

急诊分诊安全管理结合风险管理对急诊科护理质量的影响

靳静妮

陕西省西安航天总医院 陕西西安

【摘要】目的 对急诊分诊安全管理、风险管理相结合的效果探究。**方法** 选取急诊科护理工作为研究对象，试验起始于2022年1月，终止于2022年12月。并于2022年1月~6月期间采取常规护理管理方案（作为对照组），于2022年7月~12月采取急诊分诊安全管理、风险管理相结合的方案（作为观察组）。两种比对管理结果。**结果** 观察组急诊科护理质量各项评分均高于对照组，有统计学差异（ $P<0.05$ ）。观察组患者对护理工作各项满意度评分均高于对照组，有统计学差异（ $P<0.05$ ）。**结论** 于急诊科护理中应用急诊分诊安全管理结合风险管理可获得较为理想的管理效果，有利于提高护理质量以及患者满意度，值得在临床推广应用。

【关键词】 急诊科护理；急诊分诊安全管理；风险管理

【收稿日期】 2023年9月15日 **【出刊日期】** 2023年10月15日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000540

The impact of emergency triage safety management combined with risk management on the quality of nursing care in emergency departments

Jingni Jin

Xi 'an Aerospace General Hospital, Xi 'an, Shaanxi

【Abstract】 Objective To explore the effectiveness of combining emergency triage safety management and risk management in emergency department nursing. **Method** This study selected nursing work in the emergency department as the research object. The trial started in January 2022 and ended in December 2022. From January to June 2022, a routine nursing management plan was adopted (as the control group), and a combination of emergency triage safety management and risk management plan was adopted (as the observation group) from July to December 2022. Compare management results. **Result** The observation group's nursing quality scores in the emergency department were higher than those in the control group, with statistical differences ($P<0.05$). The satisfaction scores of the observation group patients with nursing work were higher than those of the control group, with a statistical difference ($P<0.05$). **Conclusion** The application of emergency triage safety management combined with risk management in emergency department nursing has achieved ideal management results, which is beneficial for improving nursing quality and patient satisfaction, and is worth promoting and applying in clinical practice.

【Key words】 Emergency department nursing; Emergency triage safety management; risk management

医院急诊科患者大部分为病情危急、危重患者，其护理工作具有随机性强、病种复杂等特点，这对急诊科护理管理工作提出了更高要求^[1]。需要加强急诊科护理管理，提高护理管理水平，让患者尽早接受有效诊治，为患者生命健康提供有效保障^[2]。常规护理管理模式虽然有利于急诊护理工作顺利开展，但是不能充分发挥急诊科护理工作价值^[3]。随着现代医疗卫生事业不断发展，临床研究发现急诊科护理中应用急诊安全管理结合风险管理可获得较为理想的护理效果

^[4]。为此，文中对急诊科护理中应用急诊分诊安全管理、风险管理结合方案的价值进行了分析，如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次选取急诊科护理工作为研究对象，试验起始于2022年1月，终止于2022年12月。于2022年1月~6月期间采取常规护理管理[作为对照组，包括护理人员11名（女性10名，男性1名，年龄26-44岁，均值 33.23 ± 1.89 岁），患者600例（男性320例、女性

280例, 年龄 22-74岁, 均值 46.99 ± 4.45 岁); 2022年7月~12月采取急诊分诊安全管理、风险管理结合方案[作为观察组, 包括护理人员 11名(女性 10名, 男性 1名, 年龄 27-42岁, 均值 33.31 ± 1.96 岁)], 患者 600例(男性 290例, 女性 310例, 年龄 23-72岁, 均值 47.03 ± 2.03 岁)。同类对比后 2组显示 $P > 0.05$ 。试验两项要求: 伦理通过要求、自愿参与。

1.2 方法

1.2.1 于 2022 年 1 月~6 月期间采取常规护理管理(作为对照组)

指导患者挂号排队, 如果患者症状比较严重需提供绿色通道。

1.2.2 于 2022 年 7 月~12 月采取急诊分诊安全管理、风险管理结合方案(作为观察组)

①明确不同急诊室职能与功能, 加强急诊科医务人员培训, 要求各个医务人员均具备相应的专业水平与综合素质, 强化医护防范意识, 树立无菌观念、院内感染预防观念, 具备风险评估能力、紧急事件处理能力, 能够在第一时间发现存在的风险并采取处理措施; 掌握护患沟通技巧, 主动规范自身行为, 提高护理专业性; 具备相应的责任心, 将患者作为护理中心, 确保各项护理工作围绕患者开展。

②完善分诊标准, 要求护理人员均严格按照相关标准开展急诊护理工作, 完成分诊后进行相应记录; 在急诊科服务台处张贴急诊分诊流程图; 对于不同情况患者, 应给予对应的标志物进行区分, 指导患者到对应的诊室接受分诊救治, 同时做好相关记录。

③制定并完善相关风险管理机制, 要求护理人员严格按照标准实施护理差错事件责任制、风险事件呈报制度, 及时将风险事件上报; 由风险护理小组对风险事件进行分析, 结合实际情况制定相应的处理措施。

④定期检查急诊科各类急救用品, 为急救工作顺利开展提供保障; 定期对急诊科室进行清洁消毒, 降低院内交叉感染风险; 对急诊科分诊护理人员工作进行合理安排, 应用弹性排班制度, 减轻护理人员压力, 让其可以保持良好状态开展护理工作。

⑤要求急诊科医务人员做好个人防护工作, 佩戴相应的口罩与手套, 避免感染; 与家属进行良好沟通, 及时告知家属患者病情, 避免过于担忧; 重视护理风险教育, 让护理人员针对性地学习相关法律、法规以及医院规章制度, 学会利用法律手段进行自我保护、保护患者, 维护护患双方合法权益, 降低护患纠纷风

险。

1.3 判断标准

(1) 评估 2 组急诊科护理质量, 医院急诊科护理质量评估量表, 评估项目包括急诊环境、护士专业、护士态度、护理技巧, 各项 0-30 分, 分值越高则护理质量越高。

(2) 评估 2 组患者对护理工作满意度, 医院满意度评估量表, 评估内容包括护患沟通、护士主动性、护士责任心、人性化服务, 每项各 50 分, 分值越高则满意度越高。

1.4 统计学方法

分析目标为 1.3 中项目, 所用工具为 22.0 最新版本的 SPSS。分析各类数据期间, 开展的方式与形式: 计数类分别为 χ^2 值、 $[n(\%)]$, 计量类分别为 t 值、 $(\bar{x} \pm s)$, 统计值 $P < 0.05$, 则有一定意义或价值。

2 结果

2.1 急诊科护理质量评分比较

观察组急诊科护理质量各项评分均高于对照组, 有统计学差异 ($P < 0.05$)。见表 1。

2.2 患者对护理工作满意度评分比较

观察组患者对护理工作各项满意度评分均高于对照组, 有统计学差异 ($P < 0.05$)。见表 2。

3 讨论

从临床实际发展来看, 急诊环境、护士专业、护士态度、护理技巧、护士责任心以及主动性等均会对急诊科护理质量产生影响, 且需要与患者进行有效、良好沟通, 为诊疗工作顺利开展提供保障^[5]。常规护理管理模式下, 急诊护理人员工作较为被动, 在接收患者后告知患者就诊科室, 不能及时对患者进行分诊治疗, 护士缺乏责任心, 护患之间沟通较差, 容易引起护患纠纷^[6]。

与常规护理管理模式相比, 急诊分诊安全管理可提高急救护理效率、保障患者安全、减轻医护压力、规范诊疗流程。风险管理可合理评估护理风险, 及时采取护理措施, 降低护理事故, 为患者生命安全提供保障^[7]。

