

急诊输液室患者优质护理服务需求与满意度

陈 姝

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】目的：探讨急诊输液室患者优质护理服务需求与满意度。方法：随机抽取2021年1月-12月期间在我院急诊输液室进行治疗的患者200例展开问卷调查，分析患者护理服务需求。并将急诊输液室将优质护理服务措施应用到2022年1月-12月期间以随机数字表法均分为参照、观察两组各50例的观察组患者中，同时予以参照组急诊输液室常规护理干预，对比两组患者护理满意度。结果：通过对200名急诊输液室患者展开护理服务需求调查，发现其对专业技术的要求最高，其次为服务态度、输液环境、基础护理、健康指导、心理护理及人文关怀。而经优质护理干预后观察组患者护理服务满意度、静脉输液知识掌握达标率、一次性置管成功率均明显高于参照组，静脉输液不良事件发生率低于参照组，对比有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。结论：明确急诊输液室患者护理服务需求，并积极展开优质护理干预有助于提升急诊输液室护理质量，并满足患者对医疗护理服务的需求及满意程度，值得被进一步运用推广。

【关键词】：急诊；输液室；优质护理；护理服务需求；满意度

DOI:10.12417/2705-098X.23.11.023

Quality nursing service demand and satisfaction of patients in the emergency infusion room

Shu Chen

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

Abstract: Objective To explore the demand and satisfaction of patients' quality nursing service in emergency infusion room. Methods 200 patients treated in the emergency infusion room of our hospital from January to December 2021 were randomly selected to analyze their needs of nursing service. In addition, the quality nursing service measures were applied in the emergency infusion room to the patients of 50 cases in the random number table method from January to December 2022, and the routine nursing intervention in the emergency infusion room of the reference group was given to compare the nursing satisfaction of the patients in the two groups. Results By investigating the nursing service demand of 200 patients in emergency infusion room, we found that they had the highest requirements for professional technology, followed by service attitude, infusion environment, basic nursing, health guidance, psychological nursing and humanistic care. However, the nursing service satisfaction of patients, the success rate of disposable catheterization were significantly higher than that of the reference group, and the incidence of adverse events of intravenous infusion was lower than that of the reference group, which showed statistical significance ($P < 0.05$). Conclusion Clarifying the nursing service needs of patients in emergency infusion room, and actively carrying out high-quality nursing intervention is helpful to improve the quality of nursing in emergency infusion room, and meet the needs and satisfaction of patients for medical care services, which is worthy of further application and promotion.

Keywords: Emergency department; infusion room; quality nursing; nursing service demand; satisfaction

静脉补液是一种常见的医疗手段，尤其在急诊医疗工作中起着举足轻重的作用。急诊输液病房是一个与患者直接接触的工作场所，患者人数多，人员流动性大，疾病种类多，突发情况多^[1]。所以，这也是一个很容易发生医疗纠纷的科室。为了提升急救输液的护理质量，提升患者对护理服务的满意程度，建立一个和谐的护患关系，就需要明确急诊输液室患者的实际需求，并予以高质量的护理干预措施，从而提升患者认可度^[2]。而本次主要通过分析急诊输液室患者的护理服务需求，并展开针对性的优质护理干预措施，以期提升护理质量，并增加患者护理服务满意度，现做如下报告：

1 资料和方法

1.1 一般资料

将本院急诊输液室2022年1月-12月期间接待的患者以随机数字表法均分为参照、观察两组各50例。其中参照组男26例（52.00%），女24例（48.00%）；年龄19-76岁，均值（48.27±5.49）岁；受教育年限2-21年，均值（14.73±3.82）年。观察组男25例（50.00%），女25例（50.00%）；年龄19-78岁，均值（48.33±5.60）岁；受教育年限1-20年，均值（14.68±3.79）年。一般资料对比无统计学意义（ $P > 0.05$ ）。

纳入标准：（1）临床资料完整；（2）≥19岁；（3）沟通良好；（4）知晓研究内容并同意参与。

排除标准：（1）精神疾病；（2）认知功能障碍；（3）

文盲；（4）无法独立完成研究问卷填写。

1.2 护理方法

予以参照组急诊输液室常规护理干预，主要是向患者介绍输液流程，告知注意事项，以及穿刺针拔除后的按压方式等。

B组开展急诊输液室优质护理干预，具体：（1）护理人员需要以饱满的精神面貌，和蔼可亲的语气与态度接待患者，并主动向患者介绍自己，同时了解患者的姓名并应用相应的称呼，以提升患者对护理人员的初印象，建立和谐关系；（2）护理人员在与患者进行沟通交流时，需仔细倾听患者意愿，不可擅自打断，同时根据患者诉说评估患者的心理状态及需求，并展开针对性的心理疏导，以及尽可能的满足患者需求，从而增加患者对护理人员的认可程度，并确保护理工作的顺利开展与进行；（3）保持急诊输液室环境，确保物品摆放整齐，卫生清洁，同时定期对室内进行通风与消毒，确保室内空气清新健康；同时将室内温度及湿度进行合理控制，使患者在输液过程更为舒适；（4）输液治疗过程中，护理人员要加大流动巡视力度，及时解决患者所提出的问题，并及时发现相应风险事件，从而给予及时处理，减低并发症及危险状态的发生^[3]；同时在巡视过程中对情绪不稳定的患者进行安抚，使其感受到人文关怀，从而防止应激反应的发生；此外还可以在输液过程中，通过发放静脉输液治疗宣传手册，或者在室内循环播放相关视频内容以提升患者对静脉输液知识的了解与掌握，以及知晓相关注意事项，降低不良事件发生率；并且还需要主动询问患者的需求，针对单独治疗的患者多给予护理，帮助倒水等服务（5）加强护理人员的操作水平，穿刺护士应技术成熟，经验丰富，穿刺时选用良好的静脉进行穿刺，遵循先细后粗、由远至近的穿刺原则，并考虑患者年龄、血液黏稠程度等因素，以确保一次穿刺成功率，减轻对血管的伤害；同时积极响应“三查八对”的制度，严格遵守“一瓶一针一管”的原则；同时按时巡视患者，并检查患者输液位置有无红肿、渗液、疼痛、导管通畅等情况，以预防不良事件的发生^[4]。

1.3 指标观察

（1）对既往本院急诊输液室接待的200名患者展开护理服务需求调查，并明确其需要项目，同时计算占比与排序。

（2）针对急诊输液室患者护理服务需求设计护理服务满意度量表，包括专业技术、服务态度、输液环境、基础护理、健康指导、心理护理及人文关怀等项目，各项赋值100分，分数越高满意度越高。

（3）统计一次性置管成功率及不良事件发生率。

（4）采用问卷调查方式进行静脉输液知识掌握情况评估，问卷为本科室拟定，总计100分，80分为优秀，60-80分为达标，<60分为未达标，总达标率为优秀率与达标率之和。

1.4 统计学分析

SPSS 25.0 版本软件处理数据，变量资料以“t”计算，定性数据用 χ^2 核实，分别以 $(\bar{x} \pm s)$ 与 $(\%)$ 表示， $P < 0.05$ 为统计学意义。

2 结果

2.1 急诊输液室患者护理服务需求分析

通过对200名急诊输液室患者展开护理服务需求调查，发现其对专业技术的要求最高，其次为服务态度、输液环境、基础护理、健康指导、心理护理及人文关怀。详见表1：

表1 急诊输液室患者护理服务需求分析[n (%)]

排序	项目	人数 (n=200)	构成比 (%)
1	专业技术	194	97.00
2	服务态度	188	94.00
3	输液环境	176	88.00
4	基础护理	152	76.00
5	健康指导	140	70.00
6	心理护理	124	62.00
7	人文关怀	117	58.50

2.2 两组患者护理服务满意度评分对比

观察组患者较参照组各项护理服务满意度评分均更高，对比均有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见表2：

表2 两组患者护理服务满意度评分对比 ($\bar{x} \pm s$)

项目	参照组 (n=50)	观察组 (n=50)	t	P
专业技术	86.13 ± 3.53	92.57 ± 4.39	8.083	0.000
服务态度	86.84 ± 3.47	93.14 ± 4.12	8.270	0.000
输液环境	89.15 ± 3.33	92.39 ± 4.27	4.230	0.000
基础护理	85.50 ± 3.62	92.17 ± 4.79	7.855	0.000
健康指导	81.23 ± 3.46	91.21 ± 4.47	12.484	0.000
心理护理	80.84 ± 3.97	90.38 ± 4.61	11.088	0.000
人文关怀	75.21 ± 4.87	90.32 ± 5.34	14.783	0.000

2.3 两组一次性置管成功率及不良事件发生率对比

观察组较参照组一次性置管成功率更高，不良事件发生率更低，对比均有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见表3：

表3 两组一次性置管成功率及不良事件发生率对比[n (%)]

组别	参照组	观察组	χ^2	P
例数	50	50	-	-
不良事件发生率	液体渗漏	0 (0.00)	-	-
	穿刺点出血	3 (6.00)	1 (2.00)	-

	穿刺点硬结	2 (4.00)	0 (0.00)	-	-
	总发生率	7 (14.00)	1 (2.00)	4.891	0.027
一次性置管成功率		42 (84.00)	49 (98.00)	5.892	0.014

2.4 静脉输液知识掌握情况对比

观察组较参照组静脉输液知识掌握达标率更高,对比均有统计学意义 ($P < 0.05$)。详见表4:

表4 静脉输液知识掌握情况对比[n (%)]

组别	例数	优秀	达标	未达标	总达标率
参照组	50	20 (40.00)	21 (42.00)	9 (18.00)	41 (82.00)
观察组	50	31 (62.00)	17 (34.00)	2 (4.00)	48 (96.00)
χ^2	-	-	-	-	5.005
P	-	-	-	-	0.025

