

# 优质护理服务在急诊护理中的作用效果观察及效果评价

李少星

武汉大学中南医院, 急救中心

**【摘要】**目的: 观察分析优质护理服务在急诊护理中的作用效果并评价其效果。方法: 选取 2018 年 4 月至 2019 年 1 月我院急诊科收治的 80 例患者作为本次研究主要的观察对象, 通过电脑分组法将患者分为实验组和对照组两组, 每组各 40 例。对照组安排常规急诊护理工作, 实验组在常规急诊护理中增加优质护理干预, 分析两组患者的护理满意度和急诊效果。结果: 实验组患者经过优质护理干预后, 患者及其家属的满意度明显高于对照组, 急诊效果明显好于对照组, 差异具有一定的统计学意义 ( $p < 0.05$ )。结论: 实施优质护理服务可以明显提高患者的急诊效果, 有利于患者的身体恢复, 提高患者及其家属的满意度, 有利于医患关系的和谐稳定发展, 具有很高的临床应用价值, 值得临床广泛推行。

**【关键词】**优质护理服务; 急诊护理; 作用; 效果

随着医疗制度改革的不断深入, 临床医学中急诊护理理念得到进步, 从最初对患者的治愈结果追求延伸出了更高标准的追求: 即是让身体恢复健康到达生理心理都能够恢复健康的双重标准, 这就需要急诊医护人员为患者提供更加优质的护理服务, 优质护理能够保障患者的身心舒适度, 促进医患关系的和谐发展<sup>[1]</sup>。本次研究通过选取我院急诊科收治的 80 例患者作为观察对象, 研究了优质护理服务在急诊护理中的作用效果并评价了具体的效果, 现将具体报告内容总结如下:

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取 2018 年 4 月至 2019 年 1 月我院急诊科收治的 80 例患者作为本次研究主要的观察对象, 通过电脑分组法将患者分为实验组和对照组两组, 每组各 40 例。对照组患者男性 20 例, 女性 20 例, 平均年龄为  $(57.1 \pm 2.4)$  岁, 实验组患者男性 22 例, 女性 18 例, 平均年龄为  $(57.3 \pm 2.6)$  岁, 纳入标准: 到我院急诊科就诊各种疾病类型的患者, 患者及其家属积极配合本院研究工作并经医院伦理委员会的批准签署知情同意书。排除标准: 存在严重精神疾病或者沟通障碍的患者, 不配合医院研究工作的患者。两组患者一般资料对比结果差异不明显 ( $p > 0.05$ ) 具有可比性。

### 1.2 方法

本次研究中, 对照组安排常规护理工作, 实验组在常规的护理中增加优质护理干预的内容, 主要包括: 建立一套系统化的急诊工作模式, 安排不同专业医疗人员和护理人员在接到患者急救电话开始, 及时确认统计患者信息并赶往现场, 采取有效的抢救措施保障患者的生命体征, 并在患者上车后通过疾病初步诊断与专门科室的医生联系, 做好入院后的相关手术、抢救、治疗措施等, 缩短患者病情被耽误的时间, 提高患者的抢救成功率。建立急诊问答平台, 及时在线上也能解决患者的问题, 并制定投诉机制, 了解患者具体的诉求, 不断改进急诊护理工作<sup>[2]</sup>。急诊患者大多数发病急、发病快、病情严重, 患者及其家属很有可能陷入恐慌, 不知所措, 急诊护理人员要做好相关的心理疏导和健康教育工作, 让患者充分了解自己的病情、发病原因、发病机制和治疗措施等, 让患者明确积极配合治疗的重要性, 提高依从性, 减少应激反应带来的不良后果, 促进患者的身体恢复<sup>[3]</sup>。

### 1.3 观察指标

本次研究通过分析两组患者的护理满意度和急诊效果得出结论, 护理满意度重要分为满意、基本满意和不太满意三个指标, 急诊效果分为显效、有效和无效三个指标, 护理满意度和急诊有效率均以百分比进行表示。

### 1.4 统计学方法

本次研究所得数据均采用 SPSS17.0 软件进行统计学处理, 本文研究统计分析两组患者的护理满意度和急诊效果对比均以百分比表示, 采用卡方检验, 当  $P < 0.05$ , 差异具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者的急诊护理满意度对比

对照组患者及其家属对急诊护理感到满意 14 人, 基本满意 14 人, 不太满意 12 人, 护理满意度为 70%。实验组患者及其家属对护理感到满意 19 人, 基本满意 18 人, 不太满意 3 人, 满意度为 92.5%。经过计算得出实验组患者及其家属对护理工作的满意度更高, 差异明显, 具有统计学意义 ( $p < 0.05$ ), 具体见表 1。

组别	例数	满意	基本满意	不太满意	满意度 (%)
对照组	40	14	14	12	70%
实验组	40	19	18	3	92.5%
$X^2$	-	-	-	-	6.646
$p$	-	-	-	-	0.010

表 1 两组患者的急诊护理满意度对比

### 2.2 两组患者的急诊效果对比

对照组患者的治疗效果为: 显效 8 例、有效 21 例、无效 11 例, 治疗有效率为 72.5%, 实验组患者的治疗效果为: 显效 19 例、有效 19 例、无效 2 例, 治疗有效率为 95%。实验组的治疗效果明显好于对照组, 差异具有统计学意义 ( $p < 0.05$ ), 具体见表 2。

表 2 两组患者的急诊效果对比

组别	例数	显效	有效	无效	有效率 (%)
对照组	40	8	21	11	72.5%
实验组	40	19	19	2	95%
$X^2$	-	-	-	-	7.440
$p$	-	-	-	-	0.006

## 3 讨论

急诊科作为医疗工作最繁忙、患者流动数量最大、突发情况最多的一线部门, 医患关系最为紧张, 实施优质护理能够最大化保证患者的急诊效果, 降低患者的住院率和死亡率, 优质护理干预的内容具有重要的现实意义对于提高医护人员的综合素质, 保障患者的治疗效果, 具有很高的临床价值<sup>[4]</sup>。本次研究通过选取我院急诊科收治的 80 例患者作为观察对象, 研究了优质护理服务在急诊护理中的作用效果并评价了具体的效果, 结果显示, 实验组患者经过优质护理干预后, 患者及其家属的满意度明显高于对照组, 急诊效果明显好于对照组, 差异具有一定的统计学意义 ( $p < 0.05$ )。

综上所述, 实施优质急诊护理服务可以明显提高患者的急诊效果, 有利于促进患者的身体恢复健康, 还能够显著提高患者及其家属的满意度, 从而利于医患关系的和谐稳定发展, 值得临床广泛推行。

### 参考文献:

- [1] 戚雯雯, 景峰, 许敬华, 等. 优质护理服务在急诊科的实施与效果[J]. 解放军护理杂志, 2018, 35(18): 69-71.
- [2] 周发萍. 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]. 实用临床医药杂志, 2017, 21(2): 140-141.
- [3] 刘颖. 循证护理在急诊科抢救室优质护理服务中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2016, 22(9): 41-42.
- [4] 陈焯. 优质护理服务在急诊科护理中的推广与应用[J]. 饮食保健, 2019, 6(34): 222.