

人文关怀在门急诊护理中的应用价值研究

万佳贝

华中科技大学同济医学院附属同济医院 湖北武汉

【摘要】目的 探讨在门急诊护理中使用人文关怀的应用价值。**方法** 回顾性选取我院2022年9月至2023年9月间门急诊就诊患者96例，分为对照组（常规护理）和观察组（人文关怀）各48例，对比两组护理干预前后患者心理状态、护理满意度情况。**结果** 干预前两组SAS焦虑评分、SDS抑郁评分、满意度评分无显著差异（ $P > 0.05$ ），干预后观察组SAS、SDS评分均低于对照组，且患者护理满意度指标均高于对照组，差异均有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。**结论** 在门急诊护理中实施人文关怀能够显著缓和患者心理状态，帮助患者掌握疾病知识，提升依从性和护理满意度。

【关键词】 人文关怀；门诊；急诊

【收稿日期】 2024年4月22日

【出刊日期】 2024年6月12日

【DOI】 10.12208/j.cn.20240275

Research on the application value of humanistic care in outpatient and emergency nursing

Jiabei Wan

Tongji Hospital Affiliated to Tongji Medical College of Huazhong University of Science and Technology, Wuhan, Hubei

【Abstract】 Objective To explore the application value of using humanistic care in outpatient and emergency nursing. **Methods** A retrospective selection was conducted on 96 patients who received outpatient and emergency treatment in our hospital from September 2022 to September 2023. They were divided into a control group (conventional nursing) and an observation group (humanistic care), with 48 patients in each group. The psychological status and nursing satisfaction of patients before and after nursing intervention were compared between the two groups. **Results** Before intervention, there was no significant difference in SAS anxiety score, SDS depression score, and satisfaction score between the two groups ($P > 0.05$). After intervention, the SAS and SDS scores of the observation group were lower than those of the control group, and the patient nursing satisfaction index was higher than that of the control group, with statistical significance ($P < 0.05$). **Conclusion** Implementing humanistic care in outpatient and emergency nursing can significantly alleviate the psychological state of patients, help them master disease knowledge, improve compliance and nursing satisfaction.

【Keywords】 Humanistic care; Outpatient department; Emergency department

在当今快速发展的医疗领域中，门急诊护理不仅是医疗服务的重要组成部分，更是展示医疗机构人文关怀的重要窗口^[1]。门急诊护理作为医疗服务的最前沿，每天都要面对大量的患者和复杂的医疗情况。在门急诊护理中，由于患者常常面临突然的疾病或意外伤害，他们往往处于焦虑、恐惧或不安的状态。

对患者进行人文关怀，有助于缓解他们的心理压力，提高护理效果和患者的满意度^[2]。本研究中即分析了在门急诊当中使用人文关怀的应用价值，现具体报道如下：

1 对象和方法

1.1 对象

回顾性选取我院2022年9月至2023年9月间门急诊就诊患者96例，分为对照组（常规护理）和观察组（人文关怀）各48例。对照组含男性26例，女性22例；年龄段18~75岁，平均（45.18±5.22）岁。观察组中男性25例，女性23例；年龄段18~74岁，平均（45.62±4.92）岁。

患者资料经统计学分析显示差异无统计学意义（ $P > 0.05$ ）。知情批准。

1.2 方法

对照组患者使用常规护理干预，在患者到达门急诊时对其进行初步情况评估，通知相关医护人员，进行路线引导，实施相关救治，观察患者病情。患者进入病房后对患者家属进行健康教育，适当安抚等。

观察组在对照组基础上使用人文关怀护理，措施包含：

①尊重患者个性需求：护理人员对患者的文化背景、宗教信仰、生活习惯等进行了解，以便在护理过程中更好地满足患者的个性化需求。例如，对于不同宗教信仰的患者可以提供符合其信仰的饮食、仪式等方面的服务。同时针对不同患者的情况实施不同护理。例如，对于老年患者，护理人员可以提供老花镜、轮椅等辅助设备；对于行动不便的患者，护理人员可以提供床旁护理、陪诊等服务。

②提升沟通技能：患者往往因为突然的疾病或伤害而感到恐惧和不安。护理人员作为首先接触患者的医疗人员，应通过温暖的态度、耐心地倾听和专业的解答来建立信任关系。通过提升沟通技能，包括倾听、表达、同理心等方面，建立护患之间的信任关系。护理人员应耐心倾听患者的诉求，用通俗易懂的语言解释医学知识，给予患者充分的情感支持。沟通时针对不同阶段人群使用个性化的护理服务。例如，对于老年人，可以提供更加细致地照顾和简单易懂的解释；对于儿童，可以采用更加亲和和有趣的交流方式。

③强化情感支持：门急诊患者往往面临突发疾病或意外伤害，容易产生焦虑、恐惧等负面情绪。护理人员应强化情感支持，通过安慰、鼓励、陪伴和引导其进行放松训练等方式，帮助患者缓解紧张情绪，增强治疗信心。

④优化环境设施：环境设施是影响患者就医体验的重要因素。门急诊应优化环境设施，提供宽敞明亮的就诊空间、舒适的座椅、便捷的导诊标识等，为患者创造一个温馨、便捷的就诊环境。对于环境不舒适、设施不完善等问题，应及时向相关部门反映并协助改进。同

时还可以根据患者的需求，提供如导诊、陪同检查等额外的服务。

⑤普及健康教育：护理人员通过口头讲解、宣传册、视频等多种形式，向患者及其家属普及疾病预防、康复等方面的知识，帮助患者建立健康的生活方式。可与患者及其家属保持良好的沟通，及时解答疑问、解释病情和治疗方案。

⑥关注心理状况：门急诊患者往往面临心理压力，如焦虑、抑郁等。护理人员应关注患者的心理状况，及时发现并干预心理问题，提供心理支持和治疗建议，帮助患者恢复心理健康。

1.3 观察指标

(1) 使用 SAS 焦虑自评量表和 SDS 抑郁自评量表对患者干预前后的心理状态情况进行评估，得分越高则患者该项表现越严重。

(2) 使用我院自制护理满意度评分表，由患者对护理服务态度和护理服务技术进行评估。其中护理服务态度主要包含接待用语、形象礼仪、沟通方式、导医随访和护理服务；护理服务包含检查技术、抽血输液、手术治疗、药物应用和评估观察。各条目分值 0~5 分，得分越高则患者对该项满意度越高。

(3) 对比干预前后患者对疾病相关知识的掌握情况。

1.4 统计学分析

统计学分析：使用 SPSS23.0 软件进行统计学分析，计量资料以 t 、“ $\bar{x} \pm s$ ”表示，计数资料以使用 χ^2 、% 表示， $P < 0.05$ 时存在统计学意义。

2 结果

2.1 心理状态对比

干预前两组心理状态评分差异不显著 ($P > 0.05$)，干预后观察组 SAS、SDS 评分均低于对照组，组间对比差异显著 ($P < 0.05$)，如表 1。

2.2 护理满意度对比

干预后观察组护理服务态度和护理服务各项评分均高于对照组，组间对比差异显著 ($P < 0.05$)，如表 2。

表 1 两组 SAS 焦虑评分和 SDS 抑郁评分对比 ($\bar{x} \pm s$)

心理状态观察指标		观察组 (n=48)	对照组 (n=48)	t	P
SAS (分)	干预前	65.36 ± 5.65	64.76 ± 6.32	0.490	0.625
	干预后	23.67 ± 4.52	41.62 ± 8.22	13.257	0.001
SDS (分)	干预前	66.62 ± 5.01	65.71 ± 5.72	0.829	0.409
	干预后	24.27 ± 5.07	42.07 ± 5.38	16.682	0.001

表2 两组护理服务态度评分和护理服务评分对比 ($\bar{x} \pm s$)

