

# 优质护理服务应用于门急诊输液室患者中的效果

赵倩

(铜陵市第五人民医院 安徽铜陵 244100)

**摘要:**目的:探讨优质护理服务应用到门急诊输液患者后,所产生的效果。方法:研究筛选出对照组和观察组一共80例门急诊输液室患者为对象,都于2019年10月至2020年10月进入本院治疗,以平行对照法为原则分组。对照组40例患者实行常规护理模式,观察组40例患者实行优质护理服务,对比护理后患者的满意度和一次穿刺成功率数据。结果:从一次穿刺成功率可见,观察组明显高于对照组,对比具有统计学意义( $P < 0.05$ )。与此同时,在护理满意度的调查上,观察组患者满意度明显优于对照组,差异具有统计学意义。结论:在门急诊输液室患者中实施优质护理服务,有助于提高一次穿刺成功率,提高门急诊患者的就医质量,同时改善医患关系,提高护理满意度。

**关键词:**门急诊输液患者;优质护理服务;一次穿刺成功率

门急诊输液室是接待门急诊患者输液的场所,是医疗质量和服务体现之所。此处的患者具有病人年龄跨度大、流动性大、病情种类复杂,所用药物种类繁多等特点<sup>[1]</sup>。而输液作为一项抢救生命、治疗疾病的手段,也是护理工作中重要的一部分。因此,在输液及护理过程中,时常会有各种矛盾产生,影响患者一次穿刺成功率和护理满意度,故有必要提高护理质量。鉴于此,本次实验选取了2019年10月至2021年10月在我院门急诊输液的患者,入选的患者共80例。现对调研结果汇报如下。

## 1. 资料与方法

### 1.1 一般资料

研究筛选出对照组和观察组一共80例门急诊输液室患者为对象,都于2019年10月至2020年10月进入本院治疗,以平行对照法为原则分组,分为2组。两组患者及家属均已详细阅读并签署了知情同意书。对照组年龄区间20岁~74岁,中间值(40.34±7.41)岁,男女例数各计22例与18例。观察组年龄区间18岁~77岁,中间值(41.51±6.74)岁,男女例数各计21例与19例。客观比较上述每组资料,达到研究标准, $P > 0.05$ ,无统计学意义。

### 1.2 实验方法

#### 1.2.1 对照组

40例患者进行常规护理模式,有护士在输液前认真核对患者的姓名,年龄,比对医嘱,核对药品是否正确。然后进行输液,输液过程中进行观察,并提醒患者一些注意事项。

#### 1.2.2 观察组

40例患者在对照组基础上增加优质护理服务。例如①改善输液环境,将患者进行分类,输液区分为成人区,幼儿区等。设置有扶手和宽大靠背的座椅及部分床位,方便护士根据患者实际病情进行选择。输液大厅安装平板电视,成人区可以投放一些期刊杂志及健康宣传资料,儿童区容易脏乱,要及时做好保洁工作。②护理态度的保证,护士在工作中应做到衣着整洁,面带微笑,以和蔼可亲的态度对待患者,以此缓解患者的紧张情绪。同时在患者输液前,询问患者是否进食和实时身体感受。告知相关的注意事项和可能产生的不良反应。尽可能地满足患者的合理需求。③输液过程的护理。输液室护士需做到操作熟练,快,准,做到一针到位,来提高患者的满意度。需要护士熟练掌握药物不良反应的处理流程,当患者出现不良反应时,能够第一时间进行处理,第一时间保证患者的生命安全。

### 1.3 评价标准

对2组患者的一次穿刺成功率进行统计,自制满意度调查问卷,结合问卷星推荐给患者进行填写,并对护理后满意度进行调查评估。

### 1.4 统计学方法

应用SPSS18.0软件进行数据的统计分析,以均数±标准差( $\bar{x} \pm s$ )进行描述,两组间比较采用t检验,计数资料以例(%)进行描述,采用 $\chi^2$ 检验, $P < 0.05$ 提示差异具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 2组患者的一次穿刺成功率比较(见表1)

就2组患者的一次穿刺成功率数据进行对比,观察组明显高于对照组,差异显著( $P < 0.05$ )。

表1 2组患者的一次穿刺成功率比较

组别	皮下淤肿	针头移位	一次穿刺成功率
对照组(N=40)	2	3	87.32%
观察组(N=40)	1	1	93.67%
$X^2$			4.265
P			0.043

### 2.2 2组患者护理满意度(见表2)

就2组患者从输液环境、输液须知、仪容仪表、技术水平评分,观察组明显高于对照组,具有差异性,有统计学意义。

表2 两组患者护理满意度对比分析( $\bar{x} \pm s$ ,分)

组别	输液环境	输液须知讲解	仪容仪表	技术水平
对照组(N=40)	80.13±16.36	83.32±15.73	82.68±14.67	84.15±15.38
观察组(N=40)	93.54±13.68	94.11±14.86	92.94±15.71	94.51±15.35
T	2.463	2.358	2.339	2.342
P	0.009	0.012	0.008	0.013

## 3 讨论

门急诊患者具有病人年龄跨度大、流动性大、病情种类复杂,所用药物种类繁多等特点,这些特点给护理人员的工作带来了极大的挑战。患者在就医的过程中,需要进行挂号、就诊、检查、取药等多个环节,这就让患者的情绪有很大波动,如果在输液室没有得到很好地服务,容易在输液室与医护人员发生矛盾<sup>[2]</sup>。随着社会经济和人民生活水平的提高,人们对护理水平的要求也随之提高。护理工作本身就是一项复杂的工作,整个工作过程需要医患之间相互配合。在实际工作过程中,难免会出现一些错误,这时就需要我们采取有效的措施来减少错误发生,例如加强专业知识培训、对医护的护理服务态度加强考察等。

综上,在实施护理服务过程中发现,人性化的服务能够更好地被患者接受。优质护理服务使人性的护理理念得到了体现,坚持以人为本,将患者的实际病情和感受放到第一位,努力完善护理工作,最大程度地提高患者的护理满意度,减少医患之间的矛盾<sup>[3]</sup>。

### 参考文献:

- [1]吕春香.优质护理服务在门急诊输液室患者中的应用分析[J].系统医学,2020,5(07):145-147.
- [2]章安秀.优化护理服务流程在门急诊输液室中的实施效果观察[J].家庭医药.就医选药,2018(11):280.
- [3]田飞,张蓉,等.优质护理对儿科输液室护理满意度和一次穿刺成功率的Meta分析[J].巴楚医学,2019,2(1):54-58.