

# 人性化护理在发热门诊患者中的应用

李俊玲

上海中医药大学附属龙华医院, 上海 200032

**【摘要】目的:** 分析人性化护理在新冠肺炎疫情特殊时期发热门诊患者中的应用效果。**方法:** 我院于2020年1月15日开始在发热门诊实施人性化护理, 在研究中选取我院在2020年1月15-2020年2月29日接诊的发热门诊患者68例, 随机将患者分为研究组(N=34)和对照组(N=34), 研究组给予人性化护理; 对照组给予常规护理, 对比2组发热门诊患者护理满意度。**结果:** 研究组患者护理满意度(97.06%)明显高于对照组(70.59%)患者, ( $P<0.05$ )。**结论:** 在新冠肺炎疫情期间发热门诊护理中, 引入人性化护理理念能提高患者依从度, 增强患者满意度, 高效率开展护理工作, 有效控制发热门诊出现疫情扩散的情况, 在临床上具有推广应用价值。

**【关键词】:** 人性化护理; 发热门诊; 护理满意度

新冠肺炎具有极强的传染性, 发热是新冠肺炎的主要临床症状之一, 为了有效控制新冠肺炎疫情的蔓延, 本院针对发热门诊进行特殊化的管理, 对发热门诊护理工作创新, 在护理工作中融入人性化护理理念。根据新冠肺炎的主要传播途径飞沫传播和接触传播特点, 确定人性化的护理方法, 为发热门诊患者提供高质量的护理服务, 本院医护人员达到了零感染的目标, 患者的护理满意度也得到了显著的提升。现将人性化护理在发热门诊患者中的应用情况介绍如下:

## 1 一般资料与方法

### 1.1 一般资料

选取我院在2020年1月15-2020年2月29日接诊的68例发热门诊患者, 将患者分为研究组和对照组, 每组34例, 其中研究组患者的男女比例为20/14, 年龄范围为18-84周岁, 平均年龄为(47±5.26)周岁; 对照组患者的男女比例为18/16, 年龄范围为17-79周岁, 平均年龄为(46±5.32)周岁。2组患者一般资料没有明显的差异,  $P>0.05$ , 具有可比性, 研究具有统计学意义。

### 1.2 方法

对对照组患者实施常规护理, 即结合新冠肺炎疫情时期发热门诊的特殊环境, 对到发热门诊就诊的患者按照流程进行分诊、引导病人填写相关资料、测体温、为病人戴口罩、穿鞋套、引导病人化验拍片等, 将病人送到等待是等待检查结果。如果确定患者属于高疑似病例, 则要进入高疑似流程, 以最快速度, 在最少医护人员接触并加强医护人员防护的情况下, 引导病人立即进入接待特诊室等待检查结果, 并邀请疾控中心专家采样和会诊, 此期间所有护理工作都由首诊护士负责。在门诊患者留观后, 按照医生诊断结果引导病人戴口罩、穿隔离衣以及鞋套等进入单间, 不能随意出入, 为患者提供日常生活用品、医疗用品和呼叫系统

等, 随时保持患者与护士的联系, 在保证患者正常治疗的同时降低医护人员感染新冠肺炎的几率。

对研究组患者在常规护理的基础上实施人性化护理, 即在做好新冠肺炎疫情期间发热门诊特殊护理工作的基础上, 引入人性化的护理理念, 具体护理措施如下: ①改善发热门诊的诊疗环境。由于新冠肺炎疫情期间发热门诊一般作为独立的单元在特定的区域内进行, 在闭塞的环境中极易引发患者的恐惧感和心理压力, 因此为了提高护理舒适度, 医院在发热门诊区设置了大屏幕, 滚动播放患者感兴趣的信息, 为患者提供书籍、一次性饮水设备、老花镜等用品, 便于患者使用; ②提供门诊预约和陪检服务, 为有特殊需求的发热患者提供特殊的预约和陪检服务; ③加强患者管理, 增强发热门诊候诊大厅管理的规范性, 在新冠肺炎疫情期间增强患者的安全感; ④做好健康宣教工作, 向患者讲解新冠肺炎疫情防护方面的知识以及日常防护措施, 让他们能简单的区分新冠肺炎的临床表现以及一般流行感冒的临床表现, 向患者讲授简单退热方法<sup>[1]</sup>。

