

# 人性化护理模式对急诊输液患儿及家属护理满意度的影响

曹霞

(太原市妇幼保健院 山西太原 030000)

**【摘要】**目的：人性化护理模式对急诊输液患儿及家属护理满意度的影响。方法：本次研究将收入的急诊输液患儿分为两组，随机分组下，对照组患儿接受常规护理，观察组患儿接受人性化护理，对比护理结果。结果：经过护理后可知，对比对照组，观察组患儿综合护理依从性更高，出现的不良事件发生率更低，家属的综合护理满意率更高、家属对临床护理评分结果更好。结论：接受人性化护理干预后，急诊输液患儿护理期间不良事件发生率更低，其家属临床满意评价、护理工作评价结果更好，值得推广。

**【关键词】** 人性化护理模式；急诊输液患儿；家属护理满意度

The influence of humanized nursing mode on the nursing satisfaction of emergency infusion children and their families

Cao Xia

Taiyuan Maternal and Child Health Care Hospital, Shanxi Taiyuan 030000

[Abstract] Objective: The influence of humanized nursing mode on the satisfaction of children with emergency infusion and their families.

Methods: In this study, the children with emergency infusion were divided into two groups. Under randomization, the control group received routine care, and the observation group received humanized care, and the nursing results were compared.

Results: After nursing, compared with the control group, the children in the observation group had higher compliance with comprehensive nursing, the incidence of adverse events was lower, the satisfaction rate of comprehensive nursing was higher, and the results of clinical nursing was better. Conclusion: After receiving humanized nursing intervention, the incidence of adverse events during the nursing of children with emergency infusion is lower, the clinical satisfaction evaluation of their families and the evaluation results of nursing work are better, which is worthy of promotion.

[Key words] humanized nursing mode; children with emergency infusion; satisfaction of family care

静脉输液是治疗多种疾病的方法，通过静脉输液，可为患者输入电解质，药液，无菌液体，利于改善患者的体征，得到较好的救治效果。急诊科室内的小儿发病突然，加之自述能力较差，情绪控制能力不足，临床接受医护时候容易出现哭闹，抵触情绪，不利于输液工作开展。而且输液室的患儿数量多，环境较为闭塞，患儿哭闹情绪也会影响医护人员的工作，不利于科室工作顺利开展。一些家属不理解急诊室的护理工作，在面对患儿哭闹，多次穿刺或渗液等问题后容易情绪失控，导致护患纠纷。对此，为了提升临床的护理质量，减少患儿的负面情绪，提升其依从性，医护人员需要了解患儿和家属的身心情况，加强同理心建设，提升专业素养，进而维护科室秩序，减少护理失误率，提升护理工作质量<sup>[1]</sup>。人性化护理措施满足“心理-生理-社会”护理原则，医护人员接受专业的护理培训和指导，了解患儿的心理状态，可采用诱导、安抚等方式稳定患儿的负面情绪；此外对家属进行健康指导和科普，让家属配合护理工作开展，进而减少护患纠纷，同时提升家属的护理能力，预防临床并发症发生，同时也利于控制疾病，预防复发<sup>[2]</sup>。为了进一步探究人性化护理措施在临床护理工作开展的价值，现对收入的急诊输液患

儿予以护理研究，内容如下：

## 1.一般资料与方法

### 1.1 一般资料

本次纳入研究的急诊输液患儿共计有 96 例，患儿的年龄段为 2-11 (6.2 ± 1.63) 岁，患儿的临床疾病有支气管肺炎、上呼吸道感染、胃炎、扁桃体炎等，均对其予以对症治疗。结合临床护理方式差异，将患儿分为两组，对照组予以常规急诊护理，纳入研究患儿有 48 例 (男：女=23：25)；观察组予以人性化急诊护理，纳入研究患儿有 48 例 (男：女=20：28)。

### 1.2 方法

对照组接受常规护理，输液护理前，医护人员检测患儿的体征情况，了解其过敏史等，制定科学护理计划。输液护理管理时候，医护人员选择合适的静脉通路，做好皮肤观察和保护，预防感染；输液期间需要观察输液速度，患儿的反应，若有异常需要及时处理。输液后管理，拔针时候需要做好感染防控和消毒管理，确保输液过程的安全性。

观察组接受人性化护理；(1) 做好科室内环境管理，患儿情绪不稳定，加上病痛折磨，哭闹情绪十分显著。科室内需要安置便民装置、做好消毒防护，利于饮水，减少交叉感染风险。此外，科室内环境复杂，患儿容易出现跌倒，磕碰，因此需多设置安全标识，预防护患纠纷发生。考虑到患儿的性格特点，科室内可以播放一些小饼干，预防低血糖问题发生；同时放置一些小玩具，画册，或播放动画，利于患儿转移注意力。(2) 做好情绪安抚，患儿输液时情绪激动可导致多次穿刺失败，而输液时候患儿好动，不利于输液工作开展。护理时候医护人员需要引导家属参与护理服务，帮助患儿安抚情绪。医护人员需言语亲切，态度温柔，多用“小朋友”、“小可爱”、“聪明宝宝”等称谓鼓励患儿，减少其负面情绪。此外对表现较好的患儿予以鼓励，有利于其他患儿模仿，构建良好的护理氛围。(3) 做好输液管理，输液时候尽量选择管径粗、弹性好的血管穿刺，而患儿的年龄小，发育不完善；静脉输液时候可能导致多次穿刺等问题。加之患儿的抵抗力差，情绪波动可出现心律失常，穿刺后脱落等问题。医护人员一方面需要提升自身的专业技能，另一方面需要做好风险防护，和家属交流后选择合适的穿刺方式如头皮静脉负压穿

刺等；此外穿刺后，告知家属保护好输液管、观察患儿不良反应的方式，进而预见性分析护理问题，减少护理风险。(3) 做好安全提醒，患儿输液后医护人员需要为家属讲解输液后的皮肤保护等注意事项，药物可能带来的不良反应和应急处理方式，日常生活安全防护方法等，利于增加家属的安全防护，健康认知，利于科学、健康育儿。

### 1.3 观察指标

对比患者综合护理依从率，患儿护理期间发生的不良事件发生率；家属对临床的护理满意评价以及对护理工作的评分情况<sup>[3-6]</sup>。

### 1.4 统计学分析

使用 SPSS22.0 统计学软件，若有计数资料，格式为[ n (%) ]，予以  $\chi^2$  检验；若有计量资料，格式为 ( $\bar{x} \pm s$ )，予以 t 检验。p < 0.05 提示统计学意义成立。

## 2. 结果

### 2.1 两组急诊输液患儿基本信息对比见表 1

表 1 两组急诊输液患儿基本信息对比[n (%) ]

指标	自述能力		基础病程			伴随症状				
	有	无	3d 以内	3-7d	大于 7d	气喘	呕吐	发热	疼痛	其他
对照组	39 (81.25)	9 (18.75)	22 (45.83)	19 (39.58)	7 (14.58)	23 (47.92)	25 (52.08)	26 (54.17)	10 (20.83)	2 (4.17)
观察组	40 (83.33)	8 (16.67)	21 (43.75)	19 (39.58)	8 (16.67)	21 (43.75)	20 (41.67)	24 (50.00)	12 (25.00)	3 (6.25)
$\chi^2$	0.0715	0.0715	0.0421	0.0000	0.0790	0.1678	1.0458	0.1670	0.2359	0.2110
p	0.7892	0.7892	0.8374	1.0000	0.7786	0.6820	0.3065	0.6828	0.6272	0.6460

### 2.2 两组急诊输液患儿综合护理依从率对比见表 2

表 2 两组急诊输液患儿综合护理依从率对比[n (%) ]

小组	例数	十分依从	基本依从	不依从	综合依从
对照组	48	16 (33.33)	22 (45.83)	10 (20.83)	38 (79.17)
观察组	48	29 (60.42)	16 (33.33)	3 (6.25)	45 (93.75)
$\chi^2$	-	7.0693	1.5681	4.3596	4.3596
p	-	0.0078	0.2105	0.0368	0.0368

### 2.3 两组急诊输液患儿综合护理满意率对比见表 3

表 3 两组急诊输液患儿综合护理满意率对比[n (%) ]

小组	例数	十分满意	基本满意	不满意	综合满意
对照组	48	18 (37.50)	22 (45.83)	8 (16.67)	40 (83.33)
观察组	48	30 (62.50)	16 (33.33)	2 (4.17)	46 (95.83)
$\chi^2$	-	6.0000	1.5681	4.0186	4.0186
p	-	0.0143	0.2105	0.0450	0.0450

## 2.4 两组急诊输液患儿不良事件发生率对比见表4

表4 两组急诊输液患儿不良事件发生率对比[n (%) ]

小组	例数	渗血渗液	药物渗漏	穿刺部位血肿	输液管内回血	其他	不良事件发生率
对照组	48	2 (4.17)	3 (6.25)	3 (6.25)	2 (4.17)	1 (2.08)	11 (22.92)
观察组	48	0 (0.00)	1 (2.08)	1 (2.08)	2 (4.17)	0 (0.00)	4 (8.33)
X <sup>2</sup>	-	2.0426	1.0435	1.0435	0.0000	1.0105	3.8716
p	-	0.1530	0.3070	0.3070	1.0000	0.3148	0.0491

## 2.5 两组急诊输液患儿家属护理评价指标对比见表5

 表5 两组急诊输液患儿家属护理评价指标对比( $\bar{x} \pm s$ )

小组	例数	护理态度 (分)	病情管理 (分)	操作技能 (分)	护理文书 (分)	安全护理 (分)	环境管理 (分)	风险提醒 (分)	应急处理 (分)
对照组	48	83.83 ± 8.04	81.15 ± 6.27	81.87 ± 9.06	80.02 ± 6.85	81.85 ± 9.03	82.82 ± 8.26	82.04 ± 8.14	82.84 ± 7.77
观察组	48	90.34 ± 8.64	85.45 ± 7.32	88.72 ± 8.57	87.49 ± 7.87	85.54 ± 8.48	90.05 ± 8.06	89.03 ± 7.91	89.87 ± 7.14
t	-	3.8216	3.0910	3.8055	4.9603	2.0638	4.3403	4.2667	4.6156
p	-	0.0002	0.0026	0.0003	0.0001	0.0418	0.0001	0.0001	0.0001

## 3.讨论

急诊输液室存在人流量大,环境嘈杂,病症类型多等特点,医护人员工作繁重。急诊患儿年龄小,自述能力不足,加之家属救治心切,临床的护患纠纷发生率高<sup>[7]</sup>。为了减少临床护理工作的风险,提升护理质量,医护人员需要明确患儿的生理和心理特征,和患儿及时交流,安抚患儿的负面情绪,减少临床的护理风险<sup>[8]</sup>。

人性化护理是基于现代护理“心理-生理-社会”模式而开展的护理活动,要求护理人员在具备专业护理能力,责任心的同时,能够了解患儿的心理特征,安抚患儿的负面情绪,提升家属的认知能力,利于护理工作开展<sup>[9]</sup>。

对比传统的护理模式,人性化护理模式体现了专业性和针对性。首先,医护人员为患儿构建的良好的护理环境,在安全,舒适,温馨的护理氛围下,大部分患儿的负面情绪得到了控制,整体的护理效果较好。此外,急诊护理时候,医

护人员和家属讲解疾病成因,输液救治原理,患儿的生理结构和成人的差异,减少患儿家属偏执,紧张情绪,有助于护理工作顺利推进,提升患儿家属综合护理满意度<sup>[10]</sup>。而且,急诊输液护理期间,医护人员需要安抚患儿情绪,结合患儿活泼好动,体质差异等特征,加强巡查频率,同时指导家属观察患儿的皮肤,穿刺情况,若有异常需要及时处<sup>[11]</sup>。同时对一些常见的问题需要耐心解释,如渗液,回血等,这些和患儿的血管较细等有关,让家属理解并予以配合,帮忙安抚,鼓励患儿,预防此类问题重复发生<sup>[12]</sup>。

本文探讨了人性化护理措施对急诊输液患儿的护理价值。对比传统护理模式,人性化护理更关注患儿的情绪,行为,家属的认知。基于此,人性化护理可在环境,服务内容,模式等有所优化,提升了家属的参与度,赢得了家属的认可,满意评价结果理想。而且在科学的护理模式下患儿的不良事件发生率较低,满足急诊输液救治需求,可推广。

## 参考文献:

- [1]柏倩雯,张颖.人性化护理干预在急诊输液室护理中的应用效果[J].名医,2024,(01):105-107.
- [2]卞雯,胡怡倩.人性化及规范化护理模式在急诊输液患者护理中的应用效果[J].中国医药指南,2023,21(31):154-157.
- [3]谢静,乔菲,汤瑞.舒适护理模式对急诊输液患者自护能力和心理状态的影响[J].心理月刊,2023,18(08):196-198.
- [4]徐秋香.人性化服务在儿科急诊输液患儿护理中的应用效果观察及护理满意度分析[J].中国药物与临床,2019,19(22):4019-4020.
- [5]高莹.人性化服务在提高儿科急诊患儿护理质量中的应用价值[J].中国医药指南,2019,17(29):240-241.
- [6]丰文悦.人性化护理在急诊患儿输液中应用效果分析[J].当代护士(下旬刊),2019,26(04):109-111.
- [7]刘敏,刘永利.人性化服务在儿科急诊输液患儿护理中的应用探索[J].中国继续医学教育,2016,8(24):261-262.
- [8]耿伟.人性化护理对减少儿科门诊急诊输液护理投诉的作用[J].临床医学研究与实践,2016,1(05):112.
- [9]徐永彩.人性化服务在儿科急诊输液患儿护理中的应用体会[J].吉林医学,2015,36(14):3197.
- [10]吕晓芬,徐慧红,吴春玲.PDCA循环在门急诊输液患儿护理管理中的应用[J].中国当代医药,2013,20(23):154-155.
- [11]施慧.人性化服务在提高儿科急诊输液患儿护理质量中的应用[J].齐齐哈尔医学院学报,2013,34(02):273-274.
- [12]刘花艳,邓定芝,陶艳.人性化服务在儿科急诊输液患儿中的应用[J].医学信息(下旬刊),2010,23(12):4603.