

## 优质护理服务活动在急诊科病房的开展效果研究

夏靖怡

上海市第六人民医院金山分院 上海

**【摘要】目的** 分析探讨在急诊科病房的护理中开展优质护理服务活动的应用效果。**方法** 本次研究的对象为, 我院在2020年9月—2022年12月期间接收的84例患者, 以上84例患者均为急诊科住院的患者, 研究中会将以上患者分为观察组和对照组。对照组的患者需要使用常规的临床护理进行干预, 观察组患者则使用优质护理的方式进行干预。以患者的相关护理评分和护理的满意情况为标准, 比较两种护理方式的干预效果和价值。**结果** 组间的护理结果对比中, 观察组护理消毒隔离、健康教育、病房管理的评分更高, 差异显示( $P<0.05$ ), 有观察组患者对护理满意、基本满意、不满意的人数对比显示, 观察组的更优异, 差异显示( $P<0.05$ )。**结论** 使用优质护理对急诊科病房的患者进行干预, 能从护理质量和护理满意度上, 实现双重提高的目的。

**【关键词】** 急诊科; 急诊病房; 优质护理; 应用效果

**【收稿日期】** 2023年5月15日 **【出刊日期】** 2023年7月10日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000370

### Research on the effectiveness of high-quality nursing service activities in emergency wards

Jingyi Xia

Jinshan Branch of Shanghai Sixth People's Hospital Shanghai

**【Abstract】Objective** To analyze and explore the application effect of high-quality nursing service activities in the nursing of emergency wards. **Method** The subjects of this study were 84 patients admitted to our hospital from September 2020 to December 2022, all of whom were hospitalized in the emergency department. In the study, the above patients were divided into an observation group and a control group. Patients in the control group need to use routine clinical care for intervention, while patients in the observation group use high-quality care for intervention. Compare the intervention effectiveness and value of two nursing methods based on the patient's relevant nursing scores and nursing satisfaction. **Result** In the comparison of nursing outcomes between groups, the observation group scored higher on nursing disinfection and isolation, health education, and ward management, with a difference of ( $P<0.05$ ). The comparison of the number of patients in the observation group who were satisfied, basically satisfied, and dissatisfied with nursing showed that the observation group performed better, with a difference of ( $P<0.05$ ). **Conclusion** Intervention with high-quality care for patients in the emergency department ward can achieve a dual goal of improving nursing quality and satisfaction.

**【Key words】** Emergency department; Emergency ward; High quality care; Application effect

近年来, 我国医疗水平的提高, 患者在治疗中的服务水平也随之提高, 急诊科的病人是医院人群最为集中和病症类型聚集最多的地方, 该科室的主要任务就是对需要抢救的病人实施抢救治疗, 之后对抢救后的患者实施相应的任务管理, 即实施护理干预<sup>[1]</sup>。急诊科的病人都多有病情急切和严重的特点, 所以患者在抢救后的状态也不太好, 需要及时地对其进行护理干预, 提高患者治疗的效果<sup>[2-3]</sup>。优质护理是临床中常用的一种护理方式, 因为其有着高质量的护理服务和护

理技术已得到大量临床医师的认可, 现也已经在临床中得到广泛的应用<sup>[4-5]</sup>。对此, 本文将侧重分析优质护理服务活动在急诊科病房开展的效果和价值。

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

本次研究的对象为, 我院在2020年9月—2022年12月期间接收的84例患者, 以上84例患者均为急诊科住院的患者, 研究中会将以上患者分为观察组和对照组, 两组各42例。观察组的男性病例和女性病例

分别为 28 例和 14 例, 平均 (41.26±3.78) 岁, 对照组的患者中有男性病例和女性病例分别为 26: 16, 平均 (42.88±4.13) 岁。组间患者的一般资料对比结果显示, (P>0.05) 具有可比性。所有患者均知悉并同意, 我院伦理委员会知情并同意研究。

### 1.2 方法

对照组使用常规护理的方式对患者进行护理干预治疗, 研究组在常规护理的基础上对患者使用护理的方式进行干预治疗, 具体实施方法如下:

#### 1.2.1 组建优质护理的团队

医院可以组建一支优质护理的团队, 团队的成员需要经过专门的优质护理服务理念的培训, 提高团队医护人员的优质护理服务活动的意识, 同时还能加强人员对高质量护理的水平认知和实施, 让护理的工作人员能尽可能用积极的态度进行护理服务。为保证急诊科病人的病情状态稳定, 降低患者的出现突发情况, 优质护理团队的医护人员需要实施全天监护的护理服务活动, 按照轮岗排班的制度对患者进行全天的病情监测, 若发现患者的病情有异常的情况, 可以及时地对其进行处理。

#### 1.2.2 完善优质护理服务制度

医护人员仍然需要对患者实施基础护理, 且需要加强对患者的基础护理服务活动的输出和质量, 所以团队的各医护人员需要结合急诊科病房护理的特点, 制定出更为完善的一个优质护理流程, 有所护理的标准尽量按照“快、准、狠”的标准实施, 让护理中的病人能感受到医护人员的护理专业性。

#### 1.2.3 技能培训

为保证护理人员的护理质量, 团队的医护人员需要熟练掌握针对各种患者病情的护理方式和技能, 所以团队的各医护人员需要明确自己的岗位职责, 各医护人员还需要对患者的保持积极的沟通交流, 以便于能快速地了解和掌握患者在治疗期间真正的护理需求, 掌握患者的情绪心理变化, 并针对负面的心理活动进行有效的心理疏导, 真正让患者感受到自己是被尊重和重视的, 有助于提高患者对治疗的积极性和对护理人员的工作配合度。

#### 1.2.4 环境护理

急诊科的病人病情大多较为严重, 且身体都十分的虚弱, 对外界的抵抗力较差, 所以容易出现病毒、细菌感染的情况。医护人员需要加强对急诊科病房的护理, 保证患者所处环境的卫生安全, 同时可以结合患者的爱好以及生活习惯等方面, 对患者实施生活护

理, 能促进患者缓解自身的病情。

### 1.3 观察标准

(1) 两组护理结束后, 以护理消毒隔离、健康教育、病房管理的评分为标准, 对两组患者护理后的相关护理质量进行比较。

(2) 两组不同护理结束后, 以患者对护理满意、基本满意、不满意的人数为标准, 对两组患者对护理的满意情况进行比较。总满意度=满意(%) + 基本满意(%)。

### 1.4 统计学方法

本次研究的所有数据均纳入 SPSS23.0 软件中进行比较分析, 对于计数资料和计量资料的检验, 分别用  $\chi^2$  和 t 进行, 分别用百分占比 (%) 和 (平均数±标准差) 表示, 若 (P<0.05) 差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者护理后相关护理质量的对比

从统计学最后的分析结果来看, 两组护理消毒隔离、健康教育、病房管理的评分对比结果显示, 观察组的给想评分更高, 且差异显示 (P<0.05), 详见表 1。

### 2.2 两组患者对护理满意情况的对比

从统计学最后的分析结果来看, 两组患者对护理满意、基本满意、不满意的人数对比结果显示, 观察组对护理满意和基本满意的总人数更多, 且差异显示 (P<0.05), 详见表 2。

## 3 讨论

急诊科病房的患者通常都有病情急、病情重的情况, 所以需要对其实施积极的护理干预, 能有效提高患者的治疗效率。急诊科的病人类型较多, 设有全科、内科、外科、妇科、五官科以及发热等等, 可以说是一个医院总体工作的缩影, 能直接反映医院的急诊医疗情况、护理水平以及医护人员的素质水平等, 所以急诊科病房中的医护人员需要对所有病症都有一定的了解和护理技能的掌握<sup>[6-7]</sup>。

本文中, 主要对急诊科病房的护理中开展优质护理服务活动的应用效果进行的研究分析。俗话说“三分治疗, 七分护理”, 高质量的护理对患者身体的恢复有着极为重要的作用, 又众所周知, 护理工作是需要经过提前的精心准备和安排实施的一项工作, 有助于提高护理人员对患者护理服务的水平和质量<sup>[8]</sup>。优质护理是一种以病人为中心的护理活动, 就是从各方面的护理工作中, 在医疗行为和观念上都需要以病人的思想和需求为主, 做到一切活动病人都在首位的位置, 能在提高护理质量的同时, 控制护理服务的成本, 简化

工作流程<sup>[9-10]</sup>。优质护理服务活动的内涵主要有改模式、重临床、抓基础、建机制、促专业和临床护理工作的规范。改模式主要改的是对患者服务模式和护理岗位的分配模式，重临床主要重视患者在临床中的环境、饮食、药物配送、病人陪护等，所以优质护理的服务理念需要贯彻到护理的人员配置、后勤、岗位管理等，其中临床护士的责任更重，需要为患者营造一个安全、舒适的患者，同时给予患者充分的尊重和支持等，自身的护理知识和技能也很重要，建机制主要就是为了加强护士的科学管理特点，将优质护理的工作做好，调动护士对患者护理的积极主动性，建立起优质护理

服务活动的长效机制。优质护理的最终目标就是做到患者、社会和政府都满意，所以优质护理的服务活动质量是很高的，能满足各界的需求。研究组最后的结果看到，两组的护理消毒隔离、健康教育、病房管理的评分和患者对护理满意、基本满意、不满意的人数对比结果中显示，观察组的更优异，即观察组的相关护理质量和护理满意情况的对比中，观察组的更优异，差异显示（ $P < 0.05$ ）。

综上，优质护理是以人为中心的一种护理模式，能从各方面满足患者的需求，将其运用在急诊科病房的患者治疗中，有助于提高护理的工作质量和满意度。

表1 两组患者护理后相关护理质量的对比（ $\bar{x} \pm s$ ）

组别	例数	消毒隔离	健康教育	病房管理
观察组	42	92.33±10.12	92.78±9.26	93.10±10.67
对照组	42	71.26±11.38	76.33±12.12	70.68±1.34
t	-	8.967	6.990	13.511
P	-	0.001	0.001	0.001

表2 两组患者对护理满意情况的对比[n, (%) ]

组别	例数	满意	比较满意	不满意	总满意度
观察组	42	29 (69.05%)	12 (28.57%)	1 (2.38%)	41 (97.62%)
对照组	42	11 (26.19%)	22 (42.38%)	9 (21.43%)	33 (78.57%)
$\chi^2$	-	15.464	4.941	7.265	7.265
P	-	0.001	0.026	0.007	0.007

## 参考文献

- [1] 陈夏. 优质护理服务活动在急诊科病房的开展效果研究[J]. 基层医学论坛, 2021,25 (27) :3903-3905.
- [2] 刘晓娜, 李艳娥. 优质护理在重症监护病房呼吸机相关性肺炎患者中的临床效果研究[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2021,6 (12) :25-27.
- [3] 陈挺. 优质护理在重症监护病房呼吸机相关性肺炎患者中的应用价值[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2019,7 (25) :103.
- [4] 白玛泐珍. 急性高原性肺水肿的临床护理[J]. 智慧健康, 2020,6 (16) :185-186.
- [5] 陈佩佩. 优质护理服务在急诊科的应用效果研究[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020,7 (12) :81,83.
- [6] 范娟娟. 优质护理服务在急诊科的应用效果研究[J]. 临床医药文献电子杂志, 2019,6 (3) :124.
- [7] 沙美容, 谭小梅, 刘彩霞, 等. 优质护理服务在急诊科综合病房护理中的应用[J]. 中国药物与临床, 2020,20 (5) :838-840.
- [8] 居雪婷. 优质护理联合个性化护理在急诊科重症疾病患者治疗中应用观察[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019,4 (3) :28.
- [9] 李莉娟. 优质护理在老年左半结肠癌合并肠梗阻患者中的应用效果观察[J]. 当代临床医刊, 2022,35 (2) :100-101.
- [10] 范晓倩, 刘凌燕. 优质护理在重症监护病房行连续性肾脏替代治疗患者血流感染预防中的应用效果[J]. 中国医药科学, 2022,12 (16) :97-100,121.

版权声明: ©2023 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