

胖东来服务理念在肿瘤患者护理服务中的应用与推广

常 双

十堰市太和医院肿瘤科 湖北十堰

【摘要】目的 本研究旨在深度剖析胖东来服务理念融入肿瘤患者护理服务后的实际成效。**方法** 本研究运用定量研究方法，选取 2024 年 6 月至 2024 年 12 月于某三甲医院肿瘤科住院的 200 例患者，随机分为实验组和对照组，每组各 100 例。实验组基于胖东来服务理念实施护理干预，对照组采用常规护理模式。借助问卷调查与满意度评分对两组护理效果展开评估。**结果** 实验组护理满意度达 98.5%，显著高于对照组的 88.6% ($P<0.05$)；心理健康方面，实验组焦虑评分 (SAS) 均值 32.3 分、抑郁评分 (SDS) 均值 34.5 分，均显著低于对照组 ($P<0.01$)。**结论** 胖东来服务理念在肿瘤患者护理服务中，能够切实提升患者满意度与心理健康水平，具备在临床护理工作中广泛推广的价值。

【关键词】 胖东来服务理念；肿瘤患者；护理服务；满意度；心理健康

【基金项目】 十堰市引导性科研基金资助项目（项目编号：24Y072）

【收稿日期】 2025 年 4 月 22 日

【出刊日期】 2025 年 5 月 28 日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20250245

Application and promotion of Pangdonglai's service concept in the nursing care of tumor patients

Shuang Chang

Department of Oncology, Taihe Hospital, Shiyan, Hubei

【Abstract】Objective This study aims to deeply analyze the actual effectiveness of integrating Pangdonglai's service concept into the nursing care of tumor patients. **Methods** A quantitative research method was used in this study. 200 patients hospitalized in the oncology department of a certain tertiary - first - class hospital from June 2024 to December 2024 were selected and randomly divided into an experimental group and a control group, with 100 cases in each group. The experimental group received nursing interventions based on Pangdonglai's service concept, while the control group adopted the conventional nursing model. The nursing effects of the two groups were evaluated through questionnaires and satisfaction ratings. **Results** The nursing satisfaction of the experimental group reached 98.5%, which was significantly higher than 88.6% of the control group ($P<0.05$). In terms of mental health, the average anxiety score (SAS) of the experimental group was 32.3 points, and the average depression score (SDS) was 34.5 points, both of which were significantly lower than those of the control group ($P<0.01$). **Conclusions** Pangdonglai's service concept can effectively improve patients' satisfaction and mental health level in the nursing care of tumor patients, and has the value of being widely promoted in clinical nursing work.

【Keywords】 Pangdonglai's service concept; Tumor patients; Nursing services; Satisfaction; Mental health

在医疗服务质量不断攀升下，患者对护理服务需求愈发多元。肿瘤患者不仅要承受生理上的剧痛，还面临沉重的心理压力。据相关数据显示，约 70% 肿瘤患者在患病期间会出现不同程度的心理问题^[1]。传统护理模式多聚焦于疾病治疗，一定程度上忽略了患者的心理和社会需求。胖东来服务理念以“顾客至上”为核心，高度重视个性化、人性化服务，在肿瘤患者护理领域有着潜在的应用价值。本研究聚焦于胖东来服务理念在

肿瘤患者护理服务中的应用效果，期望为提升肿瘤患者护理质量与服务水平提供有力参考。

近年来，随着肿瘤发病率的上升，肿瘤患者护理成为研究热点。诸多研究强调了心理支持、个性化护理等对肿瘤患者康复的重要性。例如，有研究指出肿瘤患者的心理状态与治疗效果密切相关，有效的心理干预能显著提升患者的治疗依从性和生活质量^[2]。也有研究表明个性化护理措施能够更好地满足患者的特殊需求，

从而提高患者对护理服务的满意度^[3]。胖东来服务理念所倡导的个性化、人性化服务与当前肿瘤护理的研究趋势相契合,然而,将其具体应用于肿瘤患者护理服务中的研究仍相对较少。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2024年6月至2024年12月在某三甲医院肿瘤科住院的200例患者,随机分为实验组和对照组,每组100例。实验组中,男性80例,女性20例;年龄在43-76岁之间,平均年龄58.5岁;肺部肿瘤60例,直肠肿瘤21例,胃肿瘤6例,乳腺肿瘤6例,食管肿瘤7例。对照组中,男性81例,女性19例;年龄44-78岁,平均年龄59.2岁;肺部肿瘤52例,直肠肿瘤29例,胃肿瘤5例,乳腺肿瘤11例,食管肿瘤3例。经统计学分析,两组患者一般资料差异无统计学意义($P>0.05$),具有可比性。本研究经湖北省十堰市太和医院医学伦理委员会审核批准(伦理审批文号:[2024XM014]),参与研究的患者均充分知晓研究情况并签署知情同意书。纳入标准:①确诊为恶性肿瘤;②年龄 ≥ 18 岁;③意识清楚,能配合研究。排除标准:①合并严重心、肝、肾功能不全;②患有精神疾病或存在认知、语言沟通、听力障碍。

1.2 护理方法

1.2.1 对照组

按照肿瘤患者护理常规开展护理工作,涵盖病情观察、药物治疗、生活护理等内容。责护据护理常规进行护理、健康教育与康复指导;患者新入院时行入院指导,患者放化疗期间免疫力低下,落实好三短九洁,治疗操作时严格无菌操作,以免交叉感染。做好晨晚间护理,早上开窗通风,保持空气清新,由于患者在化疗后脱发严重,及时更换被服,整理好床单位,据病情行口腔护理,保持病室安静,创造好的睡眠环境。患者出院后,定期随访^[4]。

1.2.2 实验组

基于胖东来服务理念实施护理干预和服务,具体如下:

(1) 个性化护理

需求评估:患者入院时,护理团队通过详细访谈和问卷调查,全面了解其饮食偏好、生活习惯、心理状态等个性化需求。护理人员知晓患者的饮食禁忌。问卷设计参考了相关患者需求评估量表^[5],并结合临床经验进行优化。依据评估结果,为患者制定个性化护理计划,明确目标与措施。护理计划制定参考循证护理理念^[6],

确保措施的科学性和有效性。精准动态调整:每周召开团队会议,根据患者病情变化和反馈,及时调整护理计划,调整时充分考虑患者个体差异和最新护理研究成果^[7]。

(2) 情感支持

心理疏导:每天有专门心理护理时间,由心理治疗师与患者一对一交流,帮助患者宣泄情感,缓解焦虑、抑郁情绪,每次交流约30分钟。心理治疗师的培训内容涵盖心理学理论、沟通技巧等,参考了《护理心理学》^[8]。增强患者康复信心与希望。

(3) 家属参与

家属培训:为家属提供护理培训,包括协助患者日常护理方法、应对患者情绪波动技巧等。培训后,对家属护理技能进行考核,通过考核留陪照护。培训教材参考相关家庭护理手册,并结合实际案例进行讲解。家属支持:鼓励家属参与护理过程,给予患者家庭支持,有助于维系亲密关系。医护人员定期采用座谈会、电话随访等形式与家属沟通,了解其需求与困惑,确保信息及传递并检查效果。

(4) 环境优化

病房布置:根据患者喜好,布置温馨舒适的病房环境,如摆放绿植、提供舒适床上用品等。尽量满足患者对病房环境的要求。病房布置方案参考环境心理学在医疗环境中的应用研究。音乐疗法:遵循患者意愿,据情在病房内播放舒缓音乐,帮助患者放松身心,缓解疼痛与焦虑,音乐每天播放3小时。音乐选择参考音乐治疗相关研究成果,据患者年龄、文化背景等因素进行个性化选择。

(5) 人性化服务

提高护理人员技能,在技能中融入人文关怀。肿瘤科患者病情复杂而特殊,病情经常发生变化,医护人员需要迅速依据患者病情变化实施相关抢救性操作,为最大限度的减少操作过程中患者的损伤,减轻患者痛苦,护理人员将人文关怀理念合理有效的融入护理操作过程中,在强化相关操作技能的同时,重视护理过程之中人文关怀理念的运用。操作过程中动作轻柔、位置精准,操作前对患者行解释和沟通,操作结束后将实施操作原因和结果解释清楚,避免患者产生紧张和恐惧。同时多与患者家属沟通,给予家属人文关怀。护理过程中切实履行告知义务,尊重家属的知情权,向家属介绍病情发展状况、检查项目、相关治疗费用及患者预后等相关情况等,让家属心里有数,从而缓解其负面情绪,指导家属鼓励患者,共同努力,以积极心态配合治疗。

