

人性化护理对提高急诊患者护理满意度的作用研究

徐玉兰

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】目的：观察人性化护理在急诊患者护理中的应用效果和护理满意度的作用。**方法：**选取我院急诊近期接收的60例患者，依照护理方法的差异，均分为人性化组与常规组。人性化组患者在常规护理的基础上施行人性化护理，常规组患者仅采取常规护理。**结果：**人性化组患者护理满意度要高于常规护理。**结论：**人性化护理的应用，可提高急诊患者对护理满意度的评分，同时改善患者家属的满意度。

【关键词】人性化护理；急诊患者；护理满意度

引言

医院急诊是患者就诊场所，在救治患者当中有着非常重要的作用。急诊科大多收纳的患者都是病情重，病种复杂的病人，然而在这个复杂的科室中，医护人员的护理工作就会变得越来越困难，尤其是在某些特定的儿科患病时间段，难免会出现急诊儿科的候诊状况。为了能够让急诊中的护理工作做得更好，医院充分开展人性化护理时有利于保证急诊患者们的就诊质量。

1 资料和方法

1.1 一般资料

本次研究选取我院急诊2019年12月-2020年12月期间接收的60例患者，其中男27例，女33例。疾病种类：消化道疾病，耳鼻咽喉科疾病。依照常规护理方法和人性化护理方式的差异，将60例患者分为人性化组与常规组。经对比，两组患者的一般资料无统计学差异，具有可比性。

1.2 护理方法

常规组采取常规护理方案，按照科室制定的诊治、护理流程，进行排号、急诊等工作，整个急诊过程均不提供人性化服务，由患者家属完成必要的准备工作。人性化组则在常规护理内容的基础上实施人性化服务，具体内容如下。

急诊科室环境的改善考虑到诊疗空间对患者心理的影响，在条件允许的情况下，对急诊室环境进行优化：（1）根据患者的心理特点，优化患者急诊区，放置能够转移患者注意力的物品，尽可能布置成居家式的诊疗空间；（2）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，避免患者在哭闹时无意触碰到危险设备；（3）为患者、患者家属提供开水、纸杯，同时配备网络电视，让患者、患者家属能够在急诊、留院观察期间观看动画；（4）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。护理人员要对患者实施心理护理，具体内容如下：第一，在实施护理前，对相关护理人员进行专业技能的培训，以掌握整套护理策略的理念与方法，尤其是在心理干预方面，确保其综合护理水平能够满足需要。第二，针对患者在治疗过程中极易出现焦虑、抑郁等负面情绪的情况，护理人员在告知患者疾病相关的健康知识的基础上，密切关注患者的心理健康。第三，在实施护理的过程中，若患者提出相关的问题，及时进行解答，消除患者的疑惑。第四，对患者的病史进行详细调查，及时了解患者的心理状态，必要时给予对症心理干预，纠正患者的不良心理状态^[1]。第五，积极与患者进行交流，了解患者的真实想法，并根据实际情况给予鼓励和支持，帮助患者建立治疗疾病的信心，同时提高患者对护理人员的信任，促进护患关系的和谐发展。第六，与患者家属建立有效的沟通渠道，告知患者疾病相关的护理知识与护理中的注意事项，提高其护理能力，从而与护理人员共同完成对患者的心理治疗，缓解患者的心理压力，以轻松愉悦的心理状态面对临床治疗与护理工作。

护理方案的优化：鉴于急诊患者护理内容、护理要求的特殊性，遵循人性化服务的理念，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）以现有的急诊护理流程为基础，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）重视急诊前的准备工作，严格做好病历资料、急诊方案的查对，检查药品是否与医嘱相同，避免出现差错；（4）当排队急诊的患者较多时，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。

1.3 统计学方法

本次研究涉及的数据采用 SPSS 19.0 进行处理与分析，计数资料用 n (%) 表示，用卡方检验。当 $P < 0.05$ 时，差异具有统计学意义。

2 结果

表 1 患者的满意度

组别	例数	满意	较满意	不满意	满意度
人性化组	30	21 (70.00)	7 (23.33)	2 (6.67)	93.33
常规组	30	13 (43.33)	10 (33.33)	7 (23.33)	76.67
P 值					<0.05

3 讨论

急诊护理是在整个接诊以及抢救期间最为重要的组成。所以需要充分利用人性化来提高急诊患者护理满意度。在急诊患者护理过程中，护理人员需要用爱心架起护患沟通的桥梁，必须要建立良好的护患关系。良好的人性化服务是护患关系的关键。患者对于人际沟通方面较为敏感，应激强度相对较高，很容易出现焦虑、烦躁以及抑郁等不良反应。在住院期间可以对患者病床制造一些温馨的环境与氛围，让患者心情得以放松，要将患者病房的打扫干净，可以在病床房间里安装电视机沙发等日常用品，让患者放心治疗。与此同时，患者负责的护士必须要和蔼可亲，要热情，要让患者感受到护理人员是以患者为中心的，让患者体验到人性化服务的精髓，这样会从给患者带来信赖感、安全感以及责任感，从而有效地和患者建立起良好的护患关系^[2]。患者在进行治疗时

护理人员还可以给患者讲述一些故事，或者是患者感兴趣的事物以及积极正能量的东西，必须要让患者从心理上得到放松。因此作为儿科护理人员，在每一阶段护理过程中都必须要注入自身真实的情感这样是体现人性化服务的关键点，也会让患者安心、放心地接受治疗。

在现代护理理念中，人性化服务广受关注，研讨人性化理念在各个科室、各类疾病中的实际价值，成为医学领域的热门课题。回顾近期文献，刘敏、刘永利对人性化服务的效果进行了分析，研究结果提示，人性化护理的实施，可改善患者家属的满意度，提高一次性穿刺成功率；耿伟通过临床试验，论证了人性化护理在减少护理投诉方面的价值，结果提示，人性化方案的实施，可减少护理投诉。朱晓芳就人性化护理与管理效果之间的关联进行了分析，提出了人性化护理可促进良好关系的建立以及护理质量的提升。综合来看，人性化护理的实施，对科室护理水平的改善有促进作用。总体来看，将人性化的理念应用于急诊患者之中具有一定可行性。为提升我科整体护理水平，消除因患者不配合、急诊不当引起的护患矛盾，近期，我科开展了人性化方案的制定与实际价值的分析。

从概念角度分析，人性化服务的关键是对人文关怀的体现，即充分尊重患者个体的生命价值、隐私以及尊严等。对于一般患者，人文关怀大多依靠患者与护士之间的充分交流为主要路径，但急诊患者这一特殊群体限制了交流渠道的使用，如何在护理过程中充分体现对患者的尊重，充分照顾患者的身心感受，成为急诊患者乃至整个急诊开展人性化服务的难题^[3]。基于此，我科组织了现有护理力量，通过交流、讨论，明确了优化氛围、完善方案两种思路。在优化氛围方面，重点从候诊区、急诊治疗区以及留观区三处的合理布置入手，通过增设相应的娱乐项目，转移患者的注意力，消除其对诊疗空间的恐慌心理，提升对护理的满意度。

参考文献：

- [1] 周丽丽.急诊科护理的人性化护理应用效果分析[J].养生保健指南,2019,000(031):145.
- [2] 李旭.人性化护理在急诊患者护理中的应用价值[J].中国保健营养,2020,30(28),180-181.
- [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.