结合文中研究结果, 观察组急诊科护理质量各项评分均高于对照组, 有统计学差异 ($P < 0.05$)。观察组患者对护理工作各项满意度评分均高于对照组, 有统计学差异 ($P < 0.05$)。究其原因, 应用急诊分诊安全管理、风险管理相结合的方案, 能够结合不同患者情况进行分诊, 避免资源浪费, 提高急救护理效率; 分诊时对患者进行初步评估, 及时对病情严重患者进

行紧急处理,降低死亡风险;有序安排分诊,缩短候诊时间,让患者尽快接受救治;强化急诊科医务人员培训教育,要求护理人员学习医院规范制度、法律、风险机制等相关内容,掌握专业急救护理措施,提高护理人员综合素质,强化风险管理意识、法律意识,主动规范自身行为;确保护理人员可自主完成护理风险评估,并及时将风险事件上报风险小组,由成员讨论后明确处理方案,降低护理风险;保证护理人员具备独立处理紧急事件能力,提高护理安全性;掌握护

患沟通技巧,并将其灵活应用到护理中,与患者、家属进行良好沟通,降低护患纠纷发生率;为患者提供人性化护理服务,以专业、良好的态度对待患者,为患者提供专业、安全、舒适的护理服务,提高患者满意度^[8]。

综上所述,于急诊科护理中应用急诊分诊安全管理结合风险管理可获得较为理想的管理效果,有利于提高护理质量以及患者满意度,值得在临床推广应用。

表 1 2 组急诊科护理质量评分比较 ($\bar{x}\pm s$)

组别	例数	急诊环境(分)	护士专业(分)	护士态度(分)	护理技巧(分)
观察组	11	25.63±2.26	26.03±1.99	25.71±1.84	26.33±1.47
对照组	11	21.02±1.12	21.52±1.45	20.31±1.25	22.03±1.01
t		6.062	7.974	8.051	7.996
P		0.001	0.001	0.001	0.001

表 2 2 组患者对护理工作满意度评分比较 ($\bar{x}\pm s$)

组别	例数	护患沟通(分)	护士主动性(分)	护士责任心(分)	人性化服务(分)
观察组	600	46.02±1.54	45.93±1.62	45.99±1.57	46.03±1.57
对照组	600	40.08±0.79	41.13±0.64	41.02±0.47	42.10±0.34
t		84.064	67.501	74.284	59.926
P		0.001	0.001	0.001	0.001

参考文献

- [1] 孙晓勤,张宪宇,毛俊存. 急诊分诊安全管理结合风险管理对急诊科护理质量的影响分析[J]. 婚育与健康,2021, 12(18):89.
- [2] 张小优,陈宜芬,聂丽铭. 分诊安全管理结合风险管理对急诊科护理质量的影响研究[J]. 健康之友,2020, 6(15):208.
- [3] 张帅. 研究急诊分诊安全管理结合风险管理对急诊科护理质量的作用效果[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(A1):66-67.
- [4] 李传娇. 在急诊科护理中急诊分诊安全管理结合风险管理对护理质量的影响[J]. 中国社区医师,2019,35(18):177,179.
- [5] 汪静静. 分诊安全管理结合风险管理对急诊科护理质量的

影响[J]. 临床医药文献电子杂志,2019,6(2):118,126.

- [6] 董文婷. 急诊分诊安全管理结合风险管理对急诊科护理质量的影响[J]. 医学美学美容,2019,28(4):158.
- [7] 文建英,田青,陈亚丽,等. 急诊分诊安全管理结合风险管理对于急诊科护理质量的影响研究[J]. 特别健康,2021(10):191-192.
- [8] 朱胜兰. 急诊分诊安全管理结合风险管理对急诊科护理质量的影响[J]. 家庭医药·就医选药,2021, 13(3):314-315.

版权声明: ©2023 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。
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS