

· 论著 ·

人性化护理干预对急诊科患者心理状态和满意度的影响

广东省广州市番禺区何贤纪念医院急诊科（广东 广州 511400）

杨宁宁

【摘要】 目的 探究人性化护理干预对急诊科患者心理状态和满意度的影响。方法 选取我院急诊科在2017年9月至2018年9月期间收治的180例患者，根据随机数字表法将其分为观察组和对照组，每组90例患者。观察组采用人性化护理模式进行护理；对照组采用常规护理模式护理。比较两组患者的心理状态和护理满意度。结果 两组患者经过我院临床护理后，观察组患者的护理有效率为64.44%优于对照组42.22%($P<0.05$)；观察组患者对护理人员的满意率为75.56%；优于对照组52.22%($P<0.05$)。结论 人性化护理干预可有效提高急诊科患者的心理状态和患者满意度，值得推广。

【关键词】 人性化护理；心理状态；患者满意度；影响

【中图分类号】 R758.24

【文献标识码】 A

DOI: 10.3969/j.issn.1009-3257.2020.01.039

Impact of Humanistic Nursing Intervention on the Mental State and Satisfaction of Patients in Emergency Department

YANG Ning-ning. Department of Emergency, Hexian Memorial Hospital, Panyu District, Guangzhou 511400, Guangdong Province, China

[Abstract] **Objective** To explore the impact of humanistic nursing intervention on the mental state and satisfaction of patients in emergency department. **Methods** A total of 180 patients admitted to the emergency department of our hospital from September 2017 to September 2018 were selected and randomly divided into observation group and control group, 90 patients in each group. The observation group was treated with humanistic nursing mode; the control group was treated with routine nursing mode. The psychological status and satisfaction of the two groups of patients were compared. **Results** After the clinical care of the two groups, the effective rate of the patients in the observation group was 64.44%, which was better than the 42.22% in the control group ($P<0.05$). The satisfaction of the patients with nursing staff in the observation group was 75.56%; which was better than the 52.22% in the control group ($P<0.05$). **Conclusion** Humanistic nursing intervention helps to improve the psychological state and satisfaction of patient in emergency department, which is worth of promoting.

[Key words] Humanistic Nursing; Mental State of Patient; Satisfaction of Patient; Influence

急诊护理是一种需要在最短的时间内，在有限的数据支持下熟练的运用自身所掌握的护理技能来拯救急诊患者生命的护理类型^[1-2]。急诊护理是临床护理学的重要组成部分之一，一家医院急诊护理水平的高低从某种程度上直接决定了医院的综合实力^[3]。由于急诊科的特殊性，导致了该科室大多数患者的病情都比较复杂。护理人员对患者采用普通的急诊科护理模式已经无法满足一部分患者的需求了。相关研究表明人性化护理干预对急诊科患者的心理状态和满意度有着积极的影响^[4-5]。为了提高患者及其家属对于急诊科的信任，进一步的提高患者的临床治疗效果，改善患者的回访水平。本次研究特选取了2017年9月至2018年9月在急诊科就诊的180例患者进行研究。现报告如下。

1 资料与方法

1.1 临床资料 选取了我院急诊科在2017年9月至2018年9月期间收治的180例患者，根据随机数字表法将其分为观察组和对照组，每组90例患者。观察组患者男性48例、女性42例，年龄31~65岁，平均(46.53±4.84)岁；对照组患者男性46例、女性44例，年龄33~66岁，平均(48.53±5.37)岁。比较两组的患者的性别、年龄、学历等一般资料差异无统计学意义($P>0.05$)。

1.2 护理方法 两组患者经过我院急诊科治疗后，对照组患者采用常规护理模式进行护理；观察组在对照组的基础上采用人性化护理模式进行护理。具体方法如下：(1)做好患者治疗时的各项工作：因

为急诊科的特殊性，很多患者早送到急诊科时已经处于危重状态，对于这样的病人，护理人员应该要先对患者实施抢救工作，并耐心询问患者的随行人员，确认患者的病情及症状，对符合条件的患者采用绿色通道的方法进行救治，等患者的抢救工作结束后再处理患者的挂号、缴费等事宜。护理人员在面对患者家属时，考虑到患者的病情其家属会出现焦急、紧张等情况。护理人员要主动安抚好家属的情绪，赢得他们的信任。(2)实行严格的护理责任制度：急诊科接诊后，对于患者的护理工作要做到层层负责。对于科室内的患者，要明确到每位护理人员熟知自己所负责的病人，了解患者的目前的症状，治疗所需的药物以及患者在临床治疗过程中各种可能出现的并发症，详细而全面的掌握每位患者的病情。让各项护理措施如：心理护理、基础护理等全面落实到位。提高临床护理的质量，保证患者的生命安全。(3)做好患者的指导工作：患者在来急诊科就诊时由于自身疾病的原因，会影响到护理人员对其进行入院指导，出现这种情况时护理人员可将一些注意事项告知患者家属或陪同人员，等患者清醒后再行告知。患者在入院后，要告知患者进行合理的营养摄入，告诫患者在治疗期间不得抽烟和饮酒，对于转去病房或上级医院的患者，护理人员要告知患者及家属出院后的服药情况、运动情况等。

