

优质护理服务活动在急诊科病房的开展效果研究

殷晓君

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200030

【摘要】：目的：探讨急诊科优质护理服务的效果。方法：选取2020年1月至12月医院收治的100例急诊病例，根据抽样表方法对其中每一组50例进行了分组。比较2组的成功康复指标、护理满意度、护理前后的汉密尔顿焦虑水平（HAMA）和汉密尔顿抑郁指数（HAMD）。结果：与对照组相比，观察组内救援成功率明显较高，统计值差异较大（ $P<0.05$ ）。该组对医疗服务的满意度明显高于对照组（ $P<0.05$ ）。结论：通过医护人员的干预，两组患者的负面情绪状态水平明显提高，该组的降幅大于对照组，差异显著（ $P<0.05$ ）。发现各救护室提供优质医疗服务的效率有所提高，从而提高了抢救成功的效率和患者的满意度。

【关键词】：优质护理服务活动；急诊科病房；开展效果；研究

Research on the effectiveness of quality nursing service activities in emergency department wards

Xiaojun Yin

Longhua Hospital, Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200030

Abstract: Objective To explore the effect of quality nursing services in emergency departments. Methods The 100 emergency cases admitted to the hospital from January to December 2020 were selected, and 50 cases in each group were grouped according to the sampling table method. Successful recovery metrics, nursing satisfaction, Hamilton anxiety level (HAMA) before and after care, and Hamilton depression index (HAMD) were compared in 2 groups. Compared with the control group, the rescue success rate in the observation group was significantly higher, and the statistical values were different ($P<0.05$). The satisfaction of this group with medical services was significantly higher than that of the control group ($P<0.05$). Through the intervention of medical staff, the level of negative emotional state in the two groups was significantly improved, and the decrease in this group was greater than that in the control group, and the difference was significant ($P<0.05$). An increase in the efficiency of the provision of quality medical services in the nurseries was found, resulting in an increase in the efficiency of rescue success and patient satisfaction.

Keywords: Quality nursing service activities; Emergency department wards; Implementation effects; Research

前言

急诊室是重症患者最集中、最多病的病房，最迫切需要抢救和管理，这是所有有需要的病人到医院求诊的必要手段。综合医院设有内科、妇科、儿科等专科。因此，急诊科的工作可说是减少了医院的总工作量，直接影响医院急诊医疗质量。随着现代生活方式和交通工具的变化以及人口老龄化，多发性创伤和一些疾病的发生越来越频繁，如脑梗死、心脏病等。其结果是，需要紧急救助的人往往会患上重难点疾病，心血管疾病甚至会导致残疾和死亡，对紧急住院的病人来说，及时和有管理的护理是至关重要的。

近年来，随着医疗服务质量的提高和医疗服务模式的完善，对患者服务的需求不断增加，而且只有经常性的基本护理不能适应新的趋势，需要提高医疗质量。在急诊科接受治疗的病人，一般都患有急性疾病，病情严重，发展迅速。研究表明，通过对需要紧急医疗救助的患者进行定性干预，可以有效降低风险，与医疗救助相关，提高救援行动效率和护理安全性。本文探讨了在急诊科提供优质护理服务的成效。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2020年1月至12月期间在医院选定治疗的100例急诊病例，随机分为两组，每组50例。比较：29男21女，平均年龄（ 53.38 ± 10.53 岁），18例呼吸系统疾病，心血管疾病12例，脑血管疾病20例。组中男性发病30例，女性发病20例，年龄35-83岁，平均年龄（ 53.51 ± 10.55 岁），呼吸系统疾病15例，15例心血管疾病和20例脑血管疾病。2组的原始数据差异无统计学意义（ $P>0.05$ ）。

1.2 方法

1.2.1 医护人员培训

该科全体人员会仔细审阅有关“优质护理服务”的文件，完善与护士有关的服务理念，并由相关部门负责人查明并指出办事处一级提供的服务存在的风险，制定并实施相应的针对性措施。

1.2.2 增强服务意识

科室护理人员突出主动服务意识，规范服务要求，根据前来检查患者的具体要求，规范服务行为。增加并提升与患者的

沟通技巧，每周组织进行护理工作交流，及时交流优质的服务技巧，改善服务中出现的缺陷，并组织学习先进服务经验。日常工作中着装要规范，仪表要端庄，要经常向患者微笑，并使用礼貌用语，以此来拉近与患者的距离，避免不必要矛盾的出现。

1.2.3 增加特色服务项目

在等候区贴制优质护理服务标语与本科室相关小知识，以时刻提醒注意优质服务和消除患者等候时的紧张感；为有需要的人士（老人、幼儿、有困难人士）提供一条绿色通道，缩短轮候时间；采用照片等方法和其他更直观的现场指导，代替传统的语言指导，效果明显，得到了广大患者和医生的高度评价；增加用户网上和电话预约，扩大门诊治疗覆盖范围；为患者提供纸巾、一次性纸杯、热水、糖果等。

