

# 常规护理和优质护理服务在急诊科的应用效果比较分析

刘偲

武汉大学中南医院 急救中心

**【摘要】**目的：对比常规护理和优质护理服务在急诊科中的应用效果。方法：以我院急诊科目前任职的20名护理人员以及急诊科收治的80例患者作为研究对象，在2017年2月-2018年2月期间实施常规护理，患者40例；在2018年3月-2019年3月期间实施优质护理服务，患者也为40例，对两种护理措施的护理质量评分、基础护理质量评分进行对比；对患者的护理满意度进行比较。结果：优质护理服务的护理质量评分、基础护理质量评分显著高于常规护理，且进行优质护理服务的患者对于护理的满意度高于接受常规护理的患者，对比差异为 $P < 0.05$ 。结论：与常规护理相比，优质护理服务在急诊科中的应用效果更为理想，因而该种护理措施具有广泛应用的价值。

**【关键词】**常规护理；优质护理服务；急诊科；应用效果

急诊科是临床抢救患者的重要地方，具有患病类型复杂、病情多样、病情急、发展快、重症患者多等特点，因此抢救以及管理的任务较为繁重，所以较为容易发生医疗纠纷<sup>[1]</sup>。加强临床护理工作的质量能够显著降低医疗纠纷的发生，所以本文对优质护理与常规护理的对比进行了分析，分析优质护理在急诊科的应用价值，具体研究内容请见如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

以我院急诊科目前任职的20名护理人员以及急诊科80例患者作为研究对象，在2017年2月-2018年2月期间实施常规护理，患者40例；在2018年3月-2019年3月期间实施优质护理服务，患者也为40例。护理人员均为女性，其中中专学历11名，大专学历7名，本科2名；患者男性43例、女性37例，年龄区间为19-65岁，中位数年龄为 $(47.6 \pm 8.9)$ 岁，基础数据对比 $P > 0.05$ 。

### 1.2 方法

常规护理措施包括环境护理、用药指导以及简单的健康宣教，优质护理措施内容请见如下：

(1) 培训：首先需要对护理人员进行专业的优质护理干预培训，了解及掌握优质护理服务的标准以及具体要求，进而提高其专业能力水平。加强护理人员的管理水平，根据科室的具体情况，制定相关的优质护理措施；

(2) 加强基础干预：按照优质护理服务的要求，加强基础护理干预，对于基础护理干预的流程进行细化，首先需要为患者营造一个良好的住院环境，将病房内湿度与温度维持在标准值内，注意通风，保证空气清新。定时进行病房巡视，了解患者疾病的发展情况，同时做好患者的个人卫生护理工作，并将患者的情况进行记录；

(3) 加强专业水平：加强护理人员的专业水平，将急诊科护理的特点、技术风险相结合，进而加强护理人员的理论学习水平、模式操水平以及实际演练水平，定期对护理人员进行考核，并将考核结果与绩效奖金挂钩，进而有效提高护理人员的积极性。

### 1.3 观察指标

对进行常规护理以及优质护理的护理质量和基础护理质量评分进行对比，满分为100分，分数越高证明质量越好；对患者对于护理的满意度予以对比，可分为非常满意、满意以及不满意<sup>[2]</sup>。

### 1.4 统计学处理

对数据的对比用百分比（率）或（均数 $\pm$ 标准差）的方式进行表示，采用 $\chi^2$ 检验或t检验，应用SPSS17.0软件处理数据，结果显示为 $P < 0.05$ 的差异性时，则存在统计学意义<sup>[3]</sup>。

## 2 结果

### 2.1 两种护理措施质量评分对比

与常规护理相比，优质护理的评分更为理想，数据对比差异显示为 $P < 0.05$ ，对比内容见表1。

表1 两组护理措施治疗评分具体内容对比（分）

护理措施	护理人数	护理质量评分	基础护理质量评分
优质护理	20	98.3 $\pm$ 1.6	99.7 $\pm$ 1.5
常规护理	20	90.2 $\pm$ 2.4	90.6 $\pm$ 2.8
t	-	12.5585	12.8118
P	-	0.0000	0.0000

### 2.2 两种护理措施患者满意度对比

进行优质护理的患者其护理满意度较高，与进行常规护理的对比，优势较为明显，差异为 $P < 0.05$ ，对内容见表2。

表2 两种护理措施患者护理满意度对比

护理措施	患者例数	非常满意 (n)	满意 (n)	不满意 (n)	满意率 (n/%)
优质护理	40	26	13	1	39/97.5
常规护理	40	13	17	10	30/75.0
$\chi^2$	-	-	-	-	12.8118
P	-	-	-	-	0.0000

## 3 讨论

急诊科是临床抢救治疗患者的重要场所，该科患者数量较多，病情多样且复杂，危重症患者的数量较多，因而使得急诊科的工作量较大，难度较高，所以出现护患纠纷的几率较高<sup>[4]</sup>。良好的护理措施能够对存在的风险事故进行有效的预防，进而降低护患纠纷率，所以对于急诊科护理干预的质量要求较高，因常规护理无法满足急诊科的需求，故本文对优质护理的作用进行了分析。优质护理措施是在常规护理的基础上加强了基础护理干预的内容，同时注重对护理人员专业能力的培养，该种护理措施的核心理念是“以人为本”，将患者作为护理的中心，强调了护理干预的服务性，根据患者所需为患者提供适合的护理服务<sup>[5]</sup>。护理服务强求沟通意识，将被动护理服务转化为主动护理服务，有效的加强了基础护理的内容，使得护理服务的内涵有所加深，进而使得整体护理服务质量均有明显的提升。

在本文的研究中，通过对护理人员进行培训教育，让其掌握优质护理服务的内容和要求，同时结合急诊科的实际情况，进而制定相应的优质护理服务方案，将其应用到实际中效果较为理想，有效的提高了急诊科临床护理的质量，患者回馈效果较为理想。

综上所述，在急诊科中应用优质护理的效果较为理想，与常规护理相比，该种护理措施优势更为明显，能够为患者提供理想的服务，因而该种护理服务措施具有广泛应用的价值。

### 参考文献：

- [1] 陈红,唐万彪.优质护理在急诊科患者抢救治疗中的应用效果分析[J].现代医药卫生,2017,33(8):1240-1241.
- [2] 付玉鹏.探讨优质护理服务应用在急诊科护理中的效果[J].世界最新医学信息文摘,2017(35):245.
- [3] 彭莉,李小花,PENGLI等.常规护理和优质护理服务在急诊科的应用效果对比研究[J].中国卫生标准管理,2017,8(11):167-168.
- [4] 黎作聪,赖碧娟,张燕林.优质护理服务在急诊科输液区的应用效果研究[J].中国实用医药,2018,13(29):188-190.
- [5] 于广荣,刘素珍,朱丽娜.探讨优质护理服务应用在急诊科护理中的效果[J].系统医学,2018,v.3; No.39(3):173-174.