渗透基层与一线, 促使管理者能够和管理对象进行面对面的交流与互动, 以便于对具体的工作情况有一个更全面、完整地了解和掌握。唯有真正地了解、认识及熟悉了, 方可确保其真正地获得理想成效, 对此以人为本服务理念在全科护理中的应用策略主要包括:

##### 3.2.1 创建以人为本的服务小组

其组员包括: 护士、护士长、临床责任医生等, 共同对病患的具体病情、临床治疗方案等进行整理, 并制定个性化的健康档案, 以便于对患者开展个性化、针对性的以人为本的临床服务与指导。临床责任医生需要全程对病患的临床诊治进行指导, 医护人员需要向患者介绍与其疾病相关的知识, 并督促患者定期复查复诊等。

##### 3.2.2 加强病患的生理健康教育与指导

向病患详细说明相关药物的使用方法, 促使患者认识到规范用药的重要性及必要性, 由此能够为提高患者的临床依从性带来支持; 同时还需要对病患的日常饮食习惯、运动锻炼方式等进行科学指导, 促使患者能够灵活性地调整日常生活, 为其提高自我护理水平带来帮助。

##### 3.2.3 注重病患的心理健康管理

在对全科患者实施临床护理服务期间, 密切关注病患的心理状态是非常重要的。一些病患可能由于疾病困扰等出现焦躁抑郁、紧张苦闷等负面心理, 医护工作者必须要客观性地分析其根源, 然后对其实施针对性地引导与疏导, 利用深入地沟通与互动, 促使患者能够自主驱赶负面情绪, 使其能够以积极的心态接受治疗。总而言之, 在对全科患者实施临床护理干预期间, 采用以人为本的服务理念具有一定的临床实践优势, 它能够提高患者对自身疾病的认知水平, 进一步增强病患的自我护理能力, 所以该模式的应用存在较强的推广意义。

#### [参考文献]

- [1] 宋吉利. 以人为本的健康教育在全科护理中的应用[J]. 山西医药杂志, 2021, 50(6): 1015-1016.
  - [2] 焦英华. 探讨以人为本的健康教育应用于全科护理的价值[J]. 心理月刊, 2020, 15(13): 91.
  - [3] 徐惠华. 以人为本的健康教育应用在全科护理中的实施临床疗效评价[J]. 全科口腔医学电子杂志, 2020, 7(3): 78-79.
  - [4] 缪苏群. 探讨以人为本的健康教育在全科护理中的应用[J]. 人人健康, 2018(14): 270.
  - [5] 甘春红, 翁丹, 孙丽, 等. 医疗改革体制下全科护理的研究进展[J]. 中医药管理杂志, 2019, 27(3): 234-235.
  - [6] 丁慧. 优质护理服务在全科护理中的应用分析及探讨[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(36): 223-235.
- 作者简介: 戴丽娟 (1986.3—) 女, 浙江省杭州市余杭区人, 就职于杭州市余杭区径山镇社区卫生服务中心, 主管护师, 长期从事基层护理工作。