1.2.4 优化护理流程

改进工作服务流程，根据患者需求和内镜检查工作特点，进行弹性排班，同时在排班时注明工作岗位和工作范围，提升服务质量，明确责任划分区域。同时注意明确护理人员到岗时间，通知护理人员及时到岗。同时在等待区开展为患者进行健康知识教育宣讲活动，帮助患者提升健康知识水平，减少疾病发生率，拉近医患关系。

1.2.5 改善硬件设施

为探望病人营造一个宁静舒适的环境，让他感到舒适、快捷、轻松。分为患者接待区、候诊区、检查区、重症监护区、个别区域，为患者隐私提供保护。安装电视、航空椅、更换输液椅、安装旋转舱口等。

1.2.6 具体实施

对照组：接受常规医疗护理，将患者记录到医院，拨打科室号码，看医生，听医生的话，提供有针对性地治疗。观察组：优化医疗护理服务。状态评估：仔细观察患者的生活特点和病情，提前预测病人的病情，制定计划，确保其呼吸顺畅。情绪护理：病人入院后，积极与病人及其家属沟通，抚慰他们的感情，及时交给亲属，积极保持良好关系。认真听取病人的主要问题，充分掌握病人的症状，理解病人的内在思想，评价病人独立生活的能力。加强对急救人员的培训：优化患者的护理和抢救方法，对护理人员进行培训，建立紧急医疗知识验证体系。病人直接到病房登记，专科护士根据病人的病情安排。立即协助医生把病情危急的患者移到急救病房进行会诊。急性梗塞急救绿色通道的开辟：确立救援绿色通道，确保应急绿色通道和救援连续对接。应尽快安排急性心肌梗塞患者的治疗，立即为患者准备手术，进行术前指导，为手术顺利进行和患者康复打下基础。

1.3 统计学方法

计量资料行 t 检验，计数资料行 χ^2 检验， $P < 0.05$ 说明差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者抢救成功率比较

观察组更高，差异存在统计学意义（ $P < 0.05$ ）。见表 1。

表 1 两组患者抢救成功率比较例（%）

组别	例数	抢救成功率
对照组	50	30（60.00）
观察组	50	50（100.00）
χ^2		25.000
P		<0.05

2.2 两组患者护理满意度比较

观察组护理满意度明显更高，差异存在统计学意义（ $P < 0.05$ ）。见表 2。

表 2 两组患者护理满意度比较

组别	例数	非常满意	较满意	满意	不满意	护理满意度（%）
对照组	50	19	16	12	12	76.00
观察组	50	29	16	2	2	96.00
χ^2						8.306
P						<0.05

2.3 两组患者护理前后的 HAMA、HAMD 评分比较

2 组护理前 HAMA、HAMD 评分比较无明显差异（ $P > 0.05$ ）；护理干预后 2 组患者的负性情绪评分均获得明显的改善，其中观察组降低幅度大于对照组，差异明显（ $P < 0.05$ ）。见表 3。

表 3 两组患者护理前后 HAMA/HAMD 评分比较（ $\bar{x} \pm s$ ，分）

组别	对照组	观察组	t	P
例数	50	50		
HAMA	护理前	18.55 ± 3.88	18.55 ± 3.87	<0.001
	护理后	6.91 ± 0.56	2.53 ± 0.37	46.144
t	20.996	65.138		
P	<0.05	<0.05		
HAMD	护理前	23.51 ± 5.58	23.51 ± 5.65	<0.001
	护理后	8.12 ± 1.35	3.36 ± 0.50	23.380
t	18.956	40.120		
P	<0.05	<0.05		

3 讨论

3.1 “优质护理服务工程”使护理服务质量得到改善

在“优质护理服务”运动中，护士须提供全方位的服务，

包括治疗、基本护理、家庭护理等，医疗咨询、心理治疗等，为他们提供规范的护理服务。基于基本护理的实施。特别是在照顾有需要人士方面。如洗头、卧床洗澡、口腔护理等舒适服务。降低家庭对患者的贡献，获得认可的护士人数明显增加。病人满意率达百分之九十六，今年亦获特别奖及护士嘉奖。

3.2 “优质护理服务工程”提高了患者知情满意率

“优质护理服务”强调以患者为中心。透过为病人提供全面的医疗护理，确保他们得到持续不断地照顾。活动开展以来，护士们明显增强了解治疗、药物、检查、营养、康复等，知道医生复诊的时间和出院的程序，提升了自身护理能力。