3 讨论

急诊科是医院与患者沟通的最直接的窗口,其工作品质的高低,将直接关系到患者对医院的总体感受。所以,加强对急诊科护士的管理,对急诊科护士的工作有着十分重要的作用。在急诊科,输液是最常用的一种治疗方法,操作简单,时间短,效果好^[5]。但是,急诊科的输液病房有一个特点,那就是患者流量大,流动性大,疾病种类多,病情急。很多紧急情况下,因为突发事件发生的比较突然,而且情况比较紧急,所以很多患者都没有来得及做好心理准备,所以很容易出现焦虑、消极、紧张、烦躁等不良的情绪。所以,当他们和医务人员打交道时,往往会变得过于敏感和急躁,而且常常会失去控制。针对上述特点,急诊输液室需要注重护理服务,并尽量满足患者的身心需求,从而增加患者配合度,并降低不良事件的发生概率。

本次通过对急诊输液室既往接待的200名急诊输液室患者展开护理服务需求调查,发现其对专业技术的要求最高,其次为服务态度、输液环境、基础护理、健康指导、心理护理及人文关怀。而分析出现上述护理服务需求的主对原因在于:(1)专业技术,但随着静脉输液技术的不断进步,临床对输液人员的安全管理及专业技能与水平的要求越来越高;(2)服务态度,这是因为患者的情况很复杂,经常会出现急躁、暴躁和害

参考文献:

- [1] 窦金凤,包萍萍,孔凌.优质护理联合心理护理在输液室中的应用[J].心理月刊,2022,17(21):142-144.
- [2] 吴娜娜,徐丽娟.人性化与优质护理对门诊输液室患者的临床应用效果观察[J].现代养生,2022,22(1):60-62.
- [3] 梁宝凤.优质护理服务在门诊儿童输液室中的应用效果及对患者家属满意度的影响分析[J].中外医疗,2021,40(36):146-149.
- [4] 陈金霞.优质护理对急诊小儿输液室的纠纷、投诉率影响分析[J].人人健康,2021(23):84-85.
- [5] 姚金秀,马丽莉,张亚娟,张少丽,梅申聪.急诊输液室患者优质护理服务需求及满意度问卷的编制与信效度检验[J].重庆医学,2020,49(19):3234-3239.

怕的心理,而在输液室内,患者经常会在等待的过程中,给患者带来负面的情绪;但是,通过深入的研究,我们可以发现,在急诊科中,护理人员的缺乏是一个非常严重的问题。由于护理人员的缺乏,常常会造成护理质量的降低,从而对护士的工作服务态度造成了一定的影响。因此,我们需要对护理人员的服务态度进行提高。(3)输血环境,输血室内的环境很少,如果没有安静,患者的负面情绪就会加剧,甚至引发护患纠纷,所以,在紧急输血室内,一个好的输血环境是必不可少的。(4)基本护理,在急诊病房,由于人手紧缺,在高峰时间容易出现忙碌和混乱,所以没有注意到患者的基本护理;(5)健康指导:健康教育的需求反映了人们健康观念的变化以及随着社会发展公众健康意识的增强;在“新医改”背景下,健康教育作为一种日常、基础的工作,已经逐渐被人们所接受;(6)人文关怀,急诊输液患者多存在病发突然的现象,进而影响其心理状态,并且部分患者缺少家人陪伴导致情绪低落,从而影响医疗依从性;而护理人员施行人文关怀可以增加患者的归属感,同时还可以稳定情绪及改善心理状态,对输液治疗的顺利开展与进行十分有益。

本次研究针对急诊输液室患者的护理需求,合理制定优质护理干预措施,并将其应用到此次研究纳入的观察组患者中,同时以常规护理干预的参照组为对照,结果发现观察组患者护理服务满意度、静脉输液知识掌握达标率、一次性置管成功率均明显高于参照组,静脉输液不良事件发生率低于参照组,结果表明优质护理的应用更具临床优势,而分析原因在于推行优质护理服务理念,使患者得到更加人性化、专业化和高效的护理。这极大提高了患者对护理人员的满意度与信任度,治疗依从性也明显提高。在保证质量的前提下,对输液病房护士进行了思想教育,增强了基本护理的意识,强化了对基本护理的重视,强化了对细节的管理。除此之外,在实现优质护理服务的过程中,对护士的整体素质提出了更高的要求。所以,医院可以通过强化对护士的教育和培训,来提升护士的各个方面的护理水平,并采用业务培训、定期考核、绩效激励等多种方式,来将护士的工作热情激发起来,最大程度地提升护士的使命感和责任感,让护士在工作中感受到自己的价值。

综上所述,在门诊急诊输液室中开展优质护理服务,可有效提高患者对护理服务的满意度,值得被临床推广运用。