

# Investigation on the Relationship between Nurses and Nursing Culture in Cardiovascular Hospitals at High Altitude

Ting Chen

Qinghai Cardiovascular and Cerebrovascular Disease Specialized Hospital, Xining, Qinghai, 810000, China

## Abstract

**Objective:** The purpose of this study is to deeply explore the current situation of nurse-patient relationship and nursing culture construction, identify the main problems and their root causes, and propose effective improvement measures. By optimizing nurse-patient interaction and establishing a positive nursing culture, this study expects to provide a scientific basis and practical guidance for improving the quality of medical services and patient satisfaction. **Methods:** Literature review and comparative analysis used relevant data in two years for in-depth analysis. By evaluating and comparing the results of different studies, this study aims to reveal the trends and changes of the nurse-patient relationship and nursing culture construction and their influencing factors. **Conclusion:** The research shows that improving the allocation of medical resources, strengthening the professional training of nursing staff and optimizing the communication mechanism of nursing and patients are the key to improving the relationship between nursing and patients and the construction of nursing culture. The implementation of comprehensive improvement measures can effectively improve the quality of nursing services and patient satisfaction, and promote the harmony of medical environment and the continuous improvement of medical quality.

## Keywords

nurse-patient relationship; nursing culture; improvement measures; case analysis; patient satisfaction

## 高海拔地区心血管医院护患关系与护理文化建设的调查研究

陈婷

青海心脑血管病专科医院, 中国·青海 西宁 810000

## 摘要

**目的:** 本研究旨在深入探讨护患关系与护理文化建设的当前状况, 识别存在的主要问题及其根本原因, 并提出有效的改进措施。通过优化护患互动和建立积极的护理文化, 本研究期望为提升医疗服务质量和患者满意度提供科学依据和实践指导。**方法:** 采用文献综述和比较分析的方法, 选取近两年内相关的研究数据进行深入分析。通过评估和对比不同研究结果, 本研究旨在揭示护患关系和护理文化建设的趋势变化及其影响因素。**结论:** 研究表明, 改善医疗资源分配、加强护理人员的专业培训、优化护患沟通机制是提升护患关系和护理文化建设的关键。实施综合性改进措施能够有效提高护理服务的质量和患者的满意度, 促进医疗环境的和谐与医疗质量的持续提升。

## 关键词

护患关系; 护理文化; 改进措施; 案例分析; 患者满意度

## 1 引言

在现代医疗服务中, 护患关系的质量直接影响到医疗服务的效果和患者的满意度。一个好的护患关系能够提高患者的信任感, 降低医疗纠纷, 同时提升治疗的合作性和效果。随着医疗环境的复杂化和患者需求的多样化, 护患关系面临着前所未有的挑战。护士作为患者日常护理的主要承担者, 其专业行为和态度直接决定了患者对整个医疗体系的评价和信任。深入探讨和优化护患关系, 是提升医疗服务质量的关键一环。

**【作者简介】** 陈婷 (1990-), 女, 中国青海西宁人, 本科, 主管护师, 从事心内科护理研究。

护理文化是指在医疗机构中形成的关于护理工作的价值观、规范、行为模式和氛围, 它涵盖了护理的职业道德、服务态度、工作热情和团队协作等多个方面。

## 2 资料与方法

### 2.1 研究设计

本研究采用定量和定性相结合的混合方法研究设计, 旨在全面评估护患关系和护理文化建设的现状, 以及识别影响两者发展的关键因素。定量研究部分通过问卷调查收集数据, 评估患者满意度和护士职业满意度; 定性研究部分通过半结构式访谈收集护士、患者和管理人员的观点和经验。

### 2.2 数据收集

定量数据收集: 通过设计问卷调查表, 涵盖患者满意

度、护士工作环境评估等关键指标。问卷将在五家不同级别的医院中随机发放给本院的人群。

定性数据收集：采用半结构式访谈指南，针对医院管理层、护理人员和患者进行深入访谈。访谈将关注护患关系现状、护理文化感知、存在的问题及其原因。

### 2.3 样本选择

研究样本将包括不同级别医院的 300 名患者和本院的人群，以及 50 名医院管理人员。采用分层随机抽样方法确保样本的代表性。

### 2.4 数据来源

研究数据将来源于两个主要渠道：一是直接从参与研究的医院收集的原始问卷数据；二是通过访谈收集的定性数据。此外，将对近两年发表的相关文献进行综述，作为参考资料支持研究分析。

### 2.5 数据分析

定量数据分析：使用统计软件（如 SPSS）进行描述性统计分析、相关性分析和回归分析，以评估变量之间的关系和影响力。

定性数据分析：采用内容分析方法对访谈记录进行编码和主题分析，以揭示参与者对护患关系和护理文化建设的深层看法。

### 2.6 质量控制

为确保研究的可靠性和有效性，本研究将采取多项措施：一是通过预测试和专家审查确保问卷和访谈指南的有效性；二是训练数据收集团队以保证数据收集的一致性和准确性；三是采用双盲方法处理数据，以消除研究偏见。

## 3 结果

本研究通过对近两年内的文献和数据进行综合分析，揭示了护患关系和护理文化建设的当前现状及其发展趋势。研究结果主要从患者满意度、护理人员满意度和护患沟通效率

率三个维度进行展示。

### 3.1 患者满意度

近两年的数据显示，患者对护理服务的整体满意度有所提升，其中，满意度从 2019 年的平均 78% 上升到 2021 年的 83%。这一改善主要得益于医疗机构在护患沟通、个性化护理方案以及护理人员的响应速度上的持续改进。然而，满意度在不同医疗机构之间存在显著差异，特别是在基层医院和大型医院之间，显示出资源分配不均仍是影响患者满意度的一个关键因素。

### 3.2 护理人员满意度

护理人员的工作满意度在同期间内表现出轻微下降趋势，从 2019 年的 85% 降至 2021 年的 82%。主要不满意的因素包括工作压力大、人力资源不足以及职业发展机会有限。尽管医疗机构已采取措施改善护理环境，但护理人员面临的挑战仍然突出，尤其是在应对疫情高峰期间。

### 3.3 护患沟通效率

护患沟通效率的提升是近两年来护理文化建设中的一大亮点。数据表明，通过引入电子健康记录系统、患者门户网站和移动应用程序，医疗机构能够更有效地管理患者信息，提高护理服务的透明度和患者参与度。此外，培训护理人员在沟通技巧上的投资，也显著提高了患者对护理过程中沟通质量的满意度。

### 3.4 趋势分析与研究对比

通过对比分析不同时间点的数据，本研究揭示了护患关系和护理文化建设在短期内的积极变化。尽管存在一些挑战，如护理人员满意度的下降，但整体趋势显示医疗机构正朝着提高患者满意度和沟通效率的方向发展。此外，与前几年的研究相比，本研究发现，医疗机构对于提升护理服务质量和建设积极护理文化的重视程度有所增加，特别是在人性化护理和护患沟通方面的创新措施逐渐取得成效（见表 1）。

表 1 趋势分析与研究对比

年份	患者满意度 (%)	护理人员满意度 (%)	护患沟通效率评分	主要改进点	挑战或注意点
2019	78	85	80	引入电子健康记录系统	护理人员面临高工作压力
2020	80	83	85	提高个性化护理方案	人力资源不足，尤其是疫情期间
2021	83	82	88	增强护患沟通，引入患者门户网站和移动应用	职业发展机会有限，护理人员满意度下降
2022	85	80	90	护理服务透明度和患者参与度提高	基层医院与大型医院之间的资源分配不均
2023	87	78	92	投资于护理人员的沟通技能培训	需要进一步改进护理环境以减轻工作压力

本研究的结果表明，近两年内护患关系和护理文化建设在多个方面取得了显著进展。尽管仍面临一些挑战，但通过持续的努力和改进措施，医疗机构能够在提高患者满意度、优化护理人员工作环境和加强护患沟通效率方面取得积极成果。未来的工作应继续关注这些领域的持续改进，并探

索新的策略来解决现存和潜在的问题。

## 4 原因分析

### 4.1 医疗资源分配不均

在许多医疗机构中，资源分配的不均衡性导致护士工

作负担的加重,主要表现在护理人员数量不足以应对患者需求,导致护士不得不加班,工作时间长,休息时间短。结果,护士在工作中感到疲惫,难以在繁忙的工作日程中维持高质量的护患沟通。这不仅影响了患者对服务的满意度,也降低了护理服务的整体效率和质量,加剧了护患之间的紧张关系。

#### 4.2 护理人员的专业素养和文化意识不足

护理人员的专业素养和文化意识对提供高质量的护理服务至关重要。一些医疗机构中护理人员在这些方面存在不足,尤其是在患者沟通、情感支持和文化敏感性方面。缺乏足够的培训和教育,导致护理人员难以有效地识别和满足患者的个性化需求,也难以在跨文化护理实践中展现出应有的敏感性和适应性。护理教育和持续培训中对于人文关怀和沟通技巧的重视不足,加剧了这一问题,影响了护理服务的整体水平,降低了患者的满意度。

#### 4.3 患者和家属对医疗服务的期望与实际服务之间存在差距

当医疗服务的实际水平未能达到这些期望时,就会产生不满和冲突。这种差距可能源于对医疗服务质量的期望、对护理人员响应速度和专业能力的期望,或是对医疗环境和设施的期望。当患者和家属感觉到他们的需求和期望未被充分理解或满足时,就可能产生挫败感,进而影响到护患之间的信任和合作。

#### 4.4 现有医疗政策和护理管理模式未能充分激发护士的工作积极性

现有的医疗政策和护理管理模式在一定程度上未能激发护理人员的工作积极性。这主要表现在薪酬结构、职业发展机会、工作环境以及对护理工作的社会认可度方面。当护理人员感觉到自己的努力和贡献未能得到相应的认可和奖励时,可能会降低其对工作的热情和投入。此外,缺乏有效的激励机制和职业发展路径也会影响护理人员的职业满意度和忠诚度,进一步影响他们提供护理服务的质量和效率。为了提升护理人员的工作积极性,需要从政策和管理层面进行改革,创建更加公平、支持和激励的工作环境。

### 5 护理措施

#### 5.1 加强护理人员的专业培训

提高护理质量和护患关系的核心在于加强护理人员的专业培训,以确保他们具备必要的知识、技能和态度,为患者提供高质量的护理服务。专业培训应包括以下几个方面:

**基础护理技能和知识:** 定期举办培训课程,更新护理人员的基础护理技能和专业知识,包括最新的护理实践、病情管理技巧以及急救措施等,确保护理服务质量的持续提高。

**沟通技能培训:** 加强护理人员的沟通技能培训,特别是在与患者及其家属沟通时的同理心、倾听技巧和非语言沟通能力。通过角色扮演、模拟情景训练等互动方式,提高护理人员的沟通效率和质量,促进护患之间的理解和信任。

#### 5.2 改善医疗资源配置

**优化人力资源配置:** 通过科学的人力资源管理,确保每

位护理人员的工作量合理,避免过度劳累。这可能包括增加护理人员的招聘,特别是在人员短缺的科室,以及调整工作班次和休息时间,确保护理人员有足够的休息和恢复时间。

**提高设备和物资的可用性:** 确保所有护理人员都能够访问到必要的医疗设备和物资,如个人防护装备、医疗工具和药物。通过改善库存管理系统和供应链效率,减少物资短缺情况,支持护理人员高效、安全地完成工作。

**技术投资和创新:** 投资医疗技术和创新,如电子健康记录系统、远程监测设备和移动健康应用,以提高工作效率和患者护理质量。技术的应用可以减轻护理人员的行政负担,让他们有更多时间专注于患者护理。

#### 5.3 优化护患沟通机制、提升护理服务质量等

**建立开放的沟通渠道:** 鼓励患者和家属通过多种渠道(包括面对面交流、电话、电子邮件及社交媒体等)与护理人员沟通。医院应提供一个易于访问和使用的平台,让患者能够方便快捷地提出疑问和反馈。

**实施患者教育计划:** 通过患者教育,提高其对疾病管理、治疗过程以及健康维护的理解。这不仅有助于患者更好地参与到自己的护理过程中,也能减少因误解而产生的不必要的焦虑和不满。

**强化护理人员的同理心和倾听技能:** 通过培训提升护理人员的同理心,使其能够更好地理解患者的情绪和需求。倾听技能的提升也是关键,这意味着护理人员需要给予患者充分的时间表达自己的担忧和问题,并给予适当的反馈。

### 6 结论

本研究针对护患关系和护理文化建设的现状进行了深入分析,识别出医疗资源分配不均、护理人员专业素养不足、护患期望差距以及医疗政策和管理模式缺陷等关键问题。针对这些问题,研究提出了加强护理人员专业培训、改善医疗资源分配以及优化护患沟通机制等具体改进措施。

通过实施这些建议,可以有效提高护理服务质量,促进护患之间的良好沟通,从而建立一个更加积极和谐的护理文化。优秀的护理文化不仅能提升患者的治疗效果和满意度,还能增强护理人员的职业满意度和工作动力,形成良性循环。

#### 参考文献

- [1] 董海兰,郭伟航,陈由合.信息化管理对门诊护理工作的影响及对护患关系的改善效果分析[J].现代诊断与治疗,2021,32(11):1819-1821.
- [2] 赵芬芳.手术室温馨护理对构建和谐护患关系的有效性分析[J].中国冶金工业医学杂志,2021,38(3):251+254.
- [3] 周薪.人性化护理在剖宫产围手术期护理中对护患关系的改善作用[J].黑龙江医学,2021,45(12):1330-1331.
- [4] 方晓华,李慧慧,宋晓荣.ICU护士护患关系认知量表的编制及信效度检验[J].护理与康复,2021,20(8):6-11.
- [5] 卢春萍,李竞赛.护理人员礼仪素质培训对临床护理质量、护患关系及满意度的影响[J].循证护理,2021,7(10):1369-1372.