

人文关怀在急诊护理管理中的应用心得分析

卢 艳, 郑玉青

西宁市第二人民医院 青海西宁

【摘要】目的 深入观察人文关怀护理方案在急诊护理管理工作中的应用效果。**方法** 设立 2023 年 7 月至 2024 年 7 月为试验开展期限, 择选 80 例院内收治的急诊患者为研究依据, 随机进行组别划分 (n=40), 参照组: 常规护理管理, 研究组开展正常医疗护理同时增加人文关怀, 随之进行效果分析、差异比对。**结果** 不同护理方案的采纳, 均对患者有积极影响, 相比之下, 研究组在护理满意度、心理状态、并发症发生率方面体现均显优参照组, $P < 0.05$ 。**结论** 在本项研究中, 侧重分析人文关怀在急诊护理管理中的应用价值, 旨在通过对比方式, 为该领域患者寻求一种更加优质完善的护理干预策略, 最大限度保障患者生命健康。结局所得理想, 联合护理既能有效缓解患者不良情绪, 还可极大促进护患关系和谐, 提高患者对护理工作的满意程度, 值得肯定。

【关键词】 人文关怀; 急诊护理管理; 应用心得; 分析

【收稿日期】 2025 年 4 月 15 日

【出刊日期】 2025 年 5 月 16 日

【DOI】 10.12208/j.cn.20250241

Analysis of the application of humanistic care in emergency nursing management

Yan Lu, Yuqing Zheng

Xining Second People's Hospital, Xining, Qinghai

【Abstract】Objective To deeply observe the application effect of humanistic care nursing program in emergency nursing management. **Methods** From July 2023 to July 2024 was set as the period for the trial, 80 emergency patients admitted in hospitals were selected as the research basis, and randomly divided (n=40), reference group: routine care management, the research group carried out normal medical care and increased humanistic care, and then conducted effect analysis and difference comparison. **Results** The adoption of different nursing programs had a positive impact on patients. In contrast, the study group showed an excellent reference group in terms of nursing satisfaction, psychological status and complication rate, with $P < 0.05$. **Conclusion** In this study, we focus on analyzing the application value of humanistic care in emergency care management, aiming to seek a more high-quality and perfect nursing intervention strategy for patients in this field through comparison, and maximize the protection of patients' life and health. The outcome is ideal, combined nursing can not only effectively relieve the bad mood of patients, but also greatly promote the harmonious relationship between nurses and patients, and improve the satisfaction of patients to nursing work, which is worthy of affirmation.

【Keywords】 Humanistic care; Emergency care management; Application of experience; Analysis

急诊科是急危重症患者收治入院必经的环节, 也是医疗卫生机构开展紧急救治单位。由于就诊于急诊科的患者普遍具有病情复杂、病种多样、致残率和致死率高的特点, 使其成为了医患/护患纠纷频发的科室之一^[1]。急诊科具备齐全的医疗设备, 经验丰富的医护人员, 可在短时间内迅速诊断和治疗各种急性疾病和创伤, 且可提供 24 小时不间断的医疗服务, 可见, 该科室对于医院和患者的重要意义, 其护理服务质量的好坏, 护理章程的完善与否, 直接决定患者生命走向, 影响后续治疗以及能否转危几率, 需在临床抢救过程中,

争分夺秒、全力以赴, 同时给予患者人文关怀, 使其精神、心理保持状态平稳, 积极配合治疗, 方可达到理想救治效果^[2]。为此, 本文拟定《人文关怀在急诊护理管理中的应用心得分析》为研究主题, 针对 80 例急诊接受治疗的患者展开分析探讨, 体会人文关怀在急诊护理管理中的效果作用。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本项研究以对比方式呈现, 重点分析人文关怀护理在急诊护理管理工作中的应用价值, 特归纳样本 80

例, 均为院内收治的急诊患者, 归纳时间, 2022 年 9 月至 2023 年 9 月, 采用简单随机分组法实施组间安排, 参照组与研究组分别划入 (n=40), 并开展差异性护理干预策略, 分析护理效果差异, 阐述心得。相关资料细化如下: 参照组: 患者年龄分布于 22--66 岁之间, 中位年龄处于 (42.38±2.95) 岁。男女占比情况: 男患 23 例, 女患 17 例。研究组: 患者年龄分布于 23--65 岁之间, 中位年龄处于 (43.17±3.07) 岁。男女占比情况: 男患 24 例, 女患 16 例, 期间对样本资料的分类与归纳均引用相关软件予以处理, 未见明显差异 P>0.05, 可对比。

