

试析细节护理在急诊内科患者护理满意度中的作用

何苏娥 李晓倩*

陕西省中医医院, 陕西 710000

摘要:目的: 探究细节护理在急诊内科患者护理满意度中的作用。方法: 选择我院在2018年8月到2019年2月急诊内科收诊的96例患者为研究对象, 随机分为观察组和对照组, 比较护理效果。结果: 对照组与观察组患者自我效能比较, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$); 对照组与观察组患者护理依从率比较, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$); 对照组与观察组患者护理满意度比较, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论: 细节护理在急诊内科应用能够提升患者自我效能, 提升患者护理依从性, 提高患者护理满意度, 适合在临床工作中推广。

关键词: 细节护理; 急诊内科; 护理满意度; 作用

Analysis of the Role of Detail Nursing in the Satisfaction of Patients in Emergency Internal Medicine

Su-E He, Xiao-Qian Li*

Shaanxi Traditional Chinese Medicine Hospital, Xi'an 710000, Shaanxi, China

Abstract: Objectives: To explore the role of detail nursing in nursing satisfaction of patients in emergency medicine. **Methods:** The 96 patients who were admitted to the emergency department of our hospital from August 2018 to February 2019 were selected as the study objects, and were randomly divided into the observation group and the control group to compare the nursing effect. **Results:** The difference in self-efficacy between the control group and the observation group was statistically significant ($P < 0.05$). The difference of nursing compliance rate between the control group and the observation group was statistically significant ($P < 0.05$). The difference in nursing satisfaction between the control group and the observation group was statistically significant ($P < 0.05$). **Conclusions:** The application of detailed nursing in emergency medicine can improve patients' self-efficacy, patient nursing compliance and patient nursing satisfaction, which is suitable for promotion in clinical work.

Keywords: Detail nursing; emergency medicine; nursing satisfaction; effect

一、前言

医疗事业不断发展, 各种先进的护理理念也被应用在护理中, 为患者病情康复提供更多服务^[1]。急诊科室是护患矛盾较多的科室, 在急诊科室由于工作的特殊性, 所以患者可能感到被忽视, 对护理人员护理工作不满意等问题, 导致护患矛盾被激发^[2]。细节护理的应用更重视对患者的细节方面护理, 让患者能够感受到护理人员的对自身的关心, 护理人员也能够更好地开展工作, 对患者护理满意度提升有一定价值^[3]。研究是针对我院在2018年8月到2019年2月急诊内科收诊的96例患者为研究对象, 探析细节护理的价值。

二、资料与方法

(一) 一般资料

选择我院在2018年8月到2019年2月急诊内科收诊的96例患者为研究对象, 在患者和患者家属之情同意的情况下进行研究, 随机分为观察组和对照组, 比较护理效果。其中观察组48例, 男28例, 女20例, 年龄17岁~72岁, 平均年龄 (42.14 ± 12.97) 岁。对照组48例, 男27例, 女21例, 年龄18岁~72岁, 平均年龄 (42.57 ± 12.84) 岁。两组患者基线资料差异均无统计学意义 ($P > 0.05$), 具有可比性。

1. 纳入标准

*通讯作者: 李晓倩, 1981年11月, 女, 汉族, 陕西宝鸡人, 现任陕西省中医医院急诊科副护士长, 主管护师, 本科。研究方向: 护理学。

- (1) 患者知情同意参与研究.
- (2) 患者精神状态满足要求。
- (3) 选择患者经过伦理委员会同意。

2. 排除标准

- (1) 不属于急诊内科患者。
- (2) 患者精神状态不适合参与研究。
- (3) 患者未签署知情同意书或是患者家属不同意参与研究。

(二) 方法

对照组患者采取常规护理措施, 对患者进行急诊急救护理、基础护理、监测生命体征(心率、呼吸、体温等), 三查七对护理(三查: 操作前中后检查药品有效期、药品性质、药品有无破损, 包装是否完好; 七对是姓名、床号、药品、计量、时间、浓度和用法)等。观察组患者在对照组基础上进行细节护理, 具体措施为:

1. 优化抢救环境

护理人员需为患者营造良好的就医环境, 保持急诊室环境整洁、干净, 温度适宜, 在患者就诊的时候提升患者舒适度, 避免由于环境陌生导致的不良情绪。

2. 自身仪表和态度细节护理

护理人员需重视自身仪表, 应该整理自身仪容, 还应该提升自我修养。在对患者护理中需要与患者沟通, 保持和蔼可亲的态度, 改善护患关系。

3. 接诊细节护理

接诊过程中, 若是重症患者还应该提供轮椅, 护理人员辅助患者坐在推车上, 让患者尽量平移。接诊后, 护理人员需要详细了解患者情况, 应该以患者口述为主, 让患者表达, 护理人员对患者表述不清的问题进行提问, 评估患者精神状态, 根据患者情况制定护理方案, 加强细节护理。

4. 急诊室护理

护理人员急诊室护理中护理人员高保持高度警惕, 护理中应该积极的与患者沟通, 保证护理操作水平娴熟程度, 积极的配合与急诊医生工作, 保证抢救工作进行顺利。

5. 静脉输液护理

静脉输液过程护理人员加强巡逻, 不仅需要观察患者的神情变化, 还应该与患者沟通, 对出现不适的患者重点观察, 这样对出现不良反应患者能够及时治疗。

6. 进入病房前护理

护理人员陪伴患者, 在进入病房之前辅助患者进行各种基础检查, 对患者情况有一定认识, 了解患者是否有并发症等, 为护理提供更多基础资料信息, 护理人员对患者护理应该让患者感受到自身对其的关注。

7. 病房内护理

病房内护理中护理人员应该与急诊室护士做好交接工作, 了解患者基本情况和护理中需要注意的细节问题。针对患者的治疗和护理情况, 护理人员需要及时告知患者家属, 安慰患者家属。

8. 心理护理

护理人员加强与患者沟通, 了解患者心理状态和情绪变化, 患者出现不良情绪及时引导, 了解不良情绪出现原因, 疏导患者情绪, 采取注意力转移和音乐疗法等, 舒缓患者情绪。

(三) 观察指标

1. 对两组患者自我效能进行评价, 从自信心、治疗环境、自我认知和疾病控制感方面评价。对两组患者护理依从性进行评价。

2. 护理依从性判定标准:

- (1) 依从: 护理人员护理指导依从率超过90%。
- (2) 部分依从: 对护理人员护理指导依从率为60%~90%。
- (3) 不依从: 对护理人员护理指导依从率为60%以下。

总有效 = (依从+部分依从) / (依从+部分依从+不依从) × 100%。

3. 护理人员统计和计算患者护理满意度。

(四) 统计学处理

本次研究当中的所有数据均采用SPSS17.0统计软件进行处理, 计量资料采用均数±标准差 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 组间计量数据用t检验, 计数资料采用率 (%) 表示, 组间资料数据用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 表示差异具有统计学意义。

三、结果

(一) 比较两组急诊患者自我效能评分情况

观察组与对照组患者自我效能评分比较, 差异具有统计学意义, ($P < 0.05$), 详见表1。

表1 两组急诊患者自我效能评分情况比较 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	自信心	治疗环境	自我认知	疾病控制感
对照组	48	1.4±0.2	1.8±0.4	1.7±0.3	1.6±0.5
观察组	48	3.4±0.5	3.3±0.9	3.7±0.2	3.1±0.7
t	—	5.245	6.587	8.245	6.124
P	—	0.022	0.01	0.004	0.013

(二) 比较两组急诊内科患者护理依从率情况

对照组患者护理依从率为83.33%, 观察组患者护理依从率为100%, 差异具有统计学意义, ($P < 0.05$), 详见表2。

表2 两组急诊内科患者护理依从性情况比较[n(%)]

组别	例数	依从	部分依从	不依从	依从率
对照组	48	27 (56.25)	13 (27.08)	8 (16.67)	40 (83.33)
观察组	48	34 (70.83)	14 (29.17)	0 (0.0)	48 (100.00)
χ^2	—	4.671	0.029	16.069	16.069
P	—	0.03	0.863	0	0

(三) 比较两组急诊内科患者护理满意度情况

对照组患者护理满意度为81.25%, 观察组患者护理满意度为97.91%, 差异具有统计学意义, ($P < 0.05$), 详见表3。

表3 两组急诊内科患者护理满意度情况比较[n(%)]

组别	例数	满意	一般	不满意	满意度 (%)
对照组	48	27 (56.25)	12 (25.00)	9 (18.75)	39 (81.25)
观察组	48	37 (77.08)	10 (20.83)	1 (2.09)	47 (97.91)
χ^2	—	9.87	0.284	13.136	13.136
P	—	0.001	0.593	0.0002	0.0002

四、讨论

(一) 细节护理提升患者自我效能

急诊内科患者数量较多, 患者病情比较复杂, 病种也较多, 对患者护理中需要护理人员有较强的能力^[4]。护理人员需要有专业素养, 操作水平也需要较高, 才能够应对高强度的工作。急诊内科护理工作需要进行需要提升工作质量和态度, 急诊科室工作较多, 患者的情况复杂, 这就需要护理人员重视细节处理, 还需要避免由于处理不当到会的纠纷问题^[5]。

细节护理是在护理过程中保护患者安全为先决条件, 通过对细节把控实现护理质量的提升。急诊科室患者病情危重, 急诊科室的细节护理能够, 提升整体护理质量, 改善护患关系, 挽救患者生命^[6]。细节护理尤其重要, 在医院急诊科室进行细节护理中护理人员需要重视经验积累, 明确护理工作的细节, 了解护理工作重点, 强化护理工作。

观察组与对照组患者自我效能评分比较, 差异具有统计学意义, ($P < 0.05$)。吴海霞^[7]的研究是对急诊内科患者细节护理价值的分析, 观察组患者与对照组患者相比, 自我效能更好, 差异具有统计学意义, ($P < 0.05$)。本文研究结果与其他学者研究具有一致性, 这也说明细节护理的价值, 对急诊内科患者采取细节护理措施能够提升患者自我效能。对患者采取细节护理措施能够让患者对护理有正确的认识, 患者自信心提升, 治疗环境改善, 自我认知也更清楚, 对疾病的控制感更强。

(二) 细节护理提高患者护理依从性

对照组患者护理依从率为83.33%, 观察组患者护理依从率为100%, 差异具有统计学意义, ($P < 0.05$)。吴海霞的研究结果, 护理依从性观察组为100%, 对照组患者为80%, 差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。急诊内科患者由于情绪等因素影响在一定程度上可能存在对护理人员的护理不依从的问题, 影响护理人员正常工作, 而细节护理措施能

够展示护理人员专业性和操作技能,让患者信赖护理人员,这样护理人员能够更好开展工作。细节护理措施对患者考虑更多,对患者护理是为了改善患者的基本情况,给患者更多支持,让患者能够感受到护理人员对自身的关心,从患者入院到治疗的全过程进行护理,所以患者能够遵从护理人员的护理,听从护理人员的安排,信赖护理人员。

(三) 细节护理提高患者护理满意度,改善护患关系

对照组患者护理满意度为81.25%,观察组患者护理满意度为97.91%,差异具有统计学意义, ($P < 0.05$)。吴海霞的研究结果,对照组患者护理满意度为78%,观察组患者护理满意度为96%,差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。急诊科室的护理满意度不高的主要原因就是患者认为护理人员对自身关注不足,而细节护理解决了这一问题,护理人员对患者关注度更高,能够改善患者对护理人员的偏见,提升护理满意度。

急诊内科细节护理工作的开展对护理工作进行有重要价值,对患者康复也有较大的意义,针对患者护理需要不断完善护理工作,重视护理管理价值。细节护理中,护理人员对患者的护理态度能够明显改善,对患者的护理中,护理人员能够通过其掌握的专业知识、语气态度和操作技巧等满足患者需求。急诊护士需要为患者正确更多时间,在对患者的运送和治疗配合中都需要考虑患者情绪变化,观察患者病情,与患者家属沟通,告知患者具体情况,让患者家属做好准备,避免患者或是患者家属无法沟通,出现过激行为^[8]。

急诊内科的护患沟通问题较多,对患者采取细节护理干预措施能够让患者感受到护理人员对其的重视,还能够对还护理人员更满意,对护理工作开展有重要价值,本文研究和相关学者研究也证实了这一点。细节护理更重视患者的基本情况,护理人员对患者本身的关注更多,护理的个性化更强,能够改善患者护理现状,改变患者对护理人员的不良认识,了解护理人员工作的难度,让患者理解护理人员,真正看到护理人员工作的艰辛。

护理人员需要不断提升自身操作能力和专业素养,在工作中应该和蔼可亲,以患者能够接受的态度与其沟通,还应该提升自身操作技能,对患者的细节护理中需要关注到患者的情况,采取合理措施,对患者出现的不适等需要询问,还应该考虑患者的隐私和尊严,尊重患者。急诊内科护士的工作需要综合工作特点和患者情况,重视患者护理质量提升。

综上所述,细节护理在急诊内科的应用能够改善患者护理现状,提高患者自我效能,改善患者护理依从性,提升患者护理满意度,对患者康复有重要价值。急诊内科患者护理工作比较特殊,出现护患矛盾的现象多,所以护士需要更关注患者情况,细节护理干预措施的应用对现状改善有重要价值,适合在临床工作中推广。

参考文献:

- [1]林飞英,麦海亮,王红吉,杨露,王肖,黄思源.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]高成梅,宋阿凤.浅析细节护理在手术室护理中的应用效果[J].全科口腔医学电子杂志,2018(2):50-51.
- [3]罗美利.试析细节护理在门诊老年静脉输液患者中的应用[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(09):132-133.
- [4]官晓娜,吕娜.浅析手术室全期细节护理对手术室患者护理质量及满意度的影响效果[J].现代医学与健康研究,2018(4):13-14.
- [5]李玉清,刘亚慧.细节护理在急诊内科患者护理中的应用效果观察[J].临床医药文献电子杂志,2017(66):12959-12959.
- [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.
- [7]吴海霞.细节护理对提高急诊内科患者护理满意度的效果[J].中国卫生产业,2014(32):111-112.
- [8]周璇.探讨细节护理在我科硬膜外血肿患者护理中的应用价值[J].东方食疗与保健,2016(7):152-152.