

471.

[4] 杨新春. 急性冠脉综合征与电风暴[J]. 临床心电学杂志, 2010, 19(1): 5-6.

[5] 张灏. 碎裂 QRS 波群- 心电图的新概念[J]. 心血管病学进展, 2009, 30(3): 422-424.

[6] Balta S, Demirkol S, Kucuk U, et al. Fragmented QRS in patients with acute myocardial infarction[J]. Heart Lung, 2013, 42(6): 448-451.

(收稿日期: 2015-12-16 修回日期: 2016-02-20)

• 临床探讨 •

# 人性化护理在急诊患者中的应用研究

杜培花, 赵文凤<sup>△</sup>, 胡祥梅

(重庆市人民医院三院院区急诊科 400014)

**摘要:**目的 回顾性分析增强人性化护理后急诊输液患者对护理满意度的影响。方法 选择 2014 年 1~6 月采用传统护理服务的 480 例患者作为对照组, 2014 年 7~12 月采用增强人性化护理服务的 480 例患者作为观察组, 采取每月随机问卷调查 80 例输液患者的方式, 比较两组患者对护士服务态度满意度、工作效率满意度、健康教育满意度、护理技术满意度、总体满意度。结果 开展人性化护理后, 观察组患者对护士服务态度满意度、工作效率满意度、健康教育满意度、护理技术满意度、总体满意度各方面都升高。结论 在急诊输液患者中增强人性化护理效果明显, 既提高了护士的工作效率, 又提高了患者的满意度。

**关键词:**人性化护理; 输液患者; 满意度

**DOI:**10.3969/j.issn.1672-9455.2016.12.053 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-9455(2016)12-1720-02

急诊输液室所遇患者人群、病种复杂, 症状急, 如何有效提高急诊输液室服务质量和患者满意度一直是同行们不断研究的问题<sup>[1]</sup>。人性化护理是指树立以患者为中心的服务理念, 在治疗和护理中时刻为患者着想, 给予患者足够的关心, 是解决这一问题的有效方法<sup>[2]</sup>。根据本科室情况, 本研究于 2014 年 7 月开始对急诊输液室患者实施人性化护理, 实施半年多取得了良好的效果, 现报道如下。

## 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 对照组选择 2014 年 1~6 月来本科室输液的 480 例患者, 其中男 297 例, 女 183 例, 年龄 16~86 岁, 平均(56.32±3.5)岁; 观察组选择 2014 年 7~12 月来本科室输液的 480 例患者, 其中男 301 例, 女 179 例, 年龄 19~87 岁, 平均(57.94±3.3)岁。两组患者在年龄、性别、文化层次、病种等方面差异无统计学意义( $P>0.05$ ), 具有可比性。

**1.2 人性化护理方法** 这里的人性化护理是指在护理服务全过程中贯彻以人为本的原则, 为护理对象提供生理、心理、精神上的服务, 让患者感受到被关怀、被尊重, 从而建立良好的护患关系, 提高患者满意度, 并使医护人员自身价值得到充分体现的一项重要护理措施<sup>[2]</sup>。

**1.2.1 了解患者需求, 转变服务理念** 马斯洛(Maslow)的“需要层次理论(hierarchy of needs)把人的需要按其重要性和发生次序依次分成生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要和自我实现需要。低层次需要是生存需要, 中层次需要是社交需要, 高层次需要是成长需要。患者作为特殊时期的人, 也会有各种需求。因此, 护士通过沟通交流、问卷调查等方式, 了解患者的需求及患者对护理人员的意见, 同时转变自己的服务理念, 更好地为患者服务。

**1.2.2 加强理论学习, 不断实践探索** 护士加强学习, 查阅相关资料, 结合科室的具体情况, 提出相应的改进措施; 换位思考, 主动热情地为患者服务, 充实便民服务设施; 加强沟通技巧的学习, 提高护士的沟通能力, 构建和谐护患关系; 难度较大的操作由当天技术最好的高年资护士执行, 以减少患者的痛苦;

实施舒适护理拔针法, 减少患者穿刺处的疼痛和出血。

**1.2.3 完善岗位制度, 组织培训学习** 修订护理岗位职责、流程和评价标准, 改善排班模式; 组织全科室护理人员学习人性化护理相关内容; 根据患者需求加大健康宣教力度, 有效落实宣教效果; 效果评价方面, 认真及时地进行问卷调查, 了解患者的感受、意见, 并不断进行改进。