1.2 护理方法

1.2.1 参照组: 本组执行方案——常规护理干预, 相关内容包含如下: 正常接待患者, 实施生命体征的严密监测, 充分保障患者呼吸道畅通, 落实完善相关手术辅导工作, 给予患者和家属简单情绪安抚。

1.2.2 研究组: 本组执行方案——常规护理+人文关怀护理, 相关内容包含如下:

(1) 人文关怀理念下开展护理服务工作: 组织全科室护理人员学习人文护理相关内容, 确保能够做到热情接待患者, 主动询问患者身体状况, 做到将心比心, 换位思考, 充分理解患者及家属心情, 耐心的解答患者提出疑问, 尽力满足患者正常需求, 将被动机械执行医生要求转换为主动观察患者需求, 予以相应满足, 同时安装护士位置牌, 确保患者及家属有需求时第一时间找到护士; 建立护患沟通本, 认真征求患者及家属意见建议, 及时整改完善。(2) 人文关怀之健康教育: 患者入院后, 以饱满的热情接待患者, 积极与患者和家属沟通, 给予初步安抚和疏导, 使患者紧张情绪在第一时间得到缓解; 采用通俗易懂的表达方式, 为患者讲解治疗、护理的目的和必要性, 制作汉藏双语图文并茂的健康宣教资料, 使其认识水平得到提高, 从而更积极的配合各项工作开展^[3]。(3) 人文关怀之形象管理: 护理人员在患者面前要时刻保持情绪稳定、态度温和、言语表达清晰、衣着整齐、妆容得体, 使经受疾病折磨的患者充分感受被呵护、理解和尊重。另外, 整个接待过程中, 护理人员要面带微笑, 言语轻柔, 沉稳果断, 以缩短护患之间距离, 让患者充分感受到被尊重、被理

解。同时, 与家属建立和谐、良好的沟通氛围, 予以情感疏导和情绪安抚, 规避激动情绪干扰治疗、护理工作开展^[4]。(4) 人文关怀之心理疏导: 急诊患者多病情危重, 伤势突然, 患者极易出现情绪波动, 产生焦虑、恐慌、易怒等负面情绪, 护理人员可利用语言或非语言的交流来表示对患者的安慰与理解, 从而增强患者信任度和安全感, 依据患者不同心理, 实施不同护理干预措施, 如: 引导患者勇敢表达内心想法, 使其负面情绪得到正常发泄, 患者倾诉过程中护理人员不予打断、不予评判, 安静的聆听后开展平复工作, 应用专业沟通语言让患者恢复平静, 赢得患者信赖, 帮助患者对医生的治疗充满信心^[5]。(5) 人文关怀之完善急诊规章制度: 制定健全的科室管理制度, 优化管道交接、治疗交接, 检查单精细化管理, 制定工作日志并遵照有序开展, 防止差错事故发生; 同时, 理顺临床、医技、收费等各个环节关系, 提供高效快捷的服务。(6) 人文关怀之护理人员专业技能: 护理人员要不断提高个人能力, 定期接受培训考核, 能够熟练操作急诊室各种设备, 熟知各项设备及器具的作用, 为患者赢得最佳救治时机, 帮助医生以最快速度开展有效治疗工作, 缓解患者及家属紧张情绪^[6], 同时开展中药敷包护理技术, 打造科室护理特色。(7) 人文关怀之设施完善: 开展各项治疗工作时, 要充分保护患者个人隐私, 应用屏风、挂帘进行遮挡; 另外, 设置开水处、移动式点滴架、夜光贴、生活角, 确保患者及家属的便利。将人文关怀服务贯穿患者就医到出院的始终, 做到就医有人指导, 检查有人陪伴, 出院有人送, 回家有人访, 无时无刻都能享受到护理人员的关爱和帮助^[7]。

1.3 观察指标

分析观察两组在护理满意度、心理状态方面的差异表现。

1.4 统计学方法

SPSS23.0 软件分析, (±s) 计量资料, t 检验, (%) 数据百分率, P 评定检验结果, P<0.05, 提示此数据有统计学差异。

2 结果

不同方案策略均对患者影响作用积极, 但研究组所获效果更加显著 (P<0.05), 见表 1。

表 1 两组患者总体护理效果比较 ($\bar{x} \pm s$)

