

优质护理干预对降低急诊科护理纠纷发生率的效果分析

李洁 杨立华

(新疆维吾尔自治区人民医院 新疆 乌鲁木齐 830000)

摘要: 目的 分析急诊科护理中应用优质护理干预对护理纠纷发生率产生的影响。方法 在本院 2020 年 5 月-2022 年 3 月内急诊接受治疗患者中随机抽选 98 例, 随机对其进行分组, 对照组 49 例接受常规护理干预, 试验组 49 例接受优质护理干预, 比较两组患者护理纠纷发生率及患者临床护理满意度。结果 试验组患者护患纠纷发生率明显低于对照组患者, 临床护理满意度明显优于对照组, 两组比较存在显著差异, 具有统计学意义($P < 0.05$)。结论 在急诊科当中应用优质护理干预可有效降低临床护理纠纷发生率, 使患者护理满意度得到有效提升, 具有临床应用价值, 值得推广。

关键词: 急诊科; 优质护理干预; 护理纠纷发生率

急诊科是医院非常重要的部门之一, 其收治患者主要特点为发病急、病情严重、疾病变化速度快, 临床护理操作难度较高, 护理过程中极易出现护患纠纷^[1]。近些年, 随着现代经济的不断发展和进步, 越来越多的患者开始追求高质量护理, 临床护患纠纷发生率不断增加, 所以优质护理开始在临床广泛应用。本次研究主要选取 98 例患者进行护理分析, 现将结果报道如下:

1. 资料与方法

1.1 一般资料

选取 2020 年 5 月-2022 年 3 月于本院接受急诊科接受治疗的患者 98 例, 随机将其划分为对照组与试验组各 49 例。对照组男性患者 27 例, 女性患者 22 例, 年龄范围 32~67 岁, 平均(47.22 ± 2.57) 岁。试验组男性患者 26 例, 女性患者 23 例, 年龄范围 31~69 岁, 平均(48.22 ± 2.35) 岁。比较两组年龄、性别等相关资料, $P > 0.05$ 无统计学差异, 可以比较。

1.2 方法

对照组患者接受常规护理干预, 检查患者生命体征, 根据患者实际情况对患者进行临床护理。

试验组患者接受优质护理干预, 操作如下: (1) 生活护理: 当下新冠肺炎疫情比较严重, 医院是重点防范区域, 为有效解决患者生活用品短缺等问题, 护理人员需要及时询问患者临床需求, 帮助患者及家属采买相应的生活物品, 有效提升患者临床舒适度。(2) 心理护理: 受疫情影响, 部分患者家属来院困难, 探视患者受到影响, 部分患者因缺少家属陪伴极易出现焦虑、抑郁等不良心理, 护理人员通过视频、电话等方式及时帮助患者联系家属, 告知患者家属患者实际情况, 有效降低患者及其家属过度担心、焦虑等不良情绪, 提升临床护理满意度。(3) 感染护理: 急诊科接受患者多数病情比较严重, 临床护理过程中极易出现感染情况, 护理人员需要密切观察患者临床实际情况, 根据患者实际情况对其进行护理, 做好三管感染预防工作, 通过院感季度反馈及科室检查表质控有效预防患者出现感染。(4) 约束护理: 根据患者年龄、活动能力、意识以及心理状态评估患者临床依从性, 对患者开展健康宣教, 详细为患者讲解为何会出现此类疾病以及疾病治疗方法, 告知患者遵医嘱对疾病产生的积极影响, 采取有效手段会患者进行约束, 告知患者及其家属约束的主要目的, 取得患者及其家属的理解。约束过程中需要严格掌握相应适应证, 维护患者尊严。(5) 环境护理: 护理人员需要为患者打造一个干净、整洁、舒适的病房, 根据天气适当调整病房内部的温度和湿度, 做好消毒工作, 定期通风, 做好环境监管工作, 保证地面无垃圾和水渍, 降低医院内部感染、跌倒等事件发生率。

1.3 观察指标

(1) 详细记录试验组与对照组护理纠纷发生率, 并对其进行比较。

(2) 采用本院自主护理满意度调查表调查两组患者临床护理满意度, 调查表主要包括非常满意、一般满意以及不满意三个选项, 护理满意度调查表需要当场发放, 当场收回。

1.4 统计学分析

采用 SPSS 22.0 统计学软件分析数据, 计数资料采用 (%) 表示, 用 X² 检验, 以 $P < 0.05$ 表示差异具有统计学意义。

2. 结果

2.1 比较两组患者护理纠纷发生率

试验组患者护患纠纷发生率 2.04%, 对照组患者护患纠纷发生率 18.37%, 试验组护患纠纷发生率明显更低 ($P < 0.05$)。详见表 1。

表 1 比较两组患者护理纠纷发生率[n(%)]

组别	例数	护患纠纷发生率
试验组	49	1 (2.04)
对照组	49	9 (18.37)
X ²	-	7.127
P	-	0.008

2.2 比较两组患者临床护理满意度

试验组患者护理满意度 97.96%, 对照组患者护理满意度 79.59%, 试验组患者临床护理满意度明显更高 ($P < 0.05$)。详见表 2。

表 2 比较两组患者临床护理满意度[n(%)]

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	护理满意度
试验组	49	38 (77.55)	10 (20.41)	1 (2.04)	48 (97.96)
对照组	49	33 (67.35)	6 (12.24)	10 (20.41)	39 (79.59)
X ²	-	-	-	-	8.295
P	-	-	-	-	0.004

3. 结论

急诊科收治患者病情比较严重, 多数患者发病较急, 所以急诊科对医护人员的要求相对较高, 良好的护理可有效降低急诊科护理纠纷发生率^[2]。优质护理主要以“以人为本”作为临床护理理念, 可有效使临床医务人员综合素质得到有效提升, 进而提升临床护理质量^[3]。临床对患者实施优质护理干预, 主要从患者生活、心理、环境等方面入手对患者进行干预, 受到疫情影响, 多数患者家属无法到医院进行探视, 部分患者临床还会出现生活用品短缺问题, 护理人员需要及时通过电话、视频等方式与患者家属进行联系, 告知患者家属患者实际情况, 根据患者临床需求为患者购买相应的物品, 有效消除或缓解患者及其家属心理不良情绪。经过本次研究得出, 接受优质护理干预的试验组患者护理纠纷发生率明显低于接受常规护理干预的对照组患者, 临床护理满意度明显比对照组患者高, 两组比较具有显著性差异 ($P < 0.05$)。

综上所述, 急诊科患者接受优质护理干预取得了比较好的效果, 可有效降低急诊科护理纠纷发生率, 具有临床应用和推广价值。

参考文献

- [1] 申彩云, 鲁艳, 王亮, 等. 优质护理干预对降低急诊科护理纠纷发生率的效果分析[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(62): 78-80.
- [2] 马海静. 优质护理干预对降低急诊科护理纠纷发生率的效果分析[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊), 2020, 20(5): 239-240.
- [3] 陈美钦. 优质护理干预对降低急诊科护理纠纷发生率的效果分析[J]. 健康必读, 2019(29): 66.