**1.3 观察指标** 比较两组患者对护士服务态度满意度、工作效率满意度、健康教育满意度、护理技术满意度、总体满意度。以原卫生部设计的问卷调查为基础, 结合本院和本科室特点, 设计了急诊护理满意度问卷调查表, 经测量计算, 该量表的信效度相关指标为: Cronbach's  $\alpha=0.85$ , 评定者间信度为 0.88, 总量表的内容效度指数为 0.93, 结果显示量表信效度较好, 能准确反映研究对象的真实情况和达到研究者的研究目的。每月向患者发放 80 份问卷进行现场调查。主要了解如下内容: 安全防护知识的介绍、服务态度、工作效率、操作技术水平、巡视观察、药物主要作用及不良反应的讲解、输液注意事项、疾病知识宣教、总体满意度等方面。满意度分为: 满意、较满意、不太满意、不满意。满意度 = [(满意 + 较满意) / 总例数] × 100%。

**1.4 统计学处理** 采用 SPSS17.0 统计软件进行分析, 计数资料以  $n(\%)$  表示, 组间比较采用  $\chi^2$  检验, 以  $P<0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 结果

**2.1 两组患者单项满意度比较** 见表 1。观察组患者对护士服务态度满意度、工作效率满意度、健康教育满意度、护理技术满意度明显高于对照组, 差异有统计学意义( $P<0.05$ )。

**2.2 两组患者总体满意度比较** 见表 2。统计结果显示, 观察组患者对护士服务态度满意度、工作效率满意度、健康教育满意度、护理技术满意度、总体满意度明显高于对照组, 差异有统计学意义( $P<0.05$ )。由此表明实施人性化护理, 能有效提升患者满意度, 以及患者对护理工作的认可度。在硬件设施不变的情况下, 人性化护理模式显著优于传统护理模式, 明显提高了各项满意度。

<sup>△</sup> 通讯作者, E-mail: 2545424475@qq.com.

表 1 两组患者单项满意度比较[n(%)]

组别	n	护士服务态度满意度		工作效率满意度		健康教育满意度		护理技术满意度	
		满意	不满意	满意	不满意	满意	不满意	满意	不满意
对照组	480	426(88.7)	54(11.3)	431(89.8)	49(10.2)	375(78.1)	105(21.9)	437(91.0)	43(9.0)
观察组	480	464(96.7)	16(3.3)	471(98.1)	9(1.9)	432(90.0)	48(10.0)	468(97.5)	12(2.5)
$\chi^2$		22.251		29.360		25.261		18.535	
P		<0.05		<0.05		<0.05		<0.05	

表 2 两组患者总体满意度比较[n(%)]

组别	n	满意	较满意	不太满意	不满意
对照组	480	438(91.3)	12(2.5)	17(3.5)	13(2.7)
观察组	480	467(97.3)	6(1.3)	5(1.0)	2(0.4)

### 3 讨 论

**3.1 人性化护理使急诊科护士重治疗轻护理的服务理念得到改善** 人性化护理模式是集临床护理、心理护理与人文护理于一体的现代护理模式。根据患者病理、生理、心理等特点给予个性化护理,具有个体性、整体性及创造性,能够显著提高患者的依从性、满意度和就医质量,有效预防护患纠纷发生<sup>[2]</sup>。急诊科是医院的窗口,是医院整体形象的缩影,特点是急、重、快、杂,急诊科收治的几乎都是病情危急需要紧急处理的患者,患者流动大,在急诊科接受紧急救治后就会送至相应科室继续治疗,且病种多,涵盖了多个学科。因此,急诊工作是衡量一个医院综合实力的标准,急诊工作的好坏,是衡量医院综合实力的重要指标<sup>[3]</sup>。在急诊输液室,传统的工作模式是以技能操作为主,认为只要快速、正确地给患者输液,提高穿刺成功率,减少并发症就行了,而较少关注患者生理、心理需求,甚至导致一些问题的发现者是患者或家属,而不是护士。当患者提出问题集中而且比较多、场地位置又比较分散的时候,工作人员往往不能及时解决,导致患者及家属认为工作人员服务态度差或技术能力差而产生怨气,甚至当场发火粗口骂工作人员<sup>[4]</sup>。护理人员付出了努力得不到认可,导致解决问题的积极性受到打击,就容易形成恶性循环,这也是以往患者满意度不高的重要原因。人性化护理的实施,使护士不再只重视治疗,而是将患者作为一个整体的人来加以关注,从生理到心理、社会支持,从服务理念、服务态度、服务模式、服务内涵等方面均发生了根本性改变,既提高了患者满意度,又感受到工作的成就感,增加了工作的积极性。

