

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

成翠婷

江苏省淮安市第八十二医院 江苏淮安

【摘要】目的 探究对急诊科患者应用人性化护理干预对患者心理状态和满意度的影响效果。**方法** 以我院收治的急诊科患者 80 例为本次研究对象，时间为 2021 年 2 月至 2023 年 2 月期间，依照数字随机表法，将研究对象平均分为对照组（n=40）和实验组（n=40），实施常规护理归为对照组，实施人性化护理归为实验组，对比两组护理前后患者心理状态评分（SAS 焦虑评分和 SDS 抑郁评分）、患者护理满意度、护患纠纷事件及护理风险事件发生率。**结果** 实施护理前，两组心理状态评分对比差异不明显（ $P>0.05$ ），护理干预后，再对 SAS 量表和 SDS 量表进行评价，结果显示实验组两项量表评分结果均更低，差异存在统计学意义（ $P<0.05$ ）；对护理满意度进行对比可见，实验组患者对护理的满意度更高，差异存在统计学意义（ $\chi^2=5.000$ ， $P=0.025$ ）；实验组护患纠纷发生率（2.50%）和护理风险事件发生率（0.00%）均比对照组低（17.50%和 10.00%）（ $\chi^2=4.211$ ， $P=0.040$ ； $\chi^2=5.000$ ， $P=0.025$ ）。**结论** 在急诊科护理中，实施人性化护理干预效果显著，有利于改善急诊患者的负面情绪，搭建良好护患关系，消减护理风险事件和护患纠纷发生情况，而且患者对此护理模式更满意，具有较高推广价值。

【关键词】 急诊科；人性化护理；心理状态；满意度；护理价值

【收稿日期】 2023 年 5 月 26 日 **【出刊日期】** 2023 年 10 月 15 日 **【DOI】** 10.12208/j.cn.20230488

Explore the effect of humanized nursing intervention on psychological status and satisfaction in emergency department patients

Cuiting Cheng

The 82nd Hospital of Huai'an, Jiangsu Huai'an

【Abstract】 Objective To explore the effect of applying humanized nursing intervention on patients' psychological state and satisfaction. **Methods:** 80 patients admitted to our hospital as the study from February 2021 to 2 February 2023, according to the data were divided into control group (n=40) and experimental group (n=40), routine nursing into control group, humanized nursing into the experimental group, psychological state score (SAS anxiety score and SDS depression score), patient nursing satisfaction, nursing disputes, and nursing risk events. **Results:** Before the implementation of the nursing care, The difference between the two groups ($P>0.05$), After the nursing intervention, Then evaluate the SAS scale and SDS scale, The results showed lower scores of both scales in the experimental group, The difference was statistically significant ($P<0.05$); A comparison of nursing satisfaction shows that, Patients in the experimental group were higher in their satisfaction with the care, The difference was statistically significant ($\chi^2=5.000$, $P=0.025$); The incidence of nurse-patient disputes (2.50%) and the incidence of nursing risk events (0.00%) were lower than that of the control group (17.50% and 10.00%) ($\chi^2=4.211$, $P=0.040$; $\chi^2=5.000$, $P=0.025$). **Conclusion:** In the emergency department nursing, the implementation of humanized nursing intervention has a remarkable effect, which is conducive to improving the negative emotions of emergency patients, building a good nurse-patient relationship, reducing the occurrence of nursing risk events and nurse-patient disputes, and patients are more satisfied with this nursing mode, which has high promotion value.

【Keywords】 Emergency department; humanized nursing; psychological state; satisfaction; nursing value

急诊科是收治各种急、危、重患者入院接受治疗的
第一科室^[1]，患者数量相对集中、病情变化发展快、病

种复杂，汇集了内科、外科、儿科等多种疾病，堪称医
院整体医疗工作的缩影，也是最容易发生不良医疗事

件的科室之一^[2-3]。因此对护理人员的综合专科知识、临场解决问题能力、协作沟通能力和高强度体能都提出了严格的要求^[4]。随着医疗体制的革新和现代社会人们对护理要求的不断提升,急诊科护理模式也遭遇了巨大挑战,传统常规急诊护理已难以适应新形势的医患体系,深化急诊护理模式改革势在必行^[5-6]。基于以上现状,为研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,本次选择2021年2月至2023年2月期间我院收治的急诊科患者80例为研究对象,并对其进行分组观察,现将观察结果总结如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择2021年2月至2023年2月期间我院收治的急诊科患者80例为研究对象,依照数字随机表法,均分为对照组(n=40,常规护理模式)和实验组(n=40,人性化护理模式)。其中对照组男性女性比例为22:18,年龄区间21-77岁,平均(41.63±4.29)岁;实验组男性女性比例为21:19,年龄区间20-78岁,平均(42.26±4.36)岁。两组一般资料对比均衡,差异具有可比意义(P>0.05)。本次研究已取得我院伦理委员会审批,