### 1.3 评价方法

护理评价采用本院自行拟定的护理质量评价表进行评分, 主要评分指标涉及到服务态度、专业技术、意外事件等十个方面的内容, 将患者满意度划分为非常满意、满意、不满意, 其中患者护理满意度=非常满意+满意。

### 1.4 统计学分析

对两组患者护理满意度方面的数据采用SPSS19.0软件进行对比分析, 计数资料使用n(%)集中表述, 行卡方( $\chi^2$ )检验, 将 $P<0.05$ 作为判断数据具有统计学意义的基准。

## 2 结果

对比2组患者的护理满意度, 发现研究组患者护理满意度

(97.06%)明显高于对照组(70.59%),  $P < 0.05$ , 研究具有统计学意义。见表1。

表1 2组患者护理满意度对比[n(%)]

组别	人数 (n)	非常满意	满意	不满意	护理满意度
研究组	34	20 (58.82)	13 (38.24)	1 (2.94)	32 (97.06)
对照组	34	14 (41.18)	10 (29.41)	10 (29.41)	24 (70.59)
X <sup>2</sup>					8.7847
P					0.0030

### 3 讨论

新冠肺炎是一种传染性极高的呼吸道疾病,发展迅速,其传染途径主要以呼吸道飞沫传播和接触传播为主,也存在粪口传播的情况<sup>[2]</sup>。在新冠肺炎疫情期间,发热门诊护理工作关系到疫情的控制情况,在护理工作中引入人性化护理理念,能提高患者群体的依从度,一旦发现问题能做到及时有效的控制,使新冠肺炎疫情期间发热门诊护理取得更好的效果<sup>[3]</sup>。

人性化护理模式是基于新冠肺炎疫情期间医疗机构发热

门诊护理需求提出的护理理念和护理思想,在护理过程中将对疫情进行有效的控制作为基本目标,将满足患者的利益需求作为出发点和落脚点,在提供护理服务的过程中始终将患者作为中心,从患者精神、文化、情感等方面满足他们的个性化需求<sup>[4]</sup>。在新冠肺炎疫情时期在发热门诊护理工作中应用人性化护理思想,能彰显现代医学护理工作的人性化关怀,减轻患者压力,引导患者对新冠肺炎疫情形成明确认识,并通过健康宣教引导他们掌握正确的疫情防护方法,在有效控制疫情传播的同时也能提高患者群体对人性化护理工作的认同感,使新冠肺炎疫情期间发热门诊护理工作能高效化开展<sup>[5]</sup>。

在本次研究中结合新冠肺炎疫情期间发热门诊护理工作改进创新的需求,针对研究组患者在优化开展常规护理工作的基础上,引入人性化护理思想,从改善护理环境、加强发热患者管理、做好健康宣教工作对患者实施积极的人性化护理引导入手,消除患者的紧张心理和不安情绪,取得了较好的应用效果,研究组患者满意度(97.06%)明显高于对照组患者(70.59%),  $P < 0.05$ , 研究具有统计学意义,人性化护理理念具有推广应用价值。

综上所述,在新冠肺炎疫情时期特殊的发热门诊护理工作背景下,引入人性化护理理念能为患者提供个性化的服务,是一种行之有效的护理模式,能提高患者的护理满意度,在临床方面具有极高的应用价值,对疫情的控制也能产生积极的影响,值得在新冠肺炎疫情防控期间进行推广应用。

### 参考文献:

- [1] 白美林.人性化护理在发热门诊患者中的应用[J].内蒙古医学杂志,2016,48(11):1386-1387.
- [2] 毛春冬.人性化护理措施在医院发热门诊的应用效果[J].智慧健康,2019,5(5):139-140.
- [3] 龚琳珈.人性化护理在提高门诊输液中心护理质量中的应用[J].东方食疗与保健,2017(11):413-414.
- [4] 郝晓丹,岳玉光,张霞.人性化护理对门诊发热患者不良情绪的改善效果[J].中外女性健康研究,2019,(15):139-140.
- [5] 晁彩华,刘莉.人性化护理对门诊发热患者焦虑的影响分析[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(40):15.