组别	护理满意度				总满意度	心理状态 情绪波动
	非常满意	满意	一般满意	不满意		
参照组 (n=40)	8 (20.00)	11 (27.50)	13 (32.50)	8 (20.00)	32 (80.00)	5 (12.50)
研究组 (n=40)	19 (47.50)	12 (30.00)	7 (17.50)	2 (5.00)	38 (95.00)	3 (7.50)

3 讨论

随着我国社会经济发展水平不断提高, 各行各业均呈现出日益繁荣的发展趋势, 人均生活质量、健康意识也得到了极大增强, 对于医疗护理服务质量的要求与需求也有了更高的标准, 这一转变也使得卫生事业受到了来自社会各界及民众的多方关注。急诊是医院治病救人的前沿阵地, 也是最能考验医护人员专业水平、应变能力的重要部门。在急诊状态下, 护理人员仍能保持有条不紊的开展工作, 娴熟掌握急诊急救技能, 且具备一定的人文精神, 才可实现对患者的良好救治, 赢得患者满意^[8]。为了更好的完善急诊护理管理工作, 本文特开展一项对比试验, 将 80 例患者均分两组, 分别对其实施差异性干预策略, 结果呈现, 融入人文关怀护理服务的研究组在各项指标数值的体现上均显优参照组, 以 95.00% 的护理满意度显优参照组 80.00%。究其原因: 常规护理单一、片面, 目光所及存在局限, 无法满足急诊患者整体需求。人文关怀护理方案的加入, 可全面弥补上述不足, 充分体现“以人为本”的服务方针, 将“切实满足患者需求”作为服务宗旨, 从多个层面体现人文关怀。人文关怀护理模式是一种个体化、有效性的护理方法, 通过细致恰当的护理, 使患者在生理和心理上得到最大支持, 帮助患者以平稳的状态接受治疗^[9]。细化优势: 人文关怀可帮助护士与患者建立良好沟通模式, 帮助患者提高认知, 更深入的了解自身病情, 从而更积极的配合治疗护理工作开展; 人文关怀还可有效缓解患者负面情绪, 减轻患者病痛和思想负担, 建立治疗信心; 对科室规章制度的完善, 可使护理工作更加高效; 对医护人员综合素质的提升和完善, 能够切实保证护理工作质量, 体现人文关怀价值; 对急诊科各项设施的完善, 能够保证患者享有更充分的尊重; 对出院后的随访护理, 可实现对患者持续性的关怀和指导, 使其在离开医护人员视线后, 仍能享有最专业的护理干预, 这便是研究组能够取得良好护理效果的关键所在, 也是开展人文关怀服务方案的心得体会^[10]。

参考文献

- [1] 周宏艳, 张云, 刘静. 急诊快捷护理流程结合人文关怀对急性脑卒中患者救治效果及家属投诉率的影响[J]. 齐鲁护理杂志 . 2021 ,27 (21):152-154.
- [2] 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.
- [3] 周申. 急诊护理实施主动服务体现人文关怀提升患者满意度的临床分析[J]. 中国农村卫生 . 2021 ,13 (11):64-65.
- [4] 邱宝琴, 黄美凤. 急性胸痛心绞痛急诊患者的人文关怀结合体位干预护理体会[J]. 心血管病防治知识 . 2021 ,11 (17):94-96.
- [5] 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.
- [6] 田婧, 卜颜萍. 人文关怀在产科急诊护理中的应用价值分析——评《妇产科护理查房手册》[J]. 中国医学装备 . 2020 ,17 (09):231-232.
- [7] 张莉莉, 郑宏, 韦荣庆. 基于团队文化建设的急诊护理人文关怀实践[J]. 华夏医学 . 2020 ,33 (02):169-172.
- [8] 赵燕凌, 梁欢欢, 薛妍. 基于勒温场域理论促进人文关怀理念在急诊护理中的应用探索[J]. 护理研究 . 2019 ,33 (23):4138-4140.
- [9] 韩雪. 急诊护理实施人文关怀提升患者满意度的临床分析[J]. 中国医药指南 . 2019 ,17 (27):276.
- [10] 曹金荣. 人文关怀在急诊救助患者中的应用[J]. 世界最新医学信息文摘 . 2019 ,19 (62):326-327.

版权声明: ©2025 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