120 急救中心开展优质护理服务的临床效果评估

王 芳，吴 佳*

咸阳市中心医院 120 急救中心 陕西咸阳

【摘要】**目的** 评估 120 急救中心开展优质护理服务的临床效果。**方法** 观察对象为 70 例 120 急救患者，急救时间为 2024 年 10 月到 2025 年 8 月，随机分组，开展优质护理服务的患者纳入 Y 组（n=35），开展常规护理服务的患者纳入 R 组（n=35），研究比较 Y 组与 R 组患者的急救效率、护理满意度、生命质量、不良事件。**结果** Y 组患者的出车反应时间、到达现场时间及转移回院时间均短于 R 组（P<0.05）。Y 组患者在病情观察、护理操作、转运管理及心理指导维度的护理满意度均高于 R 组（P<0.05）。干预前，Y 组与 R 组生命质量评分差异不显著（P>0.05）；预后，Y 组与 R 组评分均有提高，但 Y 组评分显著高于 R 组。Y 组不良事件发生率 2.86%显著低于 R 组 14.29%（P>0.05）。**结论** 120 急救中心开展优质护理服务的临床效果更加突出，值得临床广泛运用。

【关键词】120 急救中心；优质护理服务；临床效果

【收稿日期】2026 年 9 月 2 日 【出刊日期】2026 年 10 月 3 日 【DOI】10.12208/j.ijnr.20260514

Clinical evaluation of high-quality nursing services provided by 120 emergency centers

*Fang Wang, Jia Wu**

120 Emergency Center, Xianyang Central Hospital, Xianyang, Shaanxi

【**Abstract**】**Objective** To evaluate the clinical effectiveness of high-quality nursing services provided by 120 emergency centers. **Methods** The observation subjects were 70 cases of 120 emergency patients from October 2024 to August 2025, randomly divided into two groups. Patients who received high-quality nursing services were included in Group Y (n=35), and patients who received routine nursing services were included in Group R (n=35). The study compared the emergency rescue efficiency, nursing satisfaction, quality of life, and adverse events between Group Y and Group R. **Results** The response time, arrival time, and transfer time of patients in group Y were shorter than those in group R (P<0.05). The nursing satisfaction of Y group patients in terms of disease observation, nursing operation, transportation management, and psychological guidance was higher than that of R group (P<0.05). Prior to this, there was no significant difference in the quality of life scores between Group Y and Group R (P>0.05); In terms of prognosis, both the Y and R groups showed an improvement in scores, but the Y group had a significantly higher score than the R group. The incidence of adverse events in Group Y was significantly lower at 2.86% compared to Group R at 14.29% (P>0.05). **Conclusion** The clinical effect of providing high-quality nursing services in 120 emergency centers is more prominent and worthy of widespread clinical application.

【**Keywords**】120 emergency centers; High quality nursing services; Clinical effect

120 急救中心承担着急症患者院前急救与转运的关键工作，急救护理质量直接关系到患者的生命安全与预后转归，随着医疗服务理念不断升级，患者及家属对急救护理的要求也逐步提升[1]。常规急救护理多以完成基础急救处置为核心，往往忽略了患者及家属的心理需求、健康指导等内容，容易引发护患纠纷，也可能对急救效率造成负面影响[2]。优质护理服务是近年来在临床推广的新型护理模式，以患者为中心优化护理流程，从急救出诊、院前处置、转运交接等多个环节完善护理服务细节，本文通过分组对照研究，评估 120 急救中心开展优质护理服务的临床应用价值，现将研究内容整理报道如下。

1 资料与方法

1.1 基本资料

*通讯作者：吴佳

观察对象为 70 例 120 急救患者，急救时间为 2024 年 10 月到 2025 年 8 月，随机分组，开展优质护理服务的患者纳入 Y 组（n=35），开展常规护理服务的患者纳入 R 组（n=35）。Y 组中男性患者 19 例，女性患者 16 例，年龄范围为 23 岁～76 岁，平均年龄为（48.2±3.7）岁；R 组中男性患者 20 例，女性患者 15 例，年龄范围为 22 岁～78 岁，平均年龄为（49.1±3.5）岁。两组患者基本资料可比*（P>0.05）*，本研究获伦理批准。

纳入标准：符合 120 急救接诊指征；自愿签署知情同意书；临床资料完整。

排除标准：合并严重肝肾功能障碍、恶性肿瘤等严重基础疾病；合并精神疾病无法配合治疗；急救途中死亡。

1.2 方法

R 组开展常规护理服务，接到急救指令后按常规流程准备急救物品、器械，完成出诊，到达现场后配合医生完成基础急救处置，建立静脉通路、监测生命体征，快速转运患者至院内，做好交接工作。

Y 组开展优质护理服务，具体内容如下：（1）出诊准备阶段：接到急救呼叫后，医护人员应立即核实患者地址与病情。同时，通过电话与呼救人员保持沟通，不仅获取更多现场信息，还指导他们进行必要的初步应急处置，如止血、保持呼吸道通畅等基本操作，以稳定患者状况。此外，耐心安抚呼救人员的紧张情绪，缓解其焦虑，并详细叮嘱现场需注意的安全事项和配合要点。与此同时，急救团队会迅速检查并确认所有急救物品、设备的完好性与齐备性，包括药品、器械及车辆状态，确保从出发到抵达现场的整个出诊过程高效、顺畅，为后续抢救争取宝贵时间。（2）现场急救阶段：到达现场后快速评估患者病情，操作过程中严格遵循无菌原则，动作轻柔准确，在完成急救操作的同时，关注患者及家属的情绪变化，主动告知病情与处置方案，及时解答疑问，缓解其紧张恐慌情绪，避免护患矛盾。（3）转运交接阶段：在患者转运过程中，务必对患者身体及各类管路进行稳妥固定，防止因移动造成二次伤害或管路脱落，同时需持续、密切监测患者的各项生命体征变化，确保转运途中病情稳定。转运前应及时联系院内急诊科，提前告知患者基本情况，使其做好充分的接诊与抢救准备。到达医院后，应与接诊医护人员就患者病情、途中处置及医疗信息进行完整交接，并填写交接记录，保证救治过程顺畅无延误。

1.3 评定标准

（1）急救效率：记录两组出车反应、到达现场、转移回院时间，时间越短效率越高[3]。

（2）护理满意度：用四维度量表评估，每项满分 100 分，分越高满意度越高[4]。

（3）生命质量：用生命质量综合评定问卷（GQOLI-74）问卷评估躯体、心理、社会、物质生活四维度，满分 100 分，分越高越好[5]。

（4）不良事件：记录准备不充分、急救不当等事件，发生率=事件数/总例数×100%[5]。

1.4 统计学方法

本研究数据用 SPSS26.0 分析。计量资料用均数±标准差表示，组间比较用 t 检验；计数资料用率表示，组间比较用 χ^2 检验，P<0.05 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 对比 Y 组与 R 组急救效率

Y 组患者的出车反应时间、到达现场时间及转移回院时间均短于 R 组（P<0.05），详见表 1。

2.2 对比 Y 组与 R 组护理满意度

Y 组患者在病情观察、护理操作、转运管理及心理指导维度的护理满意度均高于 R 组（P<0.05），详见表 2。

2.3 对比 Y 组与 R 组生命质量

干预前，Y 组与 R 组生命质量评分差异不显著（P>0.05）；预后，Y 组与 R 组评分均有提高，但 Y 组评分显著高于 R 组（P<0.05），详见表 3。

2.4 对比 Y 组与 R 组不良事件

Y 组不良事件发生率 2.86%显著低于 R 组 14.29%（P>0.05），详见表 4。

表 1　两组患者急救效率（x̄±s，min）

组别/例数	出车反应时间	到达现场时间	转移回院时间
Y 组（n=35）	2.32±0.25	8.56±1.43	7.46±1.38
R 组（n=35）	4.68±1.76	14.45±3.32	13.15±2.45
t	7.345	12.231	*15.065*
P	<0.05	<0.05	*<0.05*

表 2　两组患者护理满意度（$\bar{x}\pm s$，分）

组别/例数	病情观察	护理操作	转运管理	心理指导
Y 组（n=35）	90.14±5.22	92.46±4.08	91.48±4.11	87.48±4.07
R 组（n=35）	84.45±5.26	87.27±5.36	85.36±4.63	80.67±4.22
t 值	*5.656*	*4.468*	*7.036*	*8.014*
P 值	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

表 3　两组患者生命质量评分（$\bar{x}\pm s$，分）

组别/例数	躯体功能		心理功能		社会功能		物质生活	
	预前	预后	预前	预后	预前	预后	预前	预后
Y 组（n=35）	50.96±5.87	75.13±4.92	51.73±6.02	76.85±5.34	52.14±6.38	78.42±5.16	53.28±6.15	77.64±5.27
R 组（n=35）	51.22±5.74	62.48±5.15	51.48±5.91	63.29±5.61	52.46±6.29	65.37±5.82	52.97±6.08	66.31±5.49
t 值	0.198	11.037	0.186	10.892	0.224	10.461	0.225	9.164
P 值	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

表 4　两组患者不良事件发生率[n（%）]

组别/例数	准备不充分	急救不当	其他事件	总计
Y 组（n=35）	0（0.00）	0（0.00）	1（2.86）	1（2.86）
R 组（n=35）	1（2.86）	2（5.71）	2（5.71）	5（14.29）
χ^2				*2.917*
P				*0.088*

3 讨论

120 急救的核心目标是快速稳定病情、降低风险，为后续治疗争取时间，因此急救效率与护理质量至关重要。常规急救模式流程僵化，缺乏环节衔接优化与个性化关注，难以满足当前需求[6]。优质护理以患者为中心，优化全流程，可有效弥补常规护理的不足[7]。

本研究结果显示，Y 组各项急救耗时均短于 R 组，不良事件发生率显著低于 R 组，说明优质护理服务可有效提升急救效率，减少不良事件的发生。分析原因，优质护理在出诊准备阶段就通过电话提前核实信息、指导现场初步处置，同时提前完成急救物品与设备的检查，避免了出诊前信息核对失误、物品准备不全等问题浪费时间，从源头压缩了急救准备耗时，为抢救争取了宝贵时间；而在现场处置与转运阶段，优化了护理操作流程，重视病情监测与细节管理，提前对接院内做好接诊准备，保证了急救各个环节衔接顺畅，进而降低了不良事件发生风险[8]。

本研究同时显示，Y 组各项护理满意度评分均高于 R 组，干预后 Y 组生命质量评分显著高于 R 组，提示优质护理服务可有效提升患者满意度，改善患者预后生命质量。优质护理服务在整个急救过程中，不仅关注急救操作的完成质量，同时重视患者及家属的心理需求，主动告知病情、缓解恐慌情绪，减少了护患之间的信息不对称，既能够降低护患纠纷的发生风险，也能提升患者对护理服务的认可；而更高效的急救处置、更稳定的病情控制，也为患者后续恢复打下了良好基础，最终实现了生命质量的提升。

综上所述，120 急救中心开展优质护理服务的临床效果更为显著，在提升急救效率、减少不良事件、提高患者护理满意度、改善患者预后生命质量等方面均具有积极作用，临床应用价值突出，值得在 120 急救工作中推广应用。

参考文献

[1] 吴辉云,江翠芳,吴薇薇,等. 车祸创伤患者的急诊急救专项护理干预效果分析 [J]. 蛇志, 2025, 37 (04): 435-438.

[2] 陈姣姣,张春丽. 120 急救转运中实施优质护理的临床效果 [J]. 生命科学仪器, 2025, 23 (02): 216-218.

[3] 王鸿庆,王华,黄国亮. 视频 120 急救报警系统在严重创伤患者院前急救中的应用 [J]. 黑龙江中医药, 2024, 53 (06): 218-220.

[4] 王佳如,李志兴. 优化院前急救护理管理中融入柔性管理理论对急救中心护理人员的影响探讨 [J]. 中国卫生产业, 2024, 21 (19): 69-72.

[5] 薛兰芳,韦红,张琰. “5S”管理法在院前老年创伤性骨折患者与 120 急救中心联动管理中的应用效果评价 [J]. 卫生职业教育, 2024, 42 (02): 125-128.

[6] 刘晨柳,凌传仁,陈琛,等.120 急救护士院前急救在严重创伤患者中的应用价值[J]. 中国医药科学,2023,13(22):129-132+166.

[7] 郭樱樟. 交通事故外伤患者 120 急救转运及护理效果分析 [J]. 中国医药指南, 2023, 21 (31): 144-146.

[8] 马敬. 专科急救护理在急性脑卒中院前抢救中的效果[J]. 中国城乡企业卫生, 2023, 38 (06): 172-174.

版权声明：©2026 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