

# 优质护理服务在急诊患儿护理中的应用效果

郝高杰

陕西省延安市延安大学附属医院, 陕西 延安 716000

**摘要:** 目的: 探讨优质护理服务在急诊患儿护理中的应用效果。方法: 2012年1~5月选择51例急诊患儿作为对照组, 实施普通护理服务, 2012年5~6月为问题改进阶段, 总结普通护理中存在的问题, 并制定优质护理服务的措施。2012年6~10月选择51例急诊患儿作为实验组, 实施优质护理, 分别对两组患儿的满意度情况进行了调查, 并对两个阶段所发生的医疗纠纷进行了统计。结果: 在急诊患儿护理中引入优质护理服务, 能够明显提高护理工作的质量和效率, 医疗纠纷率明显降低, 提高了广大患儿及家长的满意度。

**关键词:** 优质护理; 急诊患儿; 效果

## 1 资料和方法

### 1.1 一般资料

本次儿科护理医学实验所研究的对象为我科2012年1月至2012年10月期间, 来我科的急诊患儿, 共计102例, 以其原始病历资料作为本次医学活动的数据库来源。采用回顾分析法对患儿的病症情况、护理方式以及满意度、纠纷率情况进行对比研究。医护人员按照患儿的性别、年龄以及病症程度的不同, 随机将患儿分为普通护理对照组和优质护理实验组。普通护理组: 51例患儿, 男性患儿26例, 占50.98%; 女性患儿25例, 占49.12%; 年龄范围4月至12周岁之间, 平均年龄为 $5.3 \pm 1.22$ 周岁; 身体重量范围在7千克至43千克之间, 平均 $24.2 \pm 3.23$ 千克。优质护理组: 51例患儿, 男性患儿24例, 占47.06%; 女性患儿27例, 占52.94%; 年龄范围3月至11周岁之间, 平均年龄为 $4.9 \pm 1.34$ 周岁; 身体重量范围在6千克至42千克之间, 平均 $23.1 \pm 2.14$ 千克。以上患儿均为急诊办理了住院手续。

### 1.2 病症观察

医护人员通过对102例急诊患儿进行了临床病症观察, 其中重症肺炎31例, 占30%; 哮喘急性发作4例, 占3%; 高热惊厥17例, 占15%; 急性喉炎半喉梗阻15例, 占14%; 误服药物6例, 占5%; 急性腹泻半中重度脱水29例, 占28%; 医护人员根据患儿的性别、年龄以及病情程度不同, 随机分为两个实验小组, 分别为普通护理组和优质护理组, 同时将整体护理实验分为三个阶段, 分别为: 普通护理阶段、问题改进阶段以及优质护理阶段, 实验时间跨度为2012年1~10月, 具体实验过程如下:

#### 1.2.1 普通护理阶段

时间为2012年1~5月为对照组的51例急诊患儿实施普通护理。

#### 1.2.2 问题改进阶段

时间为2012年5~6月, 护理人员对普通护理阶段中存在的问题进行总结, 并制定出儿科优质护理措施。

#### 1.2.3 存在的问题

①儿科护士力量缺乏, 劳动量及压力大; ②护理容易急救意识较弱; ③对各种疾病的急救程序不熟; ④护理人员整体业务水平有限, 有待提高; ⑤患儿家长要求较为严格, 引发纠纷; ⑥主动护理服务意识薄弱, 患者满意度较低。

#### 1.2.4 制定优质护理措施

增加儿科护理人员, 按照国家医疗卫生部门的护理人员编制要求, 对儿科护理岗位进行扩编, 增加儿科护理人员的数量。同时引进有效的护理人员, 提高儿科护理人员的素质和质量。

#### 1.2.5 优质护理服务具体措施

(1) 采取弹性排班, 推行APN排班模式, 落实护理责任。APN排班减少了交接班次数, 降低了交接班环节中的安全隐患, 确保了各个时间段不会出现空缺, A班和P班均有1~2名三星级责任护士对护理工作中的高难度护理及急危重的护理质量把关, 保证了护理安全, 使来我科的急诊患儿得到及时有效的治疗与抢救。

(2) 为急诊患儿开放绿色通道, 实行先抢救、先检查、后交费的原则, 争取抢救的最佳时机, 用最短的时间、最快的速度使患者得到救治。

(3) 把“以患儿为中心, 为急诊患儿提供优先服务”作为全科工作人员的服务宗旨<sup>[1]</sup>。急诊患儿发病急, 病情重, 病情变化快, 家长期望孩子得到及时有效的抢救与治疗, 但同时也需要情感上的关怀和体贴。因此, 医护人员应树立主动服务意识, 切实为患儿及家长考虑, 提供人性化优质服务, 使患儿及家长产生亲切感和信任感。

(4) 加强沟通。创建人性化护理环境, 在走廊和病房内张贴患儿感兴趣的图片或漫画等, 放置患儿喜欢的玩具, 此外护士具有与患儿沟通的特殊技巧。沟通中, 注意自身的语言、行为举止, 同情和理解患儿及家长, 避免给患儿及家长带来不良刺激, 在语言上更不能表现出不耐烦或说出厌恶、怕脏、怕麻烦、指责等话语<sup>[2]</sup>。

(5) 加强急救知识技能培训。对医护人员定期进行急救技术的培训与考核, 制定科学的考核办法, 做到责任到人, 奖罚分明。以提高医护人员的整体应急能力。

(6) 保障儿科病房的环境卫生, 预防交叉感染, 护理人员每日对患儿病房进行消毒、定时开窗通风, 保持病室整洁, 对患儿床上用品做到每日更新。

#### 1.2.6 优质护理阶段

时间为2012年6~10月, 对实验组51例急诊患儿提供优质护理服务。

分别对两组患儿的满意度情况进行了调查, 并对两个阶段所发生的医疗纠纷进行了统计。

## 1.3 统计学原理

采用SPSS19.0统计软件, 计数资料采用四格表 $\chi^2$ 检验,  $P < 0.05$ 示差异有统计学意义。

## 2 结果与讨论

表1 两组不同护理方式纠纷率比较

	例数(例)	纠纷人数(例)	无纠纷数(例)	纠纷率%	P值
普通护理组	51	9	42	17.65	
优质服务组	51	2	49	0.04	0.025
					$P = 0.025 < 0.05$

表2 两组不同护理方式满意率比较

	例数(例)	满意人数(例)	不满意数(例)	满意率%	P值
普通护理组	51	40	11	78.43	
优质服务组	51	48	3	94.12	0.021
					$P = 0.021 < 0.05$

在儿科护理过程中, 应用优质护理能有效降低医疗纠纷的发生率, 提高满意度。通过上述护理实验我们可以看到, 优质护理组纠纷率降低了7.84%, 满意度优良率提高了15.69%, 值得推广。

## 参考文献

- [1] 张华萍. 全程优质服务在急诊中的应用及效果[J]. 全科护理, 2012, 10(3): 842-843.
- [2] 易力华, 刘小琴. 人性化管理在急诊护理管理中的应用[J]. 内蒙古中医药, 2011, 30(13): 133-135.