

发热门诊护理工作中开展人性化护理干预的临床价值

蒋雯梅

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：发热门诊是面向突然出现发热症状患者的便捷就医通道。发热现象出现以后，患者可能会因为担心病情严重而出现一系列的情绪变化，甚至诱发严重的心理问题。而发热门诊的诊疗、护理工作主要围绕患者病情的及时救治以及控制传染性疾病的传播等为目的。本文围绕发热门诊的人性化护理服务展开讨论，结合现有文献资料以及既往临床经验，对人性化护理的临床价值进行论述。

【关键词】：发热门诊；临床护理；人性化护理；临床价值

引言

在发热门诊患者的临床医疗服务中，建立良好的医患关系、护患关系，是极为重要的护理任务，尤其是在社会法制进步的大背景下，人们的维权意识得到了一定程度的增强。从发热门诊的临床护理工作来看，部分发热患者的心理相对敏感，容易受病情、医院环境等因素的影响，出现较为严重的负性情绪，进而影响到护理服务工作的开展，增加不良事件的发生风险。在门诊领域，人性化护理本质上是常规门诊护理内容与人文关怀的深度融合，为贯彻现代护理理念，满足患者对医院门诊服务质量、服务效率等层面的要求，门诊护士需要将患者个体的韧性需求作为护理方案制定的重要依据，为患者提供更加优质的护理服务。从相关研究文献的结果来看，人性化护理对患者的心理状态改善有着较为重要的意义。

1 发热门诊护理的特殊性

在发热门诊护理中，患者常因对医院陌生环境的恐惧、对突然出现的发热症状的顾虑等因素而出现负性情绪。此类负性情绪的出现，不仅会影响到临床护理、临床治疗的效果，还关系到护患关系的发展^[1]。因此，考虑到患者群体的急躁情绪，门诊护士需要抓住患者的情绪特征以及行为表现，积极改善患者的心理状态，减轻患者对病情的紧张情绪，为护理质量的提升以及双方关系的改善创造条件。在拟定护理干预方案时，门诊科室需要注重在岗人员的业务水平，以及现行培训机制的针对性、培训过程的规范化。以培训内容为例，除了门诊护理必要的分诊知识等内容，服务态度、仪表管理以及沟通技巧的有效应用都应当纳入培训体系，通过加大监督管理的力度，督促护理人员在手术室护理中自觉运用人性化护理干预。

2 人性化护理干预措施

2.1 门诊环境优化

考虑到发热门诊诊疗空间对患者心理的影响，在条件允许的情况下，对发热门诊的就医环境进行优化。首先，门诊护士需要根据患者的心理特点，优化门诊等候区、问诊区的环境。例如，对于发热患儿，放置能够吸引其注意力的玩具，尽可能布置成居家式的、富有童趣的诊疗空间；对于行动不便的老年患者，将可能带来危险的设备（如电源插座等）放在高处或者其他患者不容易接触的位置，同时设置提示语^[2]。其次，编制附有图解、患者能够看懂的健康教育宣传册，供其在等候室阅读，以期在后续的诊治活动中，取得患者的密切配合，充分发挥其能动性。再则，为患者、患者家属提供开水、纸杯，同时配备网络电视，让患者、患者家属能够在等候问诊期间观看电视节目。最后，在候诊区与留观区设置咨询岗位，方便患者家属在对患者的病情存有疑惑时获取专业的解答。

2.2 加强护患沟通

护患沟通是临床护理工作中较为重要的环节之一，同时也是保障患方与医护人员信息对等的重要措施。与一般科室不同，发热门诊的护理对象可能存在比较严重的负性情绪，护理人员的语言、行为不当，可能激化双方的矛盾，导致患者出现过激行为。而信息不对称的现状，以及双方沟通渠道不畅，也是引起猜疑，诱发矛盾的重要因素。因此，在门诊护理中，护士需要对护患双方的有效沟通引起重视，从既往护理经验出发，结合患者个体的年龄、病情严重程度等信息，制定方案^[3]。例如，礼貌用语是服务理念体现的重要载体，在门诊护理中多应用“您好”“请问”等语句，既体现了门诊人员对患者的尊重，也让患者感受到了门诊护士的热情、关爱；语速的合理控制，是保证表达效果的关键所在，门诊护士应当注意沟通时的语速，根据患者的年龄、理解力等关

键信息,合理控制语速。需要注意的是,对明显表现出焦虑、不安情绪的患者,过慢的语速或者答非所问式的解释工作可能会导致患者出现强烈不满,认为门诊护士的能力存在问题或者护士对自己的需求不够重视,为了体现尊重对方需求的服务理念,门诊护士应当尽快解答患者的疑惑。尤其是在候诊人数多的情况下,高效的分诊工作以及精准的解释是维系发热门诊正常就诊秩序的重点,也是沟通技巧应用的重要目标。利用现有的沟通技巧,消除双方的信息差问题,对护患关系的和谐发展有着较为重要的意义。基于此,在护理中,相关护理人员应当认真落实告知制度,不定期征求患者与患者家属的意见,调整沟通方案。

2.3 规范常规护理内容

鉴于发热门诊患者护理内容、护理要求的特殊性,遵循人性化服务的理念,门诊护理部可考虑从以下角度入手,对常规护理内容进行适当改良:(1)加强临床护士的技能考核,定期对护士的穿刺技术进行考核,并设置相应的模拟操作,对未通过考核的护士,组织其进行统一的培训;(2)以发热患者的现行护理流程为基础,结合既往护理资料披露的实际问题,明确护理细节以及各护理人员的职责,制定简洁明了的护理流程以及能够指导操作实践的查对制度,严格落实专人的职责;(3)重视病例资料的收集与记录工作,严格做好病历资料的核对;(4)当就诊的患者较多时,由专人负责患者、患者家属的安抚工作,及时告知其预计等待时间,如发现患者存在明显的躁动、不安表现,与患者家属一起,通过转移注意力等方法,稳定患者的情绪。

参考文献:

- [1] 宿传荣.研究发热门诊病人中人性化护理干预的效果[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊)2020,20(69),288-289.
- [2] 周海嫚.分析人性化护理干预在眼科门诊管理工作中的临床价值[J].家庭保健,2019,000(023):144-145.
- [3] 于明鑫.分析在产房护理工作中实施人性化护理的应用价值[J].实用妇科内分泌电子杂志,2019,006(032):173.
- [4] 王立梅.心内科护理工作中人性化护理的应用价值研究[J].健康大视野,2020(13):157.

3 人性化护理在发热门诊中的应用价值

发热门诊是医院为发热症状患者提供的便捷就医通道,由于发热患者的病症不一,患者年龄以及病情程度存在一定的差别,门诊护士在制定护理方案时,需要充分考虑个体的差异,实施人性化护理。回顾近年来的文献,门诊护理面临的普遍问题,如分诊效率不高、就诊环境过于压抑、门诊护士的岗位能力不足、门诊工作负担重、压力大等问题,是门诊护理研究的热门课题。以提升门诊服务质量为目标,门诊科室应组织护士进行集中学习,或者鼓励护士利用空余时间查阅现有文献,了解前沿学术成果,为门诊护理方法的创新以及工作效率的改善提供条件。护理期间,服务对象的特征是措施选择的重要参考指标,如老年、幼儿等特殊患病群体,门诊护士需要充分考虑个体体质的特殊性以及心理状况,关注其病情变化与身体状况,充分考虑到患者存在的其他基础性疾病以及既往病史等,准确评估潜在的护理风险^[4]。此外,以保证沟通效率以及改善信息不对称为任务,门诊科室应积极考虑护士的能力提升策略,广泛利用晨会、月会、学术交流等机会,提升护士利用语言技巧、非语言技巧的熟练度,继而保证护士能够在各种护理场合下有效选择沟通技巧,规避双方的沟通矛盾。

4 结语

在发热门诊中,人性化护理干预的实施,能够有效提升患者的满意度,并为护患关系的构建创造有利条件。门诊护士在实施人性化护理时,需要更多地考虑这一群体的需求,充分体现“以患者为中心”的护理理念。