

优质护理服务降低急诊输液室投诉率的效果分析

孙燕萍

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】目的：探究在急诊输液室运用优质护理服务对投诉率的影响。**方法：**选取在2018年2月-2020年12月本院急诊收治的130例输液病人，随机分为观察组（优质护理服务）和对照组（常规护理）各65人。**结果：**相比于对照组，观察组护理满意度（96.92%）较高，投诉率（6.15%）较低（ $P<0.05$ ）；干预后，观察组SAS、SDS评分均较低，观察组对输液知识的认知程度较高（ $P<0.05$ ）。**结论：**在急诊输液室运用优质护理服务，能够提高护理满意度，降低投诉率，改善其不良情绪，提升对输液知识的认知程度。

【关键词】：优质护理服务；急诊输液室；投诉率

在医院系统中，急诊输液室是一项非常重要的组成部分，该科室的患者具有十分复杂的病情状况，且患者人数较多、症状较急，因此为保证护理质量，需要将系统的、全面的护理服务提供给患者^[1]。优质护理服务具备全面、系统、科学、合理等特点，它可以为患者提供优质的服务，使护患纠纷情况的发生明显减少，提升护理质量^[2]。本文旨在探究在急诊输液室运用优质护理服务对投诉率的影响。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取在2018年2月-2020年12月本院急诊收治的130例输液病人，随机分为观察组和对照组各65人。观察组男34例、女31例，平均年龄（ 31.36 ± 7.58 ）岁；对照组男33例、女32例，平均年龄（ 32.84 ± 6.85 ）岁。一般资料无差异， $P>0.05$ ，有可比性。

1.2 方法

常规护理对照组。给予观察组优质护理服务：（1）环境干预。在输液室内为患者提供标识牌、电视机、饮水机、报纸等，摆放绿色植物，增添病房的温馨气氛。护理人员需要使用温和的语气，做到规范用语，尽可能地将患者的合理需求满足。（2）输液前干预。向患者告知药物的作用和名称，同时对患者的身体状况仔细询问，将输液知识宣传手册发放给患者，告知可能出现的不良反应和注意事项，认真解答患者的疑问。（3）输液护理。对患者的临床资料进行仔细核对，如果患者存在较大的穿刺难度，护理人员需要给予患者一定的心理安慰，耐心操作，促进穿刺成功率有效提高，从而使患者的痛苦感减轻；如果第一次穿刺不成功，则需要向患者表示歉意。成功穿刺后，协助患者取合适的体位，同时对输液速度进行合理调节，叮嘱患者不要对滴速随意调节。输液期间，护理人员需要加强巡视，及时处理输液过程

中的异常情况。

1.3 观察指标

（1）护理满意度；（2）投诉率；（3）运用SAS、SDS评分^[3]评定不良情绪；（4）对输液知识的认知程度，主要包括药物知识、输液原理、输液前准备、输液中配合、输液注意事项五方面的内容，满分100分，得分越高认知程度越强。

1.4 统计学分析

运用SPSS22.0统计学软件，用“（ $\bar{x} \pm s$ ）”、 $[n(\%)]$ 表示，“t”“ χ^2 ”检验， $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 比较护理满意度

观察组高于对照组（ $P<0.05$ ），见表1。

表1 比较护理满意度 $[n(\%)]$

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	65	32	31	2	96.92%(63/65)
对照组	65	25	26	14	78.46%(51/65)
χ^2					11.895
P					<0.05

2.2 对比投诉率

观察组低于对照组（ $P<0.05$ ），见表2。

表2 比较投诉率 $[n(\%)]$

组别	例数	投诉例数	投诉率
观察组	65	4	6.15%(4/65)
对照组	65	9	13.85%(9/65)

x ²	10.125
P	<0.05

注：与干预前相比，#P<0.05；干预后，与对照组相比，*P<0.05

2.3 SAS、SDS 评分对比

观察组改善情况优于对照组（P<0.05），见表3。

表3 SAS、SDS 评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

检查指标		观察组 (n=65)	对照组 (n=65)	t	P
SAS 评分	干预前	60.32 ± 5.54	61.05 ± 6.15	3.974	>0.05
	干预后	42.41 ± 6.64	52.16 ± 4.75	11.625	<0.05
SDS 评分	干预前	61.18 ± 6.12	60.75 ± 5.85	2.351	>0.05
	干预后	41.29 ± 6.84	51.78 ± 6.91	12.041	<0.05