满意度观察指标	观察组 (n=48)	对照组 (n=48)	t	P	
护理服务态度 (分)	接待用语	4.67±0.87	3.13±2.86	3.569	0.001
	形象礼仪	4.82±2.12	3.24±1.38	4.327	0.001
	沟通方式	4.48±1.62	5.84±2.26	3.389	0.001
	导医随访	4.57±1.11	2.74±3.01	3.952	0.001
	护理服务	4.53±2.04	3.25±2.41	2.809	0.006
护理服务 (分)	检查技术	4.67±1.11	2.76±3.02	4.113	0.001
	抽血输液	4.21±1.14	3.02±2.31	3.201	0.002
	手术治疗	4.71±2.09	3.17±1.09	4.526	0.001
	药物应用	4.58±2.33	2.85±3.23	3.256	0.002
	评估观察	4.61±1.24	3.06±2.22	4.223	0.001

3 讨论

随着医疗技术的快速发展,人们对医疗服务的需求和期待也在不断提高。但在一些门急诊部门,护理流程往往过于机械化,缺乏对患者个体差异的关注^[3]。这导致护理人员在处理患者时,无法充分考虑到患者的实际需求和感受,使得护理过程显得冷漠和缺乏人文关怀^[4]。

在这样的背景下,门急诊护理不仅需要专业的医学知识和技能,更需要融入人文关怀,以提升患者的就医体验和治疗效果^[5]。人文关怀是一种以人为本的护理理念,它强调在医疗服务中,对患者进行全方位的关怀和照顾,关注患者的心理、情感和社会需求^[6]。在门急诊护理中,人文关怀的体现尤为重要。

在门急诊护理中,患者往往面临着突如其来的疾病或伤害,心理压力,情绪不稳定。此时,如果患者能感受到医护人员的关怀和尊重,他们的焦虑和恐惧就会得到一定程度的缓解,从而增强对医疗服务的信任感和满意度^[7]。

人文关怀要求医护人员在与患者交流时,注重倾听、理解和同情,这需要医护人员具备良好的沟通技巧和职业素养。这种以患者为中心的护理方式,不仅能够提高护理的质量,还能减少医疗纠纷的发生^[8]。同时,人文关怀不仅关注患者的生理需求,还关注患者的心理需求。在门急诊护理中,医护人员通过关心患者的情绪状态、提供心理支持、鼓励患者积极参与康复锻炼等方式,有助于患者更快地恢复健康^[9]。

综上所述,在门急诊护理中,人文关怀的运用对于提高患者满意度、提升护理质量等方面具有显著优势。

参考文献

- [1] 杜宇. 人文关怀在门急诊护理中的应用价值研究[J]. 妇幼护理, 2022,2(23):5543-5545.
- [2] 林梅玲. 精细化人文关怀护理对急诊观察室患者负面情绪及护理满意度的影响分析[J]. 中国医药指南,2022,20(30):144-146.
- [3] 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.
- [4] 洪爱治. 精细化人文关怀融入急诊护理的方式及实施价值分析[J]. 中国医药科学,2020,10(24):151-154.
- [5] 殷萍,刘亚萍,韩晨旭. 二次分诊工作模式在急诊科候诊管理中的应用效果及对护理质量、患者满意度的影响[J]. 临床医学研究与实践,2020,5(30):146-148.
- [6] 方萌萌. 急诊科人文关怀护理研究进展[J]. 国际护理学杂志,2020,39(4):756-759.
- [7] 田梅蕾,郝玉贵,郝玉花. 人文关怀对急诊抢救间患者的影响[J]. 当代护理人员(中旬刊),2020,27(2):73-74.
- [8] 向莉,郑晓丹,熊莉娟,等. 门急诊护理信息化管理对患者就医满意度的影响[J]. 护理学杂志,2021,36(7):69-71.
- [9] 向红. 柔性管理在门急诊护理管理中的应用探讨[J]. 医学食疗与健康,2022,20(14):135-137,155.

版权声明: ©2024 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