

# 急诊患者护理中人性化服务模式的实施及效果分析

戴卫萍

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

**【摘要】目的：**对急诊科患者采取人性化护理方式，并对人性化的应用及效果进行分析。**方法：**选择2018年10月~2020年10月收治的82名患者，平均分成两组，一组为对照组，采用普通护理干预，另一组为研究组，采用人性化护理干预，对两组患者的康复情况进行对比分析和研究。**结果：**研究组的患者康复程度及满意度要明显优于对照组。**结论：**针对急诊科患者采取人性化护理干预措施能够明显提高康复率。

**【关键词】：**医院；急诊；护理方式

急诊科护理工作需要工作人员具备较高的职业技能、心理素质及应急能力，更重要的是需要对患者进行语言安慰，能够具备与患者全面沟通的知识能力。急诊科病人的病情特别复杂，且病情变化多样，在急诊科治疗会容易出现护患纠纷<sup>[1]</sup>。为了能够有效减少或避免出现护患纠纷，提高护理工作的质量，本文针对某医院2018年10月份到2020年10月份收治的82名患者实行人性化护理，就护理结果进行对比分析，具体流程及效果如下：

## 1. 资料与方法

### 1.1 一般资料

将医院在2018年10月至2020年10月急诊接收的病患作为研究主体，并以入院时间不同将82名患者平均分为两组：研究组和对照组。本次研究是在取得患者同意的基础上进行的，该次实验中不包含精神疾病患者。这些患者中，包含急性阑尾炎9例，骨折10例，中暑15例，急性肠胃炎21例，消化道出血6例，休克3例，中毒3例，晕厥5例，支气管哮喘6例，脑梗塞4例。研究组男性和女性分别为24例和17例，年龄范围在9-73岁之间；对照组男性和女性分别为27例和14例，年龄范围在11-74岁之间。两组患者所有的数据及资料均可作为对比资料，且存在差异无统计学意义（ $P > 0.05$ ）。

### 1.2 方法

对对照组和研究组患者分别采用普通护理干预和人性化护理干预，对有问题的病人采取适当的解决<sup>[2]</sup>。

采用人性化护理方式具体内容为：

心理护理：急诊科患者在入院治疗后，护理人员需要对其心理展开护理干预，让患者对自身的疾病有明确的认知，通过闲聊等方式消除患者对就医的恐惧心理，进而促进患者恢复<sup>[3]</sup>。

提供良好的环境：负责护理工作的人员需要对病房定期清洁和消毒，为患者提供电视等娱乐设施，让患者能够在轻松的环境中养病。同时要加强与患者之间的沟通和交流，了解患者的需求，并在病房内增添相应的设备，以满足患者的要求。

与患者充分沟通：护理人员在对患者进行护理工作之前，需要充分了解患者的患病情况，并在取得患者的同意后，对其展开护理干预。对于患者的需求和治愈意见要认真倾听，并积极配合满足患者的需求。

通常进入急诊部门的患者，其病情发展比较迅速，并且病情比较严重，因此对该部分患者进行护理干预措施之外，护理人员还需要确保患者的心理没有任何异常<sup>[4]</sup>。如果患者存在身体问题时，护理工作人员要及时了解具体情况并采取有效的措施。此外，护理人员还需要每日指导患者用药，帮助患者早日恢复健康。

### 1.3 观察指标

(1) 对两组患者进行不同的护理干预后，对患者的病情进行对比分析，具体对护理工作的评价标准设计为：①痊愈：患者病症完全治愈，恢复健康。②有效：患者的病症基本消除，身体健康基本恢复。③无效：患者的病症仍然存在，没有明显的变化，身体健康没有恢复。

(2) 邀请患者对护理人员的护理工作进行问卷评价，该分试卷为百分制。满意为90-100分，较满意为60-89分，不满意为0-59分。

### 1.4 统计学方法

采用数据库SPSS22.0，对本次研究所有设计统计和评价的数据进行整合和计算，将 $t$ 具体表示计量资料是否精准的校正值， $\chi^2$ 作为计数资料是否精准的校正值， $P < 0.05$ 表示所有数据之间有统计学差异，具有研究意义。

## 2.结果

两组患者的分别治疗情况如表 1:

表 1 两组患者治疗情况对比 (例, %)

组别	例数	痊愈	有效	无效	有效率
对照组	41	19 (46.3)	13 (31.7)	9 (22.0)	78.0
研究组	41	26 (63.4)	12 (29.2)	3 (7.4)	92.6
$\chi^2$	/	5.236	6.729	6.214	5.474

两组患者的满意程度情况如表 2 所示:

表 2 两组患者满意程度对比 (例, %)

组别	例数	满意	较满意	不满意	满意率
对照组	41	15 (36.5)	13 (31.7)	12 (31.8)	68.2
研究组	41	22 (53.7)	15 (36.5)	4 (9.8)	90.2
$\chi^2$	/	5.274	2.462	6.835	3.757

通过分析两表得知:采用人性化护理策略的护理结果要明显优于普通护理方式,病患经过人性化护理方式对其进行护理满意程度较大,且患者康复率要大于普通护理。

## 3.讨论

急诊患者的护理是非常难的工作,护理人员需要对患者

进行全天性的护理和看护,合理使用人性化护理干预措施,解决护理问题,并结合患者的实际情况,制定相应的护理方案。对急诊患者进行人性化护理工作,护理人员需要做到耐心指导、细心发现,能够及时观察和了解到患者的实际病情和治愈需求。同时,护理工作人员还需要较强的专业护理意识,对患者的具体问题进行分析,制定优化人性化护理方案。为了能够提升护理人员的工作态度和品质,医院可以对急诊科护理人员采取相应的奖励制度,对其工作进行相应合理的表扬。为了能够确保护理人员考核体系的公平化,医院可以让患者和患者家属对护理人员的护理工作提出问卷调查,进而能够综合分析出护理人员的护理水平,对其出现的问题进行处理,对其优势进行表扬,以此促进护理人员的高效工作和积极态度<sup>[5]</sup>。

急诊部门的护理工作最根本的特点就是专业性强度比较大,急诊室接受的患者病情种类繁多,很有可能会有患者昏迷或大出血的情况,无法与医护人员进行正常的交流。因此在患者的护理工作中通常会以干预式护理方式作为护理基础。急诊科接收的患者病情没有规律,需要护理人员 24 小时全面地进行护理,实时检查患者的情况,包括患者的血压,心跳等生命指标的变化情况,并对其进行记录及时与医生进行沟通,为医生的治疗工作提供参考,有利于医生对患者展开治疗,此外医生还能够了解到重症患者的疾病情况,方便医生对患者采取提前治疗或抢救。因此,医院急诊科室的护理人员需要认识到自己工作的服务属性,在日常工作中,要尽量严格要求自己的工作行为,并且要积极学习专业的护理知识,为自己的规范行为作出理论指导。很多医院都非常注重医疗水平和医疗设备的完善,对于医护人员没有过多的重视,导致护理人员工作态度和职业技能不过关,存在很多方面的问题。因此医院要想提升医疗水平,还需要重视护理工作人员的护理技术及职业道德,提升护理工作水平。

### 参考文献:

- [1] 武华. 人性化护理对急诊科患者的临床干预效果观察[J]. 名医, 2019, 000(006):P.190-190.
- [2] 薛景炎. 人性化护理服务在急诊科护理中的临床效果分析[J]. 饮食保健, 2018, 5(003):230-230.
- [3] 曾丽红. 探讨人性化护理在急诊患者护理中的应用效果[J]. 人人健康, 2020, No.512(03):225-225.
- [4] 张春悦. 人性化护理管理在急诊护理管理中的应用探析[J]. 中国卫生产业, 2019, 016(003):90-91.
- [5] 褚钧舒. 人性化护理管理在急诊科临床护理中的应用[J]. 医学食疗与健康, 2020, 018(009):117,119.