

# 优质护理干预降低急诊护理纠纷发生率的效果分析

王 敏

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

**【摘要】**目的：探讨分析优质护理干预降低急诊护理纠纷发生率的效果分析。方法：研究开发阶段所设定的时间范围在2021年1月-2022年12月，人员的选择是按照电脑软件既定程序完成，将该时间段内急诊所接诊的110例接受治疗的患者签订为本次研究的最终探究目标，小组的划分按照标准执行，有共55例接受常规急诊护理的对照组，和共55例接受优质护理的观察组，根据最终所得结果对比分析。结果：出现护理纠纷事件概率更高的为对照组（ $P<0.05$ ）。患者针对于护理人员的服务态度、专业水平、干预方案以及沟通技巧等评分均更高的为观察组（ $P<0.05$ ）。治疗前两组患者所拥有的心理状态均未表现出差异性（ $P>0.05$ ），在接受治疗前SAS与SDS评分均更低的为试验组（ $P<0.05$ ）。结论：针对于在急诊科接受治疗的患者，为其通过开展优质护理模式完成各项干预工作，让患者能够拥有更高水平的满意度，临床护患纠纷发生的概率得到了有效控制与降低，患者能够以更加稳定的情绪状态完成后续治疗，是一种值得临床广范围进行推广与使用的干预方式。

**【关键词】**：优质护理；急诊护理纠纷；发生率

DOI:10.12417/2705-098X.23.11.058

## Effect analysis of high-quality nursing intervention on reducing the incidence of emergency nursing disputes

Min Wang

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

**Abstract:** Objective: To explore and analyze the effectiveness of high-quality nursing interventions in reducing the incidence of emergency nursing disputes. Method: The time range set for the research and development phase was from January 2021 to December 2022. The selection of personnel was completed according to the established computer software program. 110 patients who received treatment in the emergency clinic during this time period were signed as the final exploration goal of this study. The group was divided according to the standard, with a total of 55 patients receiving routine emergency care as the control group and 55 patients receiving high-quality care as the observation group. Compare and analyze the final results. Result: The control group had a higher probability of nursing disputes ( $P<0.05$ ). The observation group had higher scores for nursing staff's service attitude, professional level, intervention plan, and communication skills among patients ( $P<0.05$ ). Before treatment, there was no significant difference in the psychological status of the two groups of patients ( $P>0.05$ ). The experimental group had lower SAS and SDS scores before receiving treatment ( $P<0.05$ ). Conclusion: For patients receiving treatment in the emergency department, implementing a high-quality nursing model to complete various intervention work allows patients to have a higher level of satisfaction, effectively controlling and reducing the probability of clinical nurse patient disputes, and enabling patients to complete subsequent treatment with a more stable emotional state. This is a worthwhile intervention method that is worth promoting and using widely in clinical practice.

**Keywords:** high-quality care; Emergency nursing disputes; incidence rate

在最近几年时间内，我国所拥有的医疗技术水平得到了大力创新与发展，护理理念在该过程之中也出现了较大程度的改变，人们对于以人为本的优质护理措施关注度更高<sup>[1]</sup>。在医院所拥有的各个体系之中，其中相当重要的一个构成就是急诊科，因为对于存在意外情况的患者，其需要及时采取疾病治疗，需要通过相应的急诊紧急处理措施保证患者的生命健康安全<sup>[2]</sup>。急诊所出现的突发性事件较多，为患者实施更加科学有效的急诊护理措施，能够让患者所承受的病痛减轻<sup>[3]</sup>。并且，在该过程之中，拥有更高的护理科学性与医患之间的关系有着一定的关联性。本文主要是通过探究在使用优质护理模式的干预

下，对减少急诊护理纠纷发生率的情况研究。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

研究开发阶段所设定的时间范围在2021年1月-2022年12月，人员的选择是按照电脑软件既定程序完成，将该时间段内急诊所接诊的110例接受治疗的患者签订为本次研究的最终探究目标，小组的划分按照标准执行，有共55例接受常规急诊护理的对照组，和共55例接受优质护理的观察组；对照组与观察组的男女患者例数分别为28例与27例以及27例与28例；对照组年龄最高值75岁，最低值26岁，均值（ $42.89\pm 3.25$ ）

岁,其中所含有的咳嗽、发热、胃脘痛症状患者数量分别为23例、22例以及10例;观察组年龄最高值76岁,最低值25岁,均值(42.56±3.54)岁,其中所含有的咳嗽、发热、胃脘痛症状患者数量分别为21例、22例以及12例;使参与者的基线资料进行相互之间的比较与分析,不具备差异性(P>0.05)。

