

## 优质护理服务在急诊护理中应用的效果

黄琴

华中科技大学附属同济医院 湖北武汉

**【摘要】**目的 分析优质护理服务在急诊护理中应用的效果。方法 将我院急诊科于 2022.11 月-2023.11 月收治的 98 例患者纳入研究，通过随机数字表法分为试验组与参考组，每组 49 例。参考组应用常规护理，试验组应用优质护理服务，对比两组护理效果。结果 试验组在采用优质护理服务后，其抢救情况、护理质量评分、护理满意度均优于参考组，组间差异显著 ( $P < 0.05$ )。结论 在急诊护理中应用优质护理服务，可有效提升抢救效果，提高护理质量，从而提升护理满意度。

**【关键词】** 优质护理服务；急诊护理；护理质量

**【收稿日期】** 2024 年 1 月 15 日 **【出刊日期】** 2024 年 2 月 23 日 **【DOI】** 10.12208/j.jnmn.20240060

### The effect of applying high-quality nursing services in emergency nursing

Qin Huang

Huazhong University of Science and Technology Affiliated Tongji Hospital Hubei Wuhan

**【Abstract】 Objective:** To analyze the effectiveness of applying high-quality nursing services in emergency nursing. **Method:** 98 patients admitted to the emergency department of our hospital from November 2022 to November 2023 were included in the study. They were randomly divided into an experimental group and a reference group using a random number table method, with 49 patients in each group. The reference group received routine nursing care, while the experimental group received high-quality nursing services. The nursing effects of the two groups were compared. **Result:** After using high-quality nursing services, the rescue situation, nursing quality score, and nursing satisfaction of the experimental group were better than those of the reference group, with significant differences between the groups ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** Applying high-quality nursing services in emergency nursing can effectively improve rescue effectiveness, enhance nursing quality, and thus enhance nursing satisfaction.

**【Keywords】** High quality nursing services; Emergency nursing; Nursing quality

随着社会和经济的不断进步，医学领域也在迅速发展。现代人对自身健康越来越重视，对医疗质量的期望也日益提高，特别是在护理标准方面。目前，医疗倡导以患者为中心的方法，为患者提供科学、合理、舒适且有效的医疗服务<sup>[1]</sup>。急诊科作为一个特殊部门要求护理人员具备更高水平的专业知识与技能。随着急诊患者数量不断增加，护理人员们承受巨大工作压力。研究表明<sup>[2]</sup>，在影响急诊科患者安全方面有一个因素就是所提供护理服务的质量。因此，解决这些因素并优化急诊科护理服务以提升患者安全性变得至关重要。基于此，本文研究了优质护理服务在急诊护理中应用的效果，现报告如下：

#### 1 资料和方法

##### 1.1 资料

将我院急诊科于 2022.11 月-2023.11 月收治的 98 例患者纳入研究，通过随机数字表法分为试验组与参考组，每组 49 例。参考组：男 26 例，女 23 例，年龄 11-80 岁，平均  $(54.84 \pm 4.72)$  岁。外科急诊 28 例，内科急诊 21 例；试验组：男 27 例，女 22 例，年龄 12-81 岁，平均  $(56.33 \pm 4.81)$  岁。外科急诊 30 例，内科急诊 19 例。两组一般资料差异无统计学意义 ( $P > 0.05$ )。

##### 1.2 方法

参考组采用常规护理：为了保证治疗的有效性，需要根据患者入院时的不同体征和症状及时使用合适的药物和必要设备进行治疗。在整个治疗过程中，必须全面监测生命体征和患者情况变化，并迅速识别并处理

任何异常情况。遵循医嘱是确保最佳结果的关键，在治疗期间务必严格执行。

试验组采用优质护理服务，主要措施如下：

### 1.2.1 风险评估

在患者入院后，护理人员需要全面评估患者的病情，考虑临床表现、年龄和病史等因素。根据评估结果，及时提供有针对性的治疗和护理措施以应对已知风险。这可能包括输液、血压管理、抗炎药物或溶栓治疗等必要药物。根据患者的疾病诊断结果，将立即安排患者前往急诊手术室进行手术准备或按医嘱给予相应治疗，并随后将其转移到适当的病房。

