

The effect of high quality nursing service in empty-nest patients of psychological barriers among orthopedic ward

Li Wu, Wen-juan Zhou

Department of Orthopedic Surgery, Union Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology (HUST), Wuhan, Hubei, China

Received: Mar 14, 2016

Accepted: Mar 28, 2016

Published: Apr 28, 2016

DOI: 10.14725/gjnr.v4n2a1464

URL: <http://dx.doi.org/10.14725/gjnr.v4n2a1464>

This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Abstract

Objective: To investigate the effect of high quality nursing service in empty-nest patients of psychological barriers among orthopedic ward. **Methods:** 60 empty-nester patients were chosen from orthopedic ward, 30 patients treated with high quality care demonstration were the observation group and 30 patients treated with conventional care demonstration were the control group, 30 patients in control group were given the conventional nursing methods during hospitalization, observation group given the high quality nursing service, observe the nursing satisfaction in two groups. **Results:** Observation group nursing care and nurses job satisfaction are higher than the control group and the depression, psychological mood of anxiety in observation patients are lower than the control group, the difference was statistically significant ($P < 0.05$). **Conclusion:** Using the high quality nursing service in empty-nest patients among orthopedic ward, could effectively relieve patients' anxiety and other negative emotions, improve patients care satisfaction experience of nursing care and nurses job satisfaction, help to promote the high quality nursing service demonstration project.

Key words

High quality nursing service; Empty-nest patients; Psychological barriers

优质护理服务对骨科空巢患者心理障碍的应用效果

吴莉, 周文娟

华中科技大学同济医学院附属协和医院骨科, 湖北武汉, 中国

通讯作者: 周文娟, Email: guke27@126.com

【摘要】 目的 探讨骨科空巢患者住院期间采取优质护理服务的应用效果。方法 选取 60 例骨科住院空巢患者, 骨科优质护理示范病房收治的 30 例空巢患者为观察组, 骨科非优质护理示范病房收治的 30 例空巢患者为对照组, 对照组在住院期间给予常规护理方法, 观察组在此基础上采用优质护理服务, 观察两组护理满意度。结果 观察组的患者对护理工作满意度高于对照组, 观察组空巢患者抑郁、焦虑的心理情绪低于对照组, 观察组护士职业满意度高于对照组, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论 对骨科住院空巢患者采用优质护理服务, 可有效减轻患者焦虑等负性情绪, 提高空巢患者护理满意体验和护士职业满意度, 有助于推进优质护理服务示范工程。

【关键词】 优质护理服务; 空巢患者; 心理障碍

随着人口老龄化, 当子女由于工作、学习、结婚等原因而离家后, 出现越来越多的空巢老人, 有资料显示在空巢老人中存在心理问题的比例达到 60%, 达到疾病程度需要心理干预的空巢老人, 比例占 10%~20%^[1]。独守“空巢”的患者住院期间其精神慰藉主要靠家政服务员, 因此产生心里失调症状, 容易心情郁闷、沮丧、孤寂、食欲减低、睡眠失调, 平时愁容不展, 长吁短叹^[2]。这类患者的需求不仅复杂, 且呈动态变化, 负性情绪导致其生活质量较差, 同时还影响治疗效果, 因此他们在接受高技术护理的同时, 亟

待给予优质护理服务^[3]。为促进护理工作更加贴近患者，贴近临床，贴近社会，深化“以病人为中心”的优质护理服务理念。作为骨科首批优质护理服务示范病房，空巢患者的康复已取得良好效果，现介绍如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选取 60 例骨科收治的空巢患者作为观察对象，将 2015 年 1—10 月优质护理示范病房收治的 30 例空巢患者为观察组，骨科非优质护理示范病房收治的 30 例空巢患者为对照组，观察组男 18 例，女 12 例，年龄 72~84 岁，平均 (78.35±2.1) 岁；对照组男 14 例，女 16 例，年龄 68~90 岁，平均 (76.9±4.7) 岁，均为股骨颈骨折，并行髋关节置换手术。对照组给予常规护理，观察组在常规护理基础上给予优质护理服务，两组患者在性别、年龄、病史等一般资料比较差异均无统计学意义 ($P>0.05$)，具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 对照组 常规护理，主要是定期为患者进行检查，包括体温、脉搏、呼吸、血压指标等常规检查，指导患者正确实施治疗，讲解药物、饮食、功能锻炼等健康教育。

1.2.2 观察组 在常规护理基础上增加优质护理服务，具体有：(1) 心理护理与治疗并存。空巢患者心理相对敏感，责任护士需耐心倾听，重视患者诉说，找出患者焦虑或抑郁的原因，再因地制宜地解决实际困难，通过各方面协调，必要时和家属联系，鼓励患者亲友探视，减少患者内心的孤独与失落。每日与患者沟通不少于 5min，重视细节，增加患者对责任护士的信任度，帮助患者缓解不良情绪。(2) 优化护理服务流程。提倡患者的小事就是护士的大事，建立护患沟通本，责任护士将患者提出的问题记录下来，优先办理，如果本班次没有解决还需要交班给下一名护士，直至完全解决。(3) 广泛推行礼仪服务。创建优质护理服务形象，护士在岗规范仪表，微笑服务，尊重患者的人格和尊严，统一使用文明用语，护士对患者打招呼以他们喜欢的称呼，改变以往生硬地模式，代之温馨亲切的称呼，使患者感到宾至如归；护士的语言温暖，行为轻柔，使患者感到即使年老体弱也是备受尊重与关爱的。(4) 围手术期舒适护理。不依赖陪护人员夯实基础护理，重视疼痛的处理，提倡术后早期规范联合地使用止痛药，在护理操作中通过专业优质的护理，减少患者不必要的痛苦，实施使患者舒适的措施，提高患者满意体验。(5) 落实人文护理举措。继科内护士开展人文关怀护理理论知识培训及创建人文关怀护理氛围后，责任护士把人文关怀知识与护理技术相结合，渗透到护理工作中，科室免费提供专科护理器具如拐杖、助行器以及洗头盆、吹风机等基础护理器具，与患者握手或触摸患者的上臂，愿意帮助患者，关心、尊重患者、并诚实、友好地对待患者等举措。(6) 个体化的延伸护理。建立出院患者回访手册，在患者出院后的十个工作日内，责任护士对其进行人性化回访，了解在家衣食住行及疾病康复情况，强调预防术后脱位、感染、深静脉血栓等并发症知识，关爱空巢患者，增加精神慰藉，促进疾病康复。

1.3 观察项目 使用焦虑自评量表 (SAS) 评价患者的焦虑度，总分为 100 分，量表共涵盖 20 个问题，每一条目代表一种症状，按照发生频率分为 1~4 级评分。1 分代表从来没有或偶尔发生；2 分代表有时发生；3 分代表经常发生；4 分代表持续发生。SAS 的 20 个条目中，第 5、9、13、17、19 条共 5 个项目的记分，必须反向计算。累积各条目得分为总粗分，粗分×1.25，结果取整数部分所得标准分，评分与焦虑度成反比。SAS 程度划分：标准分值<50 为正常，50~59 为轻度焦虑，60~69 为重度焦虑，≥70 为重度焦虑。使用抑郁自评量表 (SDS) 评价患者的抑郁度，评价方式与焦虑量表相同。同时使用护理部下发住院患者满意度调查表和护理人员职业满意度调查表，分别涉及 16 个、22 个问题，得分与满意度成正比。

1.4 统计学方法 调查数据由 SPSS15.0 统计软件包进行分析，计量资料以 “ $\bar{x} \pm s$ ” 表示，用 t 检验对资料进行分析，以 $P<0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

两组患者的心理情绪改善及满意度对比见表 1。

表 1 两组患者的心理情绪改善及满意度对比 ($\bar{x} \pm s$)

| 组别 | 抑郁评分 | | 焦虑评分 | | 患者满意度 | 护士职业满意度 |
|----------|----------|----------|----------|----------|------------|-----------|
| | 实施前 | 实施后 | 实施前 | 实施后 | | |
| 观察组 | 63.4±3.8 | 49.3±1.5 | 61.4±1.9 | 50.4±3.9 | 97.22±1.4 | 90.35±2.6 |
| 对照组 | 62.7±4.5 | 59.6±1.1 | 62.3±2.4 | 59.4±2.1 | 92.53±0.48 | 87.46±3.5 |
| <i>t</i> | 0.41 | -25.78 | -1.34 | -22.69 | 16.23 | 14.09 |
| <i>P</i> | >0.05 | <0.05 | >0.05 | <0.05 | <0.05 | <0.05 |

3 讨论

3.1 建立和谐护患氛围 中国已正式进入到快速老龄化阶段，随着中国老龄化程度的不断加深，老人问题也日益凸显，其中“空巢老人”问题尤其突出^[4]。“空巢老人”问题不是一个简单的个人问题，已经成为中国亟待破解的社会问题。老人随着年龄的增长，对他人帮助的依赖性越来越高，心理上也越来越脆弱，而社会在这时候就应给予我们的“空巢老人”更多的关爱与关怀^[5]。优质护理服务从入院就以空巢患者喜欢的称呼，通过耐心倾听，增加巡视频次与交流时间，建立一种家的感觉，改变了按传统护理常规工作的机械性和单调性，迅速增进患者对护士的信任感。在围手术期间护士实施人性关怀举措，尊重患者的意愿，以患者舒适为准，经常询问患者的感受，观察患者的反应，使整体护理工作得到具体深入，通过亲切的语言，深入以人为本的服务理念，使患者得到优质的护理。护士通过主动服务，耐心解释，表达了护士对患者的关爱、同情和体贴，拉近护士与患者的距离，创造和谐的工作氛围，密切护患关系。

3.2 提升患者满意体验 郭艳红司长指出，实施优质护理服务，广大护理工作者需要通过护理模式的改进，为患者提供全程、全面、专业及人性化的服务，实现患者的满意^[6]。在住院期间，患者最先接触到、同时接触最多的人是护士。根据华生关怀要素，通过优化服务流程，将空巢患者的每一件小事都认真对待，优先办理，即使不能及时解决，也会记录下来严格交接班，直至完全解决。优质护理服务是从患者角度出发，让患者在受尊重的基础上自觉自愿地接受护理，让患者感受到人文关怀，感受护士礼仪服务的诚意，表 1 提示实施优质护理服务的观察组空巢患者满意度高于对照组。

3.3 深化优质护理服务 自从 2010 年开展优质护理服务以来，国家从政策上把“患者满意、社会满意、政府满意”作为开展活动的最终目标，希望护士能提供主动、优质的护理服务^[7]，本科在服务中强化了基础护理和人文关怀，使患者感受到护理服务的改善，通过制定对患者的人性关怀举措，优化服务流程，在护理操作中增加人性关怀的语言和行为，丰富护理人员内涵^[8]。有时候，一杯水，一句话，一个动作，一个微笑都会成为护患真心相交的开始^[9]。在护理实践中，通过良好的语言和非语言沟通，使“人文关怀”渗透到日常护理中。这种注重护理细节，通过每一件小事，传递护士对患者的关爱，就是深化优质护理服务，表 1 提示实施优质护理服务的观察组空巢患者抑郁、焦虑的心理情绪低于对照组。

3.4 提高护士职业满意度 优质护理服务将“以患者为中心”的服务理念和人文关怀融入到对患者的服务中，在提供专业服务的同时充分满足患者对环境、治疗、康复及心理等方面的需要^[10]。优质护理服务使护士在护理操作中增加人性关怀的语言和行为，注意服务细节，将患者的舒适放第一位，把规范的操作和对患者的关爱有机结合起来，护士在操作中安慰和鼓励患者，将人性化服务深化到护理操作的各个环节，充分体现了护理工作的科学性和艺术性，进一步改进护理操作，丰富护理操作内涵，使人文关怀在护士的临床实践中得到升华，不仅有利于融洽护患双方关系，更能在回访中，延伸彼此在住院期间建立的不是亲人胜似亲人的社会支持纽带，空巢患者因护士的关爱而避免孤独、失落、自卑、无助等负面情绪，护士因能

唤起空巢患者对生活的美好愿望,增加战胜疾病的信心而提升护士自我肯定与自身价值,从而提高护士执业满意度^[11]。

【参考文献】

- [1] 张明岛,陈福国.医学心理学.上海:上海科学技术出版社,1998:133-146.
- [2] Lindsay SJE, Powell GE: Handbook of Clinical Adult Psychology. Gower Brookfield, 1987.
- [3] 顾剑英,魏金英,吴晓梅,等.以病人三要素为基础的优质护理在抑郁症病人中的应用[J].护理研究,2010,24(3A):615-616.
- [4] 黄梅.老年空巢患者的心理分析及护理措施[J].当代医学,2009,15(191):140-141.
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1009-4393.2009.36.111>.
- [5] 邱瑞娟,张广清,刘玉珍.开展优质服务提升护理品牌[J].护理管理杂志,2005,5(1):58-59.
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1671-315X.2005.01.025>.
- [6] 周文娟,胡德英,吴莉,等.创建骨科优质护理温馨病房的实践[J].护理学杂志,2010,25(22):15-17.
<http://dx.doi.org/10.3870/hlxzz.2010.22.015>.
- [7] 王颖,李秀云,汪晖,等.“优质护理服务示范工程”试点病房的运作与成效[J].护理研究,2010,24(12B):3267-3268.
- [8] 吴莉,周文娟,李娟.4×4 关怀步骤在人文关怀护理试点病房的应用[J].护理研究,2013,27(13):1246-1247.
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1009-6493.2013.13.043>.
- [9] 王莉.在临床护理中开展优质护理服务的体会[J].当代护士(学术版),2011,13(2):175-176.
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1006-6411.2011.02.113>.
- [10] 阮满珍,赵光红,廖永珍.湖北省三级医院患者对护理工作满意度的定量研究[J].护理学杂志,2009,24(15):59-62.
<http://dx.doi.org/10.3870/hlxzz.2009.15.059>.
- [11] 陈丽霞.开展优质护理服务对护士工作满意度的影响[J].当代护士,2012,3:105-106.
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1006-6411.2012.03.060>.