

护理干预对降低急诊科护理纠纷发生率的效果

李莎

西安市中心医院急诊科, 西安 710003

摘要

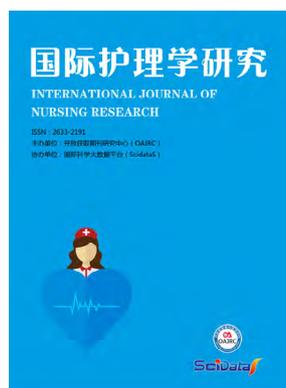
目的: 医院急诊科室在进行病患诊治过程中给予干预性的看护服务, 探讨干预看护措施的诊疗效果及病患对其满意度的调查, 以减少不良事件纠纷的发生。

方法: 本次选择 2018 年 1 月至 2018 年 10 月在本院急诊科室进行诊疗的 120 名病人, 分为 A 组和 B 组, 各组 60 名病人, 其中 A 组的病人进行日常的规范看护, B 组的病人给予高品质的干预看护方法进行照料。对比两个组的病人对看护工作满意度的调查, 以及看护过程中发生纠纷的情况进行对比。

结果: 1、两个组病患对看护工作满意度的调查对比。B 组病患对看护工作的满意度: 非常满意 21 名, 较满意 38 名, 较不满意 1 名, 没有完全不满意, 总满意度为 98.33%; A 组病患对看护工作的满意度: 非常满意 15 名, 较满意 34 名, 较不满意 7 名, 不满意 4 名, 总满意度为 90.67%。两个组间的比较有显著的统计学差异 ($P < 0.05$)。2、在看护过程中发生看护纠纷情况的对比。在急诊科室的看护过程, A 组发生了 5 例看护纠纷, 纠纷发生率为 8.33%, B 组发生了 1 例看护纠纷, 发生率为 1.67%, B 组的纠纷发生率明显低于 A 组, 具有统计学差异 ($P < 0.05$)。

结论: 高品质的干预护理可以提升急诊科室工作人员的诊疗工作效率, 增加病患及家人的的满意度和社会的满意度, 增加病人及其家人对诊疗工作者的信任度, 减少在诊治过程中相关人员与病人或其家人之间的发生矛盾, 避免不必要的看护纠纷的发生, 在临床实践中值得积极推广。

关键词: 干预护理; 急诊; 应用效果; 医疗纠纷



<http://ijnr.oajrc.org>

 OPEN ACCESS

DOI: 10.12208/j.ijnr.20190006

收稿日期: 2019-08-01

出刊日期: 2019-08-23

李莎, 陕西, 主管护师。地址: 陕西省西安市新城区西五路 161 号, 邮编 710003。

Effect of nursing intervention on reducing the incidence of nursing disputes in emergency department

S. Li

ABSTRACT

Objective: The hospital emergency department provides intervention

nursing services during the diagnosis and treatment of patients, and investigates the diagnosis and treatment effect of intervention nursing measures and the patient's satisfaction with the investigation to reduce the occurrence of adverse event disputes.

Methods: 120 patients who were treated in the emergency department of our hospital from January 2018 to October 2018 were divided into group A and group B, with 60 patients in each group. Patients in group A were routinely trained. Patients in Group B were given high quality intervention care methods for care. The comparison between the two groups of patients on the satisfaction of nursing work and the situation in the process of nursing care were compared.

Results: 1. Comparison of the satisfaction of nursing care work between the two groups of patients. Satisfaction of nursing care in group B: 21 people were very satisfied, 38 were satisfied, 1 was less satisfied, not completely dissatisfied, the total satisfaction was 98.33%; the satisfaction of group A patients on nursing work: Very satisfied with 15 people, 34 satisfied, less satisfied with 7, not satisfied with 4, the total satisfaction was 90.67%. There was a statistically significant difference between the two groups ($P < 0.05$). 2. Comparison of care disputes during the care process. In the nursing department of the emergency department, there were 5 cases of nursing disputes in group A, the dispute rate was 8.33%, and 1 case of nursing dispute occurred in group B, the incidence rate was 1.67%. The dispute rate of group B was significantly lower than that of group A. Statistically significant ($P < 0.05$).

Conclusion: High-quality intervention nursing can improve the efficiency of diagnosis and treatment of emergency department staff, increase the satisfaction of patients and family members and social satisfaction, increase the trust of patients and their families to the clinicians, and reduce the diagnosis and treatment process. The contradiction between the relevant personnel and the patient or their family members, to avoid the occurrence of unnecessary care disputes, is worthy of active promotion in clinical practice.

Keywords: intervention nursing; emergency department; application effect; medical dispute

引言

在医院急诊科室是最繁杂的部门，病情最繁多，救援最紧急，担负的任务最重。作为医疗机构的一个不可或缺部门，急诊科室不仅是医疗机构救治紧急危重病患的第一线。所有在急诊科室工作的人员都应该为病患提供更优质的服务，尤其在看护方面。由于急诊科室的大部分病患的病况严重且变化迅速，如果不进行快速的有效救治，将使病患的生命安全受到极大的威胁。随着人们

的法律概念和自我保护意识的提升，医疗机构的工作人员承担的风险也在增加。大多数患者在追求有效诊疗的同时更关注医疗服务的质量。优质的干预看护服务对急诊科室病患的诊治有着明显的影响。近年来，随着当代看护概念的不停发展，看护的服务品质在诊疗过程中的作用渐渐受到关注，许多医疗机构越来越提倡优质的服务措施。所谓优质看护服务的内涵是指：看护工作的人员对病患进行全方位的照料，看护工作的主要负责人对病患的病况及家属的情绪负责，并根据病患的病况变换制订详细的看护措施和看护方案。同时，为病患或病患的家庭成员做好健康常识的教育，增加病患及其家庭成员对所发生疾病的认识。减少或避免病患或其家属出现不良的情绪和担忧，帮助他们良好的配合医护人员的工作，减少或预防发生不良的并发症，促进疾病的尽快恢复。本研究选择2018年1月至2018年10月在我院急诊科室进行诊疗的110名病患，在诊治的过程中给予优质的看护服务，取得了良好的效果。具体情况如下。

1、一般资料与方法

1.1 一般资料

本次选择2018年1月至2018年10月在本院急诊科室进行诊疗的120名病人，分为A组和B组，各组60名病人，其中A组的病人进行日常的规范看护，B组的病人给予高品质的干预看护方法进行照料。女性病患51名，男性69名，平均年龄是 45.3 ± 3.6 岁；入院原因：心脑血管疾病51名（41.82%），呼吸系统疾病41名（32.73%），意外伤害24名（20.91%），其他原因5名（4.55%）。两个组的病患在性别、年龄和入院的原因等一般的数据无明显的统计学差异（ $P > 0.05$ ），一般资料具有良好的可比性。

1.2 方法

A组的病患进行日常的规范看护，如常规的诊疗看护方法，密切关注病情变化，监测血压、脉搏等体征。B组的病患在日常看护的基础上给予优

质看护措施进行干预看护。具体措施如下：1.2.1 建立优质的看护服务的概念。进行优质看护服务之前医护人员必须先要对优质看护进行系统的培训和学习，对“以人为本，以患者为中心”的服务概念有深入的理解和认知。并将其作为护理服务所应遵循的服务宗旨。由于急救科室的患者具有急性，重度和快速变化的特征，患者及其家属容易出现情绪不稳定，烦躁和不安。在这方面，医护人员对病患及其家庭成员要体现出足够的共情和耐性，并运用较好的沟通交流的技巧，心理学知识和专业看护技术操作来抚慰病患及其家庭成员的负面情感。确保紧急救援治疗顺利进行。加强护理工作的细节，急诊患者经常因创伤而面部和身体其他部位出现血性条纹。或者用呕吐物和分泌物污染身体，要求护理人员紧急抢救和处置患者。用温水中擦拭患者身体和脸部的血液和污垢，并清洁和整理衣服。提供人性化服务，重视积极的服务意识。为了适应新的服务模式，我们推出了一种主动服务模式 - 也就是说，当有人出现时，会主动倾听，认真听取问题，并耐心地回答问题。给予输液之前，需要详细问清病患有无过敏史，需不要先去方便等等。在输液过程中，看护的工作人员应该常询问病患有没有任何不舒服的情况；积极向患者送一杯开水，有需要上厕所的病患应该有医护工作人员的陪同。在病患救治平稳后，帮组病患及其家庭陪护人员将病患转移到专科部门保障全日制看护服务以确保病患的诊疗效果。1.2.2 对看护工作人员加强专业技能的培训。急诊科室的医护人员在进入该部门前进行紧急救治的理论和紧急救治看护的技术技能培训。在为病患进行紧急救治看护服务的过程中，应确保为病患的全方位全病程的看护；在进行看护中医护工作人员要有冷静的思考和熟练的技术，温和的态度。技术操作的动作要柔和，可以在过程中穿插健康教育的理念，强调人文关怀。当出现错误的时候，为资历尚浅而道歉，为各种原因导致穿刺失败而道歉，穿刺技术是急救科室的重中之重，要不断加强穿刺技术的水平，减少医护人员与病患之间的

矛盾。增加病患输注液体期间的巡逻，及时发现问题，尽量快处理病患出现的问题。在输液护理过程中，向患者解释输液的预防措施，患者使用的药物以及疾病的治疗。从而赢得患者及家属的满意和信任。1.2.3 增强护士与家属之间的沟通。医护人员应该体现对患者及其家庭成员充分的体现共情和尊重。同时，向病患及其家庭成员进行医护工作过程的解释，说明注意事项以及增强医疗合作的必要性，以提升救援的成功有效率。从而减少或避免病患及其家人的疑惑焦虑和消极情感，以及能够良好的配合医疗工作。救助治疗结束后，向病患家人说明救治的结果，对救治不良的病患进行抚慰和说明情况，以便病患家人的理解，减少不必要的医疗纠纷的发生。1.2.4 科学安排在急诊科室的工作，急诊科室往往病患人数较多，当看护工作的量极大时，要立即安排更多的看护工作人员，确保急救看护工作的有序进展；明确每个看护工作者的工作范畴和责任，建立专门的服务人员接受咨询，缩短病患的入院等待时间；医护管理者要加强巡查，以避免医护工作中未经许可擅自离开岗位。1.2.5 提高基本护理质量。应急区环境整洁，空气清新，床单始终保持清洁，物品整齐放置。增强对观察室，输液室和救治室的管理。观察患者实现“六洁四无”，以帮助并确保无法自理或部分照顾自己的患者安全进食。协助病人在床上变换体位，使用气床防止压疮。帮助无法有效咳嗽的病患保持呼吸道畅通等。

1.3 观察指标

比较两个组的病患对看护工作满意度的调查。其中，看护满意度是通过向病患或其家人发放我院自制的调查问卷进行分析，发放问卷120份，回收120份，调查有效。问卷内容包括：（1）看护人员的仪表谈吐举止；（2）看护人员的责任感和耐性程度；（3）对相关的健康常识的普及程度。满分100分，非常满意：90-100分；较满意：60-89分；较不满意：40-59分；不满意：0-39分。总满意度为：（非常满意+较满意）/总人

数 *100%。

1.4 统计学方法

采集的数据用SPSS20.0分析,计数用 χ^2 检验。用(%)表示,差异有显著的统计学意义($P < 0.05$)。

2、结果

2.1 两个组病患家人对看护工作的满意度情

表1 两组患者对护理工作满意度调查比较

组别	满意(人)	较满意(人)	较不满意(人)	不满意(人)	满意度(%)
A组(n=60)	15	34	7	4	90.67
B组(n=60)	21	38	1	0	98.33

2.2 看护过程中发生纠纷的情况

在急诊科室的看护过程,A组发生了5例看护纠纷,纠纷发生率为8.33%,B组发生了1例看护纠纷,发生率为1.67%,B组的纠纷发生率明显低于A组,具有统计学差异($P < 0.05$)。详情见表2。

表2 两个组在看护过程中发生护理纠纷的情况对比

组别	护理纠纷(例)	发生率(%)
A组	5	8.33%
B组	1	1.67%

3、讨论

急诊科室是接收和救助进出医院的危及重症病人的主要部门。紧急有效救治的成功与否和救治的时间与病患的性命密切相关。因此,在看护过程中应用优质的看护服务措施,完善医院急诊科室看护人员的诊疗技术水平,增强急诊科室全体医护人员的责任感和主动性,提升病患急救措施的效果,恢复生命迹象。

急诊科室的病患病情急切,严重,病况变化极快,应用有效快速的救治措施,提供病患较好的看护

况比较

B组病患对看护工作的满意度:非常满意21名,较满意38名,较不满意1名,没有完全不满意,总满意度为98.33%;A组病患对看护工作的满意度:非常满意15名,较满意34名,较不满意7名,不满意4名,总满意度为90.67%。两组之间的有显著的统计学差异($P < 0.05$)。详情见表1。

方案,提升生命救治的有效率,挽救病患的性命。当今时代随着人们健康的自我意识和权利保护观念的增加,对医院的看护工作有了更高的需求。由于入住急诊科室的病患具有特殊性,已成为最容易产生医疗纠纷的部门。在这项调研中,急诊的病患获得了高品质的看护服务。可以看出,急诊科室对急诊病患实施高品质的看护干预措施,可以提升紧急救治的有效率,改善医护人员与病患及其家人之间的关系,确保病患生命安全方面具有很好的成效,有明显的医疗价值。

总之,“优质关怀服务”是指以病人为中心,努力学习,实践科学发展观。从思想和行为上讲有必要把患者放在首位,到处考虑患者,并加强医患之间的密切关系。提升看护服务的水平,提升看护服务的质量,提升实践看护基本技能,有条理规范的工作方案,确保医疗操作的安全。快速,准确,有条不紊,积极为病患进行高品质的看护服务。不同的心理特征,有针对性的护理,及时为病患提供必需的日常用品,满足病患的需要,使病患能够体会到温暖和关爱。为患者提供“品质,安心,满意,高效,低成本”的医疗服务。通过高质量的看护,根据病患的要求,给予全病程,无缝看护和无障碍措施。本研究通

过选择 2018 年 1 月至 2018 年 10 月在我院急诊科室进行诊疗的 120 名病患，随机分为 A 组和 B 组，各组 60 名病患，其中 A 组的病患进行日常的规范看护，B 组的病患给予优质的干预看护措施进行护理。探讨干预看护措施的诊疗效果及病患对其满意度的调查，以减少不良事件纠纷的发生。结果显示：1、两个组病患对看护工作满意度的调查对比。B 组病患对看护工作的满意度：非常满意 21 名，较满意 38 名，较不满意 1 名，没有完全不满意，总满意度为 98.33%；A 组病患对看护工作的满意度：非常满意 15 名，较满意 34 名，较不满意 7 名，不满意 4 名，总满意度

为 90.67%。两组之间的有显著的统计学差异 ($P < 0.05$)。2、在看护过程中发生看护纠纷情况的对比。在急诊科室的看护过程，A 组发生了 5 例看护纠纷，纠纷发生率为 8.33%，B 组发生了 1 例看护纠纷，发生率为 1.67%，B 组的纠纷发生率明显低于 A 组，具有统计学差异 ($P < 0.05$)。因此，高品质的干预护理可以提升急诊科室工作人员的诊疗工作效率，增加病患及家人的的满意度和社会的满意度，增加病人及其家人对诊疗工作者的信任度，减少在诊治过程中相关人员与病人或其家人之间的发生矛盾，避免不必要的看护纠纷的发生，在临床实践中值得积极推广。

参考文献

- [1] 郜莉蕊. 优质护理对降低急诊科护理纠纷发生率的效果评价分析 [J]. 中国医药指南, 2016, 14(11): 235-238.
- [2] 李芳玲. 护理干预降低急诊科护理纠纷发生率的价值评析 [J]. 医学信息, 2015, 28(46): 422-425.
- [3] 陈俊. 优质护理对急诊科护理纠纷发生率的影响分析 [J]. 母婴世界, 2017, 6(18): 182-185.
- [4] 周发萍. 优质护理干预对降低急诊科护理纠纷发生率的效果分析 [J]. 实用临床医药杂志, 2017, 21(2): 140-141.
- [5] 许平. 优质护理干预对降低急诊科护理纠纷发生率的效果 [J]. 中国医药指南, 2016, 14(25): 214-214.
- [6] 樊智娟. 优质护理对降低急诊科护理纠纷发生率的效果评价分析 [J]. 现代诊断与治疗, 2014, 7(15): 3586-3587.
- [7] 郑帆, 贺宁宁. 优质护理干预对降低急诊科护理纠纷发生率的作用分析 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(19): 131-135.
- [8] 孙雪燕, 侯惠. 探讨儿科护理纠纷发生的原因及护理干预措施 [J]. 饮食保健, 2017, 4(23): 181-182.
- [9] 王志英. 科护理纠纷原因分析及护理干预措施探讨 [J]. 现代养生 B, 2014, 16(1): 136-136.
- [10] 李媛媛. 超声科常见纠纷原因及护理干预措施 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018, 3(32): 79-79.