

改善危重患者家属的心理需求对其满意度的影响

黄美兰 黄月初 韦江丽

(广西河池市人民医院 广西 河池 547000)

【摘要】目的:分析改善危重患者家属心理需求对其满意度的影响效果。方法:以2018年8月至2019年12月呼吸与危重症医学科收入的患者家属100例为对照组,开展常规管理;以2020年1月至2022年2月本科重症监护室收入的患者家属100例为观察组,在对照组基础上以“危重患者家属需求量表”开展调查,依据结果加以干预,对比护理效果。结果:观察组通过调查及干预后,对相关知识掌握度及对医护人员的满意度均高于对照组($P<0.05$)。结论:对于危重患者开展护理工作时,护士应当关注患者家属的心理需求,针对性进行服务,积极进行沟通,促使患者家属满意度提升,防止医疗纠纷的出现。

【关键词】RICU患者亲属;心理需求;满意度

Influence of improving the psychological needs of families of critically ill patients on their satisfaction

Meilan Huang Yuechu Huang Jianglei Wei

(The People's Hospital of Hechi Guangxi, Hechi, Guangxi, 547000)

[Abstract] Objective: To analyze the effect of improving the psychological needs of family members of critically ill patients on their satisfaction. Methods: A total of 100 family members of patients from the Department of Respiratory and Critical Care Medicine from August 2018 to December 2019 were selected as the control group to carry out routine management. A total of 100 family members of patients admitted to ICU from January 2020 to February 2022 were enrolled as the observation group, the "Family Needs Scale for Critically Ill Patients" was used to carry out the investigation. According to the results of intervention, the nursing effect was compared. Results: After investigation and intervention, the degree of mastering relevant knowledge and satisfaction of medical staff in the observation group were higher than those in the control group ($P<0.05$). Conclusion: When nursing critically ill patients, nurses should pay attention to the psychological needs of patients' families, provide targeted services and actively communicate with each other to improve the satisfaction of patients' families and prevent medical disputes.

[Key words] Relatives of RICU patients; Psychological needs; Satisfaction

心理需求是指患者在患病期间亲属对其有关健康方面及自身身心支持需要的总体需求^[1]。呼吸重症监护病房(RICU)收入的患者往往情况较为危急,通常是保持昏迷或镇静状态,难以对自身的需要及满意情况进行表达,一般要求家属加以配合。随着现代危重症管理学的发展,护理工作理念不断更新,从单纯的“以患者为中心”向“以患者及家属为中心”的模式转变^[2],护士在予以患者全身心照护的同时,也要对其家属的身心需求给予更多的关注。要求医护人员主动为危重患者家属提供帮助与支持,评估其需求,尽最大限度满足其需要,这对增强家庭应对能力及构建和谐医护患关系有着重要的意义。本文通过对100名RICU患者亲属的心理需求进行调查,并针对性地进行干预。实施后取得满意的效果。现报告如下。

1 对象与方法

1.1 对象

以2018年8月至2019年12月呼吸与危重症医学科

收入的患者家属100例为对照组,其中,男65例,女35例;文化程度:中专以下63例,大专以上37例;农村60例,城市40例;年龄20-89岁,平均年龄(54.67±4.33)岁;与患者关系:配偶35例,子女30例,兄弟姐妹18例,父母17例;付费方式:城镇职工医保48例,农村合作医保52例;以2019年2月至2022年2月本科重症监护室收入的100例患者亲属为观察组,其中,男60例,女40例;文化程度:中专以下64例,大专以上36例;农村62例,城市38例;年龄19-92岁,平均年龄(55.65±5.35)岁;与患者关系:配偶38例,子女32例,兄弟姐妹16例,父母14例;付费方式:城镇职工医保43例,农村合作医保57例。两组一般资料无显著差异($P>0.05$)。

入选标准:家属选择患者的直系亲属或配偶;语言表达能力好,对患者病情知晓,关心患者病情;知情同意。

1.2 研究方法

1.2.1 对照组

实施常规的管理方法:开展入科宣教,提醒患者

家属每日探视时间为 30min，要求患者家属于等候区进行等候。

1.2.2 观察组

依据王鹏^[3]“重症监护室患者家属心理需求调查表”(CCFNI)开展调查，同时依据结果完成干预。

问卷内容主要包括亲近患者、获取信息、病情保证、支持度及自身感受 5 个主题，包括 20 个项目，每个项目 1-4 分，满分 80 分，分值越高说明需求程度越高。

调查问卷由第三方人员在患者入住后第 2-3 天发放，并当场收回。由问卷调查人员负责收集整理调查结果，负责收集被调查人员的基本信息，包括性别、年龄、文化程度、与患者关系及付费方式等；统计问卷结果。

依据调查结果开展综合干预：安全需求得分最高，信息需求得分次之。干预措施：医护人员在进行患者的接待工作时，需要在患者入院 30min 之内和患者直系家属开展沟通，确保沟通的有效性，对于救治中涉及的有创操作、特殊检查、特殊用药等需要在清楚沟通后开展；在确保开展有效治疗的基础上，借助面谈、幻灯片展示等多种方式将本科室的相关专业信息告知患者家属，并且需要充分了解患者的疾病状况，借助多种渠道及时告知患者家属相关情况；对探视制度加以规范，具体涉及出入科流程、探视流程、医患沟通方式、咨询电话等，同时为患者家属进行温馨提示卡的发放；在对患者进行探视之前，应当对患者家属进行相关宣教，做好交叉感染、无菌观念、洗手指证等内容的宣传指导，还需要告知家属在进行探视过程中不能对医护人员的正常工作造成干扰。

1.3 观察指标

分析两组患者家属的满意度与认知度。(1)满意度：

在患者疾病状态稳定转出重症室之前，让患者家属完成满意度量表的填写。内容包括：疾病状况的介绍和解释程度、医患沟通的细致水平、化验及 X 线检查结果等待时长的满意程度、对于患者家属的心理支持水平、治疗费用的理解水平、医疗护理技术水平的满意程度、探视时长和环境的满意程度、患者康复方案确定的满意程度、患者和家属宗教信仰的尊重水平、院内其他人员提供精神支持的水平和对患者需要的满足程度等 10 项内容。包括非常满意、满意和不满意，满意度为非常满意人数占比和满意人数占比的总和。(2)认知度：在患者疾病状态稳定转出重症室之前，从探视制度、探视流程、探视注意事项几方面对患者家属的认知水平进行考核，均计为 100 分，患者家属得分与其认知程度呈正相关。

1.4 统计方法

问卷收回后，应用 SPSS26.0 对数据进行统计分析，计量数据以 $(\bar{x} \pm s)$ 表达，行 t 检验。

2 结果

2.1 两组满意度比较

对照组满意度明显低于观察组满意度 ($P < 0.05$)，见表 1。

2.2 两组知识认知度比较

对照组总认知度明显低于观察组 ($P = 0.006$)，见表 2。

3 讨论

相关研究显示^[4]，危重患者家属出现焦虑情绪的概率为 55.6%，同时其出现抑郁的程度和患者的年龄及病情严重程度成正比。当患者进入 RICU 的 3-5d 中，出现抑郁状态的患者家属占 1/3，一些情况严重的可能会出现急性应激障碍，所以应当做好患者家属的心理需求评估。以往重症监护室的护士主要关注于对患

表 1 两组满意度比较 [n (%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意度
对照组	100	44 (44.00)	38 (38.00)	18 (18.00)	82 (82.00)
观察组	100	60 (60.00)	35 (35.00)	5 (5.00)	95 (95.00)
t					17.557
P					0.002

表 2 两组知识认知度比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	探视制度	探视流程	探视注意事项	总认知度
对照组	100	70.53 ± 6.47	72.23 ± 4.77	71.56 ± 5.44	72.45 ± 6.45
观察组	100	84.45 ± 6.45	85.35 ± 6.65	85.23 ± 6.77	85.47 ± 6.57
t					14.328
P					0.006

者的抢救及病情的监测上,往往难以关注患者家属的多项需求,以致患者家属心理需求难以被满足,对患者疾病的恢复有明显的不良影响^[5]。因此,本文通过对100例危重患者家属进行心理需求测评,并有针对性地提供干预措施,使患者得到及时救治的同时也避免家属不良情绪的产生。

3.1 相关学者^[6]调查危重症患者家属心理需要时发现,“感到有希望、可及时得到病情信息、患者能得到最好的照顾”等的需求关注度最高。此外,有研究表明^[7],患者家属对患者的疾病安全往往最为关注;对于病情危重、突变的患者,家属“感到有希望”及“保证病情安全”等情感需求非常重要。不过在以往的临床中,医护人员一般会将大部分精力放在对患者的抢救和治疗中,对于危重患者家属的心理需求缺少足够的关注度。因此,我们应当转变旧有的干预模式,借助对患者家属心理需求的评估,从实际出发满足其具体需求,这也可以使其满意度进一步提升。

3.2 患者入住重症监护室期间,家属都希望获得准确的信息,医护人员则是提供信息需求的首要人选。结果表明,排名在前10位的都和患者的疾病或治疗相关。病情信息可以提高家属对病情的认识,做出合理的决定,加强应对能力,满足信息需求可缓解家属压力,提高其对医护人员信任度。在实际工作中,护士和患者家属进行接触和交流的频率明显多于医生,所以通常病情信息的主要提供者是护士。以往临床大部分护士认为进行病情告知及讲解是医生的工作,对于自身的重要性往往认识不足,我们应当对这一问题加以改变,主动对患者家属需要进行了解,同时做好相应的帮助,患者家属的满意度也会显著提高。

3.3 调查结果显示,“能常见到患者”和“随时探访”这两项内容是患者家属的愿望,这也表明对于可以陪在患者身边以及常常见到患者对于家属是十分重要的,而这属于“接近的需求”。由于患者家属不能进行陪护,则其探视患者的需求会更为强烈,尤其是对于危急重症患者,此类患者家属会希望能接触患者,就算只是简单的看一眼也会是一种心理安慰。但为避免交叉感染或其他原因,医院都严格限制探视而忽视家属探视的需求,或在特殊情况下强烈阻止家属探视可能引起家属情绪失控。因此,我们应制定合理的、弹性的探视制度,通过微信视频等措施满足患者家属的需要,避免不必要的冲突发生。

3.4 得到支持和自身舒适的需求。依据调查结果,排名最后的是自身的舒适需要,分析其原因,这和我

国注重亲情的传统家庭观念联系密切,此外,也有一定概率是由于患者家属认为过分关注自身的舒适程度对患者的关心和照顾会受到影响,患者要绝对比自身优先,家属的注意力通常都集中在患者身上,一般认为和患者相关的、有利的才更为重要。由于这种思想的影响,患者家属可以对自身的不适进行忍受,就算在没有完善的休息等候区甚至走廊进行等候休息也没有怨言。尽管如此,我们依然对探视区的环境做出改善,确保RICU等候室具有良好的设施和齐全的设备,对患者家属的休息需要加以满足。

综上,现代护理理念中关注“以人为本”,这并不仅仅涉及到生理干预,还需要做好患者和家属的心理干预^[8]。家庭是危重症患者的社会支持系统,家属作为授权人,在患者接受治疗护理及康复过程中是不可缺少的重要部分。关注RICU患者家属的需求,在优质护理项目中加入对于患者家属的支持及护理,促使满足患者家属合理需求成为护理工作的重要组成部分,激起护患共情体验,减轻患者家属对于RICU的不安全感和对于临床治疗及护理质量的担忧和质疑,促使患者家属的信任度提升,患者的护理配合度也能得到提高,构建良好的护患关系,切实有效提升患者和家属的护理满意度。

参考文献:

- [1] 汪娟,汪梅,杨玉坤,等.急诊重症监护患者家属的需求现状及其影响因素[J].解放军护理杂志,2018,35(14):19-21,76
- [2] 洪农,夏建森,司超慧.危重症患者家属心理需求调查分析及对策[J].中外医学研究,2019,17(35):66-69
- [3] 王鹏,邱卫红,谢红.ICU患者家属需求的调查研究[J].护理管理杂志,2015,15(07):483-485
- [4] 张敏,杨勇昆,梁陶媛.基于家庭需求的护理干预对重症病人家属满意度的影响[J].护理研究,2015,29(13):1628-1630
- [5] 郭晓莉,柏涌海,王沛,等.二级医院ICU患者家属信息需求及满足现状调查[J].护理学杂志,2017,32(11):53-54
- [6] 王璟.完善家属按需探视制度对提升ICU护理服务水平的意义[J].中医药管理杂志,2017,25(01):50-52
- [7] 克热曼·牙库甫,艾尔西丁·吾斯曼,刘政疆,等.ICU维吾尔族、汉族危重病人家属需求及满足情况调查[J].护理研究,2014,28(07):817-818.
- [8] 方俞.完善家属管理对提高重症监护室患者家属满意度的作用[J].中医药管理杂志,2020,28(10):229-230