

# 分析人性化护理服务在急诊科护理中对 患者护理满意度的影响

王敏

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200030

**【摘要】目的：**探讨人性化护理服务在急诊科护理中对患者护理满意度的影响。**方法：**从2019年8月-2020年8月期间本院急诊科收治的患者中随机选取90例平均分成观察组（n=45）与对照组（n=45）进行研究，给予对照组患者常规护理干预，给予观察组个性化护理服务。对两组患者护理满意度进行比较。**结果：**与对照组患者护理满意度（80.00%）相比，观察组患者护理满意度（97.78%）明显更高，P值<0.05，组间存在显著差异，具有统计分析意义。**结论：**对急诊科收治的患者给予人性化护理服务可有效提高患者护理满意度。

**【关键词】：**个性化护理服务；急诊科；满意度

在医院中，急诊科为重要科室之一，该科室中所收治的多为急危重症患者，因此该科室具有护理管理任务较重以及风险性极高的特点<sup>[1]</sup>。将人性化护理服务引入该科室的护理工作中，可对患者的精神以及心理等方面的需求进行满足，使患者护理满意度有所提高的同时，可以促使患者加快康复进程，并在一定程度上可使医院的整体形象以及护理质量有所提升<sup>[2]</sup>。基于此，本文旨在探讨人性化护理服务在急诊科护理中对患者护理满意度的影响，内容如下。

## 1. 资料与方法

### 1.1 一般资料

从本院急诊科收治的患者中随机选取90例作为研究对象，选取时间为2019年8月-2020年8月，并平均分成两组，观察组45例患者中男女比例为22:23，年龄最小值与最大值分别为18周岁、60周岁，平均（39.25±1.25）周岁；对照组45例患者中男女比例为24:21，年龄最小值与最大值分别为19周岁、60周岁，平均（39.52±1.53）周岁。在年龄等方面组间不具有显著差异，P值均>0.05，不存在统计分析意义，符合对比要求。纳入标准：均年满18周岁，且未超过60周岁；均具有认知能力，且自愿参加本研究，并在家属陪伴下签订相关协议。排除标准：无法与人正常交流者；精神方面存在障碍者；拒绝配合护理工作。本研究已通过本院伦理委员会审核。

### 1.2 方法

给予对照组患者常规护理干预措施，具体为：采用中央生命体征监护系统对患者生命体征进行密切监测，并按照医嘱指导患者服用药物，同时对患者用药后的反应进行观察，一旦患者出现任何不适现象，要及时向医生汇报并对其采取相应措施等。

观察组患者则进行人性化护理服务，具体内容如下：

（1）要对急诊室中的护理人员进行人性化护理服务相关内容的培训，护理人员要积极主动参加培训，并要对人性化服务的技巧完全进行掌握，促进个人素养有所提高以及掌握更多急诊护理服务的操作规程和理论知识。要求每一位护理人员都可以处理好突发情况，并可以尽快对患者实施人性化护理服务，以此建立良好的护患关系。

（2）在急诊科中就诊的患者病情均较为危急，因此极易导致患者及其家属产生极大的精神压力以及心理负担，因此，需要护理人员采取合理的护理措施帮助患者以及其家属缓解心理负担、减轻心理压力。若患者神志有些模糊，护理人员要采用热情以及简单的行动和语言对患者表示尊重以及鼓励，以此使患者的求生欲望得以激发；若患者神志完全清醒，护理人员要及时将其目前所处的情况运用合理的语言向患者告知，对于患者所提出的问题要耐心进行解答，以此帮助患者树立治愈信心，随之其治疗依从性也会有所提高。此外，护理人员还要主动与患者家属沟通交流，将患者的具体情况运用合适的语调以语言向其告知，并将医学的局限性以及治疗中存在的风险向其讲解，同时要向患者家属告知医护人员正在努力对患者进行有效的治疗以及护理，以获得患者家属的信任以及提高其配合度。

（3）营造给患者人性化服务环境，急诊大厅一定要保持整洁以及安静；在急诊大厅角落放置饮用水以提供给有需要的患者及家属；还需为行动不便的患者提供足够干净的轮椅以及担架；与此同时，还需设立专门的吸烟区域；并将输液区分成两类，分别为儿童区以及成人区。对于遇到困难的患者，护理人员要及时并有效的帮助患者解决问题，使患者可以体会到家的感觉。

（4）医护人员的行为举止在一定程度上也会对患者的心理感

受产生极大的影响,进一步会影响到护患之间的关系,因此护理人员要对礼仪进行学习,与患者进行交流时要时刻保持温和的态度;另外,在对患者进行护理操作时一定要规范且动作尽可能轻柔,以防止使患者受到二次伤害。

(5) 对患者进行健康教育是人性化护理服务中较为重要的环节之一,患者不止需要医护人员对其进行诊治以及护理,还需要对基本的医学知识以及护理干预措施有所了解。因此,应在急诊大厅中设立包含常见以及多发疾病相关知识的健康专栏,以供患者进行了解。此外,护理人员还需对患者进行相关健康指导,并将防护知识以及用药注意事项和不良反应等内容向其告知。同时要叮嘱患者保证健康饮食以及良好的作息时间,以促进康复进程。

### 1.3 观察指标

对两组患者护理满意度进行观察,分为三个等级,分别为非常满意以及满意和不满。总满意度=(非常满意例数+满意例数)/总例数\*100.00%。

### 1.4 统计学分析

选用软件包 SPSS21.0 对文中数据分析处理, [n(%)]表示满意度等计数资料, X<sup>2</sup> 检验所得结果, 当 P 值<0.05, 表示组间存在显著差异, 具有统计分析意义。

## 2. 结果

### 2.1 对比两组患者护理满意度

对照组 45 例患者中, 表示非常满意的患者有 30 例, 占比

66.67%; 表示满意的患者有 6 例, 占比 13.04%; 表示不满意的患者有 9 例, 占比 20.00%; 总满意例数 36 例, 总满意度 80.00%。

观察组 45 例患者中, 表示非常满意的患者有 42 例, 占比 93.33%; 表示满意的患者有 2 例, 占比 4.44%; 仅有 1 例患者表示不满意, 占比 2.22%; 总满意例数 44 例, 总满意度 97.78%。

与对照组患者相比, 观察组患者护理满意度显著更高, 组间差异显著 (X<sup>2</sup>=7.2000; P=0.0072)。

## 3. 讨论

个性化护理服务主要是以患者为根本, 对患者的人格尊严以及个人隐私和生命价值进行尊重, 并提供给患者较为舒适的就医环境, 促使患者在就医时可以从各方面得到满足<sup>[3-4]</sup>。急诊患者多由于突然受到创伤或者发生病症, 因此患者及家属均无任何心理准备, 由此导致其内心的恐惧以及焦虑感更加严重。这就需要采取合理有效的护理措施对急诊科患者及其家属进行干预, 从而有效使患者负面心理状态有所改善, 并在一定程度上可使患者的依从性以及治疗效果有所提高<sup>[5-6]</sup>。本研究结果显示, 采取个性化护理服务的观察组患者的护理满意度显著高于采取常规护理干预措施的对照组患者, 组间差异显著, P 值<0.05, 存在统计分析意义。

综上所述, 采取人性化护理服务对急诊科患者进行护理干预, 可有效提高患者护理满意度, 值得在临床中推广应用。

## 参考文献:

- [1] 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,2020,18(9):117,119.
- [2] 彭秋云.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(46):158-159.
- [3] 麦钊.人性化护理服务模式在急诊患者中的应用[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(46):263-264.
- [4] 赵昌利.人性化管理理念在急诊科护理管理中的应用效果分析[J].饮食保健,2019,6(20):230-231.
- [5] 张晓荷.对急诊科急性脑血管疾病患者进行人性化护理的效果观察[J].当代医药论丛,2019,17(12):252-253.
- [6] 范维.人性化的护理服务在急诊科的应用效果研究[J].医药前沿,2015,5(28):238-239.