

人文关怀对急诊成人输液患者满意度及依从性的影响探究

张林静

安徽医科大学第一附属医院 安徽 合肥 230000

【摘要】：目的：探讨人文关怀对急诊成人输液患者满意度及依从性的影响。方法：选取2024年2月至2025年2月于我院急诊进行输液治疗的360例成人患者，采用随机数字表法将患者分为实验组和对照组，每组180例。其中，对照组患者给予常规护理，实验组患者在常规护理基础上给予人文关怀护理。对比两组患者的护理满意度、治疗依从性。结果：实验组患者护理满意度为99.44%，对照组患者护理满意度为93.33%，实验组患者护理满意度明显优于对照组，差异有统计学意义（ $P<0.05$ ）；实验组患者治疗依从性为99.44%，对照组治疗依从性为90.56%，实验组患者治疗依从性明显优于对照组，差异有统计学意义（ $P<0.05$ ）。结论：对急诊成人输液患者实施人文关怀护理，可有效提高患者的满意度和依从性，降低不良反应发生率，值得临床推广应用。

【关键词】：人文关怀；急诊；成人输液；满意度；依从性

DOI:10.12417/2811-051X.25.11.040

急诊是医院急诊医疗服务的重要窗口，具有复杂性、开放性、不固定性和紧急性等特点^[1-2]。输液是一种常见的急诊治疗手段，但是由于输液大厅相对开放，患者管理难度大，治疗环境嘈杂，急诊患者病情紧急、情绪紧张容易导致患者产生焦虑、抑郁等负面情绪，从而影响治疗依从性和满意度^[3-4]。随着医疗技术的不断进步，医疗服务不应该局限于设备和技术，还要考虑是否给患者提供充分的人文关怀^[5]。人文关怀是一种以尊重、理解和支持为核心的理念，将人文关怀融入医院管理和临床实践中，不仅是对传统文化的一种继承，更是推动现代医疗服务向更高层次发展的必然要求^[6]。基于此，本文选取2024年2月至2025年2月于我院急诊进行输液治疗的360例成人患者作为研究对象，旨在探究人文关怀对急诊成人输液患者满意度及依从性的影响。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2024年2月至2025年2月于我院急诊进行输液治疗的360例成人患者，采用随机数字表法将患者分为实验组和对照组，每组180例。其中，实验组患者男性97例，女性83例；年龄19~75岁，平均（45.62±10.61）岁；疾病类型上呼吸道感染66例，肺炎37例，胃肠道感染41例，其他疾病36例。对照组患者男性98例，女性82例；年龄20~78岁，平均（46.25±11.21）岁；疾病类型上呼吸道感染62例，肺炎34例，胃肠道感染38例，其他疾病46例。两组患者在性别、年龄、疾病类型等基本信息方面比较，差异无统计学意义（ $P>0.05$ ），具有可比性。

1.2 纳入标准和排除标准

纳入标准：①患者年龄在18周岁及以上；②患者意识清楚，能够正常沟通交流；③需要输液治疗，预计输液治疗时间超过1小时。

排除标准：①患者患有严重精神疾病或认知障碍，无法配

合护理工作；②合并有严重心、肝、肾等重要脏器功能障碍；③对输液药物过敏或存在药物禁忌证。

1.3 方法

对照组给予常规护理，在患者输液前，护理人员按照医嘱准备好输液所需的药品和器材，认真核对患者的姓名、年龄、性别、疾病诊断、药物名称、剂量、浓度、用法、用药时间等信息，确保无误。选择合适的静脉穿刺部位，严格按照无菌操作原则进行穿刺，穿刺成功后妥善固定针头，调节好输液速度，并告知患者及家属输液过程中的基本注意事项，如不要随意调节输液速度、穿刺部位避免过度活动等。输液过程中，定时巡视患者，观察输液是否通畅、有无药物不良反应等情况，及时处理出现的问题。输液结束后，按照规范流程拔针，并告知患者按压穿刺部位的方法和时间。

实验组在常规护理的基础上，给予人文关怀护理，具体措施如下：①心理关怀：患者就诊后，护理人员主动热情地迎接患者，用温和、亲切的语言与患者沟通交流，了解患者的心理状态和需求。对于因疾病和输液治疗而产生焦虑、恐惧情绪的患者，护理人员耐心倾听患者的诉说，给予理解和安慰，向患者介绍输液治疗的目的、方法、注意事项以及预期效果，帮助患者树立战胜疾病的信心。同时，运用放松疗法，如指导患者进行深呼吸、渐进性肌肉松弛等，缓解患者的紧张情绪。②环境关怀：保持急诊输液室的整洁、安静、舒适，定期进行清洁和消毒，为患者创造良好的就医环境。合理调整输液室的温度和湿度，使其保持在适宜的范围内。在输液室内设置温馨的装饰和提示标语，摆放绿色植物，营造轻松、温馨的氛围。为患者提供舒适的座椅和必要的生活设施，如饮水机、卫生间等，方便患者使用。③健康指导关怀：根据患者的疾病类型和个体差异，为患者提供个性化的健康指导。向患者讲解疾病的病因、症状、治疗方法、预防措施以及康复注意事项等知识，提高患者对自身疾病的认识和自我管理能力。在输液过程中，详细介绍所使用药物的名称、作用、不良反应以及应对方法，让患者

了解输液治疗的安全性和必要性。同时，指导患者合理饮食、适量运动，保持良好的生活习惯，促进身体康复。④细节关怀：在输液过程中，护理人员密切关注患者的需求，及时为患者提供帮助。例如，为患者调整输液速度，以适应患者的身体状况和感受；为患者提供毛毯，防止患者着凉；当患者需要上厕所时，协助患者妥善处理输液管路，确保患者安全。在进行护理操作时，动作轻柔、熟练，尽量减少患者的痛苦和不适。

1.4 观察指标

本研究观察指标为患者的护理满意度、治疗依从性。

①患者护理满意度：采用自制的满意度调查问卷对患者进行调查，问卷内容包括护理人员的服务态度、技术水平、健康指导、环境舒适度等方面，满分为100分。得分 ≥ 90 分为非常满意，60~89分为一般满意， < 60 分为不满意。总满意度=（非常满意例数+满意例数+一般例数）/总例数 $\times 100\%$ 。

②患者护理依从性：观察记录患者输液过程中的行为是否积极主动的配合医护人员完成各种操作。完全依从：患者能够完全做到上述各项要求；部分依从：患者基本能做到上述要求，但偶尔存在一些小的不依从行为；不依从：患者存在较多不依从行为，如多次不按时输液、自行随意调节输液速度等。治疗依从性=（完全依从例数+部分依从例数）/总例数 $\times 100\%$ 。

1.5 统计学方法

采用SPSS 23.0统计软件进行数据分析。计数资料以率（%）表示，组间比较采用 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结论

2.1 对比两组患者护理满意度

实验组患者护理满意度为99.44%，对照组患者护理满意度为93.33%，实验组患者护理满意度明显优于对照组，差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ），详情见表1。

表1 两组患者护理满意度对比（n，%）

组别	实验组	对照组	χ^2	P
例数	180	180		
满意	121（67.22）	82（45.56）		
一般满意	58（32.22）	86（47.78）		
不满意	1（0.56）	12（6.67）		
护理满意度	179（99.44）	168（93.33）	9.656	0.002

2.2 对比两组患者护理依从性

实验组患者治疗依从性为99.44%，对照组治疗依从性为90.56%，实验组患者治疗依从性明显优于对照组，差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ），详情见表2。

表2 两组患者护理依从性对比（n，%）

组别	实验组	对照组	χ^2	P
例数	180	180		
完全依从	116（64.44）	72（40.00）		
部分依从	63（35.00）	91（50.56）		
不依从	1（0.56）	17（9.44）		
依从率	179（99.44）	163（90.56）	14.971	0.000

3 讨论

3.1 人文关怀对急诊成人输液患者满意度的影响

在急诊输液过程中，患者由于身体不适容易出现情绪变化^[7]。人文关怀强调以患者为中心，关注患者的心理需求和情感体验，通过优化输液环境、提供情感支持、加强健康教育等措施，营造了一个温馨、人性化的治疗氛围，让患者感受到自己被重视和尊重，缓解患者紧张焦虑的情绪，从而增强患者对医护人员的信任，提高患者对护理服务的满意度^[8]。本研究结果显示，实验组患者护理满意度为99.44%，对照组患者护理满意度为93.33%，实验组患者护理满意度明显优于对照组，差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ），反映出在急诊输液中加入人文关怀护理措施可以提高急诊成人输液患者的满意度。

3.2 人文关怀对急诊成人输液患者依从性的影响

人文关怀通过健康知识普及，让患者了解治疗的重要性。在人文关怀护理中，护理人员根据患者的疾病类型和个体差异，为患者提供个性化的健康指导，向患者讲解疾病的病因、症状、治疗方法、预防措施以及康复注意事项等知识，使患者对自身疾病有更深入的了解，让患者明白输液治疗的必要性和安全性，从而提高患者对治疗的认知水平，增强患者主动配合治疗的意愿。本研究结果显示，实验组患者治疗依从性为99.44%，对照组治疗依从性为90.56%，实验组患者治疗依从性明显优于对照组，差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ），反映出在急诊输液中加入人文关怀护理措施可以提升患者治疗依从性。

综上所述，对急诊成人输液患者实施人文关怀护理，可有效提高患者的满意度和依从性，降低不良反应发生率，值得临床推广应用。

参考文献：

[1] 姚金秀,马丽莉,张亚娟,等.急诊输液室患者优质护理服务需求与满意度[J].国际护理学杂志,2022,41(14):2497-2501.

- [2] 崔盈盈,校爱芳,申月芹.标准细节化护理在急诊静脉输液患者中的应用[J].齐鲁护理杂志,2023,29(7):147-149.
- [3] 王倩,仇兰香,薛艳.PDCA 循环管理联合失效模式与效应分析在急诊输液患者用药管理中的应用[J].齐鲁护理杂志,2021,27(11):160-162.
- [4] 陈洪,顾洪丽,赵艳,等.基于人文关怀的急诊管理对急性心肌梗死患者心理状态和满意度的影响[J].河北医药,2023,45(7):1065-1067,1071.
- [5] 王力傲,苗东,张磊,等.人文关怀对急诊有创机械通气患者的影响[J].河北医药,2023,45(24):3823-3826.
- [6] 夏春霞,邓净,檀心芳,等.基于人文关怀的治疗性沟通护理干预在急诊输液患者中的应用[J].医学理论与实践,2023,36(24):4281-4283.
- [7] 洪红,程玲.急诊输液室实施护理补位服务对护理投诉及护理差错的影响[J].国际护理学杂志,2022,41(12):2117-2119.
- [8] 林碧娥,林苏颜.人文关怀护理运用在儿童急诊室静脉输液患者的效果观察[J].中国医药指南,2024,22(35):62-64.