**3.2 人性化护理真正体现了以人为本的服务理念** 患者对医院和护理人员的充分信任是建立良好护患关系的重要前提,人性化护理可以增强患者对医院和护理人员的安全感,促进良好护患关系的建立,让患者用最佳的心理状态去接受治疗和护理<sup>[5]</sup>。在传统护理模式基础上增强人性化护理才能真正将以患者为中心的服务理念落到实处。以往护理工作的内涵、流程、标准的制订,都是以方便护理人员实施和评价为出发点,而较少考虑从患者角度考虑。实施人性化护理,就是一切工作的开展都必须从患者的角度出发,满足患者的需求。因此,本文首先对 100 例各年龄阶段在疾病、性别、职业、医疗费用属性等方面均有差异的急诊输液患者进行了调查,充分了解其生理、心理需求,诚恳地请他们为护理人员的工作提出建议,护理人员进行归纳分析总结以后,改善了服务内涵和流程,制订了相应的服务措施,将对患者进行问卷调查的结果作为重要考核指标,有效促进了人性化护理的实施,提高了患者满意度。

**3.3 人性化护理既可提高患者满意度,又能提高护理质量,还可以激发护士的创造力** 对于急诊输液的患者,护士走出护士站主动迎接、询问、帮助。安排病房时,针对不同情况合理安排,如老年、腿脚不便的患者安排病房时要考虑到厕所里有坐便器,腹泻患者尽可能离卫生间近,妊娠输液患者最好安排单间或 2 人间等。腹痛的患者在用了解痉止痛药物缓解不明显的时候,为其递上一个热水袋暖腹部,为发热的患者递上温开水<sup>[6-9]</sup>。为了提高输液穿刺水平,护士除加强训练,进行经验总结和分享外,还开展了患者点名穿刺活动,根据点名次数评选每月穿刺技术明星,有效提高了护士整体静脉穿刺水平。急诊输液患者疾病谱广、药物种类繁多、停留时间短,导致健康宣教难度大。为满足患者健康宣教需求,护士们开展了品管圈活动,运用头脑风暴和各种管理工具,对宣教工作持续改进、跟踪,制订了标准的宣教流程,抓住了宣教的重点,建立了疾病宣教篇和药物宣教篇,使健康教育的覆盖率及患者知晓率得到了大幅度提高。

综上所述,在急诊输液患者中增强人性化护理其效果明显,既提高了护士的工作效率,又提高了患者的满意度,且输液并发症减少,护士成就感得到体现,服务意识、态度、水平、能力均得到提高。

### 参考文献

- [1] 施雁,高秋韵,毛艳芬,等.护理人员资源配置调查及对策[J].中华护理杂志,2005,40(5):373-375.
- [2] 蒋春怡,杨瑛,胡娟. Orem 自理模式对乳腺癌术后放疗患者生活质量的影响[J].现代临床护理,2014,13(2):34-36.
- [3] 周金容,陈昕.优质护理服务在急诊观察区的实践与效果评价[J].临床医学工程,2012,19(9):1539-1540.
- [4] 诸小华,蒋晓红,童英.优质护理服务在急诊输液室的应用体会[J].齐齐哈尔医学院学报,2014,35(14):2158-2159.
- [5] 韩旭娟.人性化护理在门诊护理中的应用[J].按摩与康复医学,2010,1(2):144-145.
- [6] 赵玉红,刘双军,张颖,等.人性化护理在老年患者输液过程中的应用[J].当代医学,2015,22(23):10-11.
- [7] 王庆捷.人性化护理对产妇产后结局的影响[J].现代中西医结合杂志,2015,24(14):1578-1580.
- [8] 王碧玉.人性化护理应用于产科护理的效果观察[J].云南医药,2015,58(6):696-697.
- [9] 朱海燕.人性化护理对门诊发热患者焦虑的影响[J].医学理论与实践,2014,27(5):691-693.