3.3 “优质护理服务工程”提高了患者对护士服务的满意度

“优质护理服务”成立至今对基本护理的营养、身体状况、行动等方面的认识明显提高，病区的呼叫几乎消失，提高了患者对服务的满意度、服务的及时性和服务质量。减少家属和随行人员。病区环境平静、整洁、宁静。

4 结论

21世纪现代急诊医学科已发展为集急诊、急救与重症监护三位一体的急救医疗服务，医学模式的转变及患者需求的提高，尤其是对治疗过程和结果的看重，使得护理措施手段也越来越广，各种护理理念也在增多。优质的护理服务，包括照顾病人的基本需要，确保他们的身体安全和舒适，促进他们心理状态的平衡，家庭和社会的协调和支持，提高患者对优质护理的满意度。

需要紧急护理的病人通常患有急性疾病，病情严重，发展迅速。高质量的护理对降低急诊风险有明显的影响，提高患者满意度。与其他救护科不同，急诊科强调救人，首先是诊治，治疗致命伤，通过积极快速的抢救措施为患者寻找宝贵的时间。由上述结果看出，我们开展一整套的优质护理服务后，效果明显，从中我们体会到，优质护理是一个综合的过程，牵涉到各科室、各专业和种护理的有效配合。在其中我们加强各环节的质控，从而提高护理质量、减少护理缺陷的发生。优质护理既包括各种基础护理如病人出、入院处置，生命体征测量，也包括急诊病房的专科护理。除以上概述的护理措施外，还应

参考文献：

- [1] 开展优质护理服务活动促进肺结核专科护理发展[C]//中华医学会结核病学分会 2019 年全国结核病学术大会论文汇编.[出版者不详],2019:617.
- [2] 浅谈护理管理工作理念,提升护理服务水平[C]//中国中西医结合学会慢病防治与管理专业委员会成立大会暨世界中医药学会联合会老年医学专业委员会第七届学术年会--新时代·推进老年慢病防治与管理论文集.[出版者不详],2018:152-154.
- [3] 优质护理服务在高龄患者围术期护理中的运用体会[C]//2017 国际数字医学会数字中医药分会论文集.[出版者不详],2017:880-881.
- [4] 探讨品管圈活动在提升急诊优质护理服务中的应用[C]//湖南中医药大学学报 2016/专集：国际数字医学会数字中医药分会成立大会暨首届数字中医药学术交流会论文集.[出版者不详],2016:343.

注意患者的排泄、卧位、舒适护理，做好失禁的护理。此外我们注意到，心理护理在急诊病房的意义重大，对于意识不清楚和烦躁的患者可用眼神交流，状态相对稳定的患者可以用真诚的话语、诚恳的态度去温暖病人。

优质护理服务意味着深化护理理念，严格落实护理责任原则，提高护理服务素质。这项研究显示，透过医护人员护理的介入，观察组在抢救的成功率及满意率均显着较高。2组患者的负性情绪评估明显改善，组内表现好于对照组。因此，优质的护理活动有助于提高救援行动的效率和护理满意度。本研究所采取的优质护理措施，包括：科学客观地评估病人的病情，并提前预测病人的发展；积极与病人沟通，舒缓他们的情绪。加强对急救人员的培训，优化转诊方法和抢救程序，建立突发疾病知识验证系统；开辟急性梗塞抢救绿色通道，保证应急绿色通道对接和无无缝救援行动。鉴于急诊室病人所处情况的复杂性和严重性，有必要让医护人员具备更高的专业辅助技能，让病人有更多时间进行抢救，使他们有最佳的治疗机会，这对提高救援行动的效率起着关键作用，以及对紧急情况下需要帮助的人的高质量护理，能够有效提高医院的护理质量和整体医疗水平。

综上所述，提供优质的护理服务，必然需要特别注意确保所有服务的素质和效率，提供给病人。本院将推行及扩展门诊的优质护理，从而提高门诊服务的素质。过去由于门诊病人众多，医护人员人手不足，加上由于医院对门诊服务的重视不够，病人的门诊服务往往只能通过预约医生的方式进行。在提供高质量的医疗服务后，门诊护理不再局限于随叫随到的队列，成为医院护理的重要组成部分，并提高了他们积极学习提高手术水平和积极与患者沟通的能力，提高了服务质量，服务的规范化程度提高了，医疗关系更加密切，护士的自我评价和自我认同度也提高了。调查结果显示，患者满意度明显提高，等待时间明显缩短，病人之间的关系变得更融洽，因此，这种做法值得医务人员更广泛地推广。此外，在急诊科提供优质护理服务的安排，亦须提高效率，从而提高了抢救成功率和患者对医疗服务的满意度。