

## 优质护理对降低急诊科护理纠纷发生率的应用效果

陈玉玲

安徽医科大学第一附属医院高新院区 安徽合肥

**【摘要】目的** 分析在急诊科中应用优质护理在降低护理纠纷发生率的效果。**方法** 纳入我院 2024 年 1 月 1 日至 11 月 31 日内急诊科收治的住院患者 173 例，采用随机数字表法分为对照组（常规护理，86 例）和观察组（优质护理，87 例），对比两组护理纠纷事件发生率和急诊护理质量。**结果** 观察组患者护理纠纷事件总发生率显著低于对照组，且急诊护理质量评分（基础护理、专科护理、护理管理、病情观察、健康知识宣教）均显著高于对照组，差异均有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。**结论** 临床中在急诊科实施优质护理干预能够显著降低护理纠纷事件的发生，提高急诊科护理质量，更好为患者提供护理。

**【关键词】** 优质护理；急诊科；护理纠纷发生率

**【收稿日期】** 2025 年 2 月 7 日

**【出刊日期】** 2025 年 3 月 3 日

**【DOI】** 10.12208/j.ijnr.20250134

### The application effect of high-quality nursing on reducing the incidence of nursing disputes in emergency departments

Yuling Chen

Anhui Medical University First Affiliated Hospital High tech Campus, Hefei, Anhui

**【Abstract】 Objective** To analyze the effect of applying high-quality nursing in the emergency department on reducing the incidence of nursing disputes. **Methods** A total of 173 patients under observation admitted to the emergency department of our hospital from January 1, 2024 to November 31, 2024 were randomly divided into a control group (routine nursing, 86 cases) and an observation group (high-quality nursing, 87 cases) using a random number table method. The incidence of nursing disputes and the quality of emergency nursing were compared between the two groups. **Results** The total incidence of nursing disputes in the observation group was significantly lower than that in the control group, and the emergency nursing quality scores (basic nursing, specialized nursing, nursing management, disease observation, health knowledge education) were significantly higher than those in the control group, with statistically significant differences ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** Implementing high-quality nursing interventions in the emergency department can significantly reduce the occurrence of nursing disputes, improve the quality of emergency department nursing, and provide better care for patients in clinical practice.

**【Keywords】** High quality care; Emergency Department; Incidence of nursing disputes

护理工作，特别是急诊科的护理工作，是医院医疗服务中不可或缺的一环。急诊科作为接收危急重症患者的首要部门，具有患者数量多、病情复杂且危急的特点，对护理工作的质量和效率提出了极高的要求<sup>[1]</sup>。在这样的背景下，优质护理服务的引入和实施显得尤为重要。优质护理服务以病人为中心，强调基础护理的强化、护理责任制的全面落实，以及护理专业内涵的深化，旨在整体提升护理服务水平<sup>[2]</sup>。在急诊科，优质护理不仅关乎患者的生命安全，更影响着患者及其家属对医

院服务的满意度，是减少护理纠纷、构建和谐医患关系的重要手段。近年来，急诊科护理纠纷的发生率居高不下，给医院管理带来了不小的挑战。护理纠纷的发生往往与护理人员的服务态度、专业技能、法律意识等多方面因素有关<sup>[3]</sup>。因此，通过实施优质护理服务，提升护理人员的综合素质和专业水平，改善护理服务态度，加强医患沟通，成为降低急诊科护理纠纷发生率的有效途径<sup>[4]</sup>。本研究中，即分析了急诊科中应用优质护理在降低护理纠纷发生率的效果，具体报道如下：

## 1 对象和方法

### 1.1 对象

纳入我院 2024 年 1 月 1 日至 11 月 31 日内急诊科收治的住院患者 173 例，采用随机数字表法分为对照组（常规护理，86 例）和观察组（优质护理，87 例）。对照组内含男性 37 例，女性 49 例；年龄 21~78 岁，平均（42.38±4.48）岁。观察组内含男性 39 例，女性 48 例；年龄 21~80 岁，平均（42.47±4.85）岁。两组患者基本资料差异经分析不存在统计学意义（ $P > 0.05$ ）。患者对研究内容知情。研究经本院医学伦理委员会同意。

### 1.2 方法

对照组使用常规护理，即按照急诊相关规定进行常规临床症状监护、并发症预防、健康教育等。

观察组使用优质护理干预：

（1）建立优质护理小组：急诊科应成立由经验丰富的护理人员组成的优质护理小组，这些人员需具备丰富的专业知识、精湛的护理技能和快速的反应能力。小组内要明确分工，责任到人，同时强调团队合作，确保在面对急诊患者时能够迅速、准确地做出判断和处理。此外，小组应定期组织培训和演练，持续提高护理人员的应急处置能力和专业技能水平。

（2）心理护理：急诊患者往往承受着巨大的心理压力，担心自己的病情和预后。因此，心理护理是优质护理的重要组成部分。护理人员应耐心倾听患者的心声，理解他们的感受和需求，给予积极的鼓励和安慰，让他们相信自己能够战胜疾病。同时，护理人员还需向患者传递正能量，让他们保持乐观的心态。对于出现心理问题的患者，要及时进行心理疏导，帮助他们缓解焦虑、恐惧等不良情绪。

（3）家庭护理：护理人员应鼓励家庭成员积极参与与患者的护理过程，如协助患者翻身、喂水等简单护理工作。同时，护理人员还应积极与家庭成员沟通，了解患者的病情和治疗进展，并向他们反映患者的需求和问题，以便及时调整护理方案。此外，护理人员还应向家庭成员提供必要的心理支持，帮助他们调整心态，保

持良好的情绪状态。

（4）环境护理：医院应努力为患者提供一个方便、快捷、轻松、舒适的就诊环境。提供饮水设施方便患者饮水；在各输液室和观察室配置开水桶、温水瓶和一次性纸杯；加强宣教告知和温馨提示，如设置醒目防滑标志牌预防患者跌倒；增加航空椅、更换输液椅等改善患者就医环境；为住院患者订餐、送水等提供生活护理协助和指导。

（5）健康教育：护理人员应根据患者的病情和需求，制定个性化的健康教育计划。通过口头宣教、发放宣传资料等方式，向患者及其家庭成员普及疾病防治知识、用药指导、饮食调理等方面的内容。同时，护理人员还应鼓励患者积极参与康复锻炼和自我管理，提高他们的健康素养和自我保健能力。

### 1.3 观察指标

（1）记录急诊科护理纠纷发生率，包含医疗过错纠纷、医疗告知不足纠纷、服务态度纠纷和治疗效果纠纷，对比总发生率。

（2）对比两组急诊护理质量，采用本院自制护理质量量表评估基础护理、专科护理、护理管理、病情观察、健康知识宣教情况，总分 100 分，分数与护理质量为正相关。

### 1.4 统计学分析

统计学分析使用 SPSS21.0 软件， $t$  和 “ $\bar{x} \pm s$ ” 表示为计量资料， $\chi^2$  和 “%” 表示为计数资料，数据对比  $P < 0.05$  时差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 护理纠纷发生率对比

通过分析显示，观察组护理纠纷事件发生率显著低于对照组，差异存在统计学意义（ $P < 0.05$ ），如表 1。

### 2.2 护理质量对比

观察组护理质量评分均显著高于对照组，差异均有统计学意义（ $P < 0.05$ ），如表 2。

## 3 讨论

在急诊科的日常工作中，护理质量的优劣直接关系到患者的生命安全及医院的信誉度。

表 1 两组护理纠纷事件发生率对比[n,(%)]

组别	医疗过错纠纷	医疗告知不足纠纷	服务态度纠纷	治疗效果纠纷	总发生率
观察组 (n=87)	1 (1.15%)	0 (0.00%)	1 (1.15%)	3 (3.45%)	4.60%
对照组 (n=86)	4 (4.65%)	3 (3.49%)	4 (4.65%)	7 (8.14%)	20.93%
$\chi^2$	-	-	-	-	10.394
$P$	-	-	-	-	0.001

表2 两组护理质量对比 ( $\bar{x} \pm s$ )

组别	基础护理	专科护理	护理管理	病情观察	健康知识宣教
观察组 (n=87)	19.95±3.67	25.51±2.13	5.26±3.26	27.14±4.24	19.11±2.23
对照组 (n=86)	18.24±2.13	23.67±2.13	3.56±3.30	25.13±2.16	17.63±2.44
<i>t</i>	3.743	5.681	3.409	3.922	4.165
<i>P</i>	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

传统上,急诊科常采用常规护理模式,然而,这一模式存在部分护理人员护理观念落后,责任心不强,甚至存在价值观和职业道德的偏差,导致工作中缺乏责任感和同情心,难以真正落实“以人为本,处处为患者着想”的服务理念。且急诊护理工作繁重且琐碎,长期的高强度工作容易导致护理人员产生疲劳感,进而淡化服务意识与沟通意识。而急诊科的患者及家属往往处于高度紧张和恐惧的状态,若护士不能提供热情主动的护理服务,缺乏有效的沟通,则很难建立患者及其家属对医护人员的信任,从而增加纠纷的发生<sup>[5]</sup>。针对常规护理的不足,优质护理模式在急诊科的应用展现出了明显的优势。

优质护理模式强调全程实施优质护理,对护理人员的专业素质和操作能力提出了更高的要求。通过加强护理人员的培训,提升他们的业务水平和整体素质,可以有效解决常规护理中存在的专业知识不足和操作技能不熟练等问题,从而提升护理质量<sup>[6]</sup>。优质护理模式注重与患者的沟通和交流,耐心倾听患者的需求和担忧,及时解答疑问,让患者感受到被尊重和关注。同时,优质护理还强调护理记录的准确性和完整性,为医疗诊断和治疗提供可靠的依据,避免因护理记录不规范而引发的纠纷。这些措施有助于建立良好的护患关系,降低护理纠纷的发生率<sup>[7]</sup>。优质护理模式注重细节服务,如保持病房整洁、按时为患者提供护理服务等,让患者感受到贴心的关怀。同时,优质护理还提供个性化的护理服务,满足患者的特殊需求,从而提高患者的满意度<sup>[8]</sup>。

综上所述,优质护理模式在急诊科的应用中能够有效提升护理人员的护理质量,降低护理纠纷事件的发生率。

## 参考文献

- [1] 申彩云,鲁艳,王亮,等. 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]. 临床医药文献电子杂志,2020,7(62):78,80.
- [2] 陶琼. 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]. 医学美学美容,2020,29(1):128.
- [3] 乔蕊,于晓洁. 专项培训在防范急诊科常见护患纠纷中的应用效果[J]. 医学临床研究,2024,41(10):1628-1630.
- [4] 王雪花,康秀华,黎重. 护士分层管理在急诊科护理管理中的效果分析[J]. 中国卫生产业,2024,21(10):50-53.
- [5] 周少贤,杜婉燕,胡礼琼. 护患沟通技巧对急诊挂号等候时间及纠纷事件的影响[J]. 保健医学研究与实践,2023,20(z2):137-139.
- [6] 付震洪. 思维导图联合现状-背景-评估-建议沟通模式对急诊科护理人员交接班时间及护患纠纷事件发生率的影响[J]. 山西医药杂志,2023,52(13):1024-1027.
- [7] 罗晓,彭飞,党军丽. 以患者为中心的优质护理对门诊分诊护理质量、患者情绪及护患纠纷的影响[J]. 保健医学研究与实践,2023,20(6):116-119,138.
- [8] 薛桂萍. 海恩法则指导下的风险防范管理对急诊护理管理质量的影响[J]. 国际护理学杂志,2023,42(8):1349-1352.

版权声明: ©2025 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS