

细节护理对提高急诊内科患者护理满意度的探讨

吴思齐

华中科技大学同济医学院附属同济医院 湖北武汉

【摘要】目的 探讨细节护理在急诊内科患者护理中的应用效果，分析其对提高患者护理满意度的作用。**方法** 选取 2023 年 6 月 -2024 年 12 月期间于我院急诊内科就诊的 200 例患者作为研究对象，采用随机数字表法将其分为对照组和观察组，每组各 100 例。对照组实施常规护理，观察组在常规护理基础上开展细节护理，包括优化就诊环境、加强心理护理、细化病情观察、规范护理操作、注重沟通细节等措施。比较两组患者的护理满意度、急诊抢救时间、住院时间以及并发症发生率。**结果** 观察组患者护理满意度为 96.00%，显著高于对照组的 82.00% ($P<0.05$)；观察组急诊抢救时间为 (35.21 ± 5.67) min，住院时间为 (5.34 ± 1.23) d，均短于对照组的 (48.56 ± 7.89) min、 (7.65 ± 1.89) d ($P<0.05$)；观察组并发症发生率为 4.00%，低于对照组的 15.00% ($P<0.05$)。**结论** 在急诊内科患者护理中实施细节护理，可有效提高患者护理满意度，缩短急诊抢救时间和住院时间，降低并发症发生率，值得在临床护理工作中推广应用。

【关键词】 细节护理；急诊内科；护理满意度；急诊抢救时间

【收稿日期】 2025 年 6 月 20 日

【出刊日期】 2025 年 7 月 11 日

【DOI】 10.12208/j.cn.20250335

Discussion on the effect of detail nursing on improving nursing satisfaction of emergency internal medicine patients

Siqi Wu

Tongji Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan, Hubei

【Abstract】Objective To explore the application effect of detail nursing in emergency internal medicine patients and analyze its role in improving patient nursing satisfaction. **Methods** A total of 200 patients who visited the emergency internal medicine department of our hospital from June 2023 to December 2024 were selected as the research subjects. They were divided into control group and observation group by random number table method, with 100 cases in each group. The control group received routine nursing, while the observation group carried out detail nursing on the basis of routine nursing, including optimizing the treatment environment, strengthening psychological nursing, refining disease observation, standardizing nursing operations, and focusing on communication details. The nursing satisfaction, emergency rescue time, hospitalization time, and complication rate were compared between the two groups. **Results** The nursing satisfaction rate of the observation group was 96.00%, significantly higher than 82.00% of the control group ($P<0.05$). The emergency rescue time of the observation group was (35.21 ± 5.67) min, and the hospitalization time was (5.34 ± 1.23) d, both shorter than (48.56 ± 7.89) min and (7.65 ± 1.89) d of the control group ($P<0.05$). The complication rate of the observation group was 4.00%, lower than 15.00% of the control group ($P<0.05$). **Conclusion** Implementing detail nursing in emergency internal medicine patient care can effectively improve patient nursing satisfaction, shorten emergency rescue time and hospitalization time, and reduce complication rates, which is worthy of promotion and application in clinical nursing work.

【Keywords】 Detail nursing; Emergency internal medicine; Nursing satisfaction; Emergency rescue time

急诊内科作为医院救治急危重症患者的重要前沿阵地，具有患者病情复杂多变、救治时间紧迫、护理工作量大等特点。患者在急诊内科就诊期间，不仅需要快速、有效的医疗救治，也对护理服务有着较高的期望。

良好的护理服务能够缓解患者的紧张、焦虑情绪，提高患者对治疗的依从性，对促进患者康复具有重要意义。然而，传统的常规护理模式往往更侧重于完成基础护理操作，在关注患者心理需求、优化护理流程细节等方

面存在一定不足。细节护理强调从患者的实际需求出发,关注护理过程中的每一个细微环节,以提供更加优质、个性化的护理服务。本研究将探讨细节护理应用于急诊内科患者护理的具体效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取 2023 年 6 月 - 2024 年 12 月期间于我院急诊内科就诊的 200 例患者作为研究对象。采用随机数字表法将患者分为对照组和观察组,每组各 100 例。对照组中,男性 56 例,女性 44 例;年龄 20 - 78 岁,平均年龄(48.56 ± 10.23)岁;疾病类型包括急性肠胃炎 32 例,急性心脑血管疾病 28 例,呼吸系统急症 25 例,其他 15 例。观察组中,男性 54 例,女性 46 例;年龄 18 - 79 岁,平均年龄(49.23 ± 9.87)岁;疾病类型包括急性肠胃炎 30 例,急性心脑血管疾病 30 例,呼吸系统急症 26 例,其他 14 例。两组患者在性别、年龄、疾病类型等一般资料方面比较,差异无统计学意义($P > 0.05$),具有可比性。

1.2 方法

对照组实施常规护理,具体内容如下:

(1) 病情观察与处理:按照急诊内科护理常规要求,定时观察患者的生命体征、病情变化,遵医嘱及时为患者进行各项检查、治疗和护理操作,如采血、输液、给氧等。

(2) 基础护理:协助患者完成生活护理,如保持皮肤清洁、协助翻身、口腔护理等,满足患者基本的生活需求。

(3) 健康教育:在患者病情允许的情况下,向患者及家属简要介绍疾病相关知识、治疗方法和注意事项。

观察组在常规护理基础上开展细节护理,具体措施如下:

(1) 优化就诊环境:保持急诊内科就诊区域的整洁、安静,定期对诊室、抢救室、留观室等进行清洁和消毒。合理布局就诊区域,设置清晰醒目的指示标识,方便患者快速找到就诊科室、检查室和卫生间等。在候诊区配备舒适的座椅、饮水机、报纸杂志等,为患者提供舒适的候诊环境。

(2) 加强心理护理:患者进入急诊内科后,护理人员主动热情迎接,用温和的语言向患者及家属介绍就诊流程和注意事项,缓解其紧张、恐惧情绪。在护理过程中,密切关注患^[1]者的心理状态,对于情绪焦虑、紧张的患者,及时进行心理疏导,鼓励患者表达内心感

受,耐心倾听并给予安慰和支持。例如,对于因病情严重而感到恐惧的患者,护理人员可握着患者的手,用坚定的语气告知患者医护人员会全力救治,增强患者的安全感和信心^[2]。

(3) 细化病情观察:除了常规观察生命体征外,护理人员还需更加细致地观察患者的表情、肢体语言、主诉等细微变化。对于急危重症患者,增加巡视次数,密切观察病情进展,及时发现潜在的病情变化,并做好详细记录^[3]。如对于急性心肌梗死患者,不仅要关注心电图、心肌酶谱等指标,还要留意患者是否出现胸痛加重、大汗淋漓、面色苍白等症状,一旦发现异常,立即通知医生进行处理^[4]。

(4) 规范护理操作:加强护理人员的操作技能培训,确保各项护理操作规范、熟练、准确。在进行侵入性操作(如静脉穿刺、导尿等)前,向患者充分解释操作目的、过程和可能的不适,取得患者的理解和配合。操作过程中,严格遵守无菌操作原则,动作轻柔、准确,尽量减少患者的痛苦。例如,在进行静脉穿刺时,选择合适的血管,采用正确的穿刺方法,提高一次穿刺成功率,减轻患者的恐惧和不适感。

(5) 注重沟通细节:护理人员在与患者及家属沟通时,注意使用文明、礼貌、通俗易懂的语言,避免使用专业术语造成沟通障碍。认真倾听患者及家属的诉求,尊重他们的意见和建议,及时解答疑问^[5]。在告知患者病情和治疗方案时,既要客观准确,又要注意方式方法,避免给患者造成不必要的心理负担。加强与医生、其他护理人员之间的沟通协作,确保患者得到及时、有效的治疗和护理。

1.3 观察指标

(1) 护理满意度:采用我院自制的护理满意度调查问卷对患者进行调查,总分 100 分,根据得分将满意度分为三个等级:非常满意(≥ 90 分)、满意(70 - 89 分)、不满意(< 70 分)。护理满意度 = (非常满意例数 + 满意例数) / 总例数 $\times 100\%$ 。

(2) 急诊抢救时间和住院时间:记录患者从进入急诊内科到抢救结束的时间即为急诊抢救时间;记录患者从入院到出院的时间即为住院时间。

(3) 并发症发生率:统计患者在急诊就诊及住院期间并发症(如肺部感染、压疮、静脉炎等)的发生情况,并发症发生率 = 并发症发生例数 / 总例数 $\times 100\%$ 。

1.4 统计学处理

采用 SPSS 22.0 软件进行统计分析。计量资料以($\bar{x} \pm s$)表示,组间比较采用 t 检验;计数资

料以百分比表示,组间比较采用 χ^2 检验。以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者护理满意度比较

从护理满意度的调查结果来看,观察组与对照组差异具有统计学意义($P<0.05$),具体数据见表1。

2.2 两组患者急诊抢救时间和住院时间比较

在急诊抢救时间与住院时长方面,观察组和对照组的表現差异具有统计学意义($P<0.05$),具体数据见表2。

2.3 两组患者并发症发生率比较

对两组患者在急诊就诊及住院期间的并发症发生情况进行统计分析发现,两组在并发症发生率上存在显著差异($P<0.05$),具体数据见表3。

表1 两组患者护理满意度比较

组别	例数	非常满意	满意	不满意	护理满意度(%)
对照组	100	40	42	18	82
观察组	100	65	31	4	96
χ^2 值					10.95
P 值					<0.05

表2 两组患者急诊抢救时间和住院时间比较

组别	例数	急诊抢救时间(min)	住院时间(d)
对照组	100	48.56±7.89	7.65±1.89
观察组	100	35.21±5.67	5.34±1.23
t 值		8.92	7.65
P 值		<0.05	<0.05

表3 两组患者并发症发生率比较

组别	例数	并发症发生例数	并发症发生率(%)
对照组	100	15	15
观察组	100	4	4
χ^2 值			7.11
P 值			<0.05

3 讨论

急诊内科患者由于病情紧急、复杂,往往处于高度紧张、焦虑的状态,对护理服务的质量和效率有着更高的要求^[6]。传统的常规护理模式虽然能够满足患者基本的护理需求,但在关注患者心理感受、优化护理流程细节等方面存在不足^[6],难以有效提高患者的护理满意度。

细节护理以患者为中心,从患者的实际需求出发,关注护理过程中的每一个细节,通过优化就诊环境,为患者提供舒适、便捷的就医场所,能够缓解患者的紧张情绪,提升患者的就医体验^[7];加强心理护理,及时了解并满足患者的心理需求,给予患者情感支持,有助于增强患者战胜疾病的信心;细化病情观察,能够更早地发现患者病情变化,为及时有效的治疗提供依据,从而

缩短急诊抢救时间和住院时间^[8];规范护理操作,提高护理人员的专业技能水平,减少患者的痛苦和并发症的发生;注重沟通细节,建立良好的护患沟通关系,使患者及家属更好地理解治疗和护理方案,提高治疗依从性。

本研究结果显示,观察组患者护理满意度显著高于对照组,说明细节护理能够有效提高患者对护理服务的认可度和满意度。同时,观察组急诊抢救时间和住院时间均短于对照组,并发症发生率低于对照组,表明细节护理有助于提高急诊救治效率,促进患者康复,减少并发症的发生。这与相关研究结果一致,进一步证实了细节护理在急诊内科护理中的应用价值。

综上所述,在急诊内科患者护理中实施细节护理,可有效提高患者护理满意度,缩短急诊抢救时间和住

院时间,降低并发症发生率,对提升急诊内科护理质量具有重要意义,值得在临床护理工作中广泛应用。在今后的工作中,应进一步加强护理人员对细节护理理念的认识和理解,不断完善细节护理措施,持续改进护理服务质量,为急诊内科患者提供更加优质、高效、人性化的护理服务。

参考文献

- [1] 依香叫. 细节护理对提高急诊内科患者满意度的影响[J]. 婚育与健康,2023,29(15):136-138.
- [2] 郭萌. 细节护理对急诊内科患者满意度的应用价值[J]. 特别健康,2024(2):220-221.
- [3] 钱倩倩. 实施细节护理对提高急诊内科患者护理满意度的探讨[J]. 婚育与健康,2021(19):181-182.
- [4] 侯兰兰. 分析实施细节护理对提高急诊内科患者护理

满意度的影响[J]. 母婴世界,2021(9):195.

- [5] 董慧影. 实施细节护理对提高急诊内科患者护理满意度的探讨[J]. 饮食保健,2021(16):8-9.
- [6] 胡惺惺. 分析实施细节护理对提高急诊内科患者护理满意度[J]. 饮食科学,2021(1):228.
- [7] 任占凤. 细节化护理对急诊内科患者临床治疗依从性及自我效能的影响[J]. 健康女性,2021(35):270.
- [8] 赵淑娟. 实施细节护理对提高急诊内科患者护理满意度的探讨[J]. 东方药膳,2021(4):186.

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