

优质护理服务在急诊抢救室的应用研究与进展

陆彩艳

南宁市第二人民医院 广西南宁 530031

【摘要】急诊抢救室作为医院十分重要的科室，负责对急危重症患者进行治疗，而为了提升抢救成功率，护理是十分重要的因素之一。优质护理是临床护理当中重要的组成部分，能够优化医院服务，加强医院管理，有效提升医疗质量。笔者结合以往临床经验以及相关文献对优质护理的概述、急诊抢救室患者护理需求以及优质护理干预措施进行分析并总结，旨在帮助今后临床工作中进行参考，综述如下。

【关键词】优质护理；急诊抢救室；优质护理的概述；优质护理干预措施

【中图分类号】R473

【文献标识码】A

【文章编号】1002-3763 (2022) 12-154-02

急诊科是医院负责抢救危急重症患者的重要科室，是每个医院诊疗急危重症患者的重要场所，是各种外伤以及突发性疾病救治必不可少的场所，病房连接的重要纽带。据报道^[1]，患者的生命安全与医院急诊救治工作及时性以及有效性密切相关，有效缓解急性发作症状对维持患者生命具有重要意义。急诊室需要对急症患者相关症状及时采取有效的救治措施，帮助患者缓解痛苦，是急诊工作展开的重点^[2]。传统医学模式主要以“病”为重点，往往忽视“人”这一概念，因此导致医护人员对患者展开急诊工作时受其影响，认为争分夺秒救治患者生命是急诊工作的关键，而忽略了患者对于舒适度的需求，但是由于急诊患者往往伴随急性以及病情危重的病症，对就医过程中的舒适需求更加明显。因此笔者结合临床经验以及相关文献，对优质护理在急诊抢救室中的相关概述、急诊抢救室患者护理需求以及优质护理干预措施作出总结并分析，旨在为今后临床工作提供参考，现作出如下综述。

1 概述

1.1 优质护理定义

优质护理服务是临床护理工作中十分重要的组成部分，优质护理要求以患者为中心，并对基础护理进一步进行强化，确保护理责任全面落实，深化护理工作相关内涵，进而使整体护理服务水平得到提升^[3]。以患者为中心的工作要求护理人员的行为、观念等方面为患者考虑，把患者的日常生活与治疗相关行为放在护理工作的首位，需要对患者的内心需求进行了解，然后根据患者的需求给予护理措施，有效提升护理服务质量^[4]。并且控制服务成本，制定合理且调整方便的护理措施，简化相关护理流程，给予患者更加优质、满意、高效的护理服务。优质护理内涵主要是，最大程度满足患者对基本生活的需求，保持患者躯体舒适度，给予患者心理干预，同时获得患者家属以及社会的支持，有效提升患者以及社会对医院工作的满意度^[5]。近些年护理工作逐渐向护理患者“结果、增进舒适以及满足患者需求”方向为重点进行转变，并出现向专科发展的趋势。

1.2 背景以及研究现状

急诊科作为医疗机构中十分重要的组成部分，其抢救任务较为繁重，且重症患者往往集中于此，因此对医院管理水平以及医护人员的服务质量来说存在巨大挑战^[6]。并且重症患者的免疫力往往相对较低，同时受到各种药物的影响，其患者常常伴随不同程度的心理障碍。相关研究显示^[7]，护理干预主要结构特征为护理操作人员供给、技能水平以及教育构

成。而临床护理相关敏感性指标能够影响患者结果，比如跌倒或者压力性溃疡等，患者与医院护理管理关系密切。科学的急诊护理质量指标制定过程中，需要能够满足护理及时性以及护理质量的需求，进而能够确保急诊护理质量以及护理及时性，同时确保患者生命安全，体现出急诊护理服务队患者结果的作用^[8]。

2 急诊抢救室患者护理需求

不适即为个体身心感受到缺陷或者不健全，同时周围环境的不良刺激、生活基本需求得不到满足、对生活出现不满以及身心负荷较大的感觉。

2.1 心理方面

相关研究显示^[9]，急诊患者通常是因突发情况造成疾病或者病情急剧恶化，患者没有任何思想准备，而且对疾病相关的原因、治疗转归等情况并不了解，对后果无从知晓，此时患者往往容易出现紧张、抑郁以及焦虑等不良心理情绪，导致患者无法以良好的心态面对手术，影响治疗效果，如果患者没有接收到相关的心理护理，以及护理工作人员以冷落、怠慢等态度对患者进行护理工作，会使患者产生严重的心理不适感。

2.2 身体方面

急诊抢救室中大部分患者都伴随着不同程度的疼痛症状，且疼痛是不舒适中重要的形式，患者可能因为受伤、疾病恶化等情况产生严重程度不同的疼痛感，严重影响患者的舒适感。对于皮肤撕脱伤以及车祸患者往往伴随出血情况，血渍以及污渍覆盖皮肤造成患者身体不适，对于骨盆骨折患者，其不能随意进行体位更换，对于急性心衰患者，其需要采取端坐位，导致患者肌肉、关节产生疲劳以及疼痛。同时部分患者会因疾病影响出现口渴、恶心呕吐以及饥饿等情况，使患者感受到严重的不适感，影响护理工作的进行^[10]。

2.3 环境方面

急诊抢救室通常人流量较大，环境嘈杂，病室内室友发出痛苦呻吟以及表情，抢救的场面较为紧张，气味刺鼻，容易使患者产生不良心理情绪，同时患者对病室环境以及抢救设备较为陌生，容易导致患者出现不适感，进而对抢救工作的实施造成影响^[11]。

2.4 社会方面

大多数患者受到的是突发性意外伤害，身边没有家属给予陪同，且经济支持不足，使患者出现紧张不安等情绪，且患者由于对家庭以及工作产生担心，导致角色行为发生混乱以

及冲突等情况,难以良好且快速的适应角色转变,护理人员需要帮助患者进行角色转变。

3 优质护理干预措施

3.1 加强护理意识,深化优质护理相关理念

急诊患者往往需要快速获得有效的治疗,同时对获得关心以及体贴的感情照顾具有较为强烈的需求,因此需要对急诊科展开相关培训,让急诊医护人员都能够亲身体会到患者的处境,感受急诊患者的心理情绪,确保急诊医护人员在提供快速且高质量的抢救措施的同时提升对患者心理情绪的照顾,发挥医护人员的主观能动性和自觉性。

3.2 提升服务质量以及专业技能

定期对相关护理人员展开知识培训活动,重点培训科室内骨干人员以及小组组长,督促护理人员对相关知识进行深入学习,并规范其护理措施,指导急诊室护理人员更加专业的面对患者,对护理相关用语进行学习,同时联合急诊救治岗位,对护理人员进行分层次培训,充分强调3个层次培训的相关内容、目标以及重要性,对经验不同的护理人员采取不同培训方式^[12]。加强专业技能培训,使护理工作更加全面、准确,具有个性化,能够满足患者需求^[13]。对于经验较浅的护理人员需要对其应急处理能力进行强化,使其能够牢固掌握抢救相关的流程,并且需要能够熟练使用抢救仪器,当急危重症患者出现不同情况时能够及时且准确的对患者相关情况进行判断,并采取有效措施,规范整个抢救程序。对于经验丰富的护理人员重点培训其理论与技能,提升其教学以及科研能力。并且对护理人员相关工作定期进行评价,对护理人员抢救配合演练进行考核,同时结合情景模拟以及视频等方式对相关护理人员进行培训,有效提升高年资护理人员专业知识以及技能水平。

3.3 展开心理护理

急诊室护理人员需要及时并且主动的向患者提供护理服务,注意在护理期间保持温和的语气和热情的态度,及时解答患者及其家属在治疗及护理期间出现的疑问,对患者的隐私进行保密,使患者感受到被关心、被尊重^[14]。给予患者有效的沟通和交流,对患者的心理变化进行观察,对于心理状态不好的患者及时给予心理疏导,同时鼓励患者表达内心真实想法,护理人员需要耐心的倾听患者需求,通过提问等沟通技巧与患者积极沟通,减少护患距离,让患者能够信任护理人员^[15]。同时护理人员还需要获得家属的信任,鼓励患者家属协同进行护理,及时了解患者心理情绪变化,并给予精神和情感方面的支持,进而有效帮助患者维持良好心态,帮助患者树立治疗信心。

3.4 帮助患者取得社会支持

对于没有家属以及亲属陪同的患者,护理人员需要帮助患者联系其亲属,部分患者可能来自外地,护理人员应先与该患者本地的亲属、同事以及朋友进行联系,告知其来探望,有效缓解患者孤独以及害怕的心理情绪。部分患者可能伴随经济困难,护理人员可以帮助患者向媒体以及相关机构进行求助,改善患者经济状况,得到经济支持。

4 小结

急诊工作中重点工作内容为提升抢救成功率,进而挽救患

者生命,但是由于医疗水平的差异以及外界环境和患者自身身体素质的影响,会直接对抢救成功率造成影响^[16]。所以开展急诊科优质护理具有十分重要的意义。急诊抢救室作为医院抢救急危重症患者的科室,是医院中重要的组成部分,是必不可少的科室^[17]。但是该科室医患纠纷发生率较高,及时采取优质护理措施能够发挥护理工作人员的积极性和主观能动性,护理人员主动且全面落实相关急救措施。缩短抢救所用时间,并且能够有效地对相关意外进行预防,确保患者入院就医安全性,提升抢救成功率,降低护理风险。

参考文献

- [1] 费亚众,郭全荣,安利杰,等.护理风险预警及预控管理在急诊抢救室的应用[J].实用医院临床杂志,2019,16(3):69-71.
- [2] 程琳,夏璇,段娟,等.基于医护人员视角急诊抢救室护理质量评价的质性研究[J].中国实用护理杂志,2021,37(21):1646-1653.
- [3] 樊佳雨.优质护理服务在急诊抢救室中的应用效果[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(64):298-299.
- [4] 戴琪.优质护理服务在急诊抢救室中的应用效果研究[J].养生保健指南,2020(34):150.
- [5] 杨雪丽,熊正琼,李怡.优质护理干预在急诊创伤患者抢救中的应用[J].养生保健指南,2020(41):136.
- [6] 陈会利.结构化沟通模式对急诊抢救室护理人员交接质量及信息交接完整率的影响[J].山西医药杂志,2021,50(2):295-297.
- [7] 丁璐.风险管理在急诊抢救室护理管理中的应用效果分析[J].中国社区医师,2019,35(24):185,188.
- [8] 刘乾芹.全程护理在急诊监护室危重患者抢救中的应用效果[J].中国保健营养,2019,29(31):33.
- [9] 李佳艳.心理护理在急诊抢救室中的效果及策略研究[J].养生保健指南,2019(18):178.
- [10] 潘颖.优质护理服务在急诊抢救室中的应用观察[J].医学食疗与健康,2019(20):141-142.
- [11] 祝蕾,郑德友.浅谈新型管理模式下急诊抢救室的优质护理服务实践[J].饮食保健,2019,6(22):201-202.
- [12] 徐佩雯.急诊抢救室中应用优质护理的效果观察[J].医药界,2019(17):0072.
- [13] 曾婷婷.优质护理服务在急诊抢救室中的应用观察[J].医药前沿,2018,8(12):328.
- [14] 胡宾.优质护理服务在急诊抢救室的应用研究与进展探究实践[J].东方药膳,2021(4):291.
- [15] 黄志兰,郑素芳.优质护理干预在颅脑外伤急诊抢救及护理中的应用效果[J].中外医疗,2021,40(36):187-190.
- [16] 李丹妮.优质护理服务对急诊科整体护理质量的改善作用[J].中国医药指南,2021,19(3):134-135.
- [17] 陆莹颖,孙斌.能级分区护理模式对抢救室急性冠脉综合征患者的应用及效果评价[J].中国医院管理,2019,39(12):72-74.