

## 人文关怀在门急诊护理中对依从性的价值

张贺阳

唐山市曹妃甸区临港医院 河北唐山

**【摘要】目的** 分析门急诊护理中人文关怀的干预效果。**方法** 选取门急诊中近2年(2019年8月-2021年9月)就诊的患者80例,回顾临床资料。将实施人文关怀干预的40例患者作为观察组,将实施常规护理干预的40例患者作为对照组。观察两组护理干预效果。**结果** 观察组患者对疾病健康知识评分和健康教育满意度更高,与对照组相比差异有统计学意义( $P<0.05$ );观察组各项护理水平(服务态度、护理技术、健康教育、心理护理、用药指导)评分更高,与对照组相比差异有统计学意义( $P<0.05$ );观察组患者依从率和对护理工作满意度评分更高,与对照组相比差异有统计学意义( $P<0.05$ )。**结论** 通过在门急诊护理中实施人文关怀,可有效提高门急诊护理水平,以及增强患者对提高疾病健康知识和健康教育的掌握度,从而提高患者满意度和依从性,有利于患者病情得到进一步控制,临床应用价值显著。

**【关键词】** 门诊;急诊;人文关怀;认知水平;健康教育;满意度;依从性;效果

### The value of humanistic care on compliance in outpatient and emergency care

Heyang Zhang

Tangshan Caofeidian Lingang Hospital Tangshan, Hebei

**【Abstract】Objective** To analyze the intervention effect of humanistic care in outpatient and emergency care. **Methods** The clinical data of 80 patients in outpatient and emergency departments in recent 2 years (August 2019 to September 2021) were reviewed. The 40 patients with humanistic care intervention were taken as the observation group, and the 40 patients with conventional nursing intervention were taken as the control group. The effect of nursing intervention was observed. **Results** Patients in the observation group were more satisfied with disease health knowledge score and health education than those in the control group ( $P<0.05$ ); The scores of various nursing levels (service attitude, nursing technology, health education, psychological nursing, medication guidance) in the observation group were higher than those in the control group, with a statistically significant difference ( $P<0.05$ ); The compliance rate and satisfaction score of patients in the observation group were higher than those in the control group ( $P<0.05$ ). **Conclusion** The implementation of humanistic care in outpatient and emergency care can effectively improve the level of outpatient and emergency care, as well as enhance patients' mastery of disease health knowledge and health education, thus improving patients' satisfaction and compliance, which is conducive to further control of patients' conditions and has significant clinical application value.

**【Key word】** Outpatient service; emergency treatment; Humanistic care; Cognitive level; Health Education; Satisfaction; Compliance; effect

近几年,国内外开始专注于运用教学策略和教学模式来开展护理人文关怀的教育研究。将人文关怀运用于临床应用中,提出“以患者为中心”的医学关怀模式,要求医护人员关心病人,遵循尊重患者,实施有效沟通交流等原则,能够满足患者的需求,

同时也能促进护士的工作积极性,增加团队的工作效率<sup>[1-2]</sup>。并且护理人文关怀的研究取得了一定的成就<sup>[3]</sup>。所以本研究针对人文关怀在门急诊护理中应用价值开展分析研究,现报道如下:

#### 1 研究资料及方法

### 1.1 研究资料

选取近 2 年我院急诊门诊就诊的患者 80 例, 回顾分析探讨护理效果。其中 40 例对照组患者 (男 26 例, 女 14 例) 年龄在 9-73 岁 (平均  $41.24 \pm 6.18$  岁)。40 例观察组患者 (男 21 例, 女 19 例) 年龄在 5-74 岁 (平均  $39.56 \pm 6.25$  岁)。上述病例资料比较均衡性良好 ( $P > 0.05$ ), 有可比性。

### 1.2 方法

对照组接受常规护理干预。观察组采取人文护理干预, 具体措施如下:

① 就诊时, 要求按照“人文关怀”理念, 为患者提供临床路径服务, 整个护理内容要从患者角度思考问题, 令其感受到温暖、被关心、被尊重, 减少由于疾病而造成的负性心理情绪。

② 诊疗过程中, 要求按照一系列规范、科学的沟通服务流程, 提供亲情服务路径。比如在患者到达急诊处, 通过第一印象、微笑语言, 让患者找到能沟通诉求的人, 从而减少焦虑、猜疑等心理。与此同时, 护士协助患者极短时间内完成相关资料填写, 主动指引患者前往相应的挂号区和诊疗科室, 能大大缩短患者就诊时间, 减少在就诊时焦急、迫切、紧张不安的情绪。

③ 积极营造和谐、团结的护理服务环境。在日常工作中, 最大限度的运用和发挥环境影响心理状态的作用。一方面通过投放健康教育知识宣传片和防治教育片, 让患者在就诊等候区能有序等候就诊, 提高对疾病知识的认识水平, 另一方面优化医疗设备设施的布置, 准备可移动救护床、输液椅以及健康教育手册和卡通贴纸, 加强指示牌和导诊台的引导作用, 极大程度减少患者在就诊过程中的陌生感、不安感, 缩短诊疗时间。此外, 保持环境的整洁、卫生, 定时消毒。为营造舒适的就诊环境, 还可播放指定的背景音乐, 以舒缓情绪。

④ 如今门急诊护理在不断转变, 程序化、规范化的护理在急诊门诊诊疗中显得尤为关键。护士自身

素养的提升对提高门急诊的护理质量有积极意义。完善门急诊制度, 能为患者提供等便捷的服务, 也让护士在服务中有更高的工作效率。同时加强护士知识技能的培训, 将人文关怀与临床实践相结合, 对患者进行及时、准确的健康指导和心理干预, 有助于疾病康复。

### 1.3 统计学方法

采用统计学软件 (SPSS20.0 版本) 进行数据分析, 对本研究所得的计量资料 ( $t$ ) 及计数资料 ( $\chi^2$ ) 分别进行对比, 用  $\bar{x} \pm s$ 、% 分别检验, 若  $P < 0.05$ , 则表示差异有统计学意义。

### 1.4 观察指标

测定两组患者干预前后对疾病健康知识掌握情况, 采用疾病认知调查表 (自制) 评估其掌握疾病知识评分, 总分为 100 分, 以 60 分为临界值, 得分越高表明疾病认知水平越高。

护理干预后, 使用护理管理质量评分表, 让患者评估护士的护理干预质量, 共 5 项, 每项总分 20 分, 评分越高表示护理水平越好。

采用本院自制满意度调查表统计两组患者干预后对健康教育和对护理工作的满意度情况, 总分 100 分, 按非常满意 (100-90 分)、满意 (89-70 分)、不满意 (69 分及以下) 三个等级。总体满意度 = (非常满意例数 + 满意例数) / 总例数  $\times 100\%$ 。

记录两组患者护理干预后的依从率情况。分为完全依从 (以上指标全部完成)、部分依从 (以上指标中的至少 3 项完成) 以及不依从 (完成以上指标中的 2 项及以下)。总体依从性 = (完全依从例数 + 部分依从例数) / 总例数  $\times 100\%$ 。

## 2 结果

### 2.1 两组患者干预前后对疾病健康知识掌握对比

本研究结果显示, 干预后, 观察组、对照组疾病健康知识评分均不高, 差异无统计学意义 ( $P > 0.05$ ); 干预后, 观察组疾病健康知识评分明显高于对照组 ( $P < 0.05$ )。见表 1。

表 1 两组患者干预前后对疾病健康知识掌握对比 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	例数	干预前	干预后
观察组	40	76.25 $\pm$ 3.18	96.58 $\pm$ 3.41
对照组	40	76.21 $\pm$ 3.14	89.54 $\pm$ 3.66
t	-	0.057	8.901
P	-	0.955	0.001

### 2.2 两组护理管理质量评分对比

本研究结果显示, 观察组服务态度评分 (17.38

±2.14)、护理技术评分(17.59±2.46)、健康教育评分(18.25±1.11)、心理护理评分(18.36±0.98)、用药指导评分(17.69±2.35);对照组服务态度评分(14.36±3.14)、护理技术评分(15.36±2.89)、健康教育评分(15.24±3.55)、心理护理评分(15.79±3.48)、用药指导评分(16.46±2.11)。可知,观察组护理水平更高于对照组( $t=5.027, 3.716, 5.118, 4.496, 2.463; P<0.05$ )。

### 2.3 两组患者对健康教育和对护理工作的满意度对比

本研究结果显示,观察组患者对健康教育满意度97.5%(39/40),对护理工作的满意度95.00%(38/40);对照组患者对健康教育满意度90.00%(36/40),对护理工作的满意度85.00%(34/40)。可知,观察组患者对健康教育和对护理工作的满意度均明显高于对照组( $\chi^2=17.647, 19.608; P<0.05$ )。

### 2.4 两组患者依从率对比

本研究结果显示,观察组患者依从率95.00%,其中完全依从16例,基本依从22例,不依从2例;对照组患者依从率80.00%,其中完全依从12例,基本依从20例,不依从8例。可知,观察组患者依从率明显高于对照组( $\chi^2=35.294; P<0.05$ )。

## 3 讨论

随着人们对就诊要求的不断提高,在门急诊护理工作中人文关怀非常重要<sup>[4]</sup>。但门急诊护士与一般专科护士相比,工作任务更多,工作压力也更大,同时门急诊也是医疗纠纷、护患矛盾产生最多的场所。如何进一步加强护理服务水平,增进与患者之间的关系,是目前临床护理医护人员关注的重点<sup>[5-6]</sup>。

本文发现人文关怀能有效减轻患者在就诊时、诊疗过程中以及就诊后的心理情绪,有利于对疾病的顺利治疗,同时护士通过贴心的关怀、照顾,有效的提高了患者在急门诊就诊中的满意度,减少矛盾和冲突的发生<sup>[7-8]</sup>。以往我院急门诊是一个普通的房间,通过创建更温馨、更舒适、更便捷的就诊服务环境,不仅准备可移动救护床、输液椅外,还安装了电视,准备了一些书籍和卡通贴纸。同时在院内加强指示牌和导诊台的建设,都为患者提供有效的帮助,缩短诊疗时间,提高满意度。另外,护士自身素质,对保障护理安全意义重大,不仅为患者提供更方便服务,同时也令护士在护理工作中变得更高效。同时,增强护士综合素养,也能满足患者

对疾病知识的需求,使临床工作顺利进行。如此一来也能将人文关怀彻底变成护士工作中的一种态度,提高急门诊护理质量。本研究结果显示,

综上所述,人文关怀在门急诊护理中可以满足患者对关怀护理的需求,提高患者对健康知识认知水平,减少护患纠纷,提高护理满意度,提升依从性,有助于疾病的康复。

## 参考文献

- [1] 曹菊红,洪燕玲.人文关怀在门急诊护理中的应用价值[J].中国农村卫生,2021,13(22):39-40.
- [2] 刘蔚,阳绿清.中医健康教育与人文关怀教育相结合的教学实践与研究[J].卫生职业教育,2022,40(21):86-89.
- [3] 王彦文.人文关怀在儿科急诊护理管理中的应用[J].2021,3(17):145-146.
- [4] 张琳,赵越,刘辉,等.提升希望感的心理护理结合人文关怀对脑肿瘤患者希望水平和应对方式的影响[J].中国肿瘤临床与康复,2022,29(011):1378-1382.
- [5] 倪小敏,侯莉莉,江秋.人文关怀在急诊护理管理中的应用分析[J].2020,23(10):269-269.
- [6] 郝冉,王艳,崔萍,等.人文关怀护理在门诊护理管理中的应用效果观察[J].齐鲁护理杂志,2021,27(010):54-56.
- [7] 沈惠仙,李任平.人文关怀模式下护患沟通在门诊护理工作中的应用效果[J].基层医学论坛,2020,24(8):1153-1154.
- [8] 李小燕,张蕾,王蕾,等.人文关怀对儿童静脉输液穿刺质量和护理满意度的影响[J].常州实用医学,2022,38(3):190-192.

收稿日期:2022年11月10日

出刊日期:2022年12月10日

引用本文:张贺阳.人文关怀在门急诊护理中对依从性的价值[J].现代护理医学杂志,2022,1(11):121-123

DOI:10.12208/j.jmnm.202200699

检索信息:RCCSE权威核心学术期刊数据库、中国知网(CNKI Scholar)、万方数据(WANFANG DATA)、Google Scholar等数据库收录期刊

版权声明:©2022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