

探讨优质护理服务应用在急诊科护理中的效果

董梅华

云南省第一人民医院急诊内科 云南昆明

【摘要】目的 研究优质护理服务在急诊科护理中的使用效果。**方法** 本次研究开始时间为2019年1月,结束时间为2019年12月,需要选取78例急诊科患者进行研究,患者均自愿参与研究,符合本次研究标准。采用等分制研究,对照组(n=39例)急诊科患者运用常规护理方式,观察组(n=39例)急诊科患者采用优质护理方式,研究期间需要护理人员做好记录工作,重点记录患者护理满意度、SAS以及SDS评分。**结果** 观察组急诊科患者SAS、SDS评分均低于对照组患者,两组研究数据差异度高($P < 0.05$)。**结论** 对急诊科患者实施优质护理服务,可以有效改善患者焦虑、抑郁不良情绪,提高护理满意度,对患者疾病恢复具有积极意义。

【关键词】 优质护理; 急诊科护理; 服务

Discuss the effect of high-quality nursing service application in emergency department nursing

Meihua Dong

Department of Emergency Medicine, First People's Hospital of Yunnan Province, Kunming, Yunnan

【Abstract】 Objective: To study the effect of high-quality nursing services in emergency department nursing. **Methods:** The study started in January 2019 and ended in December 2019. 78 patients in the emergency department were selected for the study. All patients voluntarily participated in the study and met the research criteria. Adopting an equally divided study, the control group (n=39 cases) emergency department patients used conventional nursing methods, and the observation group (n=39 cases) emergency department patients used high-quality nursing methods. During the study period, nursing staff needed to make records and key records Patient care satisfaction, SAS and SDS scores. **Results:** The SAS and SDS scores of the emergency department patients in the observation group were lower than those in the control group, and there was a high degree of difference in the research data between the two groups ($P < 0.05$). **Conclusion:** The implementation of high-quality nursing services for patients in the emergency department can effectively improve patients' anxiety, depression and unhealthy mood, improve nursing satisfaction, and have positive significance for patients' recovery from illness.

【Keywords】 Quality Nursing; Emergency Department Nursing; Service

急诊科为医院的重要科室之一,科室疾病具有变化快、严重程度高以及情况紧急的特点,需要及时对其行针对性处理。本次研究急诊科患者运用优质护理,具体研究结果如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究开始时间为2019年1月,结束时间为2019年12月,需要选取78例急诊科患者进行研究,患者均自愿参与研究,符合本次研究标准。采用等

分制研究,对照组(n=39例)急诊科患者运用常规护理方式,患者年龄 ≥ 25 岁, ≤ 73 岁,平均年龄(43.25 ± 2.03)岁,患者男女占比为22例、17例;观察组(n=39例)急诊科患者采用优质护理方式,患者年龄 ≥ 27 岁, ≤ 75 岁,平均年龄(45.61 ± 1.68)岁,患者男女占比为23例、16例,两组患者基础资料差异度低($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组急诊科患者运用常规护理方式,即用药

指导、生命体征监测。

观察组急诊科患者采用优质护理方式，具体实施如下：（1）提高护理人员整体素质，科室定期组织护理人员进行培训，主要培训内容为理论知识、操作技能以及卫生部所下达的相关文件学习，要求护理人员熟练掌握心肺复苏、气管插管以及心脏除颤等护理操作，并定期对一些重要操作进行考核，进而促进护理人员操作能力、应变能力以及急救能力的提高。此外，还需要不断提升护理人员的服务意识，不断转变护理方式，要求其从被动护理转变为主动向患者提供护理服务^[1]。（2）急诊科患者疾病比较危重，病情变化速度比较快，患者及家属对疾病的了解程度比较低，加上治疗费用比较高，在治疗过程中比较容易出现暴躁、焦虑等情绪。因此，需要护理人员耐心向患者讲述疾病发生原因、注意事项等，每项治疗费用的用途、治疗作用等。若患者存在不良情绪，需要及时对患者进行心理疏导，舒缓患者情绪，积极应对治疗^[2]。此外，护理人员需要与患者家属交流，向其说明家属为患者强大后盾，患者对家属依赖感比较高，可以适当增加与患者的沟通频率，转移患者注意力^[3]。（3）在患者治疗期间适当增加巡视频率，对血压、血氧饱和度、心率以及脉搏等各项指标进行监测，并做好记录工作，若有异常状况出现需要及时行护理干预。部分患者年龄比较大，运动功能出现不同程度障碍，加上疾病治疗需要，需要长时间卧床，护理人员需要定期对患者翻身，注意观察患者受压处皮肤，避免

出现压疮不良事件^[4]。（4）优化急诊抢救流程，急诊患者入院后由责任护士向其讲述相关就诊流程，避免因家属不了解就诊流程，耽误患者最佳治疗时间。此外，急诊患者具有发病急、病情变化快的特点，需要为其开设绿色通道，促使患者在最佳治疗时间得到有效治疗^[5]。

1.3 观察指标

观察组与对照组急诊科患者观察指标为护理满意度、SAS 以及 SDS 评分。

1.4 统计学处理

一般资料、观察指标以及计数资料为本次研究的重要数据组成部分，为保证研究数据准确性，需要将其统一录入计算机设备中，数据涉及较多需要通过 SPSS23.0 软件进行统计处理，（n）为本次研究的例数，观察指标中护理满意度用（%）表示，SAS、SDS 用（分）表示，t 进行数据检验，两组研究数据差异度高时，以（ $P < 0.05$ ）为具有可比性。

2 结果

如表一所示，观察组急诊科患者运用优质护理后护理满意度为 94.87%，其中非常满意患者占比为 56.41%，满意度患者占比为 38.46%，不满意患者占比为 5.13%；对照组急诊科患者采用常规护理后护理满意度为 74.36%，其中非常满意患者占比为 41.03%，满意度患者占比为 33.33%，不满意患者占比为 25.64%，观察组患者护理满意度高于对照组，组间差异显著（ $P < 0.05$ ）。

表 1 两组患者护理满意度对比（n/%）

组别	例数	非常满意	满意	不满意	护理满意度
观察组	39	22 (56.41)	15 (38.46)	2 (5.13)	37 (94.87)
对照组	39	16 (41.03)	13 (33.33)	10 (25.64)	29 (74.36)
χ^2		3.994	4.155	3.054	4.598
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表 2 两组患者治疗前后血压对比（分）

组别	例数	SAS		SDS	
		干预前	干预后	干预前	干预后
观察组	39	59.78±8.42	40.25±5.36	58.77±8.79	41.36±5.14
对照组	39	58.26±7.26	55.78±6.03	57.64±7.36	55.47±6.44
χ^2		5.035	5.698	4.033	4.594
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

如表二所示, 观察组急诊科患者 SAS 为 40.25 ± 5.36 分、SDS 为 41.36 ± 5.14 分; 对照组急诊科患者 SAS 为 55.78 ± 6.03 分、SDS 为 55.47 ± 6.44 分, 观察组患者评分高于对照组, 两组研究数据差异度高 ($P < 0.05$)。

3 讨论

急诊科为综合医院的核心科室之一, 主要负责疾病治疗、患者抢救以及治疗。该科室收治的重症患者比较多, 涉及疾病种类多, 患者病情变化速度快, 在实际治疗、护理过程中, 会造成严重后果, 甚至会对患者生命造成威胁^[6]。由此可以说明, 急诊科存在较多护理风险, 护理人员日常工作量比较大, 要求其在实际工作中具有较强的应变能力、操作能力、沟通能力以及救治能力^[7]。此外, 患者在急诊科护理中比较容易出现焦虑、抑郁等不良情绪, 主要与患者自身疾病、治疗费用以及家庭等具有较大关系, 患者长时间处于不良情绪中, 治疗依从性会随之降低, 进而影响总体护理效果。

本次研究对急诊科患者运用优质护理方式, 该种护理方式主要以患者为中心, 可以对患者实施针对性、规范性的护理服务。研究结果显示观察组急诊科患者运用优质护理后护理满意度为 94.87%, 其中非常满意患者占比为 56.41%, 满意度患者占比为 38.46%, 不满意患者占比为 5.13%; 对照组急诊科患者采用常规护理后护理满意度为 74.36%, 其中非常满意患者占比为 41.03%, 满意度患者占比为 33.33%, 不满意患者占比为 25.64%, 观察组患者护理满意度高于对照组, 组间差异显著 ($P < 0.05$)。观察组急诊科患者 SAS、SDS 评分均低于对照组患者, 两组研究数据差异度高 ($P < 0.05$)。主要因为该种护理方式会对护理人员进行专业培训, 对患者实施心理护理、优化急诊抢救流程以及健康教育等, 进而促进护理质量的提升^[8]。

综上所述, 对急诊科患者实施优质护理服务, 可以有效改善患者焦虑、抑郁不良情绪, 提高护理满意度, 对患者疾病恢复具有积极意义。

参考文献

- [1] 李冬秀,刘少荣,陆艳青,谢立桂.预见性护理在急诊科脑卒中患者临床护理中的应用效果[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(24):58.
- [2] 李彩娟,陈木娇,潘雪群,陈洁珍,叶棣波.医护协同查房在急诊科留观患者护理中的应用效果及安全性分析[J].中国医药指南,2020,18(13):222-223.
- [3] 李文波. 护理干预在急诊科护理风险管理中的应用效果观察[C]. 上海市护理学会. 第四届上海国际护理大会论文汇编.上海市护理学会:上海市护理学会,2019:1010.
- [4] 陈燕.以问题为基础的教学法结合微信平台教学模式在急诊科护理教学中的应用效果观察[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(18):184+186.
- [5] 李冬秀,刘少荣,陆艳青,谢立桂.预见性护理在急诊科脑卒中患者临床护理中的应用效果[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(24):58.
- [6] 杨珍,张宝珍,张敏,上官美琴,陈舞英,敖文凤,范雅蓓.ISBAR 结构化沟通模式在急诊科护理人员交接班中的应用及效果评价[J].中国卫生事业管理,2018,35(08):579-581+619.
- [7] 谭洁贞,黄恋恋,吴倚霞.急诊科护理干预对心肺脑复苏后患者近期恢复效果以及生活质量的影响[J].实用临床护理学电子杂志,2017,2(50):45+51.
- [8] 樊国爱,刘蕊蕊,丛薇,李月霞,高海洋,张艳真,韩海霞.护理警示标示在急诊科护理风险管理中的应用效果[J].中国卫生标准管理,2017,6(26):187-188.

收稿日期: 2020 年 7 月 29 日

出刊日期: 2020 年 9 月 2 日

引用本文: 董梅华, 探讨优质护理服务应用在急诊科护理中的效果 [J]. 国际护理学研究, 2020, 2(5): 675-677.

DOI: 10.12208/j.ijnr.20200210

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2020 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。 <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS