

提高急诊患者护理满意度的细节化护理方式探究

高向萍

岑溪市人民医院 广西岑溪 543200

【摘要】目的 探究细节化护理在提高急诊患者护理满意度中的效果。**方法** 选择我院于2017年5月-2018年5月期间收治的100例急诊患者,通过入院先后顺序将其平均划分为观察组和对照组,即每组患者50例。对照组护理模式选择基础护理,观察组护理模式选择细节化护理,比较两组患者护理后的满意度。**结果** ①观察组患者护理满意度计算为92%,对照组患者护理满意度计算为76%,组间数据经统计对比形成统计学意义;②观察组患者不良反应发生率以及投诉率均低于对照组患者,两组数据通过对比差异显著,组间数据形成统计学意义。**结论** 将细节化护理应用于急诊患者中可将其护理满意度提升。

【关键词】 急诊; 护理满意度; 细节化护理

【中图分类号】 R47

【文献标识码】 A

【文章编号】 2095-9753 (2019) 01-161-02

细节护理可提升整体服务质量、护理满意度以及护理诚信,同时可确保患者的安全。患者对于护理满意度的高低可直观呈现护理质量,急诊患者病情较为危急,同时护患纠纷事件发生率较高,忽视哪个环节均会产生严重后果^[1]。本次研究主要探究细节化护理在提高急诊患者护理满意度中的效果,现将研究内容进行以下报道:

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择我院于2017年5月-2018年5月期间收治的100例急诊患者,通过入院先后顺序将其平均划分为观察组和对照组,即每组患者50例。对照组男性患者29例,女性患者21例,年龄区间15-70岁,平均年龄(52.3±2.6)岁。观察组男性患者27例,女性患者23例,年龄区间18-68岁,平均年龄(51.8±2.4)岁。比较两组患者的基线资料数据,组间数据并无统计学意义。

1.2 方法

对照组患者护理模式为基础护理,观察组患者护理模式为细节化护理,内容如下:

急诊患者接诊。急诊患者及其家属对于接诊较为重视,为此对于急诊就诊患者而言,均需要准备平车和轮椅,或者帮助家属搀扶,使得患者可以获取资料,在接诊的过程中需要重视人性服务,将患者污物予以清理,及时更换患者的衣物,对其隐私位置予以遮盖,保护患者的尊严。

完善检查和转入病房。急诊患者入院后需要进行相关检查,按照患者的实际病情对患者护送,在护送过程中需要确保管道的顺畅,确保患者获取有效治疗。对于转入病房的患者而言,需要和相关科室取得联系,讲解患者的病情,并准备相关药物以及设备,可对患者随时接收,并由专人予以陪同,将患者安全送至科室,家属、护理人员以及接受人员均需要签署统一,同时确定患者护送时间、患者实际病情、护理人员姓名、接受时间等,家属、病房以及诊科均需要保存^[2]。

患者抢救。急诊护理人员需要准备抢救采用的设备以及药物,接诊患者后需要上报值班医生,依据患者的实际病情进行治疗。医生在抢救的过程中需要有条不紊,并和患者家属进行交流,使其对疾病的信息以及抢救目的进行了解,从而获取家属的信任,提升其配合性,如果出现中毒或者重大交通事故,护理人员需要和科室领导进行联系,及时对患者进行分诊,使得患者均获取有效的治疗。

急诊患者情感护理。急诊患者在急诊停留时间并不长,

患者及其家属会出现强烈的反应,需要结合身体护理以及心理疏通,在操作的过程中予以相应的解释,当患者及其家属提出问题,需要耐心解答。当家属失去亲人后需要沉默协助其料理后事。

急诊留观患者。无论病情轻重,急诊患者均希望获取有效治疗,如果患者需要留观,护理人员需要耐心听取患者的主诉,对输液肢体进行检查是否出现肿胀,观察液体是否顺利滴入,并将输液注意事项告知给患者,协助患者摆放舒适体位,在操作过程中需要对患者予以保护,将暴露时间缩短^[3]。对于高热患者而言需要检测患者体温,对于躁动患者需要采用静脉留置针实施输液,并和患者家属做好沟通,提升且配合性,确保治疗护理的顺利实施。

相关护理操作。无论哪种操作均需要依据操作规程,遵循三查七对原则,对于任何一个细节忽视均会产生严重后果,进而降低患者护理满意度。

1.3 评估指标^[4]

观察组和对照组患者出院前需要填写护理满意度调查问卷,问卷选择百分制,分数越高说明患者对护理模式越满意,即满意、较为满意以及不满意;而后对比两组患者不良事件发生率和投诉率。

1.4 统计学数据

将SPSS21.0统计学软件应用于此次研究中,护理满意度、不良事件发生率以及投诉率计算后均以计数资料呈现,数据检验选择t值,两组数据通过对比后如 $P < 0.05$,表示组间存在统计学意义。

2 结果

2.1 护理满意度

观察组患者护理满意度计算为92%,对照组患者护理满意度计算为76%,组间数据经统计对比形成统计学意义,相关数据见表1。

表1: 比较两组患者护理满意度(n%)

组别	例数	满意	较为满意	不满意	满意度
观察组	50	26 (52)	20 (40)	3 (6)	46 (92)
对照组	50	21 (42)	17 (34)	12 (24)	38 (76)
χ^2					4.7619
P					< 0.05

2.2 不良反应率以及投诉率

观察组患者不良反应发生率以及投诉率均低于对照组患

者,两组数据通过对比差异显著,组间数据形成统计学意义,详见表2。

表2:对比两组不良反应率以及投诉率(n%)

组别	例数	不良反应率	投诉率
观察组	50	5 (10)	1 (2)
对照组	50	15 (30)	10 (20)
χ^2		6.2500	8.2737
P		< 0.05	< 0.05

3 讨论

临床护理模式较多,其较为全面的护理模式为细节化护理,此护理模式依据患者的疾病表现确定护理措施,其患者护理内容均有所差异,细节护理属于良好的护理模式,具有统一的规律,并且可对患者每个需求进行护理,进而缓解护理人员的工作量,增加巡视次数有助于建立良好的护患关系^[5]。细节护理可细心照顾患者,从而降低投诉事件发生率,能够在病情发生变化的初期及时发现病情,此时上报医生并予以处理,进而将疾病发展进行阻断,此外对患者病情进行记录可为医生提供治疗依据。在对患者进行抢救时还需要做到如下几点:①对患者呼吸道异物清除或者直接机械通气,可减少窒息以及呼吸困难发生率;②在对患者实施抢救时应遵循无菌操作,细菌进入患者体中会出现繁殖,经过抢救后患

者身体较为虚弱,极易引发其他疾病,尤其是气管插管和外界相同的操作,可出现细菌入侵,为此需要依据无菌操作实施;③多数患者对于开刀抢救具有恐惧性,在麻醉前会提升血压,严重影响手术以及麻醉,为此护理人员需要予以患者心理疏通^[6]。

综上所述,将细节化护理应用于急诊患者中,可将患者护理满意度以及整体护理质量提升,降低不良事件发生率以及投诉率,同时为患者营造一个舒适的就诊环境,确保护理安全性,使得患者获取及时治疗。

参考文献:

- [1] 林飞英,麦海亮,王红吉等.细节护理在急诊休克患者护理中的应用研究[J].实用临床医药杂志,2016,20(18):83-85.
- [2] 胡园园.实施细节护理对提高急诊内科患者护理满意度的分析[J].中国卫生标准管理,2016,7(13):203-204.
- [3] 赵华,徐留庄.细节护理在提高急诊内科患者护理满意度中的应用[J].中国医药导报,2016,13(35):151-153,157.
- [4] 李春芳,韩代丽.探讨细节护理对急诊胃出血患者的护理效果[J].中国卫生标准管理,2016,7(4):245-246,247.
- [5] 范永祥,李林,杨敏等.细节护理在急诊休克患者护理中的应用价值[J].检验医学与临床,2017,14(z2):308-309.
- [6] 于婷.细节护理对提高急诊内科患者护理满意度的影响探究[J].医学信息,2016,29(17):384-385.

(上接第159页)

[5] 陈彩霞.心理与饮食护理干预改善消化道恶性肿瘤

化疗后营养状况的研究[J].菏泽医学专科学校学报,2017,29(01):66-68.

表1:两组患者护理后的排便情况[n(%)]

组别	排便次数减少	3d无自行排便	粪便干燥排出困难	便秘发生率(%)
观察组(n=40)	12 (30.00)	6 (15.00)	6 (15.00)	24 (60.00)
对照组(n=40)	15 (37.50)	15 (37.50)	10 (25.00)	40 (100.00)
χ^2				20.482
P				< 0.05

表2:两组患者便秘程度比较[n(%)]

组别	0级	1级	2级	3级	4级	5级
观察组(n=40)	12 (30.00)	8 (20.00)	7 (17.50)	8 (20.00)	4 (10.00)	1 (2.50)
对照组(n=40)	0 (0.00)	6 (15.00)	20 (50.00)	2 (5.00)	7 (17.50)	5 (12.50)
χ^2			8.795			
P			0.032			

(上接第160页)

10例继发性癫痫,两组患者护理后并发症发病率对比具有差异, $P < 0.05$ 表示统计学有意义。见表3。

3 讨论

急性脑梗死患者的治疗手段为溶栓治疗,通过血液灌流能够有效缓解患者脑部缺血、缺氧的情况,有效避免患者神经功能的损害。目前,临床常用的治疗手段为重组组织纤溶酶原激活剂溶栓治疗,并且取得较高的治疗效果^[2]。

研究可知,两组患者分别采取不同急救护理后,实验组患者的Barther指数、Fugl-Meyer运动指数高于对照组,两组患者护理后康复指标对比具有差异,两组患者护理后并发

症发病率对比具有差异, $P < 0.05$ 表示统计学有意义。

综上所述,为老年急性脑梗死患者实施一体化急救护理,能够提高患者治疗效果,促进患者各项指标的改善,降低患者并发症发病率,对提高患者预后,促进患者康复具有重要影响。

参考文献:

- [1] 杨洁.一体化急救护理模式对老年急性脑梗死患者康复效果的影响[J].中国慢性病预防与控制,2017,25(7):548-550.
- [2] 杨洁.一体化急救护理模式对老年急性脑梗死患者康复效果的影响[J].中国慢性病预防与控制,2017,(7):548-550.