优质护理服务在急诊科的应用效果

Application effect of high-quality nursing service in emergency department

刘顺华 黄江珊 卢翔 覃美凤^(指导老师)

Shunhua Liu Jiangshan Huang Xiang Lu Meifeng Qin^(Instructor)

河池市人民医院 中国·广西 河池 547000

Hechi City People's Hospital Hechi, Guangxi, 547000, China

摘要:目的:在急诊科护理过程中,医护人员提供优质护理服务的实际效果分析。方法:从我院急诊科收治的患者中选出42例进行分析,将这些患者按照随机数字方法进行分组,分别是对照组和观察组,每组患者都是21例,医护人员针对对照组实行常规护理方式,在针对观察组患者进行护理的情况下,应实行优质护理服务模式,分析两组患者护理服务的实际效果。结果:观察组患者的护理效果优于对照组。结论:优质护理服务在急诊科中得到了有效应用。

Abstract: Objective: To analyze the actual effect of providing quality nursing services by medical staff in the nursing process of the emergency department. Methods: 42 cases were selected from the patients admitted to the emergency department of our hospital for analysis. These patients were divided into control group and observation group according to the random number method. Each group had 21 patients. Conventional nursing methods, in the case of nursing care for patients in the observation group, should implement a high-quality nursing service model, and analyze the actual effects of the two groups of patient care services. Results: The nursing effect of the observation group was better than that of the control group. Conclusion: High-quality nursing services have been effectively used in the emergency department.

关键词: 优质护理服务;急诊科;应用效果

Keywords: high-quality nursing service; emergency department; application effect

DOI: 10.36012/pmr.v2i5.2784

1 引言

目前,我国急诊科患者的流动量持续增加,患者病种呈现出一定的复杂性,为护理人员带来了很大的工作压力。同时,患者在接受就诊时,患者、家属极易产生紧张、烦躁等不良情绪,在未合理选择护理模式的情况下,极易引发护患矛盾^[1]。为了有效解决这一问题,在急诊科护理工作中,医护人员需要实行优质护理服务模式,提高护理人员的整体水平,充分发挥出优质护理服务在急诊科中的作用,有效解决护患纠纷问题。

2 资料与方法

2.1 一般性资料

在急诊科护理工作中,护理人员需要将我院2019年8月到2020年5月接受治疗的患者中选出42例患者,将这些患者作为主要的研究对象,将其随机分成两组,各组患者是21例。其中,对照组患者的男女比例是9:12,年龄在23周岁到65周岁,急性阑尾炎患者有8例,脑出血患者有4例,消化道出血患者有3例,呼吸道衰竭患者有1例,重症胰腺炎患者有2例;观察组患者的男女比例是8:13,年龄在21周岁到64周岁,急性阑尾炎患者有7例,脑出血患者有3例,

消化道出血患者有4例,呼吸道衰竭患者有2例,重症胰腺炎患者有2例,两组患者的一般性资料,如数量、年龄、病症等没有明显差异($P>0.05$),针对这些患者进行研究、分析具有重要意义。

2.2 方法

在急诊科患者护理过程中,对照组患者主要接受常规的护理干预,主要护理内容是叮嘱患者根据医嘱进行服药,定期观察患者的生命体征,如心率、血压等,并及时解答患者提出的疑问等,严格按照相关流程进行护理。观察组患者接受优质护理服务,具体内容如下。

2.2.1 制定规范的综合护理制度

护理人员需要深入分析急诊科护理特点、患者实际情况等内容,针对常规护理模式进行优化,以此为基础制定相应的护理制度,护理人员、医生、手术室、麻醉师等各项流程进行全面管理,提高护理的整体质量,以满足患者的实际需求。

2.2.2 定期开展相应的培训活动

护理人员需要不断提升自身的护理技能,积极学习先进的护理知识,医院需要定期开展护理专业技能、仪器操作等活动,针对抢救药品进行记录、清点。

【作者简介】刘顺华(1997~),男,汉族,广西河池人,从事临床护理研究。

2.2.3 注重护理服务态度

护理人员需要坚持良好的服务态度,树立“主动服务”的护理理念,深入分析患者的病情,以此为基础进行有针对性的护理干预,耐心解答患者、家属提出的各项问题,并加强和患者之间的沟通,保持友好的状态,建立良好的护患关系^[2]。

2.3 观察指标

首先,护理人员分析 42 例患者的实际情况,比较这些患者接受护理后的护理满意度,主要从优、良、差等指标进行分析,判断患者接受治疗的护理满意度;其次,针对 42 例患者的不良情绪评分进行对比,评分的主要指标是 SDS、SAS,通过两个指标判断出护理的效果;最后,针对 42 例患者的护理质量、基础护理水平评分进行对比,通过两个指标判断出护理效果。

2.4 统计学分析

在实际研究过程中,研究人员应使用 SPSS23.0 统计学软件有效地处理各项数据,t 可以针对各项数据做好检验,n

(%)代表的是计数数据,随后利用 X^2 检验各项数据,以 $P < 0.05$ 表示数据具有统计学意义。

3 结果

3.1 42 例患者接受不同护理模式的满意度对比

表 1 比较两组患者的护理满意度(n, %)

小组名称	小组数量	优	良	差	满意度
观察组	21	13(61.90)	7(33.33)	1(4.76)	20(95.24)
对照组	21	9(42.86)	9(42.86)	3(14.29)	18(85.71)
P	—	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

由表 1 可知,观察组患者接受护理后的护理满意度(95.24%)高于对照组患者(85.71%),两组数据具有统计学意义($P < 0.05$)。

3.2 42 例患者接受不同护理模式的 SDS、SAS 评分

表 2 比较两组患者的 SDS、SAS 评分(n, 分)

小组名称	小组数量	SAS		SDS	
		护理前	护理后	护理前	护理后
观察组	21	72.35±6.32	48.16±3.28	70.81±6.21	43.32±4.17
对照组	21	73.18±6.17	65.72±5.23	70.66±6.17	62.36±5.12
P	—	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

由表 2 可知,两组患者在接受护理之前的 SDS、SAS 评分没有太大差异($P > 0.05$),在接受护理之后观察组患者的 SDS、SAS 评分明显低于对照组,两组数据具有统计学意义

($P < 0.05$)。

3.3 42 例患者接受不同护理方式的护理质量、基础护理水平评分对比

表 3 患者接受不同护理方式的护理质量、基础护理水平(n, 分)

小组名称	小组数量	护理质量		基础护理水平	
		护理前	护理后	护理前	护理后
观察组	21	82.28±5.76	96.24±3.62	81.35±6.16	96.72±3.85
对照组	21	82.97±5.92	92.18±3.89	80.65±6.38	91.93±4.15
P	—	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

由表 3 可知,通过分析患者接受护理前的护理质量、基础护理水平评分未发现明显的差异($P > 0.05$);患者在接受护理后,两组患者的护理质量、基础护理水平评分有所升高,观察组护理质量、基础护理水平评分明显高于对照组患者($P < 0.05$)。

4 讨论

现阶段,急诊科患者接待任务比较繁重,对护理质量提出了更加严格的要求,通过实行优质护理服务模式,急诊科患者的护理满意度有所提升,在很大程度上改善了医患关系。随着社会的发展,很多医院开始探索急诊科护理服务,将其落实到实际护理工作中,有利于改善患者的不良情绪,使患者恢复病情,创造更多的效益。因此,为了有效地提高医院服务整体质量,护理人员必须实行优质护理模式,建立良好的护患关系,但优质护理服务不是一个护士、科室的职责,还需要医院所有人的共同努力。

在优质护理服务过程中,护理人员需要不断提升自身的专业技能、操作水平,医院需要定期开展护理专业培训活动,引导护理人员树立主动服务意识,在接诊患者的过程中必须积极主动、热情周到,第一时间准确判断患者的病情,并做好

前瞻性护理干预,避免出现并发症,使急诊室患者配合护理人员的治疗。同时,护理人员需要注重急诊救治药物、手术器材管理工作,定点进行存放,定期检查药物的有效期,尤其要注重药物、手术器材性能检查工作,保证药物、器材始终处于备用状态。在患者急救过程中,医生和护理人员还需要树立协作意识,并严格按照医嘱执行,在急诊工作结束后,护理人员应观察患者生命体征,以此为基础提醒医生补充相应的医嘱,认真记录护理文书^[3]。研究表明,观察组患者的护理满意度、不良情绪缓解程度、护理质量和基础护理水平均优于对照组患者,优质护理服务在急诊科患者护理中具有良好的应用效果。

参考文献

- [1] 金玉玲. 优质护理服务在急诊科的应用效果[J]. 家庭保健, 2020,000(013):185.
- [2] 许慧霞. 优质护理服务在急诊护理中应用的临床效果分析[J]. 健康之友, 2020,000(001):239.
- [3] 刘玲. 优质护理在减少急诊科护理纠纷中的运用分析[J]. 智慧健康, 2020,006(005):135—136.