

人性化护理在急诊患者中的应用效果

谢任

(华中科技大学同济医学院附属武汉中心医院急诊科)

【摘要】目的：通过对人性化护理进行应用，随后进行应用效果的探究。方法：参与本次研究的患者，其治疗时间在 2017 年 1 月到 12 月，共计患者 80 例，随后进行分组，对于一般组来说采用常规的护理方式。对于观察组来说采用人性化护理方式。结果：通过对观察组和一般组的抑郁、焦虑和护理满意人数等进行对比，其观察组的相关护理效果优于一般组。结论：人性化护理在急诊患者的救治中具有一定的效果，能够有效缓解患者的抑郁焦虑情绪，提升患者满意度。

【关键词】人性化护理；急诊患者；应用效果

急诊科是作为当前重要科室之一^[1]，其风险较高，管理任务较重，对于急诊室来说，其服务质量一定程度上能够体现医院整体质量和医疗服务质量。护理工作作为当前的重要组成部分，因此应通过进行人性化护理，在患者身心处于舒适状态的基础上促进患者康复，提升医院整体形象。作为当前重症患者高度集中的一个部门，工作责任重大，如果出现疏漏将引发严重后果。因此通过采用人性化护理的方式，一定程度上能够提升患者满意度，避免医疗纠纷。本文通过回顾性方式对当前医院收治的急诊患者进行人性化护理，随后对其效果进行探究。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

参与本次研究的患者，其治疗时间在 2017 年 1 月到 12 月，共计患者 80 例，其中男性患者，46 人以下患者 34 人，其年龄处在 18 到 70 岁之间，平均年龄为 43.24-2.13，随后采用数字排列方式对患者进行分组，分为一般组和观察组，通过对两组患者资料进行对比其无统计学差异

1.2 方法

对于一般组来说采用常规的护理方式。

对于观察组来说采用人性化护理方式^[2]。第一，加强心理干预，首先了解患者对于相关健康知识的掌握程度，在患者焦虑恐惧的基础上进行心理疏导，根据患者的相关资料和情况进行科学评估，在综合评估的基础上，制定个性化针对性的护理措施，同时根据健康知识以及卫生情况进行宣讲，进行患者负面情绪的消除。在建立健康行为的同时养成良好生活习惯，在积极配合的基础上促进整体治疗效果提升。同时在护理过程中还应加强医患沟通，促进护理人员对患者病情的了解，提升患者依从性，使患者更好的配合人员工作。在交谈过程中护理人员应通过采用平和的语气，让患者产生依赖，如遇到相关问题可以采用平和的方式进行讲解，提升患者的满意程度。

第二，进行细节管理^[3]。对于急诊科护理人员来说应随时准备好相关器材和药物，在接诊过程中应首先清理患者身上的污物，对患者衣服进行更换，同时要注意保护患者隐私部位，在和患者家属

及时沟通的过程中，让家属对患者病情进行及时了解，以此来达到施救的目的，在家属配合的基础上提高整体的救治效果，护理人员在用药的过程中，应向患者及家属说明其不良反应和相关知识，在输液时应告知患者及注意事项，随后对不良反应进行观察，避免出现疏漏。急诊患者由于发病急同时较为危重，因此应对患者意见进行听取，在护理过程中通过对患者身体不良反应进行观察，看其是否出现肢体肿胀等情况，确保能够及时顺利的对急诊患者进行治疗

第三，进行环境护理。对于医院环境来说起良好方便温馨的环境能够缓解患者的焦虑情绪，在通风采光良好的基础上能够提升患者的舒适性，在为患者提供便民服务的同时，要提供一次性纸杯，同时对于房间内应配备相关书报。在人性化的管理中，医护人员应提供热情周到的服务，通过给予患者耐心细致解答，提升患者对于护理工作的满意度，在建立和谐医患关系的基础上，尽量满足患者的需要，通过加强晨间和晚间护理^[4]，在和患者交流沟通的同时，对患者的思想动态进行把握，提升护理针对性并为患者提供合理服务

第四，加强人性化服务质量，作为当前来看急诊科是其发病及形势比较危重，因此护理人员应掌握科学理论知识，在提升自身临床治理能力的基础上，提升整体救治效果。护理人员应以高超的专业技能，提升急诊患者对于人性化护理的满意程度，对于医院护理部来说，应进行医护人员专业技能培训，从而确保能更好的提供服务，还应进行护理学以及人际沟通和医患健康交流和临床路径^[5]等课程的教学，引导护理人员，进行用心服务，充分发挥人文关怀的价值。使患者得到医疗治疗之外，获得自身的安全感和满足感。

2. 结果

2.1 通过对一般组和观察组临床护理结果分析，其中一般组中焦虑评分为 6.45 ± 1.03 ，抑郁评分为 5.23 ± 1.02 ，一般组护理满意人数为 28 例，其护理满意率为 70.0%。对于观察组来说，其焦虑评分为 4.32 ± 0.24 ，抑郁评分为 4.03 ± 0.13 。观察组的护理满意人数为 37 例，其护理满意率为 92.5%。观察组的相关护理效果优于一般组。

表 1.一般组和观察组临床护理结果分析

组别	例数	焦虑评分	抑郁评分	护理满意人数	护理满意率
一般组	40	6.45 ± 1.03	5.23 ± 1.02	28	70.0
观察组	40	4.32 ± 0.24	4.03 ± 0.13	37	92.5

3. 讨论

人性化护理即以人为本，在人性化的就医环境中，使患者能够提升整体的依从性。人性化护理其主要目标是满足患者的心理需求，在此基础上提供舒适的生活状态，在降低患者的痛苦时提高满意程度。因此，在现实工作中应提高医护人员的专业素质和人文服务意识，将患者的利益放在首位。通过提供舒适的就医环境。减少患者的心理压力，提升其战胜病人的信心。人性化护理主要通过进行换位思考，根据患者的不同情况进行不同的护理方式的应用，通过及时解决问题，在开导和点拨的基础上，提升整体的救治效果，从而通过体贴温馨的服务，提升对于工作的满意率以此来构建良好的医患环境。

通过对一般组和观察组临床护理结果分析，其中一般组中焦虑评分、抑郁评分高于观察组，一般组护理满意率为 70.0%。观察组的其护理满意率为 92.5%。观察组的相关护理效果优于一般组。

综上所述，采用人性化护理具有一定意义。

参考文献

- [1]蔡文君. 人性化护理在急诊急救护理工作中的应用效果[J]. 当代医药论丛,2017,15(13):161-162.
- [2]闵鹏,凌国琴,姚小英. 人性化护理在急诊患者护理中应用的临床效果分析[J]. 中外医疗,2013,32(34):163-164.
- [3]范春梅. 人性化护理在急诊患者护理工作中的应用效果分析[J]. 吉林医学,2015,36(17):3948-3949.