

人文魅力医院文化在构建高效手术室护理团队中的实践与感悟

王淑焕, 何金凤, 张 琴, 王婷婷

新疆医科大学第一附属医院昌吉分院 新疆昌吉

【摘要】目的 总结人文魅力医院文化在构建高效手术室护理团队中的实践与感悟, 并探讨对护理质量及护理满意度的影响。**方法** 本次研究以人文魅力医院文化建设措施建设前后为研究时间, 研究对象为此期间我院手术室护理团队及手术患者, 并记录人文魅力医院文化建设措施建设前后护理团队的护理质量评分, 同时调查患者护理满意度, 对比数据差异。**结果** 人文魅力医院文化建设措施建设前后对比, 护理质量评分及护理满意度均见建设后高于建设前, 并有明显差异 ($P<0.05$)。**结论** 人文魅力医院文化在构建高效手术室护理团队中有着重要的作用, 能够促使手术室护理团队的护理质量提升, 并增强患者护理满意度, 在医院管理中具备推广应用价值。

【关键词】 人文魅力医院文化; 手术室护理团队; 护理质量; 护理满意度

【收稿日期】 2025 年 3 月 15 日

【出刊日期】 2025 年 4 月 14 日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20250187

The practice and understanding of the humanistic charm of hospital culture in building an efficient operating room nursing team

Shuhuan Wang, Jinfeng He, Qin Zhang, Tingting Wang

Changji Branch of the First Affiliated Hospital of Xinjiang Medical University, Changji, Xinjiang

【Abstract】Objective To summarize the practice and insights of humanistic charm hospital culture in building an efficient operating room nursing team, and to explore its impact on nursing quality and patient satisfaction. **Methods** This study was conducted over a period before and after the implementation of humanistic charm hospital culture construction measures. The subjects included the nursing team and surgical patients during this period at our hospital, with records kept on the nursing quality scores of the nursing team before and after the implementation of these measures. Patient satisfaction with nursing care was also surveyed to compare data differences. **Results** Compared before and after the implementation of humanistic charm hospital culture construction measures, both nursing quality scores and patient satisfaction were significantly higher after the implementation ($P<0.05$). **Conclusion** Humanistic charm hospital culture plays an important role in the construction of efficient operating room nursing team, which can promote the improvement of nursing quality of operating room nursing team and enhance patient nursing satisfaction, and has the value of promotion and application in hospital management.

【Keywords】 Humanistic charm hospital culture; Operating room nursing team; Nursing quality; Nursing satisfaction

在医院中, 手术室是一个非常重要的科室, 可称其为核心区域。此区域的护理工作质量对手术成功率、治疗效果及患者术后康复等都会造成影响^[1]。传统的手术室护理管理主要以技术操作、任务完成为主要目的, 会对人文关怀的重要性不够重视。人文魅力医院文化是一种新的理念, 更有助于手术室护理团队的建设^[2]。人文魅力医院文化在关注患者的生理需求同时, 对患者的心理感受、医护人员的职业发展等均同样重视, 为护理人员营造积极向上的文化氛围, 激发其工作热情以

及工作中的创造能力, 这有助于手术室护理团队的整体效能提升^[3]。2023 年 11 月 20 日由中国生命关怀协会发布的《手术室患者人文关怀管理规范》也有更为详细的要求。本文总结人文魅力医院文化在构建高效手术室护理团队中的实践与感悟, 具体如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究以人文魅力医院文化建设措施建设前后为研究时间, 研究对象为此期间我院手术室护理团队

及手术患者, 手术室护理人员共 27 名, 患者共 50 例。

1.2 方法

人文魅力医院文化建设措施: ① 加强培训: 定期组织护理人员参加人文关怀培训课程, 内容包括医患沟通技巧、心理学知识、患者心理护理等, 建立手术室微信公众平台, 定期推送人文护理相关内容。邀请专业的心理学专家、资深医护人员进行授课, 通过案例分析、角色扮演等方式, 提高护理人员的人文素养和沟通能力^[4]。② 营造人文环境氛围: 在手术室走廊、休息区等位置张贴人文: 魅力医院文化宣传标语、图片等, 营造浓厚的人文氛围; 在手术室门口设置温馨提示牌, 如“请您放心, 我们会用心呵护”“手术室外, 我们与您同在”等, 给予患者及家属人文关怀; 在手术室内悬挂“认真、严谨、细致、关爱”等警示牌, 时刻提醒护理人员保持严谨的工作态度, 给予患者优质的护理服务。③健全人文关怀设施: 购置保暖设备、加温设备、保温毯等给患者提供温暖服务; 在患者等候区提供书刊、健康教育资料、玩具、贴画, 并播放音乐等缓解患者的紧张情绪; 在特殊区域设置隔帘或屏风, 保护患者隐私; 在家属等候区提供便民充电装置、自助购买机, 电子显示屏播放手术麻醉相关健康教育视频, 并及时发布手术进程, 让患者家属了解相关情况。④实施人文关怀细节护理: 规范术前、术后访视流程和用语, 制定专科个性化的宣教手册、彩页、视频等多种宣教方式, 告知手术相关事宜, 让患者及家属有心理预期; 制定优质护理“50 条”手册, 涵盖主动问候、主动服务、主动告知、动作轻柔、操作规范、认真核查等工作细节和重点内容, 并拍摄人文服务视频, 指导工作人员全方位为患者服务; 实施小儿手术术前和复苏清醒期的家属陪伴在身边, 减轻患儿的恐惧不安; 将 ISBAR 标准化沟通模式落实下手术患者交接班中, 更全面的了解患者状况, 保障患者安全。⑤完善人文管理制度: 在手术室护理管理中融入人文理念, 建立人性化管理机制, 尊重、理解、关爱患者和护理人员; 对患者实施术前、术中、术后的全方位服务和管理, 并落实患者人文关怀就医体验、患者满意度调查等质量评价; 对护理人员了解其需求及

困难, 并给予帮助, 手术弹性排班, 建立奖励机制, 对于表现优秀的护理人员给予表彰及奖励, 激发其工作积极性; 建立意见反馈机制, 鼓励护理人员提出自己的意见及建议, 不断完善手术室护理管理流程^[5]。⑥ 开展人文实践活动: 组织护理人员开展护理志愿服务活动, 如下乡义诊、健康宣教等, 增强其社会责任感; 开展护理人员风采展示活动, 如护理技能大赛、演讲比赛等, 为护理人员提供展示自我的平台, 增强其自信心及凝聚力; 在护士生日时科室进行集体送祝福, 过生日活动, 在节假日组织护理人员开展团建会、趣味运动会等活动, 丰富护理人员业余生活, 缓解其工作压力^[6]。⑦ 沟通管理加强: 通过使用电子病历系统、建立团队协作平台等方式建立能够确保团队成员之间的信息畅通的有效的沟通渠道和机制, 同时保证信息传递的效率以及准确性。此外, 面对面的沟通也不能忽视, 能够使团队成员之间有更多的了解和信任。

1.3 判定标准

护理质量: 采用我院自行设计的护理质量评价量表, 包括护理操作技能、护理文书书写、手术室管理、患者安全管理、人文关怀等 5 个维度, 每个维度满分 100 分, 得分越高表示护理质量越好。分别在实施人文魅力医院文化建设前后对护理人员进行护理质量评价。

护理满意度: 采用自制的患者护理满意度调查问卷, 包括对护理人员的态度、技术水平、沟通能力、服务及时性等方面的评价, 分为非常满意、满意、不满意三个等级。满意度 = (非常满意例数 + 满意例数) / 总例数 × 100%。在患者出院前进行问卷调查^[7]。

1.4 统计学方法

调研中所有数据资料均运用 SPSS23.0 系统实行专业分析, 当中计数数据运用 ($\bar{x} \pm s$, %) 代替, 两组差别比照运用 t 、 χ^2 检测。若统计学研究成立, 即 $P < 0.05$ 。

2 结果

2.1 统计实施人文魅力医院文化建设前后护理质量评分, 建设各项后评分明显比建设前高 ($P < 0.05$), 见表 1

表 1 对比实施人文魅力医院文化建设前后护理质量评分 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	护理操作技能	护理文书书写	手术室管理	患者安全管理	人文关怀
建设前	27	82.13 ± 1.36	82.98 ± 2.17	81.26 ± 2.21	83.31 ± 2.07	83.01 ± 2.36
建设后	27	92.46 ± 2.58	94.17 ± 2.15	92.13 ± 2.33	93.96 ± 2.37	92.41 ± 2.18
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 调查患者护理满意度, 总满意率, 建设后 49 (98.00%) 对比建设前 40 (80.00%), ($P<0.05$)

3 讨论

手术室是医院重要的治疗科室, 是抢救及治疗患者的重要场所, 具有工作量大、风险高、技术性强等特点, 对护理人员的护理水平要求较高^[8]。而手术室护理质量不仅关系到手术治疗效果, 还关系到患者预后及医院形象, 因此加强手术室护理管理尤为重要。常规护理管理虽可对护理人员起到一定监督及约束作用, 但缺乏人文关怀, 无法满足护理人员心理及精神需求, 不利于激发其工作积极性及主动性, 从而影响手术室护理质量。因此, 在手术室护理管理中融入人文理念, 建立人文魅力医院文化^[9], 对改善护理质量具有重要意义。