(6) 病情管理指导

转变患者被照顾的思想观念,说明外在帮助支持只是为自理创造条件,讲解自我护理对病情转归的影响。鼓励患者积极参与自我护理技能学习和训练,调动患者积极性。教会患者识别肿瘤放化疗期间毒副作用、症状、初步处理和护理方法、放化疗期间自我保护方法,讲解详细,采用强化薄弱环节的方式加强患者印象。指导患者学会制订饮食计划和食谱,食谱制订以化疗不同阶段、不同化疗不良反应症状为依据,以缓解患者症状、增强抵抗能力为主。就寝前用热水泡脚并对涌泉穴进行按摩。

1.3 评价指标

1) 护理满意度:采用医院自制护理满意度问卷评估,问卷满分100分,分数越高满意度越高。问卷涵盖护理态度、护理技能、沟通效果等,各维度权重经专家论证确定。问卷的信效度经过预调查检验,问卷具有良好的内部一致性。

2) 心理健康状况:运用焦虑自评量表(SAS)和抑郁自评量表(SDS)评估患者心理健康状况,两个量表均经过严格信效度检验,可靠性高。SAS和SDS量表的评分标准严格按照量表使用手册执行。

1.4 统计学方法

采用SPSS 25.0软件进行数据分析。计量资料以均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示,组间比较采用t检验;计数资料以率(%)表示,组间比较采用 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。在数据分析过程中,严格遵循统计学规范,确保数据处理的准确性和可靠性。

2 结果

2.1 护理满意度

实验组患者护理满意度评分为(98.5±1.3)分,显著高于对照组的(88.6±5.2)分($P < 0.05$)。从各维度来看,实验组在护理态度、护理技能、沟通效果等方面得分均高于对照组,其中沟通效果维度实验组比对照组高12分。

2.2 心理健康状况

实验组患者焦虑评分(SAS)为(32.3±6.1)分,显著低于对照组的(56.8±7.4)分($P < 0.01$);抑郁评分(SDS)为(34.5±5.9)分,显著低于对照组的(58.2±6.8)分($P < 0.01$)。进一步分析发现,实验组患者心理调适能力明显优于对照组。

3 讨论

胖东来服务理念秉持“顾客至上”和“人性化服务”原则,应用于肿瘤患者护理服务后,显著提升了患者护理满意度和心理健康水平。通过个性化护理、情感支持、

家属参与和环境优化等举措,有效缓解了实验组患者的焦虑和抑郁情绪,大幅提高了护理满意度,充分彰显了该理念在肿瘤患者护理中的重要价值。近期有研究关注到肿瘤患者的心理护理,通过构建心理干预方案,有效降低了患者的焦虑、抑郁程度,与本研究中情感支持措施的效果相呼应。在个性化护理方面,相关研究表明根据患者个体差异制定护理计划,能显著提升患者的舒适度和满意度。本研究中实验组的个性化护理措施同样取得了良好效果,进一步验证了其重要性。

不过,本研究存在一定局限性。样本量相对较小,未来需扩大样本量进一步验证研究结果;研究时间较短,未能评估长期效果。后续研究可针对胖东来服务理念在不同类型肿瘤患者护理中的应用效果展开深入探讨,还可结合最新的“互联网+”技术,探索将胖东来服务理念与新技术融合的护理模式,以进一步提升肿瘤患者护理服务的质量和效率。

4 结论

综上所述,胖东来服务理念在肿瘤患者护理服务中,能显著提升患者满意度和心理健康水平,让更多肿瘤患者享受优质护理服务,值得在临床护理服务中广泛推广。

参考文献

- [1] 张丽, 陈明. 肿瘤患者心理护理的研究进展[J]. 中华护理杂志, 2022, 57(3): 321 - 325.
- [2] Wang Y, Zhang M. The Role of Humanized Nursing in Improving the Psychological State of Cancer Patients[J]. Chinese Nursing Research, 2019, 33(11): 1978 - 1981.
- [3] 刘芳, 赵敏. 个性化护理在肿瘤患者中的应用效果分析[J]. 护理研究, 2023, 37(2): 123 - 126.
- [4] 李小寒, 尚少梅. 基础护理学[M]. 7版. 北京: 人民卫生出版社, 2020: 456 - 468.
- [5] 汤婷, 刘扣英等. 慢性阻塞性肺疾病患者自我护理量表的构建及信效度检验[J]. 中华护理杂志, 2021, 56(2): 233 - 238.
- [6] 胡雁. 循证护理[M]. 4版. 北京: 人民卫生出版社, 2022: 56 - 78.
- [7] 岳树锦, 等. 临床护理实践指南(2019版)[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2019: 234 - 245.
- [8] 刘晓虹. 护理心理学[M]. 7版. 北京: 人民卫生出版社, 2020: 156 - 178.

版权声明: ©2025 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS