

康复部门人文环境对患者心理影响因素的调查研究

胡红岩, 骆文最, 郑爱明

(南京医科大学医政学院, 江苏 南京 210029)

摘要:目的:探讨康复部门人文环境建设对康复患者心理的影响,提出改善医院诊疗和管理的意见。方法:采用调查问卷和现场访谈的方法对南京市4所医疗机构256名康复患者以及96名康复科医护人员进行调查。对调查数据进行统计学描述与分析。结果:在对医患关系的评价中,医务人员普遍高于患者,医患之间、患者之间的沟通等因素对患者心理影响较大,差异有统计学意义。结论:加强医院内部医护人员之间以及医患之间的沟通,促进医疗服务的观念转变,是改善患者康复心理的重要因素。

关键词:康复患者;人文环境;调查研究

中图分类号: R197.1

文献标志码: A

文章编号: 1671-0479(2013)01-043-003

doi: 10.7655/NYDXBSS20130111

虽然社会、心理和行为因素影响健康的观点在理论上早已被人们普遍接受,但是在现实的医学实践中占主导地位的仍然是传统的生物医学模式^[1]。这在医疗活动中直接表现为医护人员的诊疗护理行为只看到疾病而没有看到患者的心理和在开展医疗活动中各种物理和社会因素。康复部门亦是如此,而且康复患者不仅要得到疾病本身的康复,还有心理上的康复。在现代社会—心理—行为因素医学模式指导下,通过对康复部门各种社会环境的研究寻找出影响患者心理的因素对于改善患者康复心理尤为重要。

一、资料与方法

(一)调查对象

以南京市3家综合医院康复科和1家专科医院的门诊以及住院康复患者为调查对象。本次调查共发放调查问卷360份,收回有效问卷352份。其中患者256份,有效率为98.5%,医护人员96份,有效率为96.0%。患者中男性126名,平均年龄(41.19 ± 18.89)岁,女性130名,平均年龄(39.05 ± 18.89)岁;医护人员中男性40人,平均年龄(24.68 ± 4.62)岁,

女性56人,平均年龄(25.38 ± 7.94)岁。

(二)调查方法

采用调查问卷和现场访谈的方法,分别针对医护人员以及患者开展调查,问卷内容涉及医院康复部门的社会环境建设现状。通过征求患者对人文环境的看法以及康复部门医护人员对部门工作和对患者的心理需求了解等方面总结出令患者、医护满意的人文环境构建方案,从而改善康复患者的身心状况。对于文化程度较低或是活动受限而不能独立完成的患者,由家属或是看护人员读给患者听,由患者经独立思考后作出判断。

(三)统计学分析

采用EpiData3.0软件双轨录入数据,采用SPSS16.0统计软件对康复患者不同因素的选择结果进行检验。率的比较采用 χ^2 检验, $P \leq 0.05$ 为差异有统计学意义。

二、结果

(一)医患关系

256名患者及家属中,41.4%的人认为在接受治疗过程中,“医生很尊重自身感受并且倾听意见”,

基金项目:江苏省大学生实践创新项目(KY107J201103)

收稿日期:2012-11-24

作者简介:胡红岩(1990-),男,江苏淮安人,卫生事业管理本科生;骆文最(1991-),男,江苏盐城人,卫生事业管理本科生;郑爱明(1971-),男,江苏泰州人,博士,副教授,研究方向为临床心理咨询与治疗、学校心理健康教育,通信作者。

57.4%的人认为“大体上尊重”,只有 1.2%的患者认为“不尊重”;50%的人对所在医院康复科医护人员的服务态度比较满意,只有 0.8%表示不太满意;28.9%的人时常遇到让自己感到温暖甚至感动的医护人员,25.0%的人表示遇到很多,只有 5.5%选择从未遇到;96 名受访的康复科医护人员中,72.9%的人觉得所在医院康复科医患关系比较好,16.7%的人认为十分和谐;83.3%的医护人员表示患者大体上尊重自身的诊断并配合治疗;88.3%的患者和 95.6%的医护人员都认为良好的医患关系对自身的康复有一定影响;39.6%的人对医患关系的改善比较乐观,32.3%的人表示喜忧参半,16.7%认为十分乐观,只有 2.1%持很悲观的态度。

统计结果显示:医护人员和患者对其关系的总体评价存在显著性差异($P < 0.05$,表 1)。医护人员对医患关系的评价总体上高于患者的评价;72.9%的医护人员对医患关系比较满意,显著高于患者的 50.0%;57.4%的患者认为“医生大体上尊重自身感受”显著低于医护的 83.3%;分别有 40.6%的患者和 37.5%的医护人员认为,医患之间的相互理解是改善医患关系最重要的环节,尚不能认为医患双方对于改善医患关系重要环节的认知程度有差异($P > 0.05$,表 2)。

表 1 医患分别对于医患关系的总体评价对比 (n)

组别	十分满意	比较满意	一般	不太满意	χ^2 值	P 值
医护	16	67	8	5	21.634	<0.001
患者	91	128	35	2		

表 2 医患对于改善医患关系重要环节的认知对比 (n)

组别	科学制度	医患理解	舆论导向	政策法规	χ^2 值	P 值
医护	28	36	6	26	1.578	0.664
患者	82	104	10	60		

(二) 医护关系

87.1%的患者和 95.8%的医护人员均认为,良好的医护关系对患者的康复心理有积极的影响。79.2%的医护人员认为“如今的医护关系的主要模式应该是平等协作”,18.8%倾向于“主从型”。57.3%的医护人员认为“所在康复科医护关系总体比较好”,32.3%认为“十分和谐”,10.4%的人选择“一般”。

(三) 患际关系

41.0%的患者在康复科就诊时,经常和其他患者交流,33.2%的人有时交流,11.3%的人很少交流,10.9%的人总是交流,只有 3.5%的人从不和其他患者交流;71.9%的人认为和其他患者交流有利于自

身康复,12.9%的人认为不利于康复,还有 15.2%的人选择没有影响。

从统计结果可以认为,不同年龄组别和不同文化程度程度的患际交流频率均无显著性差异($P > 0.05$,表 3)。

表 3 不同年龄组别及文化程度患者的患际交流频率的对比 (n)

观察指标	总是	经常	有时	很少	从不	χ^2 值	P 值
年龄(岁)							
≤25	8	28	26	11	2	16.894	0.154
26~40	11	30	16	9	3		
41~60	8	33	24	3	1		
≥61	1	14	19	6	3		
文化程度							
初中及以下	5	27	10	4	2	15.630	0.209
高中或中专	11	34	28	7	2		
本科或大专	10	37	41	14	5		
研究生及以上	1	4	2	2	2		

三、讨 论

医院环境包括硬环境和软环境,即物质环境、医疗服务环境及医院管理环境^[2]。通过分析这些环境因素对康复患者心理的影响,无论对改善患者身心状况还是对改善医院管理均意义重大,本研究重点调查康复部门的人文环境对康复患者心理的影响。

(一) 医护与患者对医患关系的总体评价存在差异

这样的认知差异一方面体现出医务人员因其职业特点而在与患者交流中对自身有较高的要求;另一方面从侧面反映出当前医患之间信任的缺失,这将影响医患之间有效沟通的进行^[3]。而医患双方均认为对于改善医患关系的重要环节是要加强医患之间的理解,且患者对医患关系的看法又会影响其心理康复。从管理者角度看,良好医患关系是吸引患者的重要手段^[4]。所以改善医患关系是改善患者康复心态以及医院发展的必然。由于医患之间的信息不对称,患者对医护人员缺乏信心,并且社会、心理和行为的医学模式在医学活动中并没有得到真正的体现,使得患者对医患关系的评价较差。所以应积极建立医患之间互相尊重互相信任的关系以及从医院管理体制以及服务理念上推行社会、心理和行为医学模式。比如在护理行为中首先要使患者感到是受欢迎与被关心的,护士要维护他们的自尊。要根据患者的年龄、性别、民族、文化程度、职业、病情严重程度等差异,给予不同的身心护理^[5]。这样才能获得患者的信任并且转变医护人员的服务理念。为进一步促进沟

通,医院可以积极开展并让患者主动参与各项训练,包括制定功能恢复方案时适当听取患者和家属的意见。鼓励患者参加医院组织的卡拉OK比赛、乒乓球赛等各项文体活动。不仅有助于身体功能的改善,更重要的是可以帮助患者克服消极情绪,增加与医生的情感交流^[4]。

(二)平等协作的医护关系有助于改善康复患者的心理状态

在实施诊疗过程中,医护间要相互依从,相互促进,相互配合和互补,建立团结协作的新型医护关系^[6]。同时医务人员之间的关系是否融洽不仅是影响康复患者心理的重要因素,同时也会影响医院的长远发展。当下,主从型的医护工作模式正在向平等协作型过渡,而这在一定程度上也会影响对康复患者的诊疗护理行为。合理规范医护之间的关系需要在医院管理部门的协调推动下,加强医护之间相互尊重,促进沟通协作。

(三)患者之间沟通和交流十分重要

不同年龄组别和文化程度患者间的患际交流频率都无显著性差异,患者之间经常交流沟通。这也说明患者普遍存在相互交流、相互沟通、相互帮助的需要^[7]。由于康复患者之间经常会进行交流,患际关系的好坏,直接或间接影响到疾病的治疗

与康复,所以需要合理引导患者之间的交流。患者彼此间的互相鼓励与支持,对增强信心、战胜疾病、早日康复将产生积极影响。对患者间的良性交往应持鼓励态度,使他们与医护人员密切配合,形成一种积极的群体氛围^[5]。

参考文献

- [1] 邹飞,倪再玉. 医学模式转变在实践上滞后的原因分析[J]. 医学理论与实践,2011,24(20):2439-2440
- [2] 祁薇,柯新华,曾凡. 医院环境建设的探讨[J]. 解放军医院管理杂志,2003,10(6):596
- [3] 高 清,王晓燕,梁立智,等. 医患关系认知差异对医患关系的影响分析[J]. 中华医院管理杂志,2011,27(8):619-620
- [4] 陈元平,刘景业. 积极在康复医疗机构中构建和谐医患关系[J]. 中国伤残医学,2007,15(2):90-91
- [5] 张秀平. 浅谈优化医院环境对促进患者康复的积极因素[J]. 临床医药实践,2007,16(11):1101-1102
- [6] 陈 军,陈丽丽. 建立适合护理学科新进展医护关系的探讨[J]. 西南国防医药,2011,21(6):646-647
- [7] 阮燕萍,刘丽华. 患际关系的调查分析及护理对策[J]. 实用护理杂志,2002,18(3):64-65

Investigation of influence of human environment of rehabilitation department on patients' psychological factors

Hu Hongyan, Luo Wenzui, Zheng Aiming

(School of Health Policy and Management, Nanjing Medical University, Nanjing 210029, China)

Abstract: **Objective:** To discuss the influence of construction of the internal environment of rehabilitation department on the psychological status of patients, and propose some suggest to promote the recovery of patients and management of the hospital. **Methods:** Questionnaires and interviews were used to 256 patients and 96 staff of rehabilitation department of 4 hospitals in Nanjing. The data were analyzed by statistical description and analysis. **Results:** Compared with patients, the evaluation of doctor-patient relationship in staff was significantly high. The communication factors between doctor and patient and among the patients had greater influence on patients. **Conclusion:** It is good for the recovery of patients to strengthen the communications between doctor and patient and change the traditional concept of medical service.

Key words: patients of rehabilitation department; human environment; investigation