

常规护理与优质护理对降低急诊科护理 纠纷发生率的干预价值

林丽娟

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】目的：探析常规护理干预服务对策和优质护理干预服务对策对于减少急诊科对应护理纠纷情况的意义。**方法：**该文指标资料来自于2018年05月--2020年05月本医院急诊科纳入的68例患者对应统计样本内容，开展组别构建处理，各个组别收入例数34例，实施组别组建方式选择随机数字表方法，试验组实行优质护理干预服务对策，参照组实行常规护理干预服务对策，评定各个组别护理纠纷事件整体计算值、护理差错事件整体计算值、依从护理干预服务整体计算值。**结果：**试验组护理纠纷事件整体计算值相比参照组涉及样本数值内容减少（ $P<0.05$ ）；试验组护理差错事件整体计算值相比参照组涉及样本数值内容减少（ $P<0.05$ ）；试验组依从护理干预服务整体计算值相比参照组涉及样本数值内容增多（ $P<0.05$ ）。**结论：**和常规护理干预服务对策予以相比，于急诊科执行优质护理干预服务对策有助于降低护理纠纷情况。

【关键词】：常规护理；优质护理；急诊科；护理纠纷

急诊科是医院重要科室，急诊科患者病情相对危急，需予以积极抢救和对应护理干预服务，提升生存几率^[1]。不过，因为急诊科护理人员对应护理工作较为繁杂，护理工作量相对较重，若没有和患者及其家属良好沟通，容易出现护理纠纷事件^[2]。所以，为急诊科患者实施积极护理方面服务干预对策非常关键。该文中将2018年05月--2020年05月本医院急诊科纳入的68例患者归入项目数据样本调查资料，对于常规护理干预服务对策和优质护理干预服务对策对于减少急诊科对应护理纠纷情况的予以总结。

1. 研究资料与方法

1.1 一般研究资料

这次数据指标将2018年05月--2020年05月本医院急诊科纳入的68例患者收入指标分析资料，实行组别构建处理，各个组别归入人数34例，开展组别组建方式采取随机数字表方法。参照组：周岁统计值是（ 40.36 ± 2.34 ）岁；试验组：周岁统计值是（ 40.41 ± 2.56 ）岁。研究不同组别急诊科患者对应数值内容情况，涉及项目样本资料之间具备较低区别表现（ $P>0.05$ ）。

1.2 方法

1.2.1 参照组实施常规护理干预服务对策

密切关注生命体征，讲解注意项目内容等。

1.2.2 试验组实施优质护理干预服务对策

（1）接诊方面护理干预：对送入急诊科的患者予以热情接待，和患者与患者家属详细交谈，予以尽快分诊，尽早将患者送去治疗，可依据先救治病情严重的患者，然后救治病情相对轻微

的患者，同时和患者、患者家属予以加强沟通，提升患者与患者家属的理解程度。（2）救治方面护理干预：针对救治过程中护理人员之间配合工作予以细分，提升其护理方面操作熟练程度，进而予以患者有效救治，同时做好风险事件方面防护。（3）心理方面护理干预：引导患者讲述自己内心感受，掌握其负面心理情况，实施对应心理方面对应疏通，介绍疾病状况、治疗方式、治疗效果、注意要点等，缓解其存在的不良心理情况，增加患者对于治疗的信念，改善其依从性，积极配合对应治疗。（4）文书方面护理干预：增强对护理文书方面书写内容培训，增加护理文书对应书写规范程度，可选用电子表格方式予以护理文书方面详细书写，提升书写效率。（5）输液方面护理干预：在患者接受静脉输液的时候，护理人员需增强巡差频次，密切关注患者是否出现输液相关不良反应表现，若检出患者存在输液方面不良反应症状，需予以尽早干预，规避出现不良后果，改善护理人员 and 患者之间关系。

1.3 有关指标

统计各个组别护理纠纷事件整体计算值、护理差错事件整体计算值、依从护理干预服务整体计算值。

1.4 统计学分析

护理纠纷事件整体计算值、护理差错事件整体计算值、依从护理干预服务整体计算值选择 χ^2 检验分析，指标项目加入SPSS 23.0实施检测， $P<0.05$ ，涉及项目样本资料之间具备较高区别表现。

2. 结果

2.1 观察各个组别护理纠纷事件整体计算值

项目数据有关资料中, 试验组护理纠纷事件整体计算值比较于参照组涉及样本数值内容降低 ($P < 0.05$)。

表 1 各个组别护理纠纷事件整体计算值评比

组名	没有出现护理纠纷事件 (例)	出现护理纠纷事件 (例)	护理纠纷事件整体计算值 (%)
参照组 (n=34)	30	4	11.76
试验组 (n=34)	34	0	0.00
x 2 值	-	-	4.250
P 值	-	-	0.039

2.2 观察各个组别护理差错事件整体计算值

项目数据有关资料中, 试验组护理差错事件整体计算值比较于参照组涉及样本数值内容降低 ($P < 0.05$)。

表 2 各个组别护理差错事件整体计算值评比

组名	未发生护理差错事件 (例)	发生护理差错事件 (例)	护理差错事件整体计算值 (%)
参照组 (n=34)	28	6	17.65
试验组 (n=34)	33	1	2.94
x 2 值	-	-	3.981
P 值	-	-	0.046

2.3 观察各个组别依从护理干预服务整体计算值

项目数据有关资料中, 试验组依从护理干预服务整体计算值比较于参照组涉及样本数值内容提高 ($P < 0.05$)。

表 3 各个组别依从护理干预服务整体计算值评比

组名	不依从护理干预服务 (例)	依从护理干预服务 (例)	依从护理干预服务整体计算值 (%)
参照组 (n=34)	7	27	79.41
试验组 (n=34)	1	33	97.06
x 2 值	-	-	5.100
P 值	-	-	0.023

3. 讨论

急诊科患者病情存在特殊性, 且急诊科环境较为嘈杂, 可能会干扰护理服务质量, 可能发生操作不当情况和非规范状况, 干扰对满意状况, 存在比较高的护理差错事件和护理纠纷事件, 难以获得较佳护理方面服务效果^[3]。

优质护理干预服务对策重视“以人为本”, 提升其护理服务方面质量, 增加患者对于护理工作人员的信任感, 给予患者高质量护理干预服务^[4]。该文指标项目数据内容计算结果中, 和常规护理干预服务对策予以相比, 选择优质护理干预服务对策的急诊科患者护理纠纷事件整体计算值降低, 护理差错事件整体计算值下降, 依从护理干预服务整体计算值增加。优质护理干预服务对策将患者用作护理服务中心, 充分重视患者认知方面、心理方面情况, 改善其生存治疗, 增加其舒适度, 改善护理服务方面干预质量^[5]。优质护理干预服务对策实行于急诊科患者中, 给予接诊方面护理干预, 实行热情接待, 予以及时分诊, 实行尽早救治; 开展救治方面护理干预, 完善救治护理环节, 改善救治护理服务质量; 实行心理方面护理干预, 缓解负面心理情况, 提升治疗方面信念; 给予文书方面护理干预, 做好对应护理文书方面书写; 予以输液方面护理干预, 增强巡查频次, 积极处置输液不良反应等。

综上所述, 与常规护理干预服务对策实行比对, 在急诊科实施优质护理干预服务对策有利于减少护理纠纷事件的出现, 降低护理差错事件情况, 提升对于护理干预服务依从性。

参考文献:

- [1] 曹雪娇. 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]. 中国冶金工业医学杂志, 2020, 37(3): 366-367.
- [2] 庄翠翠, 杨洁. 优质护理在减少急诊科护理纠纷中的应用[J]. 医学美学美容, 2020, 29(6): 136-137.
- [3] 庄鹭虹. 优质护理对于降低急诊科护理纠纷发生率的效果评价[J]. 临床合理用药杂志, 2019, 12(32): 155-157.
- [4] 相宏艳. 优质护理在减少急诊科护理纠纷中的应用[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(30): 22-23, 28.
- [5] 傅晨娇, 宁丽. 急诊科护理中护患纠纷的原因与防范对策[J]. 中医药管理杂志, 2018, 26(3): 20-21.