纳入标准:(1)将研究目的告知患者,征得患者同意参与研究者;(2)年龄在20岁以上;(3)病历资料未见缺失。

排除标准:(1)伴随精神、沟通障碍者;(2)伴随重要器官衰竭或功能不全者;(3)护理配合度较差者。

1.2 方法

对照组实施常规护理。即按照现有急诊科护理流程规范完成基础和专科护理工作。

实验组实施人性化护理。(1)准确快速针对性施护。患者入院后首先快速准确判断患者病情危急程度,以生命至上为原则,对于卒中或创伤严重等符合条件患者第一时间开辟绿色通道,同时向患者家属了解患者病情、治疗情况,并稳定安抚家属情绪;对于非紧急施救患者掌握患者病情症状,对其紧张、恐惧等不良情绪进行及时疏导,向患者宣讲疾病相关知识,迅速与患者及家属建立起良好的信任关系,减轻患者应激反应,增强护理配合度。(2)落实责任制。加强护理人员责任意识和专科技能,详细掌握患者基本临床资料,结合患者特征给予针对性护理方案,从环境、心理、饮食用药等多方面进行干预,掌握娴熟的穿刺技能,用药前仔细核对,输液时严格把控输液滴速,密切观察患者反

应,若出现异常及时停药给予相应处理。(3)人文关怀。加设防滑、防跌倒标识,充分尊重患者隐私和自尊,耐心解答患者疑惑,满足患者合理生理心理需求,重视患者情绪变化,采用安抚鼓励、呼吸放松法、讲解成功病案等消除患者负性情绪。主动和病人谈话,引导病人倾诉,酌情使用肢体语言,如:握手、拍背或拍肩膀等。(4)环境管理。营造舒适且安全的诊疗环境,做好空气消毒工作,用含氯消毒液擦拭物品。整齐罗列各种物品,做到井然有序。室内光线要保持柔和,空气要流通,地面要处于整洁状态,且室内还不能有噪音。

(5)做好家属思想工作。提前告诉病人家属各项操作的目的和意义,以取得他们的积极配合。积极安抚家属情绪,及时告诉家属病人的救治情况,让家属能够安心。

1.3 临床评价

对比两组护理前后患者心理状态评分(SAS焦虑评分和SDS抑郁评分)、患者护理满意度、护患纠纷事件及护理风险事件发生率。(1)采用临床应用广泛的焦虑评分量表(SAS)评估患者焦虑轻重^[7],评定标准:共20小项,每项4级评分,最后计算得出标准分,划界分为50分,轻度:50-59分;中度:60-69分;重度:超过69分。采用抑郁评分量表(SDS)评估患者抑郁轻重程度,评定标准:共20小项,每项4级评分,最后计算得出标准分,划界分为53分,轻度:53-62分;中度:63-72分;重度:超过73分。(2)采用我院急诊科自行设计的调查表对患者满意度进行问卷调查,从人性化护理、护理技巧与效率、心理干预等维度进行调研,分数为1-100分,90分以上代表高度满意,80-89分为中度满意,60-79分为一般满意,低于60分为完全不满意,护理满意度=(高度满意+中度满意+一般满意)/每组例数×100%。(3)护理过程中记录和统计两组护理风险事件和护患纠纷事件,主要护理风险包括输液滴速快导致不良反应、给药错误、药液渗出、多次穿刺等。

1.4 统计学方法

数据处理:SPSS24.0统计学软件;资料描述:计数资料为(n,%),计量资料为($\bar{x}\pm s$);差异检验:计数资料为 χ^2 ,计量资料为t;统计学意义判定标准:P<0.05。

