

优质护理服务在急诊科护理中的推广与应用

张楠

陕西冶金医院 陕西 西安 710043

摘要:目的:评价急诊科护理采取优质护理服务的应用效果。方法:择取2019年3月~2020年3月间本科室收治的64例急诊患者进行研究,采取分别抽样法将其分成对照组($n=32$)和研究组($n=32$),对照组行常规护理,研究组行优质护理服务,统计对比两组护理疗效,包括护理依从性、护理满意度。结果:研究组护理满意度与对照组相比明显较高,护理依从性显著优于对照组, $P<0.05$ 。结论:急诊科护理采取优质护理服务效果优良,可提高护理满意度,提升护理依从性,有效改善患者生活质量,值得推广和应用。

关键词:急诊科护理;优质护理服务;护理满意度;效果

随着现代医学的不断进步,护理手段也朝着更加先进的模式发展,在医疗改革大潮中,医院应该不断深化体制改革,强调各科室的护理工作,积极响应国家卫生部门召开的优质护理服务示范工程,为病患提供更优质的服务,通过身心护理缓解其痛苦,推动患者病情痊愈^[1]。

1 资料与方法

1.1 一般资料

择取2019年3月~2020年3月间本科室收治的64例急诊患者进行研究。纳入标准:患者知情并同意治疗;均为本科室患者。排除标准:遵医行为较差者;精神障碍;行为意识不清晰。采取分别抽样法将患者分成对照组($n=32$)和研究组($n=32$),对照组男女比为15:17;年龄22~78岁,平均年龄(48.4 ± 8.6)岁;;研究组男女比为18:14;年龄24~80岁,平均年龄(52.5 ± 8.6)岁。对两组患者的组间般基线资料实施独立样本检测对比, $P>0.05$,具有比较价值。

1.2 方法

1.2.1 对照组方法

本组患者依照患者不同的疾病类型,在采取了紧急救治措施后运用常规的护理方式进行疾病护理。护理工作实施的过程中要结合具体疾病类型的需求和护理要点开展工作。

1.2.2 研究组方法

本组患者在实施基础护理后融入优质护理服务。具体步骤如下:①合理制定护理工作计划^[2]。医护人员需根据急诊科的病患特征,在采取优质护理服务措施前做好前期的研究和规划工作。从细节的角度上来讲,医护人员需要根据患者的不同疾病类型制定个性化的护理工作开展方案,并在前期工作安排阶段按照护理步骤将工作任务进行精准的分配,保证责任落实到人^[3]。②调整

护理人员的工作时间,实行排班工作模式基础上的弹性工作制,保证急诊科室随时有充足的护理人员对可能发生的紧急情况采取措施进行护理和救治。③加强人员培训,要满足不同疾病患者的护理服务要求,就需要医护人员掌握相应的护理要点和护理流程,医院管理部门应当针对护理团队内部工作人员从理论知识到实践操作能力进行全面的培训与考核,提高护理人员的专业技能。④加强与患者之间的沟通交流,一方面了解患者的护理需求,另一方面也对患者的心理状态进行了解和评估。在与患者的交流中,应当充分关注患者主观上的护理需求,做到以患者为中心开展护理工作。心理层面上的沟通与交流也有利于帮助患者缓解紧张情绪,提高医患之间在护理工作开展中的配合度,这对于提升疾病护理的实际效果本身就具备非常重要的促进作用。⑤安全护理。安全护理具体表现在三方面,一是对身份不明的患者严格执行身份识别制度,根据患者院时身边所具有的手机、钱包等工具了解患者身份并联系家人,确保患者身份的唯一性;二是用药安全监管,急诊科患者病情具有突发性,病情发展迅猛,为缓解病情临时给药较多且药品成分结构复杂,护理人员应充分了解患者的用药情况,在患者接受治疗期间密切关注患者的身体表征,防治患者出现不良反应;三是预防跌倒或坠床,有时患者病情较重,需要做的诊疗项目颇多,患者心烦气躁容易出现不可控问题,尤其在等待影像检查时患者可能会出现跌倒或坠床现象,本着对患者负责的思想,责任护士要加强安全防范工作,避免因此出现医患纠纷^[4]。⑥心理护理干预。对患者实施心理评估,根据其特点开展多样化优质护理活动。护理中,要善于和主治医师沟通,一旦患者发生异常情况需及时反馈护理;构建健康教育体系,由专业人员组成,建立患者健康档案,组织各种