### 1.2.2 强化基础护理

在确保患者及其家属情绪稳定后，应该及时向他们解释疾病，并告知病情的进展和严重程度。这样做可以帮助患者及其家属充分理解临床治疗的目标，从而促进他们在康复过程中更好地配合医生的治疗计划。如果患者没有任何陪伴的家人在身边，需要与其建立起即时沟通的渠道，以全面了解他们当前的状态。提高巡视频率有助于预防不良事件发生，并体现出医护人员对患者和家属的关心，最终提高临床治疗方案执行的依从性。对于那些因为病情不严重而无需住院治疗的患者来说，应积极进行健康教育工作。通过传播相关护理知识并强调注意事项，在这些患者回到家后仍能获得优质护理服务。

### 1.2.3 心理疏导

由于疾病的突然爆发和病情的迅速变化，大多数患者都会经历明显的身体不适。因此，很多患者，尤其是年龄比较小或老年人，在与医护人员进行有效沟通

时面临困难，很难快速平静自己的情绪。鉴于这种情况，护理人员应该评估患者的心理状态，并为他们提供耐心和同情的支持。这将有助于患者感受到护理人员关注和呵护，并减轻负面情绪。护理人员还可以采用各种技巧来帮助患者转移注意力、进行深呼吸练习、尝试放松方法如瑜伽、协助分析自身病情以及分享成功案例作为示范，并培养对治疗结果的信心。

### 1.3 观察指标

对两组急诊至手术时间、检查时间、抢救成功率、并发症发生率等抢救情况进行统计对比；采用我科自制调查量表对两组护理质量进行评估，包括专科护理、急诊环境、护理专业性、护患关系等 4 部分，每部分均为 10 分，分数越高，护理质量越好；采用我院自制调查问卷对两组护理满意度进行评估，包括非常满意、满意、一般满意、不满意。

### 1.4 统计学分析

使用 SPSS20.0 软件对数据进行统计学分析，使用“ $\bar{x} \pm s$ ”表示计量资料，组间比较结果采用  $t$  检验；使用“ $n, \%$ ”表示计数资料，组间比较结果采用  $\chi^2$  检验。 $P < 0.05$  表示数据差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组抢救情况对比

试验组急诊至手术时间、检查时间、并发症发生率显著低于参考组，抢救成功率显著高于参考组，组间对比明显 ( $P < 0.05$ ) 如表 1。

### 2.2 两组护理质量评分对比

试验组护理质量评分显著高于参考组，组间对比明显 ( $P < 0.05$ ) 如表 2。

表 1 两组抢救情况对比 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	急诊至手术时间 ( $\bar{x} \pm s$ , min)	检查时间 ( $\bar{x} \pm s$ , min)	抢救成功率 (n, %)	并发症发生率 (n, %)
试验组	49	6.75 ± 4.34	10.42 ± 1.74	47 (95.92)	2 (4.08)
参考组	49	11.78 ± 4.46	18.12 ± 7.42	40 (81.63)	8 (16.33)
$t/\chi^2$	-	5.658	7.072	5.018	4.009
$P$	-	0.001	0.001	0.025	0.045

表 2 两组护理质量评分对比 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	专科护理	急诊环境	护理专业性	护患关系
试验组	28	9.11 ± 0.53	9.24 ± 0.52	9.15 ± 0.57	9.32 ± 0.51
参考组	28	8.03 ± 0.60	8.02 ± 0.59	8.03 ± 0.62	8.05 ± 0.61
$t$	-	9.443	10.859	9.309	11.181
$P$	-	0.001	0.001	0.001	0.001

### 2.3 两组护理满意度对比

试验组非常满意 16 例、满意 22 例、一般满意 10 例、不满意 1 例, 满意度为 48 (97.96%); 参考组非常满意 14 例、满意 20 例、一般满意 8 例、不满意 7 例, 满意度为 42 (85.71%)。试验组护理满意度显著高于参考组, 组间对比明显 ( $\chi^2=4.900, P=0.027$ )。