2 结果

2.1 对比两组患者心理状况

护理前,实验组和对照组患者SAS、SDS评分对比差异均不明显(P>0.05),护理后,再次对上述量表

进行评价,结果显示观察组患者评分均更低($P<0.05$),详见表1。

2.2 两组护理满意度对比

对照组高度满意 8 例 (20.00%)、中度满意 12 例 (30.00%)、一般满意 13 例 (32.50%), 完全不满意 7 例 (17.50%), 患者护理满意度为 82.50% (33/40),

实验组高度满意 15 例 (37.50%)、中度满意 16 例 (40.00%)、一般满意 8 例 (20.00%), 完全不满意 1 例 (2.50%), 患者护理满意度为 97.50% (39/40), $\chi^2=5.000$, $P=0.025$, 实验组护理满意度显著高于对照组 ($P<0.05$)。

表1 对比两组患者心理状况 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数 (n)	护理前 SAS 评分	护理后 SAS 评分	护理前 SDS 评分	护理后 SDS 评分
对照组	40	52.78±7.82	45.84±5.73	47.35±5.41	44.37±4.56
实验组	40	52.63±7.47	34.56±4.34	47.33±5.26	36.54±4.25
t 值		0.088	9.925	0.017	7.944
P 值		0.930	0.000	0.987	0.000

2.3 两组护患纠纷及护理风险事件发生率对比

对照组护患纠纷事件发生率为 10.00% (4/40), 护理风险事件发生率为 17.50% (7/40), 实验组护患纠纷事件发生率为 0.00% (0/40), 护理风险事件发生率为 2.50% (1/40), 对应的 χ^2 值、P 值分别为 $\chi^2=4.211$ 、 $P=0.040$; $\chi^2=5.000$ 、 $P=0.025$, 实验组护患纠纷事件及护理风险事件发生率均明显低于对照组 ($P<0.05$)。

3 讨论

急诊科患者病情变化急骤、抢救急迫, 患者多处于生理极度痛苦和心理极度焦虑状态^[8], 护理模式的选择对减少护患纠纷、提升救治效果具有非凡的意义。人性化护理是以人本理念为基础的一种全新护理模式, 它充分尊重人的生命价值与人格尊严, 完全契合急诊科护理特征。本次研究应用了人性化护理, 通过入院后准确评估患者病情危急程度, 第一时间给予紧急施救, 打破了传统缴费后医治的固化流程, 以挽救患者生命为主, 实现了人性化护理新突破。同时在护理中落实责任制, 并采取一系列人性化护理措施, 充分考虑患者感受, 极大程度缓解了患者焦躁紧张情绪, 采取穿刺力度把握、日常生活关怀护理、饮食营养指导、特殊群体照顾、增设安全标识等细节化护理服务, 为患者提供全面的心理、生理支持, 进而全面提升了急诊科护理质量。本次研究结果显示: 护理干预前, 两组患者 SDS 评分、SAS 评分结果对比均未见明显差异 ($P>0.05$), 护理干预后, 实验组患者 SDS 评分、SAS 评分结果均比对照组患者低 ($P<0.05$); 而且, 从护理的满意度上来看, 实验组患者于护理的满意度更高 ($P<0.05$); 实验组护患纠纷发生率 (2.50%) 和护理风险事件发生率 (0.00%) 均低于对照组 (17.50% 和 10.00%) ($P<0.05$)。

综上所述, 人性化护理干预对急诊科患者心理状态的改善和护理满意度提升具有重要影响价值, 为医院可持续发展提供思路。

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(09): 117+119.
- [2] 蔡侠. 人性化护理对急诊输液患者心理状况及满意度的影响[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(25): 59-60.
- [3] 杨宁宁. 人性化护理干预对急诊科患者心理状态和满意度的影响[J]. 罕见疾病杂志, 2020, 27(01): 104-106.
- [4] 武华. 人性化护理对急诊科患者的临床干预效果观察[J]. 名医, 2019, 000(06): 190.
- [5] 张莉. 人性化护理在急诊患者应用的效果及对患者心理状态影响分析[J]. 临床研究, 2018, 26(12): 159-160.
- [6] 曹霞, 刘春红. 人性化护理在急诊患者护理工作中的应用效果[J]. 中国卫生标准管理, 2018, 9(14): 181-182.
- [7] 张佩琦. 人性化护理对急诊科护理纠纷及护理满意度的影响[J]. 家庭医药. 就医选药, 2018, 000(03): 216-217.
- [8] 刘伟. 人性化护理在急诊患者中的应用效果分析[J]. 中国继续医学教育, 2018, 10(06): 168-170.

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS