

急诊护理流程优化对急诊患者的影响

张树梅

武安市中医院 河北 武安 056300

摘要：现阶段临床护理的主流理念推荐优化急诊护理流程，即提升急诊护理能力及护理质量做到紧张而又有秩序的急诊护理。急诊是医院对外服务的窗口，也是患者评价医院服务质量的标尺。随着护理知识不断更新，作为新时代的护理人员，要与国际接轨，与时俱进，提高护理质量，走在护理工作前沿。急诊护理始终以患者为主，不断优化护理流程、深化护理工作，从而能够提供给患者更加具有规范化的护理。优化急诊护理流程对于推进急诊护理能力，增强急诊科学学科建设有一定的重要意义。

关键词：急诊护理；流程优化；急诊患者的影响

引言：在医疗体系中，急诊科作为处理突发病情、挽救生命的前沿阵地，其工作效率和护理质量直接关系到患者的生命安全与康复进程。近年来，随着医疗技术的不断进步和患者需求的日益提升，急诊护理流程的优化成为提高医疗服务质量、保障患者安全的重要途径。基于此，本文将从提高急救成功率、降低患者死亡率、提升患者满意度三个方面，详细探讨急诊护理流程优化对急诊患者的深远影响。

1 急诊护理流程优化对急诊患者的影响

1.1 提高急救成功率

优化急诊护理流程在提高急救成功率方面发挥着至关重要的作用。通过引入先进的急诊信息管理系统，患者的初步病情信息能够迅速被录入并传递至急诊医生，高效的信息传递机制最大程度上确保了医生在患者到达前就能对其病情有初步了解，从而提前制定针对性的抢救方案。此举既提高了急救工作的预见性，又为医生争取了宝贵的准备时间。更重要的是，优化后的急诊护理流程还通过设立预检分诊台，实现了对患者病情的快速、准确评估与分诊，确保重症患者能够立即得到救治。这样一来，分层次的救治策略不仅提高了急诊科的工作效率，还尽可能确保了每一名患者都能在最短的时间内接受到最适合的治疗，从而大大提高了急救成功率。

1.2 降低患者死亡率

急诊护理流程的优化对于降低患者死亡率具有显著效果。通过优化流程，急诊医生能够在第一时间对重症患者进行救治，有效减少了救治延误的情况。同时，护理人员在急救过程中的配合也更加默契，这得益于定期的培训和演练，使得他们在面对紧急情况时能够迅速、准确地执行医嘱，提高了护理质量和效率^[1]。此外，优化后的急诊科布局也为降低患者死亡率提供了有力支持。

通过合理划分功能区，如抢救区、观察区、留观区等，确保了重症患者能够在最短时间内接受到专业的救治，而轻症患者则能在相对安静的环境中等待进一步治疗。这种布局不仅提高了急诊科的工作效率，还降低了交叉感染的风险，为患者提供了更加安全、舒适的救治环境。

1.3 提升患者满意度

急诊护理流程的优化不仅提高了急救成功率和降低了患者死亡率，还显著提升了患者的满意度。通过缩短患者就诊时间，减轻了患者的痛苦和焦虑感。优化后的服务流程，如引入电子叫号系统和提供清晰的指引标识，使得患者在急诊科内的就医体验更加顺畅和便捷。这些措施减少了患者在急诊科内的等待时间和不必要的走动，提高了就医效率。另一方面，急诊科还通过加强人文关怀，如提供舒适的等候环境、定期对患者进行心理疏导等，进一步提升了患者的满意度。这些措施不仅体现了急诊科对患者身心健康的全面关注，还增强了患者对医院的信任感和归属感。这些人文关怀的举措让患者感受到了温暖和关怀，从而提高了他们对急诊科服务的整体满意度。

2 急诊护理流程中的问题

2.1 接诊环节存在的问题

在急诊护理的接诊环节，一些医院面临接待态度冷淡的问题。预诊护士对患者的接待缺乏热情，必要的沟通和解释不足，这使得患者或其家属在初次接触时就感到不满和担忧。再加上，分区不明确也是一大问题。医院没有根据病情的轻重缓急将患者划分为不同的区域，导致医生在后续检查时需要重新评估患者的状况，这种现象不仅增加了医生的工作量，还延长了患者的等待时间。更令人担忧的是，信息登记不全也时有发生。患者的基本信息和病情信息未能完整记录，这可能导致后续

治疗过程中的信息遗漏或错误,进而影响到患者的治疗效果。

2.2 分诊环节存在的问题

分诊环节是急诊护理流程中的关键,但一些医院在这一环节的表现并不尽如人意。具体必须如下:首先,信息收集不准确是一个突出问题。部分护士在收集患者信息时缺乏细致和耐心,导致分诊结果不准确,为后续治疗带来了困扰^[2]。其次,分类标准不统一也造成了混乱。不同医院或不同科室之间的分诊标准存在差异,这使得患者在转诊过程中可能出现混乱和延误。最后,排序不合理也是一大难题。在患者数量较多的情况下,护士可能无法在短时间内对所有患者进行合理的排序,导致病情严重的患者等待时间过长,继而错过了最佳治疗时机。

2.3 处理环节存在的问题

在处理环节,一些医院同样面临着严峻的挑战。究其原因在于:一是处理不及时。由于护士数量不足或工作流程不畅,一些患者等待处理的时间过长,既影响了治疗效果,还加剧了患者的焦虑和不安。二是处理措施不当。部分护士在处理患者时缺乏必要的专业知识和经验,导致处理措施不当,甚至可能进一步加重患者的病情。三是抢救设备不足。一些医院的急诊科抢救设备落后或数量不足,根本无法满足紧急救治的需要,这在关键时刻可能危及患者的生命。

2.4 整体管理存在的问题

除了以上具体环节的问题外,急诊护理流程还存在一些整体管理问题。首先,工作流程不完善是一个突出问题。一些医院急诊科的工作流程缺乏统一的标准和规范,导致护士在工作过程中缺乏明确的指导和依据。其次,培训不足也严重制约了急诊护理水平的提高。部分护士缺乏必要的专业知识和技能培训,导致在处理患者时无法做到准确、高效。最后,沟通不畅也是一个亟待解决的问题。护士与患者或其家属之间的沟通不畅可能导致误解和矛盾的产生,最终影响了医患关系的和谐,还可能对患者的治疗效果产生负面影响。

3 急诊护理流程优化策略

3.1 优化接诊环节,提升患者体验

3.1.1 提升接待热情与沟通能力

在急诊接诊环节,护士的接待热情和沟通能力对患者的就医体验有着深远影响。医院可定期组织预诊护士参加职业素养提升培训课程,利用案例分析、角色扮演等方式,让护士深刻体会到热情、耐心接待对患者心理的安抚作用。培训内容应涵盖但不限于微笑服务、礼

貌用语等基本礼仪,同时还要注重培养护士的同理心,使其能站在患者的角度思考问题,理解患者的痛苦与焦虑。如,当面对一位因突发胸痛而极度恐惧的患者时,护士能用温和的语气安慰患者,告知其医院正在全力准备救治,缓解其紧张情绪。

3.1.2 优化分区设置

清晰的分区标识系统对于急诊科高效运转来说必不可少。以颜色区分病情轻重缓急的区域划分方式,能让医护人员迅速定位患者所需的医疗资源。红色区域作为危重患者的集中地,配备如多功能心电监护仪、除颤仪、呼吸机等先进且齐全的急救设备,护理团队由经验丰富、应急能力强的护士组成,能够迅速开展心肺复苏、气管插管等紧急救治措施。黄色区域针对重症患者,有专业的医护人员随时监测生命体征变化,进行针对性的治疗护理。而绿色区域的轻症患者则可在相对舒适的环境中接受基本检查和治疗,避免在急诊室过度拥挤和等待。这种分区模式能有效避免医疗资源的浪费,保障急危重症患者优先获得救治,提高整体救治效率。

3.1.3 强化信息管理

引入先进的电子病历系统是优化接诊信息登记与核对的关键举措。该系统可在患者到达急诊的第一时间进行信息录入,包括个人基本信息、既往病史、此次发病症状等,并且能通过网络实现实时共享。在信息核对方面,双重核对机制可有效减少错误^[3]。例如,护士在录入信息后,由另一名护士对照患者身份证、医保卡等证件再次确认关键信息,确保信息准确无误。而且,电子病历系统还能与医院的检验检查系统、药房系统等互联互通,医生可快速获取患者的全面信息,为诊断和治疗提供有力支持,进而减少因信息不畅导致的延误和错误。

3.2 完善分诊机制,提高分诊准确性

3.2.1 制定统一分诊标准

统一且明确的分诊标准是保障不同医疗机构和科室之间分诊一致性的最基本措施。医院应参考国内外先进的分诊经验,结合自身实际情况,制定涵盖各种常见疾病和突发状况的分诊标准手册。该手册应详细规定不同症状、体征对应的分诊级别,如将意识不清、呼吸心跳骤停等症状列为一級濒危患者,需立即抢救;将剧烈腹痛、大量出血等列为二级危急患者,应在10分钟内得到救治。在此基础上,定期组织护士学习分诊标准手册,并进行严格的考核,考核内容包括理论知识和实际案例分析,以确保护士能准确熟练地运用标准进行分诊,减少因分诊标准不一致导致的转诊混乱和延误治疗的情况。

3.2.2 加强信息收集手段

在分诊过程中,需全面准确地收集患者信息。护士除了详细询问患者的病史、症状、过敏史等传统信息外,还应进行细致的体格检查,如检查患者的瞳孔大小、对光反射、腹部压痛等,以获取更多有价值的诊断线索。现代科技手段的应用为信息收集提供了有力支持。例如,智能穿戴设备可实时监测患者的心率、血压、血氧饱和度等生命体征,并将数据传输至分诊台的监控系统,护士可根据这些客观数据更精准地判断患者病情的严重程度。

3.2.3 建立分诊反馈机制

建立有效的分诊结果反馈机制对于持续优化分诊流程具有重要意义。医院应定期组织多学科专家团队对分诊结果进行回顾性分析,通过对比分诊时的判断与最终诊断结果,总结分诊过程中的成功经验和不足之处。而且,应积极鼓励患者或其家属对分诊结果提出反馈意见,可在急诊室设置专门的意见箱或通过线上问卷的形式收集。

3.3 强化处理环节,确保及时有效救治

一是优化工作流程,减少患者等待时间。医院应建立急诊患者优先处理机制,最大程度上确保危重患者能够得到及时救治。并且,对工作流程进行精细化管理,尽量减少不必要的环节和等待时间,提高处理效率。

二是加强抢救设备的配备和管理。医院应定期对抢救设备进行维护和更新,确保其处于良好的工作状态^[4]。同时,建立抢救设备的应急预案和演练机制,提高护士在紧急情况下的应对能力。

3.4 加强整体管理,提升急诊护理质量

3.4.1 完善急诊护理工作的标准和规范。医院应制定统一的急诊护理工作标准和规范,明确各环节的职责和任务,从而确保护士在工作过程中有据可依、有章可循。在此过程中,还需定期对标准和规范进行修订和完善,以适应急诊护理工作的新要求和新挑战。

3.4.2 加强急诊护理工作的质量监控和评估。医院应建立急诊护理工作的质量监控体系,对急诊护理工作的各个环节进行实时、全面的监控和评估^[5]。定期的质量检

查和评估能够及时发现并纠正工作中的问题和不足,确保急诊护理工作的质量和效果。

3.4.3 加强医患沟通也是提升急诊护理质量的重要手段。医院应建立医患沟通机制,鼓励护士与患者或其家属进行积极、有效的沟通。利用沟通,了解患者的需求和期望,解答患者的疑问和困惑,增强患者的信任感和满意度。

3.4.4 加强急诊护理工作的科研和创新也是提升急诊护理质量的重要途径。医院应鼓励护士积极参与科研工作,探索新的急诊护理技术和方法。利用科研和创新,不断推动急诊护理工作的进步和发展,为患者提供更加优质、高效的护理服务。并且,加强与其他医院和科室的交流与合作,进而共同推动急诊护理事业的繁荣和发展。

结语:综上所述,急诊护理流程的优化对急诊患者产生了深远的影响。通过提高急救成功率、降低患者死亡率、提升患者满意度等多方面的努力,急诊科为患者提供了更加高效、安全、舒适的救治环境,也为推动医疗体系的持续进步和发展做出了重要贡献。未来,随着医疗技术的不断进步和患者需求的不断变化,急诊护理流程的优化仍将是一个持续不断的过程,需要我们不断探索和实践。

参考文献

- [1]魏玉君;陈优丽;袁海清;吴丹琼.对急诊胸痛患者采用优化急诊护理流程对提高抢救效率与效果的作用[J].智慧健康,2021,7(19):162-164.
- [2]冯晶;李爱芬;章欢.优化急诊护理流程对急诊胸痛患者抢救效果的研究[J].基层医学论坛,2021,25(09):1200-1202.
- [3]曹雪娇.探讨优化急诊护理流程对急诊胸痛患者抢救的效果[J].中国冶金工业医学杂志,2020,37(02):160-161.
- [4]赵昕.急诊护理流程优化对急诊患者抢救效率的影响[J].中国医药指南,2021,19(30):22-24.
- [5]黄春,漆月,万安云.分析急诊护理流程优化对急诊患者抢救效率的影响[J].医学食疗与健康,2020,18(16):125-128.