1.3 观察指标 比较两组患者的心理状态以及两组患者对于护理人员的护理满意率评价。采用SCL心理测试表对两组患者的心理状态进行测试，将患者的心理状态分为良好、正常、紧张等三个标准进行评分，心理状态有效率=心理状态正常人数/例数。关于患者护理满意率的调查，采用我院自制的问卷调查表

表1 两组患者的心理状态对比[n (%)]

组别	例数	焦虑	紧张	正常	有效率
观察组	90	11 (12.22)	21 (23.33)	58 (64.44)	58 (64.44)
对照组	90	32 (35.56)	20 (22.22)	38 (42.22)	38 (42.22)
χ^2	-	-	-	-	9.72
P	-	-	-	-	<0.05

表2 两组患者护理满意率对比[n (%)]

组别	例数	满意	一般	不满意	满意率
观察组	90	68 (75.56)	14 (15.56)	8 (8.89)	68 (75.56)
对照组	90	47 (52.22)	22 (24.44)	21 (23.33)	47 (52.22)
χ^2	-	-	-	-	12.50
P	-	-	-	-	<0.05

进行打分，满意率分为：满意、一般、不满意三个标准，满意率=满意/例数。

1.4 统计学方法 采用SPSS20.0软件包进行处理。计数资料采用率或百分比进行描述，进行 χ^2 检验，计量资料以(\bar{x} ±s)表示，采用t检验；(P<0.05)为差异具有统计学意义。

2 结 果

2.1 比较两组患者的心理状态 观察组患者的 心理状态有效率优于对照组(64.44% vs 42.22%) (P<0.05)。见表1

2.2 两组患者的护理满意率对比 观察组的满意 率优于对照组(75.56% vs 52.22%) (P<0.05)。见表2

3 讨 论

急诊科是整个医院重症病人最多，抢救和管理任务最重的科室，几乎所有的急诊病人在入院前都要先经过急诊科的处理。因此，急诊科对于急诊护理人员的要求也会更加严格，在急诊科中护理人员不仅仅要有过硬的护理技术，还要有良好的心态和优秀的交流能力来应对急诊护理中有可能出现的各种突发问题。近年来随着人们生活水平的不断提高，患者及其家属对于护理服务的要求也在不断的提高，之前的单一化护理已经很难满足现在的患者。

人性化护理是一种新兴的护理模式，它的出现满足了患者们对于多层次、多样化、个性化护理模式的需求，与传统的急诊护理模式相比较人性化护理干预更加具有针对性，会更好去聆听患者的需求^[6-7]。与

传统以疾病为中心的护理模式不同，人性化护理以患者为中心，在整个护理过程中通过满足患者治疗上的需求来降低患者的不适感，使得患者在治疗中的配合度大大提高。

在本次研究中观察组患者的心理状态有效率为64.44%优于观察组42.22%的有效率(P<0.05)；比较两组患者的护理满意率，观察组护理满率为75.56%，对照组护理满意率为52.22%，观察组优于对照组(P<0.05)。

综上所述，个性化护理干预能有效的改善患者的心理状态，提高患者对护理人

员的满意度，是一种值得在临幊上推广的护理方法。

参考文献

- [1] 冯霞.急诊专科护士培训制度在急诊新护士培养中的的探讨[J].实用临床护理学电子杂志,2017,2(41):52-53.
- [2] 陈玉杰,陈伟连.柔性管理理论对急诊护理技能、自我满意度及患者满意度的影响[J].新中医,2017,49(6):135-137.
- [3] 徐小英.探讨风险护理管理在医院急诊内科中的临床护理效果[J].实用临床护理学电子杂志,2017,2(27):35-36.
- [4] 张瑛.手术室实施人性化护理模式的效果分析[J].中国民间疗法,2018,8(2):23-24.
- [5] 李建霞.浅谈人性化护理模式的临床应用价值[J].当代医药论丛,2013,11(9):13-14.
- [6] 宋敏.产科病房实施人性化护理提高产科护理质量的措施[J].中国农村卫生,2018,12(5):21-22.
- [7] 李燕华,马磊晶,周志坚.人性化护理在泌尿外科护理中的应用[J].现代医学与健康研究电子杂志,2018,16(7):123.

【收稿日期】 2019-06-29