各样的健康教育活动,从而提升患者对疾病知识的了解度;从实际出发,借鉴国际先进经验,切实做到行之有效的优质护理干预,将更多的优质护理理念贯通于护理工作,增强护理人员的自身能力,提高护理质量^[1]。

1.3 观察指标

①统计比较两组护理满意度。采用本科室制作的问卷调查表对护理满意度进行相关调查,分为满意(>90分)、一般满意(>70<89)、不满意(<70分)三项内容。总满意率=满意率+较满意率。并对两组患者护理依从性进行调查,包括按时检查、坚持治疗、用药指导及饮食控制等指标^[5]。

1.4 统计学方法

运用专业统计学软件对对比数据结果实施统计,当 $P < 0.05$ 时,判定结果具备显著统计学差异。

2 结果

2.1 比较两组护理满意度

研究组护理总满意度与对照组相比明显较优,具备统计学差异($P < 0.05$,见表1)。

表1 比较两组护理满意度

组别	n	满意	较满意	不满意	总满意率
对照组	32	16	9	7	78.13
研究组	32	20	11	1	96.87

2.2 比较两组护理质量评分

研究组患者的护理质量评分(专科护理、急诊环境、护理专业性、护患惯性)明显高于对照组的评分,当 $P < 0.05$ 时,判定结果具备显著统计学差异。

表2 两组患者护理质量评分

组别	例数	专科护理	急诊环境	护理专业性	护患关系
研究组	32	9.13±0.51	9.26±0.50	9.17±0.55	9.30±0.53
对照组	32	8.01±0.6	28.00±0.61	8.05±0.60	8.03±0.63

3 讨论

急诊科工作紧迫,护理人员和医生要在最短时间内对患者做出准确判断和护理工作,提高护理人员护理水平,对治疗效果有明显提高。急诊患者病情复杂多样,变化较快,患者和家属的焦虑情绪会影响后期治疗,因此需要对患者进行心理护理,在良好的护理环境下,安抚患者情绪,引导患者积极接受治疗^[6]。急诊科的工作量大,故护理人员要有较强的应变能力和操作能力,确保护理的有效性。对护理人员进行专业培训,提高技术水平,加强对患者的监视力度,落实好护理工作。常规护理是指定期观察患者生命指标,补液和药物治疗等,

此种护理也能降低不良反应发生率,但是这种护理周期长,效果不明显。因此要对护理人员进行培训,提升护理服务水平,提高患者满意度^[7]。

优质护理服务是以患者为服务核心,在常规护理基础之上给予患者健康宣讲、用药指导、心理指导等,减少患者的心理压力,让患者积极配合治疗,落实好护理工作的开展。同时要做好对家属的健康指导,要家属积极配合护理,给患者精神上的支持,树立患者信心^[8]。优质护理是站在患者的角度,根据患者的需求制定的护理方案。耐心解答患者的疑惑,给患者提供最有效和最满意的护理,提高护理满意度,促进患者尽快恢复健康。通过研究显示,对照组不良反应发生率高于观察组,护理满意度低于对照组。说明对急诊患者采用优质护理效果显著,提高了患者满意度,降低了患者不良反应发生率,有利于后期身体恢复^[9]。

综上所述,急诊科护理采取优质护理服务效果优良,可提高护理满意度,提升护理依从性,有效改善患者生活质量,值得推广和应用。

参考文献:

- [1]罗丽萍.探讨60例急诊护理应用在脑出血昏迷患者的处理措施和体会[J].数理医药学杂志,2018(8).
- [2]安莹,付博晶.基于聚类分析的急诊住院老年患者护理需求特点及对策探讨[J].中国实用护理杂志,2019,35(3):219-224.
- [3]李丹.优质护理服务在急诊科护理中的推广与应用[J].健康之路,2018(5):159-160.
- [4]李金丽.优质护理服务在急诊科护理中的推广与应用效果分析[J].大医生,2017(03):109-110+128.
- [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(03):179-180+183.
- [6]唐玲.优质护理服务在急诊科护理中的推广与应用[J].大家健康旬刊,2017,11(2):248-248.
- [7]朱丽,卫鹏羽,郭芳.优质护理在减少急诊科护理纠纷中的应用[J].农垦医学,2017(5):470-472.
- [8]韩存巧.探讨优质护理服务在急诊患者护理工作中的应用效果[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(20):127+129.
- [9]张华.急诊护理中优质护理服务的效果分析[J].中国社区医师,2019,35(04):177+179.