纳入标准:(1)拥有理想依从性;(2)对治疗有基础了解,同意实施。

排除标准:(1)既定研究时间没有到来前结束治疗;(2)存在恶性疾病症状;(3)存在精神功能障碍的患者;(4)不能耐受研究使用药物。

## 1.2 方法

### 1.2.1 对照组

划分为对照组的患者,对其主要是通过使用常规护理模式开展相应的干预工作。

### 1.2.2 观察组

划分为观察组的患者,对其主要是通过使用优质护理模式开展相应干预工作,所涉及到的具体内容如下:(1)创建优质护理小组:急诊科所创建的优质护理小组,在其之中担任小组组长的为护士长,所涉及到的主要工作内容为对优质护理的实施以及监管规范进行制定。同时该小组之中的成员应该为急诊科内拥有丰富护理经验的护理人员,并对该小组成员实施相应的培训工作,其中所涉及到的培训内容包括了专业护理知识、心理疏导知识以及临床专业技能等内容,通过这样的方式让护理人员所拥有的综合素质水平得到了有效提升,让相关小组成员能够对优质护理所含有的内涵有更加清晰的认知与了解。同时需要让护理人员增强其对于应急事件的处理能力以及对自我情绪的调节能力,让护理人员能够以更加有良好的心理状态面对急诊科所含有的繁重护理任务。(2)心理护理:护理人员针对于患者接诊过程之中,其所表现出的心理状态进行及时且准确的评估,需要做到积极主动的与患者实施沟通,通过使用更加温和的语言对患者进行安慰和关心,让护患之间的关系能够更加紧密,让患者对于护理人员的信任度得到有效提升。同时针对于患者实际所表现出的心理状态情况,为患者实施具有个性化的心理疏导工作,让患者所承受的心理压力水平得到及其减轻,让患者在临床接受治疗的配合度得到有效提升。同时护理人员对于患者的心理的声音需要做到耐心倾听,并协助和指导患者通过谈话、听音乐以及深呼吸等方式将注意力转移,让其所存在的紧张以及焦虑的情绪得到有效转移,让患者能够以更加健康且正确的心态面对临床疾病治疗。(3)家庭护理:护理人员需要与患者家属进行及时的沟通,让其能够参与进对患者所开展的各项护理工作之中,增加与患者的相处时间,并保持与患者拥有理想的沟通交流机会,对患者要表现出更多的关心与爱护,并尊重患者的意愿,更加贴心的对患

者进行照顾,让患者的精神以及心理均能够从家属处得到关心与照顾。同时护理人员需要针对于患者实际的病情及时告知于家属,让家属能够做好相应的心理辅导工作,使患者以及家属能够更加积极地配合临床工作的开展,保证各项医疗措施均能顺利开展。(4)环境护理:护理人员需要保证治疗室处于干净整洁的状态下,需要定时进行通风,保证有清新的空气,对室内的温度与湿度调节至适宜范围内,并加强开展消毒措施,避免患者出现院内感染情况。

## 1.3 观察指标

(1)护理纠纷发生概率:针对于患者在接受治疗的过程中所出现的护理纠纷事件发生概率施以调查与比较。

(2)满意度:针对于患者在接受治疗的过程中所拥有的满意度情况施以相应的调查与评估,其主要是通过填写我院针对于研究病例、干预方案的设计情况所指定的调查量表,其中所蕴含的调查内容为服务态度、专业水平、干预方案以及沟通技巧等相关内容,该量表的每项调查项目分值设定为百分制,最终获得分值越高则表明患者拥有更为理想的满意度。

(3)心理状态:焦虑评分的标准参照焦虑自评量表(SAS)表,评估焦虑的分界点为50,高于该分值则表明为焦虑,分值低则焦虑轻;同时在使用抑郁自评表(SDS)的作用下完成抑郁情况评估,总分值设定为53分,分值高则存在更为强烈的抑郁情绪。

## 1.4 统计学方法

把取得的正确数据带入SPSS22.1.0系统软件中进行计算,计量资料用作( $\bar{x} \pm s$ )表示,待t检验,计数资料经过 $\chi^2$ 检验,让(%)表示,P值来衡量检验结果,组间数据存在差异则用P<0.05表示,具有统计学价值。

## 2 结果

### 2.1 对比两组患者的护理纠纷发生概率

表1所得,出现护理纠纷事件概率更高的为对照组(P<0.05)。

表1 对比两组患者的护理纠纷发生概率[n(%)]

组别	例数	护患纠纷例数	护患纠纷发生率
观察组	55	1	1.82
对照组	55	9	16.36
$\chi^2$			7.044
P			0.007

### 2.2 对比两组患者的满意度

表2所得,患者针对于护理人员的服务态度、专业水平、干预方案以及沟通技巧等评分均更高的为观察组(P<0.05)。

表2 对比两组患者的满意度 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	服务态度	专业水平	干预方案	沟通技巧
观察组	55	92.33±4.21	94.27±2.36	93.25±3.56	93.58±4.22
对照组	55	87.25±5.96	82.36±5.47	86.48±4.36	87.03±5.54
t		5.163	14.826	8.919	6.975
P		0.000	0.000	0.000	0.000

### 2.3 对比两组患者的心理状态

表3 所得, 治疗前两组患者所拥有的心理状态均未表现出差异性 ( $P>0.05$ ), 在接受治疗前 SAS 与 SDS 评分均更低的为试验组 ( $P<0.05$ )。

表3 对比两组患者的心理状态 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	SAS		SDS	
		干预前	干预后	干预前	干预后
观察组	55	42.01±2.36	21.04±4.58	43.14±5.36	20.47±4.98
对照组	55	42.69±2.67	32.25±4.58	43.58±5.47	33.47±4.25
t		1.415	12.835	0.426	14.725
P		0.159	0.000	0.679	0.000

## 3 讨论

在最近几年的时间内, 随着社会外部环境的改变以及人们所拥有生活方式的变化, 导致急诊所接诊的患者数量不断增加, 在急诊科接受治疗的患者其所存在的病情相对更加复杂, 并且发病急骤, 不仅仅需要医生拥有更加优秀的治疗水平, 对于护理人员的技术水平也提出了更高的要求<sup>[4-5]</sup>。若护理人员在对患者开展护理干预工作的过程之中, 出现了纰漏情况, 则非常容易导致临床出现护理纠纷时间, 这不仅会对患者的临床疾

### 参考文献:

- [1] 孙意红,陈秋华,胡秀霞,etal.SHEL 模式对降低急诊科护理差错事故发生率的效果观察[J].中西医结合护理(中英文),2021,7(1):179-181.
- [2] 雷军,罗尧岳,刘晓,等.基于失效模式联合效应分析在急性心肌梗死患者急救护理流程风险管控中的应用价值[J].国际护理学杂志,2021,40(19):3595-3599.
- [3] 徐文霞,陈娟,陈春燕,等.优质护理对降低急诊科护理纠纷发生率的影响——评《护理不良事件防范手册》[J].中国辐射卫生,2021,30(1):后插2.
- [4] 李长红,白涔涔.观察优质急诊护理干预对严重创伤失血性休克患者康复进程以及睡眠质量的影响[J].世界睡眠医学杂志,2022,9(6):1117-1119.
- [5] 黄志兰,郑素芳.优质护理干预在颅脑外伤急诊抢救及护理中的应用效果[J].中外医疗,2021,40(36):187-190.
- [6] 张莹,牛俊豪,郑小可.优质护理干预在急诊严重创伤失血性休克患者中的应用效果观察[J].黑龙江中医药,2021,50(1):373-374.
- [7] 赵静.分析优质护理对急诊外科施行清创缝合患者的应激反应和满意度的影响[J].中国医药指南,2021,19(20):189-190.
- [8] 姜婷婷,郑世芳.护理风险管理在急诊创伤失血性休克患者院内转运过程中的应用效果探讨[J].实用临床护理学电子杂志,2021,6(10):106-109.

病治疗效果造成影响, 并且会导致整个医院的质量水平受到损害<sup>[6]</sup>。

临床所开展的优质护理核心在于“以人为本”这一重要观念, 在该护理模式的干预下, 护理人员所拥有的综合素质水平将会出现大幅度的提升, 让护患之间所拥有的情感支撑得以增强, 让所实施的护理工作质量水平得到理想的完善<sup>[7]</sup>。该护理工作在实际开展过程中, 主要涉及到的内容就是对患者的心理状态施以干预, 以更加全面的措施为患者实施护理服务, 以此让患者所拥有的临床治疗依从性得到提升, 并使得患者所接受治疗的环境得到了改善, 进一步减少了临床出现护患纠纷的概率<sup>[8]</sup>。在本次研究的结果之中显示, 通过对患者实施优质护理开展相应的干预工作, 在患者接受治疗的过程中其出现护患纠纷的概率较低。这一结果的产生主要是因为, 该护理模式在开展过程中主要的重点服务对象就是患者, 更加注重基础护理的开展, 将医院的责任制度能够严格落实, 使得整体护理服务质量得到提升。通过该护理模式的干预, 能够根据患者实际所存在的疾病情况实施更加科学的护理措施, 在该护理模式的要求下, 对于医护人员的专业技能以及素养均有着较高的要求, 这是能够让护理科学性得到有效提升的有效措施。同时在该护理模式的作用下, 患者所拥有的心理状态情绪更加稳定, 患者所表现出的紧张和焦虑情绪得到了良好的缓解, 也让患者享受了更加理想的护理服务, 对临床工作人员的满意度更高。

综上所述, 针对于在急诊科接受治疗的患者, 为其通过开展优质护理模式完成各项干预工作, 让患者能够拥有更高水平的满意度, 临床护患纠纷发生的概率得到了有效控制与降低, 患者能够以更加稳定的情绪状态完成后续治疗, 是一种值得临床大范围进行推广与使用的干预方式。