

观察急诊预检分诊中实施人性化护理的效果

刘 丽

(重庆医科大学附属第二医院 重庆 400010)

【摘要】目的：探索急诊预检分诊中实施人性化护理的效果。方法：择取80例急诊就诊患者随机划为观察组（40例）和对照组（40例），给予两组常规急诊预检分诊服务，单独给予观察组人性化护理，对比分析工作质量评分和护理满意度。结果：观察组患者对治疗性护理、服务响应、治疗环境、心理疏导、礼仪服务评分均高于对照组且患者护理满意度高于对照组（ $P < 0.05$ ）。结论：人性化护理可提高急诊预检分诊工作质量以及患者护理满意度，是值得推广使用的一类护理方法。

【关键词】人性化护理；急诊预检分诊；护理效果

急诊科患者接待是展示医院医疗实力和服务形象的重要工作，高效率、高质量的患者接待不仅能提高急诊预检分诊效率，还能使患者感到舒心满意^[1]。当下急诊预检分诊工作尚有不足，对于患者个性化护理需求的分析并不深入，故应在常规急诊预检分诊服务基础上应用人性化护理模式，这样才能对提高急诊预检分诊工作质量以及患者护理满意度产生积极作用，故对人性化护理模式进行研究十分重要且必要^[2]。如下是笔者的分析。

1 资料和方法

1.1 基本资料

在2018.1-2019.1期间进行挑选，筛选满足如下条件的患者：首先必须在清楚本次试验的方法、目的的基础上自愿签署知情同意书，患者家属也同意患者参加，其次经医院医疗团队分析，将病史不清、患有其他恶性疾病、存在精神障碍的患者剔除。经过筛选留下的80例患者通过摸球分组，奇数号划分到对照组，共40例，男女比例近1:1；平均（50.18±10.22）岁。偶数号划分到观察组，共40例，男女比例近似1:1，平均（50.16±10.19）岁。组间资料对比， $P > 0.05$ 。

1.2 操作方法

对对照组实施常规急诊预检分诊服务，即依照各环节工作流程的分诊要求和护理服务标准开展服务工作。

对观察组实施人性化护理，成立专业护理小组，站在患者角度详细分析其护理需求，据此制定科学的人性化护理方案：主要包括（1）人性化护理环境：在急诊科适当位置安装指示牌，同时进行人员培训，能够准确观察患者言行以判断其需求，同时在角落处放置绿植，墙上张贴暖色调壁纸，给予患者更好的治疗体验。（2）人性化服务：热情接待每一名患者，保持微笑服务，认真倾听并快速分析患者需求，对于情绪紧张或语言表达不清的患者应试图为其整理思路，耐心解答患者疑问。（3）迅速、准确分诊：采用五类分级法对患者病情进行分类，从而划定就诊顺序，保障重症患者得到及时救治，同时分诊人员应保持较高工作效率，一般要在0.5-3min之内完成分诊。

1.3 观察指标

（1）统计工作质量评分，采用医院自制的急诊预检分诊工作评价量表进行评价，包括治疗性护理、服务响应、治疗环境、心理疏导、礼仪服务，百分制，分值越高越好。（2）统计护理满意度，采用医院自制表，百分制，评分为100分的患者即对护理工作非常满意，评分为60分-99分的患者即对护理工作

作一般满意，评分为0分-59分的患者即对护理工作不满意，筛除不满意患者外其余患者均计入满意度计算。

1.4 统计学处理

文中计数（ χ^2 检验）、计量（ t 检验）资料用SPSS20.0软件处理， $P < 0.05$ 则差异显著。

2 结果分析

2.1 工作质量评分

结果：观察组患者对治疗性护理、服务响应、治疗环境、心理疏导、礼仪服务评分均高于对照组（ $P < 0.05$ ）。见表1。

2.2 护理满意度

结果：观察组护理满意度更高（ $P < 0.05$ ）。见表2。

3 讨论

人性化护理可有效提高急诊预检分诊工作质量以及患者护理满意度^[3]。具体来说：人性化护理即站在患者角度考虑问题，由于急诊患者多，预检分诊工作非常复杂，故护理人员应考虑到患者及其家属的焦急心理，从治疗环境、接待服务、分诊优化体现对患者的人性化关怀，从而有效提高患者满意度^[4]。

通过上述结果可以看到，观察组患者对急诊护理服务工作评分更高且满意度更高（ $P < 0.05$ ），由此可佐证人性化护理对提高急诊预检分诊工作质量以及患者护理满意度的重要作用，说明对急诊就诊患者来说，在常规急诊预检分诊服务基础上联合人性化护理更加科学有效，故可对急诊就诊患者给予人性化护理，从而有效提升护理质量^[5]。综上所述，人性化护理可满足急诊就诊患者的护理需求，是急诊预检分诊工作中不可或缺的医学措施。

参考文献：

- [1] 谢志辉. 人性化护理干预用于急诊预检分诊中的临床研究[J]. 饮食保健, 2019,6(003):217-217.
- [2] 王海燕, 田俊华, 蔡晓玲. 人性化护理在门诊患儿预检分诊中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2020,026(010):48-50.
- [3] 吕素华. 人性化护理在急诊预检分诊中的应用效果观察[J]. 基层医学论坛, 2018,022(027):3833-3834.
- [4] 吴培. 急诊预检分诊中实施人性化护理的临床疗效评价[J]. 饮食保健, 2020,007(005):164-165.
- [5] 李丽华. 分析急诊预检分诊中人性化护理模式的应用价值[J]. 首都食品与医药, 2020,027(008):P.117-118.

表1 工作质量评分 [$\bar{x} \pm s$] (分)

| 组别 | 例数 | 治疗性护理 | 服务响应 | 治疗环境 | 心理疏导 | 礼仪服务 |
|-----|----|------------|------------|------------|------------|------------|
| 观察组 | 40 | 91.72±4.19 | 93.21±3.15 | 92.54±2.89 | 93.19±3.18 | 93.11±4.15 |
| 对照组 | 40 | 88.28±3.17 | 89.18±4.31 | 88.44±4.18 | 88.18±4.17 | 90.66±3.09 |
| T | - | 4.1409 | 4.7744 | 5.1027 | 6.0421 | 2.9948 |
| P | - | 0.0001 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0037 |

表2 护理满意度 [n(%)]

| 组别 | 例数 | 非常满意 | 一般满意 | 不满意 | 满意度 |
|----------|----|------------|-----------|-----------|-------------|
| 观察组 | 40 | 32 (80.00) | 8 (20.00) | 0 (0.00) | 40 (100.00) |
| 对照组 | 40 | 25 (62.50) | 7 (17.50) | 8 (20.00) | 32 (80.00) |
| χ^2 | - | - | - | - | 8.8889 |
| P | - | - | - | - | 0.0029 |