观察本研究结果, 实施人文魅力医院文化, 手术室护理团队的护理质量评分提高明显。原因是人文魅力医院文化对护理人员加强培训, 提高其专业技能和人文素养, 有助于其能够更好为患者提供更加优质的护理服务。医患沟通技巧培训期间, 护理人员学会了如何倾听患者的需求, 理解患者的心理状态, 进而能够有效的疏导患者不良情绪, 促使患者紧张、焦虑、抑郁等不良情绪得到缓解, 促使患者临床配合度提升^[10]。护理流程的优化, 能够使护理工作变得规范化、标准化, 可降低护理差错, 避免不良事件发生, 同时也有助于手术室管理水平提高, 促使患者安全管理水平增强。术前访视期间, 护理人员对患者的病情和特殊需求进行全面了解, 在术前做好充分的准备, 目的是为了手术能够更加顺利的进行, 确保手术安全; 术中, 为了让患者感受到关爱和尊重, 舒适护理以及隐私保护也是非常关键的环节; 术后的随访和康复指导, 更进一步利用患者术后康复。通过营造团队文化氛围, 使得护理人员的团队协作能力增强, 同时也调动了护理人员的工作积极性, 大家通过相互学习、相互支持, 可以共同解决工作中遇到的问题, 促使整体护理质量提高。关注护理人员职业发展与心理健康, 使护理人员能够在一个良好的环境中工作和成长, 激发了他们的工作热情和创造力, 进一步提升了护理质量。此外, 从患者护理满意度调查结果来看, 人文魅力医院文化能够促进患者护理满意度提升。护理满意度是评价护理服务质量的重要指标之一, 其水平高低不仅关系到护理人员工作积极性及主动性, 还关系到护患关系及医院形象。分析其原因在于, 人文魅力医院文化强调以人为本, 尊重、理解、关爱护理人员, 关注其需求及感受, 可满足其心理及精神需求, 提高其工作积极性及主动性; 通过完善管理制度及加强

教育培训, 可提高护理人员护理水平及团队协作能力, 改善护患关系; 通过开展实践活动, 可丰富护理人员业余生活, 缓解其工作压力, 提高其生活质量, 从而提高其对各项工作的满意度。

在实践过程中深刻体会到, 人文关怀不仅仅是一种服务态度, 更是护理工作的核心价值所在。关注患者的心理和情感需求, 给予他们尊重、关爱和支持, 能够让患者在治疗过程中感受到温暖和希望, 增强战胜疾病的信心。同时, 人文关怀也能够促进医患关系的和谐, 提高医疗服务的质量和效果。一个高效的手术室护理团队离不开良好的团队建设。通过开展多样化的团队建设活动, 营造积极向上的团队文化, 能够增强团队成员之间的沟通与交流, 培养团队协作精神和凝聚力。只有团队成员心往一处想、劲往一处使, 才能为患者提供更加优质、高效的护理服务。

参考文献

- [1] 韩菊艳. 护理文化建设推进创新服务项目在军队医院干部病房中的应用[C]//《解剖科学进展》杂志第一届临床医学研究选题、科研设计统计与报告撰写规范培训班(二)论文集. 2024:1-6.
- [2] 徐佳慧, 徐德武, 王慧虹, 等. 基于公立医院资源整合视角下护理文化建设实践与成效[J]. 江苏卫生事业管理, 2023, 34(8):1137-1141.
- [3] 官春燕, 潘绍山, 胡德英, 等. 103 所医院护理人文关怀开展现况的调查研究[J]. 护理学杂志, 2023, 38(21):82-86.
- [4] 刘义兰, 张丰健, 吴欣娟, 等. 我国医院病区护理人文关怀现状的多中心调查[J]. 中华医院管理杂志, 2023, 39(10):774-780.
- [5] 饶丽凤. 人文关怀联合舒适护理对提升手术室护理质量及患者满意度的影响[J]. 基层医学论坛, 2023, 27(36):100-102.
- [6] 张丽, 侯兴华. 磁性医院文化在建设优质手术室护理团队中的应用体会[J]. 中国社区医师, 2019, 35(19):152, 155.
- [7] 刘茜. 人文关怀在手术室护理中的应用效果分析[J]. 现代医药卫生, 2020, 36(21):3493-3495.
- [8] 张欢欢. 人文关怀在手术室护理中的效果研究[J]. 心理月刊, 2020, 15(7):105.
- [9] 朱雅琪. 人文关怀运用于医院护理管理的效果探讨[J]. 智慧健康, 2024, 10(6):237-240.
- [10] 何娇, 刘义兰, 官春燕, 等. 基于泰勒原理的医院护理人文关怀培训课程体系的构建[J]. 护理学报, 2024, 31(8):13-17.

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