

研究急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量的影响

温培植

茂名市人民医院 广东茂名

【摘要】目的 我院在急诊分诊中采取安全管理模式，分析该管理方式对急诊护理质量的影响。**方法** 本次研究对象从我院急诊科在2019年10月到2020年10月所收治的患者，共选取360例进行此次研究分析。常规急诊护理下的180例患者被划入常规组，安全管理模式急诊护理下的180例患者被划入观察组。对比分析两组在不良事件和患者满意度方面的情况。**结果** 观察组的不良事件发生率低于常规组（ $P < 0.05$ ），并且该组患者总满意度高于常规组（ $P < 0.05$ ）。**结论** 在急诊分诊中采取安全管理模式，可在较大程度上提升急诊护理质量，有助于减少不良事件发生，患者对该护理方式也表示了高度肯定。

【关键词】 急诊分诊；安全管理；护理质量

To study the effect of emergency triage safety management mode on the quality of Emergency Care

Peizhi Wen

Maoming People's Hospital, Maoming, Guangdong

【Abstract】Objective to adopt safety management mode in emergency triage in our hospital, to analyze the influence of the management mode on the quality of emergency care. **Methods** 360 patients from the Emergency Department of our hospital from October 2019 to October 2020 were enrolled in this study. Under the routine emergency care, 180 patients were classified into the routine group, and 180 patients under the safety management model emergency care were classified into the observation group. The adverse events and patient satisfaction were compared between the two groups. **Results** the incidence of adverse events in the observation group was lower than that in the routine group ($p < 0.05$), and the total satisfaction of the patients in this group was higher than that in the routine group ($p < 0.05$). **Conclusion** the safety management model in triage can improve the quality of emergency care and reduce the occurrence of adverse events. The patients also expressed a high degree of affirmation to this mode of care.

【Keywords】 Emergency triage; Safety management; Quality of care

急诊科是医院的重要场所之一，通常收入的患者有以下特征：情况发生突然、病情危急、病情进展速度快、患者情绪激动等^[1]。急诊科的患者数量大，导致护理人员的工作量大且繁杂。尤其是分诊处的护士，工作上容易受到很多其他因素的干扰，进而容易出现顾此失彼的情况，容易引发护理纠纷^[2]。因此，在急诊分诊工作中需要做好相应的管理，来降低护理工作中的风险，给患者提供一个良好的就诊体验。我院在急诊分诊中采取了安全管理模式，对护理质量的提升效果显著，现将对此进行具体分析。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究对象从我院急诊科在2019年10月到

2020年10月所收治的患者，共选取360例进行此次研究分析。根据护理方式的不同分为了两组，分别是常规组（180例）与观察组（180例）。其中常规组内的患者男女占比分别为52.78%（95例）、47.22%（85例）；年龄最小到最大范围在37~65岁，平均（51.28±11.39）岁。观察组内的患者男女占比分别为51.11%（92例）、48.89%（88例）；年龄最小到最大范围在35~66岁，平均（50.79±11.45）岁。两组之间的患者男女性别占比以及年龄进行比较，均不存在显著差异（ $P > 0.05$ ），可开展下一步的对比。

1.2 方法

常规组施行急诊分诊常规护理，护士在第一时间询问入急诊患者的病情、家族史等，了解患者的就诊

方向以及身体基础情况，监测患者的生命体征，通知相关医生前来。

观察组施行急诊分诊安全管理模式下的护理：

①环境划分与标示：明确划分急诊与门诊的区域，并将相应的标志放大，做到充分醒目的效果。将每个诊室以及功能区的作用和相关注意事项均采用醒目的标志显示出来，滚动播放分诊流程图的动画讲解，尽量简洁明了。疏散拥挤在过道上的患者与家属，并向其说明流出通道的作用和必要性。

②合理安排医护人员的工作，避免出现过度疲劳而引起操作失误等事故。

③患者及家属安抚：向患者和家属交代清楚患者的病情，存在的风险和治疗方法，以及治疗的必要性，取得其理解和配合。

④规范用语：护士与患者及其家属沟通时，保持良好态度，使用简洁文明的语言，必要时选用通俗语言让其更快理解，建立良好的护患关系。医院在推进护理管理模式之后，需要对各个护理人员重点培训，将传统培训目的不够明确的方式而改变，进而使得护理人员的工作能力和职业素质明显提升。对护理中存在的问题进行客观性评价，明确不足之处，然后制定出对应性的解决方式，给护理质量的提升夯实基础。加之，更需要全面和系统化的对特殊事件和紧急时间处理，实施高效的管理与监督工作，对患者

病况动态化监测作出客观和真实的评估。若是发现存在问题需立刻与医生沟通，做出对应性处理。与此同时，更需要对重症患者实际状况进行了解，积极配合临床医生开展各项抢救工作，助理护理人员则需要负责医院中的常规护理操作。

1.3 观察指标

常见的不良事件有：就诊方向错误、观察过程中改变分级、护理纠纷等。

患者满意度的评定结果包括十分满意、一般满意和不满三种，总满意度=十分满意率+一般满意率。

1.4 统计学方法

研究所得到的数据均采用 SPSS23.0 软件进行处理。 $(\bar{x} \pm s)$ ：计量资料，百分比(%)：计数资料。用 t 检验计量资料，用卡方(χ^2)检验计数资料。当计算出的 $P < 0.05$ 时表示互相进行对比的对象之间存在明显差异。

2 结果

结果显示，观察组的不良事件发生率低于常规组 ($P < 0.05$)，见表 1。观察组患者中，对护理的满意度评定结果中，表示十分满意、一般满意和不满分别有 113 例、64 例、3 例；常规组患者中，上述对护理满意度评定的结果分别有 91 例、74 例、15 例。观察组患者的总满意度 98.33% 高于对照组患者的总满意度 91.67% ($\chi^2=8.421, P=0.004$)。

表 1 两组在不良事件方面的对比情况[(n)%]

组别	例数	就诊方向错误	观察过程中改变分级	护理纠纷	总发生
观察组	180	1 (0.56)	1 (0.56)	0 (0.00)	2 (1.11)
常规组	180	5 (2.78)	5 (2.78)	3 (1.67)	13 (7.22)
χ^2		-	-	-	8.417
P		-	-	-	0.004

3 讨论

急诊科室因为其独有的特点，在护理工作上需要面对多种突发疾病、意外伤害等患者，不仅时间紧，而且任务量重^[3]。因此，急诊护理工作存在较高的安全风险，容易引发不良事件。加强对急诊科室护理工作的安全管理，对减少不良事件、提高护理质量具有重要意义。

从此次的研究对比数据结果能够看出，安全管理模式的运用，在很大程度上减少了不良事件的发生，

提高了患者的满意度。急诊分诊工作中的主要风险是：

①分诊处需要接待的患者人数多，护士每天的工作强度较高，容易出现疲劳现象，导致部分患者的咨询需求未得到满足，容易引起纠纷^[4]。②一些护士未注重说话的态度和语气，加之患者情绪敏感，容易引起纠纷^[5]。③由于对患者的护理评估不到位，导致在观察过程中改变分级，不仅患者的护理需求未得到满足，同时也会耽误患者的治疗时机。安全管理主要针对上述问题展开，加强对急诊室环境划分和相关标记的明示，有

助于患者及时找到就诊方向,避免耽误时间。合理安排医护人员,尽可能地让医护人员所接待的患者数量均匀分配,一方面减轻医护人员的工作量,另一方面缩短患者的等待时间^[6]。加强患者与家属的安抚,以及在接待患者时加强规范用语,可有效减少急诊分诊不良事件的发生,有助于提高急诊护理质量。细致做好对患者的护理评估,包括对病情轻重缓急的评估、对患者自理能力的评估等,有助于医护人员及时了解患者的病情程度,而展开相应的救治与护理,确保患者得以及时有效的治疗^[7-8]。

综上所述,在急诊分诊中采取安全管理模式,可在较大程度上提升急诊护理质量,有助于减少不良事件发生,患者对该护理方式也表示了高度肯定。

参考文献

- [1] 吾玛丽,俞玲娟. 失效模式与效应分析管理措施对急诊急救能力及护理质量的影响[J]. 中国药物与临床, 2019, 19(11):172-174.
- [2] 韩蕾,林琳,朱文秀,等. 急诊护理敏感指标在质量控制闭环管理中的应用[J]. 中华现代护理杂志, 2019, 25(29):3799-3802.
- [3] 黄伟文,祁雷,顾玉慧,等. 胸痛中心模式对老年急性非创伤性胸痛患者急救质量的影响[J]. 中国老年学杂志, 2020, 40(7):1352-1355.
- [4] 周丽梅,向翠玲. 急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量、安全性及患者满意度的影响[J]. 实用心脑血管病杂志, 2019, 27(S2):137-139.
- [5] 张晓荷,汉华,蔡建叶,等. 多学科协作护理联合优质护理对急诊患者的影响[J]. 西北国防医学杂志, 2019, 40(9):57-61.

- [6] 朱爱华,郑利先,赵祝明,等. 医联体模式对基层医院急诊科患者影响的调查分析[J]. 重庆医学, 2019, 48(2):136-138.
- [7] 阮爱霞,石开霞. 层级管理对门诊输液室医院感染预防的效果[J]. 当代护士(中旬刊), 2020, 27(2):184-186.
- [8] 韩璇,万娅莉,方庆. 同质化管理在急诊科护士心肺复苏培训中的运用[J]. 华南国防医学杂志, 2020, 34(11):817-819.

收稿日期: 2022年8月11日

出刊日期: 2022年9月28日

引用本文: 温培植, 研究急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量的影响[J]. 国际护理学研究, 2022, 4(5): 115-117

DOI: 10.12208/j.ijnr.20220230

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网(CNKI Scholar)、万方数据(WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 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