

# 优质护理服务降低急诊输液室投诉率的效果

张 建

淮安市肿瘤医院急诊输液室 江苏淮安 223200

**【摘要】目的** 分析在急诊输液室开展优质护理服务对于降低护理投诉率的临床价值。**方法** 对照组为常规护理, 观察组联合运用优质护理服务。**结果** 护理投诉率观察组为 0.00%, 对照组为 3.33%,  $P < 0.05$ ; 护理满意度组间横向对比中, 观察组 100.00%、对照组 87.78%,  $P < 0.05$ 。**结论** 通过运用优质护理服务能够有效提升急诊输液室的护理服务质量, 并降低护理投诉率。

**【关键词】** 急诊输液室; 优质护理服务; 护理投诉; 满意度

**【中图分类号】** R473

**【文献标识码】** A

**【文章编号】** 1005-4596 (2023) 08-140-02

急诊输液室日常所接待的患者数量多且发病突然, 病情状况复杂, 患者在接受急诊输液治疗时急切盼望能够尽早获得救治并尽快减轻病痛, 患者多数存在紧张、焦虑、烦躁以及恐惧等负性情绪, 再加上急诊输液室的患者人数多以及流动性大, 使得护理难度增加, 并且容易发生不良护理事件, 影响患者的护理满意度以及输液治疗效果, 在一定程度上增加了护理投诉率。优质护理服务旨在围绕患者的护理服务需求, 以患者为服务核心, 为其提供全面、精细化的护理服务, 从而确保护理质量<sup>[1]</sup>。以下将分析通过运用优质护理服务对于降低急诊输液室护理投诉率的实际价值。

## 1 资料与方法

### 1.1 常规信息资料

样本抽取时间为 2022 年 1 月~2023 年 7 月, 地点为我院急诊输液室, 均为行急诊输液治疗患者, 样本数量 180 例, 通过随机数字表法分组, 即对照组、观察组, 各组病例数量均为 90 例, 观察组男、女分别为 45 例、44 例; 年龄最低 23 岁, 最高 75 岁, 均值  $(45.3 \pm 5.8)$  岁。对照组男、女分别为 47 例、43 例; 年龄最低 21 岁, 最高 75 岁, 均值  $(45.4 \pm 5.7)$  岁。2 组上述各资料横向对比均差异微小  $P > 0.05$ 。

### 1.2 方法

对照组为常规护理, 即严格依据先后顺序指导患者排队, 并为其提供信息核对以及急诊输液治疗, 加强输液期间的护理巡视。

观察组联合运用优质护理服务, 方法为: (1) 树立优质护理服务理念: 参与学习培训树立服务意识以及责任意识, 了解优质护理服务的基本内涵, 将被动式护理服务积极转变为主动式护理服务, 掌握护患沟通技能, 运用微笑式服务, 从而使患者感受到温暖亲切。熟练掌握绿色通道的开展流程和相关管理制度, 对于符合绿色通道的急诊患者, 需要为其提供有效、迅速、安全以及便捷的诊疗服务; (2) 科学排班: 对于既往各个季度的工作量进行统计和分析, 结合输液量以及患者护理高峰进行人员的科学排班, 积极优化护理人员组合, 从而提升护理工作效率。严格依据各个时段的护理工作量和强度采取分层弹性排班的方式进行错峰上班, 有效减少患者排队以及减轻护士的护理工作压力; (3) 提升护理专业技能: 积极接受业务培训, 掌握接药、配药以及护理、穿刺等各个环节, 尤其是要严格掌握穿刺技术, 提升一次性穿刺成功率。对于未做到一次性穿刺成功时, 需要及时向患者诚恳的道歉, 从而征得其谅解; (4) 人性化服务: 在护理服务中以患者为服务核心为其营造安静、整洁、舒适的输液环境, 针对特殊患者, 例如老年患者、危重患者, 在其检查以及治疗等过程中需要进行陪同和护送, 并积极做好护理交接班。根据患者的实际情况恰当选择运送工具, 从而确保患者的安全性, 向

患者提供平车、温水、拐杖、一次性纸杯以及雨伞等相关便民措施, 提升患者的护理满意度; (5) 健康教育: 对于急诊输液患者可针对药品信息、输液期间的注意事项等进行详细介绍, 还可为其发放宣教手册, 鼓励患者自行阅读学习, 针对老年输液患者需要进行耐心细致的讲解, 帮助患者充分理解; (6) 明确岗位职责: 结合急诊输液室的日常工作状况对于护理岗位职责进行明确, 并制定严格的护理工作标准, 确保护理工作流程的细致标准和优化, 从而提升护理工作质量和效率, 避免不良事件发生。

### 1.3 评价规范

(1) 统计 2 组患者的护理投诉率。(2) 对 2 组患者均进行护理满意度调查, 内容包括护理操作技术、人文关怀、护患沟通、服务态度以及输液环境等, 总分为 100 分, 非常满意 (评分  $\geq 95$  分), 满意 (评分为 70~94 分), 不满意 (评分  $< 70$ )。

### 1.4 统计学分析

文中所涉及数据均利用 SPSS22.0 分析, 文中计量资料所涉及的数据标准差其表示方法为:  $(\bar{x} \pm s)$ , 均施以  $t$  检验, 计数资料则表示为:  $[n(\%)]$ , 均施以  $\chi^2$  检验,  $P < 0.05$  提示有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 护理投诉率组间横向对比

护理投诉率观察组为 0.00% (0/90), 对照组为 3.33% (3/90), 与对照组进行组间横向对比护理投诉率为观察组较低  $P < 0.05$ 。

### 2.2 护理满意度组间横向对比

护理满意度组间横向对比中, 观察组 100.00%、对照组 87.78%,  $P < 0.05$ 。

表 1: 护理满意度组间横向对比  $[n(\%)]$

| 分组         | n  | 非常满意       | 满意         | 不满意        | 总满意度        |
|------------|----|------------|------------|------------|-------------|
| 观察组        | 90 | 76 (84.44) | 14 (15.56) | 0 (0.00)   | 90 (100.00) |
| 对照组        | 90 | 52 (57.78) | 27 (30.00) | 11 (12.22) | 79 (87.78)  |
| $\chi^2$ 值 |    | 13.652     | 9.065      | 7.625      | 7.625       |
| p 值        |    | 0.000      | 0.000      | 0.003      | 0.003       |

## 3 讨论

优质护理服务中遵循以患者为核心的基本护理服务理念, 紧密围绕患者的病情以及护理服务需求为其提供更具人文关怀特征的护理服务, 有助于提升护理服务质量, 可取得患者的信赖以及认可, 特别是在急诊输液室当中由于患者的病种繁杂, 所接待的患者人数较多, 对于护理服务工作有较高的要求。通过运用优质护理服务能够提升护理工作质量和效率, 优化护患关系并避免出现恶性循环<sup>[2]-[4]</sup>。本研究, 观察组的护

(下转第 144 页)

会损伤其他组织脏器,如肾损伤、眼底损伤等,严重威胁患者的生命健康安全<sup>[4,5]</sup>。临床研究发现,对于高血压患者,单纯依靠药物治疗难以取得良好的治疗效果,还需要加强对患者的护理,提高患者对治疗的依从性,才能达到事半功倍的效果。社区宣教护理作为院外护理,将护理干预措施延伸到医院外,可以确保患者在出院之后仍然得到有效的护理干预,有利于帮助患者做好居家康复工作,从而有效降低血压水平,控制疾病进展,提高患者的生活质量<sup>[6,7]</sup>。

研究发现,经不同护理,观察组遵医行为较好,血压水平明显降低,生活质量明显提升,与对照组相比差异显著( $P<0.05$ )。本研究结果与刘芳,吴佳林<sup>[8]</sup>相关研究结果一致,说明对高血压患者实施社区宣教护理是有效的,也是可行的。

综上所述,对高血压患者采用社区宣教护理,效果显著,有利于提高患者对相关健康知识了解程度,进而提高患者的遵医行为,有效降低患者血压水平,提升生活质量,建议临床推广。

### 参考文献

[1] 罗辉娥,陈文贵,马厚蓉,等.综合干预对高血压病患者自我保健意识和血压的影响研究[J].中国初级卫生保健,

2016,30(11):83-84.

[2] 覃毅,秦明芳,唐晓娟,等.社区居家老年高血压患者服药依从性现状及影响因素研究[J].当代护士,2023,30(2):135-138.

[3] 贺如歌.健康教育对冠心病合并高血压患者自护能力的影响[J].吉林医学,2023,44(1):283-285.

[4] 陈萍,丛欣鹏.以生活指导与心理护理为主的健康教育在高血压高危人群管理的效果观察[J].贵州医药,2023,47(6):973-974.

[5] 向春,乔兴莲,汪潭,等.个体化健康宣教在2型糖尿病合并高血压患者中的应用[J].现代诊断与治疗,2018,29(9):1386-1388.

[6] 董汝斯.社区高血压预防控制中健康教育的应用分析[J].医学食疗与健康,2021,19(15):156-157.

[7] 杨秋碧,张桂玉,黄娇女.基于微信平台的健康宣教对社区老年原发性高血压患者自我管理能力及遵医行为的影响[J].现代医院,2021,21(3):453-455.

[8] 刘芳,吴佳林.社区宣教护理对高血压患者生活质量和血压水平的影响[J].智慧健康,2022,8(34):188-191.

(上接第140页)

理投诉率明显低于对照组以及护理满意度高于对照组。表明,优质护理服务的运用能够有效提升急诊输液室的护理质量。

综上所述,通过运用优质护理服务能够有效提升急诊输液室的护理服务质量,并降低护理投诉率。

### 参考文献

[1] 洪红,程玲.急诊输液室实施护理补位服务对护理投诉及护理差错的影响[J].国际护理学杂志,2022,41(12):2117-2119.

[2] 阿衣古丽,阿巴斯,崔世红,郭璇.人性化主动沟通及延续性护理在急诊输液室中的应用[J].河北医药,2022,44(2):310-313.

[3] 王晴.急诊输液室静脉输液患者予以护理干预效果及对不良反应发生率影响分析[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(4):15-16.

[4] 杨娟,惠晓芳,夏泽燕.护理干预对急诊输液室静脉输液患者效果探讨及对不良反应发生率影响分析[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2019,19(A0):203,205.

(上接第141页)

并提供相应的资源和支持。医院应增加康复护理师或护士的编制,提供专业的康复护理服务。医院应建立科学、系统化的老年冠心病患者康复护理计划,包括评估、护理目标、护理措施等。根据患者的病情和需求,制定个性化的康复护理计划,满足患者的特殊需求。医院应加强护理人员的培训和教育,提高其康复护理的专业水平和技能。通过以上措施,可以提高老年冠心病患者康复护理的质量和效果,减少问题的发生。同时,医院还应加强与社区、家庭的合作,建立康复护理的连续性和协同性,以提供更全面的康复护理服务。

总而言之,老年冠心病患者中运用康复护理,可以有效的改善患者负面情绪,提升患者护理满意度,整体情况更好。

### 参考文献

[1] 袁静.多学科协作康复护理干预对老年冠心病患者心理状态、运动耐力及心功能的影响[J].黑龙江医学,2022,46(23):2889-2891.

[2] 宋金凤.个体化早期康复护理对老年冠心病患者运动耐力的影响评价[J].中国实用医药,2022,17(3):210-212.

[3] 李秀媛.综合康复护理干预对老年冠心病PCI术后患者生活质量的影响[J].中外女性健康研究,2022(7):35-37.

(上接第142页)

手术中对患者营造良好的手术环境,可以进一步提高患者的舒适度,期间注意保护患者的隐私,体现了对患者的人文关怀与尊重,手术之后对患者进行全面健康教育,有利于预防患者出现不良情绪,同时提高患者自我护理能力,使患者术后尽快康复<sup>[4]</sup>。

研究发现,经不同护理,观察组患者负面情绪评分改善明显,手术时间较短,出血量较少,术后不良反应发生率较低,与对照组比较差异显著( $P<0.05$ )。结果说明,将人性化护理用于无痛人流患者护理中效果是确切的,可以将其作为临床护理的优良方案。

综上所述,对于无痛人流手术患者来说,通过合理实

施人性化护理干预,有利于使整体手术效果显著提升,减轻患者的痛苦,值得临床推广。

### 参考文献

[1] 高娜.人性化护理在无痛人流手术护理中的应用效果分析[J].中华养生保健,2021,39(10):70-72.

[2] 谭小玲.人性化护理在无痛人流手术护理中的应用及满意度分析[J].药店周刊,2021,30(15):142.

[3] 周燕.人性化护理在无痛人流手术护理中的应用[J].医学美容(中旬刊),2015,24(6):600.

[4] 田伟.人性化护理在无痛人流手术护理中的应用效果[J].妇儿健康导刊,2023,2(10):130-132.