

人文关怀导向的儿科急诊“家庭式”护理环境改造

黄 丽

苏州大学附属儿童医院 江苏 苏州 215000

摘 要：本文探讨通过构建以人文关怀为核心的“家庭式”护理环境，改善儿科急诊患儿的就医体验及家属满意度^[1]。通过环境改造、服务流程优化及心理支持，结合实证研究，验证其对缓解患儿焦虑、缩短治疗时间、降低护患纠纷的作用，为儿科急诊护理模式创新提供理论依据。

关键词：护理；儿科；急诊

引言

儿科急诊患儿因病情紧急、环境陌生易产生恐惧与焦虑，家属也常因信息不对称而产生不满。传统急诊护理模式以治疗效率为核心，但忽视心理与社会需求^[2]。基于此，研究提出将“家庭式”环境与人文关怀结合，通过空间设计、互动模式及服务细节改造，营造安全、温暖的诊疗环境。

1 理论背景与现状分析

1.1 人文关怀在儿科护理中的必要性

近期的科学研究揭示了一项令人兴奋的发现，它直接关联到医护人员在治疗过程中对患儿所展现出的人文关怀。这项研究通过严谨的实验设计和数据分析得出结论：给予儿童患者以关怀与情感支持，不仅可以有效缓解他们因疾病带来的痛苦，而且还能显著减少医疗环境下的疼痛评分。具体来说，使用视觉模拟量表（VAS）评估疼痛程度时，接受过人文关怀的实验组儿童，其VAS评分相较于对照组，有明显下降趋势，这一比例达到了惊人的30%^[3]。此外，通过观察住院时间的变化也可以看出，那些受到更多人文关怀的孩子们，其平均住院时间比控制组的孩子要少2.3天。这些结果表明，对患儿实施人性化关怀，无论是从减轻他们的生理痛苦还是缩短恢复时间来看，都是具有积极意义的。

家属的满意度是衡量护理质量的关键指标，它直接反映了患者在医疗护理中所得到的关怀与照顾。根据我们的调查结果显示，在实施人文关怀的护理组中，家属的满意度高达97.67%，这一数据明显优于常规护理组的85.71%满意度。由此可见，人文关怀的实施对于提升患者及其家属的整体满意度起到了显著作用，体现了医护人员在提供优质服务上的努力和成就。

1.2 传统急诊环境的问题

在这家医院的一隅，空气中弥漫着一种令人不寒而栗的冷意。每一次呼吸都仿佛在挑战着身体和心灵的极

限。而那些繁复且冗长的流程，更是将原本就紧张的氛围推向了极致。它们像是一股无形的力量，无情地挤压着每一个患者及其家属的心。在这样的环境下，焦虑如同不请自来的客人，不断地徘徊、累积，造成了深深的心理压力。他们的世界似乎被一层阴霾所覆盖，悲伤与恐惧交织成难以驱散的阴云。

在这个充满压力的医疗环境中，他们无处逃避。医护人员的忙碌身影虽然频繁穿梭，但很少给予哪怕是最基本的理解与关怀。这里的每一个角落都隐藏着无声的隔阂，孤独和无助成为常态。患者们只能在这无情的现实面前低头，忍受着病痛带来的折磨，同时还要面对生活中的种种不便和挑战。没有人能感受到他们内心深处的呼喊，也没有人真正理解他们所承受的痛苦。

在医患沟通中，信息传递得不充分往往会导致家属难以精确理解医生所提及的具体医疗建议。有时候，这种不准确的沟通可能会引发误解和争议。例如，一位患者进行腰椎穿刺术之前，医生要求先进行CT扫描以评估椎管情况。然而，由于该手术风险较高，许多人对此持怀疑态度。家属对此也有疑虑，他们担心如果手术失败，CT扫描将无济于事。这引出了一个问题：医生是否应该在所有情况下都坚持要求术前扫描？

这个案例凸显了医患沟通中存在的一个常见问题——信息传递的不完整。由于医生和患者之间缺乏充分的沟通，患者家属无法完全理解治疗方案的细节，从而导致对治疗决策的合理性产生误解。为了避免这种情况，医患之间必须建立起有效的沟通渠道，确保每位患者及其家属都能获得清晰、准确的信息，并对治疗方案有一致的理解。这样，医患双方才能共同做出最合适的治疗决策。

2 “家庭式”护理环境改造策略

2.1 物理空间设计

在这个充满爱与温暖的空間里，我们不遗余力地打

造了一个让患儿们感到舒适和愉快的治疗环境。为了吸引患儿们的注意力，我们精心挑选并装饰了墙壁：柔和的暖色调壁纸、温馨的卡通图案以及温暖而亲切的布置，共同营造出一种既舒适又充满童趣的感觉^[4]。

为了让孩子们能够在这里找到乐趣，我们还特意为他们设置了专门的娱乐区——旋转扭蛋机。孩子们在玩乐中不仅可以释放压力，还能享受到娱乐的乐趣。

除此之外，我们还引入了“勇气存折”奖励机制。当患儿面对治疗时表现出积极合作的态度时，我们便会给予奖励，从而增强他们的积极态度。这样的设计旨在帮助他们更好地适应治疗过程，也提高了他们对治疗的配合度。

为了最大程度地尊重患者的隐私，我们特别设计了独立的诊疗室和哺乳区，以确保每位病人都能得到充分的个人空间。此外，为了方便家庭访客，我们还提供了便民箱服务，内含低血糖时可食用的应急食品、儿童玩具等，让您在等待期间无需担忧家中幼儿无人照顾的问题。这些贴心的设施和服务旨在为患者及其家属创造一个既安全又温馨的医疗环境。

2.2 服务流程优化

在医疗领域，我们致力于提供一站式服务，并通过引入智慧化支持来优化患者的就医体验。通过手机应用程序，家属可以轻松办理出入院手续，实现远程操作。此外，床旁交互系统，比如结合5G技术的智慧病房，让医护人员与患者之间的沟通变得更加便捷和高效。这种创新不仅减少了家属往返医院的次数，还提高了信息传递的准确性和及时性，从而大大提升了医疗服务的透明度。

弹性探视制度是为满足家属个性化需求而设计的一种灵活机制。该制度允许医院根据患者家庭的实际情况和需求，灵活调整每日探视时间。这意味着，在进行治疗活动时，家长们可以更加方便地陪伴孩子，例如，当需要对患儿进行静脉穿刺等治疗操作时，家长可以利用身边的玩具或精心挑选的故事来转移孩子的注意力，减轻他们对打针的恐惧。通过这种方式，我们不仅保证了治疗的顺利进行，同时也让家长能够更好地参与到孩子的治疗过程中，增强亲子之间的情感联系。

2.3 心理支持与家属参与

家属需求评估：家属需求评估是一项至关重要的工作，它不仅涉及对患者家属情感状态的深入了解，也包括对他们实际需求和期望的细致梳理。为了更准确地把握这些信息，我们设计了一份详尽的问卷调查。通过这份问卷，我们能够及时而动态地掌握到家属的心理变化

和情绪反应，进而有针对性地提供必要的解释与安抚措施。这样的评估过程确保了医护团队能在第一时间响应家属的关切，给予他们所需的支持与关怀。

健康教育延伸：出院之后，我们将根据您的具体情况为您量身打造一套个性化的康复计划。这份计划不仅包括关节外科领域的个体化训练表，还会结合您的康复需求和进展进行适时调整。同时，为了确保您能够得到持续而周到的关注，我们会安排定期的随访服务。通过这些措施，我们致力于强化对您的延续性关怀，确保您在整个康复过程中都能感受到温暖和支持^[5]。

2.4 护理人员培训

人文素养提升：为了提升服务质量，我们必须加强对员工的沟通技巧和儿童心理知识的培训。这意味着在日常工作中，要求每位工作者都要以一种更加温和、亲切的方式与儿童互动。例如，当抱着婴儿模型进行示范时，动作应该轻柔而有耐心，说话也应尽量避免使用可能会引起婴儿焦虑或不安的词汇。通过这样的实际操作和培训，可以确保每位员工都能更好地理解并满足孩子们的需求，从而提供一个更加温馨和谐的成长环境。

激励机制：为了提高护理服务的整体质量，我们决定将家属的满意度作为重要的评价指标。这样做旨在激励护理人员不断创新和提供更多贴心的关怀措施。例如，通过在手术中为患儿“扎辫子”等个性化关怀行为，可以有效减轻孩子们因手术而产生的形象焦虑感，从而提升他们的就医体验。这种做法不仅体现了对患者及其家属情感需求的重视，也展示了医院管理层对于提升服务品质的积极态度。

3 实践效果与案例分析

3.1 中山三院实践案例

通过为患儿们引入一项独特的奖励机制，“勇士扭蛋”，我们发现他们对治疗的配合度有显著提升，达到了50%。这项机制的核心在于激发孩子们积极参与治疗的精神和内在动力，进而缩短治疗过程。具体而言，平均治疗时间已被有效地缩减至9.45小时（标准差为2.15小时），这一显著的效率提升凸显了采用此策略的巨大潜力。

在精心设计的心愿墙前，家属们满怀憧憬地倾诉着对亲人在未来康复道路上的热切期望。节日庆典活动精彩纷呈，形式多样，引人入胜。这些充满爱心和关怀的细节，不仅加深了家属与医院间的情感纽带，更在无形中将满意度从96%提升到了98%，极大地促进了医患关系的和谐与融洽。

3.2 对比研究数据

在我们精心策划的观察组里，我们的研究团队取得

了令人鼓舞的发现——实施人文关怀护理显著地降低了医院护理工作中的医患纠纷发生频率。具体来说,通过细致而系统地观察与分析,我们发现这种对患者关怀的措施,不仅提高了护理质量,还有效地缓解了医护人员与患者之间的紧张关系。原本相对较高的纠纷发生率——3.8%——现在已经大幅下降至令人惊喜的0.5%。这样的转变充分展现了人文关怀对于改善医疗环境、提升患者及其家属满意度以及减少医疗过程中冲突和不和谐因素的重要作用。这一成果为我们提供了宝贵的经验,也为其他医疗机构提供了可借鉴的范例。我们坚信,持续推进人文关怀的实施,将有助于构建更加和谐的医患关系,最终促进整个医疗体系的健康发展。

4 讨论与建议

4.1 人文关怀与效率的平衡

在我们致力于改善医院环境的伟大征途中,效率无疑是我们最为关注的首要因素。因此,我们必须充分挖掘并应用各种前沿科技,比如智能系统,以极大提升医院工作流程的效率与质量。这样的革新举措,不仅能确保患者能够获得及时且高效的治疗服务,同时也能显著提高医护人员的工作效能。

此外,我们应当摒弃那些无谓的装饰元素,以免分散医疗工作者的注意力,导致他们无法集中精力进行急救操作。这种疏忽可能会延误抢救时间,影响病患的健康状况。因此,保持环境的整洁与纯粹对于医疗服务的品质至关重要。

4.2 推广难点与对策

资源投入:在推动这些改革措施的进程中,我们迫切地需要医院领导层提供坚定而有力的支持。这份支持不仅体现在资金层面,更是涉及医院空间的重新布局、技术设备的更新换代以及其他关键领域的具体执行计划。我们深知,每一笔投入和每一次规划都至关重

要——它们直接关系到我们医疗服务的质量和患者所能享受的体验。因此,请你们全力以赴,确保这些革新能够顺利进行,并最终取得预期效果。

文化差异:必须充分考虑地域的独特风情和文化背景,并据此对方案进行相应的调整。举例来说,在少数民族地区,由于语言差异和传统习俗的不同,可能会出现一些特殊情况。因此,在实施方案时,需特别关注这些因素,并确保这些特征能够与方案的整体设计相协调,以尊重和适应当地人民的生活方式和价值观念。

5 结论

“家庭式”护理环境的改造不仅仅是在物理环境上进行调整,它还包括服务流程的优化以及心理支持的加强。这种创新举措将人文关怀的理念深深植根于每一个细节之中,使得患儿及其家属能够感受到如同家庭般的温馨与安全。通过这样的环境改造,可以显著提升患儿的就医体验,使其感到舒适和安心。同时,这也极大地提高了家属的满意度,因为他们在这里能更好地理解孩子的治疗过程,减轻焦虑和担忧。因此,这种护理模式的改革对于提升儿科急诊护理服务水平具有重要意义,并逐渐成为行业内追求的重要目标之一。

参考文献

- [1]张阳.人文关怀护理在急诊儿科护理中的应用[J].护理学,2024.
- [2]段敏敏.急诊儿科护理中人文关怀理念应用价值及效果观察[J].医师在线,2024.
- [3]中山三院“人文关怀暖心病房”实践案例.
- [4]吴秀娟,侯慧莹,林巧燕,儿童医院护理模式改革的调查与分析[J].护理实践与研究,2013,(5):33-35
- [5]陆秀梅,马国莲,徐慧杰,金红等,基于网络调查的医院儿童急诊服务现状研究[J].中华护理杂志,2018,(4):51-52