2.4 输液知识认知程度对比

观察组干预后均高于对照组（P<0.05），见表3。

表3 对比认知程度评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

项目	干预前		干预后	
	观察组	对照组	观察组	对照组
药物知识	67.35 ± 11.65	68.15 ± 11.95	85.65 ± 12.94 [#]	73.75 ± 13.82 [#]
输液原理	58.24 ± 10.84	57.64 ± 10.64	86.64 ± 11.25 [#]	70.11 ± 12.32 [#]
输液前准备	61.54 ± 13.91	62.17 ± 12.88	88.65 ± 11.28 [#]	74.81 ± 10.85 [#]
输液中配合	61.71 ± 13.24	63.15 ± 12.95	87.37 ± 11.62 [#]	75.71 ± 11.55 [#]
输液注意事项	64.68 ± 11.54	65.49 ± 13.63	88.23 ± 11.77 [#]	75.82 ± 10.37 [#]

3 讨论

随着社会的进步和发展，使得人们逐渐提高了对医院护理服务的要求，患者的反馈意见可以直接反映服务质量的好坏，并关系着医院的声誉，因此在医院发展过程中不断提升护理服务是一项十分重要的内容，并且护理质量水平的高低也影响着患者的身体健康^[4]。因此，在护理工作中，护理人员不仅需要将优质的医疗服务提供给患者，在护理服务上也应当获得患者的信任和认可，让患者在治疗过程中感受到温馨、亲切的氛围，从而将和谐的护患关系充分体现出来^[5]。

优质护理服务针对的不只是住院患者，也需要将同样的服务提供给急诊输液室的患者，需要在护理工作的方方面面充分落实优质护理服务。护理人员需要对优质护理服务的重要作用具有充分的认识，保持良好的工作态度，将自身的职业道德规范完善起来，提高工作积极性。同时，护理人员还需要善于总结，及时发现自身存在的问题，并积极改正，这样才可以将更好地服务提供给患者^[6]。对于急诊输液室的护理人员来说，需要不断提高自身的各项综合能力和穿刺技巧，掌握与患者沟通的技巧，在工作中注意态度温和，及时解决患者的问题，使患者更加信任自己，进而有效提升护理服务质量^[7]。

本文通过探究在急诊输液室运用优质护理服务对投诉率的影响，结果显示，在护理满意度、投诉率、不良情绪改善及对输液知识的认知程度方面，观察组均优于对照组（P<0.05）。综上所述，在急诊输液室运用优质护理服务，可以提高护理满意度，降低投诉率，缓解其不良情绪，使其对输液知识的认知程度显著提升。

参考文献:

- [1] 赵蓉. 优质护理服务降低急诊输液室投诉率的效果研究[J]. 饮食保健, 2021(1):199.
- [2] 冯萍. 观察优质护理服务在降低急诊输液室投诉率的效果[J]. 东方药膳, 2021(11):169.
- [3] 张妍. 优质护理服务在降低急诊输液室投诉率的效果评价[J]. 健康必读, 2020(10):189.
- [4] 冯萍. 观察优质护理服务在降低急诊输液室投诉率的效果[J]. 健康必读, 2020(8):102.
- [5] 韩桂梅. 优质护理对降低急诊小儿输液室的纠纷投诉率的探讨[J]. 中国卫生标准管理, 2017, 8(6):153-154.
- [6] 戴亚蓓. 优质护理在降低急诊小儿输液室的纠纷投诉率的临床应用价值[J]. 临床医药文献电子杂志, 2018, 5(75):101, 103.
- [7] 林腾飞. 优质护理对降低急诊小儿输液室的纠纷投诉率的探讨[J]. 饮食保健, 2018, 5(8):185-186.