### 3 讨论

急诊科是医疗机构的一个专业部门, 致力于抢救突发疾病和危重患者。考虑到该科室收治患者的重要性, 护理人员需要具备广泛的理论知识和娴熟的操作技能。即使是轻微的失误也可能带来严重后果, 对患者安全构成威胁<sup>[3]</sup>。因此, 在所有医院科室中, 可以认为急诊科面临着最高水平的风险, 并容易引发护患冲突。因此, 高质量的护理干预在急诊科中具有重要意义。

在急诊护理领域, 护理人员仅按照医院规定的流程进行常规护理实践。尽管这种方法可取得一定效果, 但由于缺乏相关性和灵活性, 无法提供满意的整体护理效果<sup>[4]</sup>。优质护理为一种以患者为中心的创新模式, 在注重为患者提供舒适和卓越护理服务的同时, 加强了基础护理干预。该方法旨在提高护理人员的综合能力, 确保临床护理全面而系统化。因此, 它显著改善了护理质量和患者满意度, 并促进了和谐友好的护患关系建立, 最终提高了急诊护理服务水平<sup>[5]-[6]</sup>。本研究结果显示, 试验组急诊至手术时间、检查时间、并发症发生率显著低于参考组, 抢救成功率显著高于参考组, 组间对比明显 ( $P<0.05$ )。提示优质护理服务可显著提高抢救成功率。分析原因, 是因为优质护理服务模式的目标是精确解决患者个体情况, 建立以患者为核心的高效护理干预方式, 推动快速进行检查、住院和早期治疗流程, 确保环境卫生消毒和通风良好, 并提供全面解释治疗相关知识和成功案例, 同时减轻患者在心理上承受的压力, 从而提升抢救质量<sup>[7]-[8]</sup>。研究结果还显示, 试验组护理质量评分显著高于参考组, 组间对比明显 ( $P<0.05$ )。说明优质护理服务可有效提升急诊科护理质量。这是因为优质护理服务将患者置于服务的核心位置, 并根据他们特定的需求不断提高急诊科护理人员的护理技能和知识, 以确保始终与患者需求保持一致。这种方法旨在加强护患关系<sup>[9]</sup>。此外, 为了提供优质护理服务, 应该全面考虑各个方面, 并通过制度支持、有效管理策略、培训计划和其他相关措施来提升急

诊科护理人员整体能力<sup>[10]</sup>。此外, 试验组护理满意度显著高于参考组, 组间对比明显 ( $P<0.05$ )。说明在急诊护理中应用优质护理服务, 可缩短抢救时间, 提升护理质量, 从而促进护理满意度的提高。

综上所述, 在急诊护理中应用优质护理服务, 可有效提升抢救效果, 提高护理质量, 从而提升护理满意度。

### 参考文献

- [1] 荆梦敏. 优质护理服务在耳鼻喉急诊护理中的应用价值[J]. 智慧健康, 2020, 6(13): 145-146.
- [2] 贺晓彤, 季瑶, 安燕. 优质护理管理理念在小儿急性哮喘急诊护理管理中的应用效果[J]. 中国卫生产业, 2020, 17(19): 12-14.
- [3] 王蓉蓉. 优质护理在急性心肌梗死患者急诊护理中的应用效果观察[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2020, 7(27): 116-117.
- [4] 牛慧敏, 刘晶, 郭永华. 优质护理方案在耳鼻喉急诊护理中的应用效果分析[J]. 中国医学文摘(耳鼻咽喉科学), 2022, 37(04): 164-166.
- [5] 王瑶. 优质护理服务在妇产科急诊护理中的临床效果探讨[J]. 基层医学论坛, 2021, 25(03): 438-439.
- [6] 杨蓉. 优质护理在急性心肌梗死患者急诊护理中的应用效果分析[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2022, 10(17): 100-103.
- [7] 裴静. 优质护理干预在急诊护理中的应用效果[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2020, 7(27): 103+105.
- [8] 朱海丽. 优质护理服务在急诊护理中应用的效果[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(25): 128.
- [9] 熊媛. 探讨急诊护理中优质护理服务的效果[J]. 医学食疗与健康, 2020, 18(16): 158+161.
- [10] 邵敏, 陈阵仁, 王会芳. 优质护理服务在急诊护理中的应用研究[J]. 黑龙江中医药, 2020, 49(06): 310-311.

版权声明: ©2024 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。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS