

# 人文关怀在发热门诊患者中的应用研究

黎丹

成都大学附属医院 四川 成都 610081

**摘要:** **目的:** 分析发热门诊患者中人文关怀的效果与价值。**方法:** 选取我院近两年(2020年3月-2022年1月)发热门诊患者的56例进行护理分析,按照回顾临床资料分析,将实施人文关怀模式的28例患者作为观察组,将实施常规护理模式的28例患者作为对照组。观察两组应用效果(包括护理差错率、护理投诉发生率、护理前后患者心理状况评分以及患者对护理满意度情况)。**结果:** 观察组患者护理差错率、护理投诉发生率低于对照组,上述参数组间对比差异有统计学意义( $P<0.05$ );护理前,两组患者心理状况评分(SAS、SDS)均较高,组间数据对比差异无统计学意义( $P>0.05$ ),护理后,观察组、对照组心理状况较护理前均有明显改善,且观察组SAS、SDS评分明显低于对照组,差异有统计学意义( $P<0.05$ );观察组患者护理满意度高于对照组,差异有统计学意义( $P<0.05$ )。**结论:** 在发热门诊患者中实施人文关怀,可显著提升护理质量,降低护理差错、护理投诉的发生几率,缓解患者负性心理情绪,同时还可提高患者对护理工作的满意度,临床应用价值显著。

**关键词:** 发热门诊;人文关怀;护理差错;护理投诉;心理状况;满意度;效果

## Application of Humanistic Care in Fever Outpatients

Dan Li

Affiliated Hospital of Chengdu University Sichuan Chengdu 610081

**Abstract:** Objective: To analyze the effect and value of humanistic care in fever outpatients. Methods: Select 56 cases of fever outpatients in our hospital in the past two years (March 2020-January 2022) for nursing analysis. According to the analysis of retrospective clinical data, 28 patients who implemented the humanistic care model were selected as the observation group. Twenty-eight patients in the usual care model served as a control group. The application effects of the two groups (including the nursing error rate, the incidence of nursing complaints, the scores of patients' psychological status before and after nursing, and the patients' satisfaction with nursing) were observed. Results: The nursing error rate and nursing complaint incidence rate of the observation group were lower than those of the control group, and the difference between the above parameters was statistically significant ( $P<0.05$ ). After nursing, the psychological conditions of the observation group and the control group were significantly improved compared with those before the nursing, and the SAS and SDS scores of the observation group were significantly lower than those of the control group, and the differences were as follows: Statistical significance ( $P<0.05$ ); the nursing satisfaction of patients in the observation group was higher than that in the control group, and the difference was statistically significant ( $P<0.05$ ). Conclusion: Implementing humanistic care in fever clinic patients can significantly improve the quality of nursing, reduce the incidence of nursing errors and nursing complaints, alleviate the negative psychological emotions of patients, and improve patients' satisfaction with nursing work. The clinical application value is significant.

**Keywords:** Fever clinic; Humanistic care; Nursing errors; Nursing complaints; Psychological condition; Satisfaction; Effect

医院门诊是医院整体水平的反映,该部门工作的优劣直接反映医院服务质量的高低。其中发热门诊是针对不明原因的发热患者而设立,其目的在于排除可能的传染性疾病,如今该门诊在医院中的作用和意义非凡<sup>[1-2]</sup>。因为新冠肺炎的出现,发热门诊在防控工作中发挥着非常重要的作用。人文关怀是医护人员对患者的生存状况的关注,对人的尊严与符合人性的生活条件的真诚关怀和照护,在双方关系上,引导患者用和谐的方法、和谐的思维方式认识事物、处理问题,帮助其形成乐观、宽容、自尊自信、理性平和的精神和心境,进而满足其在诊治过程中的各方面需求<sup>[3]</sup>。因而在发热门诊

中开展人文关怀护理,不仅能给予患者更多的情感支持,更有利于提升医院外在形象。基于此,本文主要分析发热门诊中接受人文关怀护理的患者的护理效果,现报道如下:

## 1 研究资料及方法

### 1.1 研究资料

选取我院近两年发热门诊患者的临床资料,回顾分析探讨护理效果。其中28例对照组患者中(男14例、女14例)年龄在20-65岁(平均 $42.53\pm 4.71$ 岁);学历:初中16例,高中6例,大学及以上6例。28例观察组患者中(男16例、女12例)年龄在21-63岁(平均 $42.23\pm 5.36$ 岁);学历:

初中14例,高中8例,大学及以上6例。上述病例资料比较均衡性良好( $P>0.05$ ),有可比性。

## 1.2 方法

对照组接受常规护理干预。而观察组则在采取临床护理配合干预,具体措施如下:

(1) 营造舒适、和谐、温馨的诊疗环境对于患者来说非常重要。发热本身会导致患者皮肤温度升高,心跳与呼吸频率加快,同时患者往往还会出现许多精神症状,其次多数患者虚弱无力、关节酸痛,加上在新冠疫情流行期间,一些患者更会产生强烈的负性心理情绪,加重心理应激。另外,发热患者是在毫无防备之下患病,尤其是病情较危急的患者,心理情绪更加不良,又是在新冠疫情流行期间来发热门诊就诊,考虑自己是否得了新冠或在就诊过程中感染上新冠,普遍存在着悲观、失望的心理,这样一来更会加重病情。基于此,医护人员应重视为患者营造舒适、温馨、优质的休息环境。比如我们在发热门诊大厅醒目的地方挂上就诊导引图。电子大屏幕滚动播放医院对患者的各项承诺及卫生宣教知识,缓解患者应发热而产生的恐惧心理,继而增进疾病认识。在病房布置方面,合理设置,保持各类器物整齐摆放,保持空气清新、光线柔和以及室内适宜的温湿度。为了让患者感受到“家”的温暖,我们还选择了一些无刺激性气味的花草、绿植摆放在室内,定点设置卫生纸和免洗手消毒液,方便患者使用。

(2) 通过护士的服务态度和仪表来体现人文关怀护理。首先要求护理人员建立人文关怀意识,始终坚持人本理念,以人为本。医务人员佩戴标志卡,着装整齐,使用文明用语、微笑服务,严格遵循工作程序,一丝不苟。对患者一视同仁,个别患者文化程度低、语言表达能力差,也应耐心倾听,认真问诊,真正体现人文关怀。对患者及其家属予以充分尊重,真正做到关爱、体贴患者,站在患者的角度为其考虑,设身处地给予同情和理解,使患者感到温暖。导诊护士应在患者入院时热情迎接,快速准确地做好预检分诊工作,一方面将传染病病人或者疑似传染病病人分诊至感染性疾病科或分诊点就诊,同时对接诊处采取必要的消毒措施;另一方面排除特定传染病后,在分诊至普通科室就诊,从而节省患者就医时间和有限的医疗资源。

(3) 重视护士队伍素质建设,组织规范培训,改变服务理念,提升护理人员素质。医院应组织医护人员开展专科知识、医学护理相关知识的培训与巩固,使护理操作程序不断规范。安排、组织专科知识学习和培训考核,并将考核结果与绩效工作挂钩。在培训方面,建议聘请院内外的专家讲课,安排组织学习,要求护士为适应新的护理模式不断地主

动学习,旨在提高自身的人文素质和强化服务意识,将对患者的一种人文关怀变成自然的情感付出和自觉行为,把爱心和真诚融入到工作中去。对确诊传染病病人或疑似病人,应当依法采取隔离或者控制传播措施,并按照规定对病人的陪同人员和其他密切接触人员采取医学观察及其他必要的预防措施。

(4) 目前有一些病人不愿意到发热门诊就诊,分析其原因多是因为一些患者认为感冒发热是小毛病,习惯于去卫生院治疗,或者去药店里买一些药物治疗;有的患者认为自己只有点感冒发热,害怕到发热门诊就诊反而增加了感染疾病的机会;还有的患者认为自己是小感冒,不愿意花钱拍胸片、化验血常规。针对上述情况,我们也应在发热门诊的工作中宣传发热门诊的安全性,做到避免院内交叉感染,确保隔离条件合格,工作流程规范,切实落实指导就医原则、认真负责原则和健康教育原则,这样使得发热病人对就诊环境有信任感,解除思想顾虑放心就医,积极配合医护人员治疗。健康教育本身也是一种治疗方法,宣传和教育发热病人有高热症状立即到医院接受治疗,做好必要的防护措施避免人与人之间的相互感染,提高自我保健能力。

(5) 做好消毒隔离工作的人文关怀指导。要求病人戴防护口罩,每4小时更换一次,同时说明这一举措的目的和重要性,取得患者的理解与配合。指导其用正确的方法,勤洗手,生活垃圾、医疗垃圾及未消毒处理的分泌物、排泄物、多余的饭菜等均应由专人专用通道运出并烧毁。单独使用体温表。病室内加强通风换气,保持室内外空气流通,每天紫外线照射消毒,每天照射3次,每次1min。注意在照射时关闭门窗。各种医疗仪器设备,每日用氯1000mg/L有效氯擦拭。发现传染病时,随时消毒病人可能或已污染的物品,每月对诊室空气及物品进行消毒监测并及时反馈回诊室,对不达标诊室或消毒物品及时采取措施处理。

(6) 对门诊确诊后的传染病患者,规范填写传染病报告卡及时上报,并转往相关定点传染病医院治疗或继续留于本院门诊进行隔离治疗。

## 1.3 统计学方法

用统计学软件(SPSS23.0版本)分析数据,t检验计量资料,表示为 $\bar{X} \pm s$ , $X^2$ 检验计数资料,表示为%,若 $P<0.05$ ,则有统计学意义。

## 1.4 观察指标

统计两组护理差错率、护理投诉发生率。

心理状态评分:采用焦虑自评量表(SAS)及抑郁自评量表(SDS)对患者护理前后焦虑、抑郁情况进行评分,以50分为临界值,分值越高,患者焦虑、抑郁程度越严重。

护理满意度:采用护理满意度调查表进行评定,总分100分,以85分为临界值,分值越高,表明患者满意度越好。

## 2 结果

### 2.1 两组护理差错率、护理投诉发生率对比

本研究结果显示,可知,观察组护理差错率、护理投诉发生率(3.57%、0%)均低于对照组(17.86%、14.29%),差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表1。

表1 两组护理差错率、护理投诉发生率对比[n,(%)]

组别	例数	护理差错例数(n)	护理差错率(%)	护理投诉数(n)	投诉发生率(%)
观察组	28	1	3.57	0	0
对照组	28	5	17.86	4	14.29
$\chi^2$	-	0.543	6.931	0.522	6.664
P	-	0.461	0.008	0.470	0.010

### 2.2 两组患者心理状态评分对比

本研究结果显示,护理前,观察组SAS评分(57.26±3.45)、SDS评分(59.46±3.14);对照组SAS评分(57.69±3.46)、SDS评分(59.58±3.12)。其中t值=0.466、0.143,P值=0.643、0.887。可知,两组患者心理状态不佳,组间数据对比差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。

护理后,观察组SAS评分(22.64±1.35)、SDS评分(24.59±1.78);对照组SAS评分(35.56±4.25)、SDS评分(36.78±3.19)。其中t值=15.331、17.658,P值=0.001,可知,观察组、对照组SAS、SDS评分较护理前降低,且观察组明显低于对照组,差异明显( $P < 0.05$ )。

### 2.3 两组患者护理满意度对比

本研究结果显示,观察组总体满意度97.50%(27/28);对照组总体满意度85.71%(24/28)。其中 $\chi^2$ 值=38.996,P值=0.001,可知,观察组总体满意度高于对照组,差异明显( $P < 0.05$ )。

## 3 讨论

新冠疫情发生初期,医院门诊设施预检分诊,并设立发热门诊,按统一规范完成独立留观区设置,避免感染人员和普通人员交叉。可以说发热门诊是防疫站的哨点,充分发挥了发热门诊在“早发现”的作用。在布局方面,要求发热门诊

诊设立在独立或相对独立的区域,设有相应的标识;在发热门诊内部设置方面,要求设有接诊室、病人就诊通道、隔离室、医务人员更衣室及独立的医务人员通道、通风排气和消毒设施设备、医疗废物暂存设施、醒目的温馨告知及预检分诊流程图;在物资准备方面,要求配备体温计、医用外科口罩、乳胶检查手套、发热病例登记表、宣传资料等。按照上述要求,及时认真落实规范,确保在运作中防护措施到位,避免医护人员和患者受到感染。

对医院而言,发热门诊是社会和医院之间、医患之间重要沟通桥梁。尤其是新冠疫情大流行时期,要不断提升自身医疗技术和护理服务,为患者提供更专业、优质的护理服务。人文关怀护理不仅能提高护士专科护理技能,还能充分满足患者身心护理需要,使患者得到最佳的医疗体验<sup>[4]</sup>。首先要从改善门诊环境开始,良好的医疗环境不仅能让患者一眼明确分诊流程,提高诊疗效率,保证就诊秩序,还减轻了患者的压力,增强战胜疾病的信心。为了让患者有温馨的感受,我们还定点设置了消毒免洗手液,对前来就诊的患者提供必要的消毒措施。同时为了进一步优化就诊秩序,我们针对年老体弱者另开就诊通道,从而节省诊疗时间,避免医疗资源的浪费。加强医护人员形象的设立,因为仪表端庄、举止文雅、态度和善、精神饱满、面带微笑,不仅充分体现个人职业素养,也影响着患者的思想情绪,增强患者的信任感,拉近双方之间的距离,消除了患者的急躁、焦虑、担忧等不良情绪。坚持以患者为中心,全程贯彻并落实人文关怀,尊重患者隐私,给予更多的体贴,为营造更高层次的护理服务提供条件<sup>[5]</sup>。临床发现,新冠的存在,让不少患者情绪都受到了影响。因此,在临床护理配合中,要重视患者心理状态,予以心理疏导。同时向其进行健康教育,使患者得到预防、治疗、护理、康复等更全面的知识,增强患者康复的信心和毅力,促使患者早日康复,尽快回归家庭和社会。本研究结果中,观察组护理差错率更少,护理投诉率更低,患者心理状态评分更低,对护理工作满意度更高, $P < 0.05$ 。充分说明人文关怀临床应用价值高,效果更显著。

综上所述,针对发热门诊患者给予人文关怀,有助于减轻焦虑、抑郁心理,提高治疗依从性,同时还有利于拉近双方关系,降低护理投诉和纠纷的发生提高护理满意度。

## 参考文献:

- [1] 李雪霞.新形势下“微关怀”对发热门诊护士工作满意度的影响[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(68):335+337.
- [2] 郝冉,王艳,崔萍,等.人文关怀护理在门诊护理管理中的应用效果观察[J].齐鲁护理杂志,2021,27(10):54-56.
- [3] 孙俊卿.探讨内科门诊护理工作中护士掌握人文关怀及护患沟通技巧对患者护理服务的效果[J].中华养生保健,2020,38(3):

89-90.

[4] 王彩虹.人文关怀护理干预在门诊外科手术患者中的应用效果分析[J].医药前沿,2020,10(24):175-176.

[5] 沈惠仙,李任平.人文关怀模式下护患沟通在门诊护理工作中的应用效果[J].基层医学论坛,2020,24(8):1153-1154.