

优质护理干预对降低急诊科护理纠纷发生率的效果观察

林 惠 宋丽敏 李沐霖

丘北县人民医院 云南丘北 663200

〔摘 要〕目的 探究优质护理干预对降低急诊科护理纠纷发生率的效果。方法 选取本院 2022 年 2 月-2022 年 10 月收治的 90 例急诊患者，随机分为参照组（常规护理）、研究组（优质护理干预），各 45 例，对比两组应用效果。结果 研究组护理纠纷发生率和参照组相比较低，护理满意度相比较高（ $P < 0.05$ ）。结论 优质护理干预可明显降低急诊科护理纠纷发生率，提高患者对护理工作的满意度，适合推广。

〔关键词〕优质护理干预；急诊科护理纠纷发生率

〔中图分类号〕R473 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165（2023）07-151-02

急诊科的任务较重，该科室接收的患者较多，其疾病类型和病情程度不一，需要快速诊断病情，对急危重症患者开通绿色通道以提高抢救成功率。家属担心患者的病情，内心处于焦躁不安状态，如果在治疗过程中护患沟通不到位，很容易出现医疗纠纷。为提高患者的护理满意度，构建和谐护患关系，需优化升级护理内容。优质护理可针对患者的需求进行护理，提高患者在就医过程中的身心舒适度。本研究分析优质护理干预在急诊科护理中的应用效果，详细如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究对象为本院（2022 年 2 月-2022 年 10 月）收治的急诊患者 90 例，患者资料齐全；知晓本研究，自愿参与。排除配合度差者、存在认知和沟通障碍者。随机分为研究组和参照组，各 45 例。参照组中，男性 25 例，女性 19 例，年龄范围在 21-73 岁，平均为（40.25±3.15）岁；研究组中，男性 28 例，女性 17 例，年龄范围在 20-75 岁，平均为（40.35±3.25）岁；两组一般资料具有可比性（ $P > 0.05$ ）。

1.2 方法

参照组 45 例患者实施常规护理。监测患者的各项体征变化，遵医嘱指导患者正确用药，用药期间观察有无不良反应，安抚好患者的情绪，避免情绪波动较大而影响治疗。

研究组 45 例患者实施优质护理。①转变护理理念。组建护理小组，急诊科对急诊护理人员开展培训，讲解护理知识和实操技能以及优质护理理念相关内容，让护理人员深入了解护理内涵，并切实落实到护理工作中，提高其专业技能、责任意识和主动服务意识。同时，沟通技巧在护理过程中也十分重要，护理人员应通过不断学习，掌握护患沟通技巧，在和患者沟通过程中注意规范一言一行，有足够的耐心和关心，给予患者尊重，构建良好的护患关系。②优化就诊流程。根据患者的实际需求安排分诊台，接诊分诊人员由资深护理人员担任，便于对急诊患者进行分级，急危重症患者立即开启绿色通道，救治后再挂号，从而为患者的抢救赢得最佳宝贵时间。③心理护理干预。急诊患者发病较急，身体不适，会产生恐惧等消极情绪，对治疗工作的开展不利。为稳定患者的情绪，护理人员应主动和患者热情交流，通过适时的安慰增进其信任。在观察和评估患者的身心状况后，就其恐惧原因进行耐心疏导，还可结合患者的理解水平针对性讲解疾病知识和治疗方案，消除患者对疾病不了解而产生的焦虑感。

护理人员应和患者家属积极沟通，取得其理解和支持，让其做好患者的思想工作，让患者获得心理支持，使患者能调节好心理状态，积极配合各项工作。④环境护理。整洁舒适的环境可影响患者的就医体验，护理人员应做好消毒清洁、开窗通风等工作，为患者提供优质的就诊环境^[1]。⑤人文关怀。护理人员应关注患者的需求，尽可能给予其更多帮助。行动不便者可及时安排轮椅，对就医流程不熟悉的老年人给予积极引导。加强病房巡视、发热患者可及时监测其体温变化。

1.3 观察指标

（1）比较两组护理纠纷发生率

（2）护理满意度：包含服务态度、技术操作、应急处理能力，分值和满意度成正比，各项总分为 100 分^[2]。

1.4 统计学分析

采用 SPSS22.0 统计学软件，根据观察指标和数据的不同，计量资料结果用均数±标准差表示，用 t 检验，计数资料用 χ^2 检验， $P < 0.05$ ，具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者护理纠纷发生率对比

研究组护理纠纷发生率和参照组相比较低（ $P < 0.05$ ），见表 1。

表 1 两组患者护理纠纷发生率对比 [n(%)]

组别	n	发生人数	占比
研究组	45	1	2.22%
参照组	45	6	13.33%
χ^2 值		3.873	/
P 值		0.049	/

2.2 两组患者护理满意度对比

研究组护理满意度和参照组相比较高（ $P < 0.05$ ），见表 2。

表 2 两组患者护理满意度对比（ $\bar{x} \pm s$ ，分）

组别	n	服务态度	技术操作	应急处理能力
研究组	45	95.51±3.24	94.85±3.57	95.68±4.25
参照组	45	90.12±2.55	89.62±2.87	90.47±4.13
t 值		8.755	7.659	5.898
P 值		0.000	0.000	0.000

3 讨论

急诊科属于医疗机构中的一个重要科室，患者数量较多，发病紧急，病情复杂且变化快，需要快速诊断疾病类型和病情程度，制定合理的治疗方案，以确保患者得到合理有效的

救治,如果稍有差错就会发生医疗事故,造成不可挽回的局面^[3]。此外,患者的病情变化会导致家属出现较大的情绪波动,因此该科室的医疗纠纷率较高。为降低医疗纠纷率,提高护理质量,首先要保证急诊科护士有较高的职业素养,过硬的专业理论知识和实操技能,才能更好地处理患者的突发状况,将医疗纠纷事件发生率降到最低^[4]。其次,护理人员还要掌握护患沟通技巧,学会站在患者的角度考虑问题,通过有效沟通缓和医患紧张关系,取得家属的信任,保证治疗和护理工作的高效开展。优质护理属于新型护理模式,该护理模式强调“以人为本”^[5]。在护理过程中,护理人员除了关注患者的病情变化,给予对症处理外,会通过主动沟通深入了解患者的需求,然后实施有效护理,不但能增进患者的信任,还可保证护理质量的不断提升。

本研究中,干预后的护理纠纷发生率相比,研究组更低, $P<0.05$;护理满意度比较,研究组更高, $P<0.05$;提示优质护理干预可让急诊科患者的护理纠纷发生率得到控制,在提升护理质量的同时可促进患者尽早康复,对护理满意度的提升有很大的帮助。急诊科对护理人员的专业培训,使护理人员的综合素养有进一步的提升。就诊流程的优化缩减了患者的

就诊时间,提高了救治成功率。心理护理和环境护理以及人文关怀可让患者的身心处于舒适状态,最终达到了显著效果。

综上所述,优质护理干预对急诊科患者的应用效果显著,可提高护理服务质量,减少护理纠纷发生率,有助于构建和谐护患关系,推广价值较高。

[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] 陈洋.优质护理干预对降低急诊科护理纠纷发生率的效果观察[J].科学咨询,2021(3):44.
- [3] 吕佳.优质护理对降低急诊科护理纠纷发生率的有效性分析[J].健康女性,2021(42):204.
- [4] 叶红梅.预防急诊科护理纠纷发生率的优质护理服务模式分析[J].健康管理,2020(29):180.
- [5] 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.

(上接第 149 页)

前关怀理论视角下的护理干预已经被广泛地应用于临床护理中,关怀理论视角下的护理干预可以促使老年哮喘患者疾病得到有效的控制,同时还能提高患者的人文关怀体验度,帮助患者回归社会,患者护理满意度较高^[5]。本次研究结果显示,研究组患者的护理满意度高于常规组($P<0.05$)。

综上所述,在为老年支气管哮喘患者进行护理时,应采取关怀理论视角下的护理干预,患者护理满意度能够得到有效地提升。

[参考文献]

- [1] 潘甜甜,张焱梅,於雯雯等.关怀理论视角下的护理干预对老年支气管哮喘患者的影响[J].海军医学杂志,2023,

44(01):102-105.

- [2] 刘永丽,艾红红.基于马斯洛理论的护理干预联合正念减压法对老年支气管哮喘恢复期患者血气分析指标及心理弹性的影响[J].临床医学研究与实践,2022,7(05):155-157.
- [3] 王秀芳.康复护理干预对老年支气管哮喘患者心理状态及肺功能的影响[J].心理月刊,2021,16(19):102-104.
- [4] 冯映文,陈汝专.观察分析对老年支气管哮喘患者开展中医特色护理干预的临床应用效果[J].中医临床研究,2020,12(28):126-128.
- [5] 吕晓莉.护理干预对老年支气管哮喘患者肺功能和治疗依从性的影响[J].中国医药指南,2019,17(33):369.

(上接第 150 页)

对患者心功能造成极大的影响,严重者甚至可危及到患者的生命安全^[3]。从护理工作的视角来看,在优质护理服务的引导下,医护人员可以及时与老年冠心病患者进行沟通与交流并告知患者冠心病的一些康复注意事项,从而帮助患者在护理工作开展期间有效实现对于自身生活习惯的科学调节并掌握相应的康复护理技巧^[4]。与此同时,通过对患者进行积极的心理暗示并为其制定科学的膳食方案,医护人员可以进一步促进患者饮食结构的科学转变,其对于患者整体健康的优化具有良好的促进作用。实践表明,相关工作的推进可以进一步促进患者心脏负担的缓解与改善,其为患者预后健康的优化奠定了坚实的基础。

本次研究结果显示,通过优质护理服务的应用,患者心功能与生活质量均得到了进一步的改善,基于此,患者对于护理工作的满意度更高。

综上,为了提升老年冠心病患者的护理服务质量,医护人员应积极结合优质护理干预模式开展护理工作。

[参考文献]

- [1] 王盼盼.优质护理对老年冠心病心律失常患者的干预

效果[J].中国城乡企业卫生,2023,38(4):160-162.

- [2] 杨健.优质护理服务模式在老年冠心病无痛性心肌缺血患者中的应用价值[J].中国保健营养,2021,31(19):168.
- [3] 蔡晓晶.老年冠心病实施中医优质护理结合健康教育的应用效果[J].妇幼护理,2023,3(4):999-1001,1005.
- [4] 齐芬.优质护理干预在老年冠心病心律失常患者中的有效性研究[J].自我保健,2023,27(2):52-54.

表 2 患者生活质量

组别	n	护理前	护理后
研究组	25	73.20±4.12	92.15±3.21
对照组	25	73.15±4.20	85.32±3.32
t	—	0.042	5.312
P	—	0.965	0.000

表 3 患者护理满意度

组别	n	满意	基本满意	不满意	总满意(%)
研究组	25	17	8	0	100.00
对照组	25	11	10	4	84.00
χ^2	—	—	—	—	4.348
P	—	—	—	—	0.037