

# 急诊护理交接班制度执行情况的调查与分析

柳亚楠<sup>1</sup> 李莹<sup>1</sup> 张天惠<sup>2</sup>

1. 中卫市人民医院 宁夏 中卫 755000

2. 中卫市沙坡头区人民医院 宁夏 中卫 755000

**摘要:** 本研究旨在调查急诊护理交接班制度的执行情况,分析其中存在的问题及影响因素,并提出针对性的改进措施。通过问卷调查、现场观察和访谈等方法,对我院急诊科的护理交接班情况进行全面调查。结果显示,急诊护理交接班制度在执行过程中存在交接班内容不全面、交接流程不规范、交接时间不足、沟通不畅等问题。影响制度执行的因素主要包括护理人员对交接班重要性的认识不足、工作压力大、缺乏有效的监督和考核机制等。针对这些问题,提出了加强培训教育、优化交接班流程、合理安排工作时间、建立监督考核机制等改进措施,以提高急诊护理交接班制度的执行质量,保障患者的护理安全。

**关键词:** 急诊护理; 交接班制度; 执行情况; 调查分析

## 1 引言

急诊科是医院的重要窗口,具有患者病情复杂、变化快、突发事件多等特点。护理交接班作为急诊护理工作的重要环节,是保证护理工作连续性、安全性和高质量的关键。规范的交接班制度能够确保患者信息的准确传递,使接班护士能够全面了解患者的病情、治疗和护理情况,及时发现潜在的问题并采取相应的措施,从而有效避免护理差错和事故的发生,提高患者的满意度<sup>[1]</sup>。然而,在实际工作中,急诊护理交接班制度的执行情况并不乐观,存在诸多问题。这些问题不仅影响了护理工作的质量和效率,也给患者的安全带来了潜在的风险。因此,对急诊护理交接班制度的执行情况进行调查与分析,找出存在的问题及影响因素,并提出针对性的改进措施,具有重要的现实意义。

## 2 研究对象与方法

### 2.1 研究对象

选取我院急诊科的全体护理人员作为研究对象,包括护士长、责任护士、辅助护士等。该急诊科日均接诊患者量较大,护理工作任务繁重,具有一定的代表性。

### 2.2 研究方法

#### 2.2.1 问卷调查法

自行设计《急诊护理交接班制度执行情况调查问卷》,问卷内容包括护理人员的基本信息、对交接班制度的认知情况、交接班过程中的具体行为和态度、对交接班制度执行情况的满意度等方面。共发放问卷10份,回收有效问卷10份,有效回收率为100%。

#### 2.2.2 现场观察法

安排研究人员在急诊科进行现场观察,记录护理人

员在交接班过程中的具体行为和操作,包括交接班的时间、内容、流程、沟通方式等方面。观察时间为期两周,共观察交接班30次。

#### 2.2.3 访谈法

选取10名护理人员进行面对面访谈,深入了解他们对交接班制度的看法、执行过程中遇到的困难和问题,以及对改进交接班制度的建议。

### 2.3 统计学方法

采用Excel软件对问卷调查数据进行录入和整理,由于样本量较小,主要进行描述性统计分析。

## 3 研究结果

### 3.1 护理人员对交接班制度的认知情况

调查结果显示,大部分护理人员(80%)认为交接班制度非常重要,但在对交接班制度具体内容的了解程度上,仅有60%的护理人员表示完全了解,仍有40%的护理人员对部分内容不太清楚。这表明护理人员对交接班制度的认知还存在一定的不足。

### 3.2 交接班内容执行情况

#### 3.2.1 交接班内容全面性

在现场观察中发现,交接班内容不全面是较为突出的问题。仅有35%的交接班能够完整地交接患者的病情、治疗、护理、心理状态、特殊检查和注意事项等方面的信息。部分交接班存在遗漏关键信息的情况,如患者的过敏史、用药情况等。

#### 3.2.2 重点患者交接情况

对于危重患者、多脏器衰竭患者、多发伤患者、昏迷患者等重点患者,虽然大部分护理人员能够认识到其重要性,但在实际交接过程中,仍有30%的交接班未能详

细交接重点患者的病情变化、治疗护理措施及效果等关键信息，这可能会影响接班护士对患者病情的准确判断和及时处理。

### 3.3 交接班流程执行情况

#### 3.3.1 交接班时间

调查显示，80%的护理人员认为交接班时间不足。现场观察发现，平均每次交接班时间为15-20分钟，在患者较多、病情复杂的情况下，交接班时间往往被压缩，导致交接内容仓促，无法保证交接质量。

#### 3.3.2 交接班流程规范性

在交接班流程方面，存在不规范的现象。部分护理人员在交接班时未按照规定的顺序和流程进行，如先交接物品后交接患者病情，或者交接过程中随意打断对方讲话等。此外，交接班记录的书写也存在不规范的问题，如字迹潦草、内容简略、缺乏关键信息等。

### 3.4 交接班沟通情况

#### 3.4.1 沟通方式

在交接班过程中，沟通方式主要以口头交接为主，书面交接和床边交接的重视程度不够。仅有25%的交接班能够做到口头、书面和床边交接相结合。口头交接虽然方便快捷，但容易遗漏信息，且缺乏可追溯性。

#### 3.4.2 沟通效果

调查结果显示，50%的护理人员认为在交接班过程中存在沟通不畅的问题。主要表现为信息传递不准确、不清晰，接班护士对交班护士所表达的内容理解有误等。这可能与护理人员的沟通技巧不足、交接班环境嘈杂等因素有关。

### 3.5 护理人员对交接班制度执行情况的满意度

护理人员对交接班制度执行情况的满意度较低，仅有30%的护理人员表示满意，40%的护理人员认为一般，30%的护理人员表示不满意。不满意的原因主要包括交接班内容繁琐、时间紧张、沟通困难等。

## 4 影响急诊护理交接班制度执行的因素分析

### 4.1 护理人员因素

#### 4.1.1 对交接班重要性的认识不足

部分护理人员对交接班制度的重要性认识不够深刻，认为交接班只是一种形式，没有充分意识到规范的交接班对于保障患者安全和护理质量的重要意义<sup>[2]</sup>。因此，在实际工作中，对交接班工作不够重视，存在敷衍了事的现象。

#### 4.1.2 工作压力大

急诊科护理工作任务繁重，患者病情变化快，护理人员需要承担较大的工作压力。在高强度的工作状态下，护理人员容易出现疲劳、注意力不集中等问题，从

而影响交接班制度的执行质量。

#### 4.1.3 沟通能力和技巧不足

良好的沟通能力是保证交接班顺利进行的关键。然而，部分护理人员缺乏有效的沟通技巧，在交接班过程中不能清晰、准确地表达信息，或者不能及时、准确地理解对方的意思，导致沟通不畅，影响交接效果。

### 4.2 制度管理因素

#### 4.2.1 交接班制度不完善

目前，急诊护理交接班制度虽然有一定的规定，但在具体内容和流程方面还存在一些不完善的地方。例如，对于交接班内容的详细程度、交接时间的具体安排、交接记录的书写规范等方面缺乏明确的标准和要求，导致护理人员在执行过程中存在随意性。

#### 4.2.2 缺乏有效的监督和考核机制

医院对急诊护理交接班制度的执行情况缺乏有效的监督和考核机制，对护理人员的交接班行为没有进行及时的评价和反馈。这使得部分护理人员对交接班制度的执行缺乏约束力，容易出现违规行为。

### 4.3 环境因素

急诊科工作环境复杂，噪音大、人员流动频繁，这些因素都会对护理人员的交接班工作产生干扰。在嘈杂的环境中，护理人员难以集中精力进行交接，容易导致信息传递错误或遗漏。

## 5 改进措施

### 5.1 加强培训教育

#### 5.1.1 开展交接班制度专题培训

定期组织护理人员参加交接班制度专题培训，邀请专家或经验丰富的护士进行授课，详细讲解交接班制度的重要性、具体内容、流程和规范要求，提高护理人员对交接班制度的认知水平。

#### 5.1.2 加强沟通技巧培训

开展沟通技巧培训课程，通过案例分析、角色扮演等方式，提高护理人员的沟通能力和技巧，使他们在交接班过程中能够清晰、准确地表达信息，及时、准确地理解对方的意思，确保信息传递的准确性和有效性。

#### 5.1.3 进行应急处理能力培训

急诊科患者病情变化快，需要护理人员具备较强的应急处理能力。因此，应加强对护理人员的应急处理能力培训，使他们在交接班过程中能够准确交接患者的病情变化和应急处理措施，提高应对突发事件的能力。

### 5.2 优化交接班流程

#### 5.2.1 明确交接班内容和标准

制定详细、统一的交接班内容和标准，明确规定需要交接的患者信息，包括病情、治疗、护理、心理状

态、特殊检查和注意事项等方面，并要求护理人员严格按照标准进行交接，确保交接内容的全面性和准确性。

### 5.2.2 合理安排交接班时间

根据急诊科的工作特点和患者流量，合理安排交接班时间，避免在患者就诊高峰期进行交接班<sup>[3]</sup>。同时，要保证交接班时间充足，使护理人员有足够的时间进行详细的交接，确保交接质量。

### 5.2.3 规范交接班流程

制定规范化的交接班流程，要求护理人员按照规定的顺序和步骤进行交接，如先进行床边交接，了解患者的实际情况，再进行口头和书面交接。同时，要明确交接班过程中各环节的责任人和要求，确保交接班工作的有序进行。

## 5.3 合理安排工作时间和人员

### 5.3.1 科学排班

根据急诊科的工作量和护理人员的工作能力，科学合理地安排排班，避免护理人员过度劳累。可以采用弹性排班制度，根据患者流量的变化及时调整护理人员的工作岗位和工作时间，保证护理工作的顺利进行。

### 5.3.2 增加护理人员配备

医院应根据急诊科的实际工作需要，适当增加护理人员的配备，减轻护理人员的工作压力，使他们有更多的时间和精力投入到交接班工作中，提高交接班制度的执行质量。

## 5.4 建立监督考核机制

### 5.4.1 加强日常监督

护士长应加强对护理交接班制度的日常监督，定期检查交接班记录，现场观察交接班过程，及时发现问题并给予纠正。同时，要建立监督反馈机制，将监督结果及时反馈给护理人员，促使他们不断改进交接班工作。

### 5.4.2 完善考核制度

建立健全的交接班制度考核制度，将交接班制度的执行情况纳入护理人员的绩效考核体系，与奖金、晋升、评优等挂钩。对交接班制度执行良好的护理人员给予表彰和奖励，对执行不力的护理人员进行批评和惩罚，以提高护理人员对交接班制度的重视程度。

## 5.5 改善交接班环境

医院应努力为急诊护理交接班创造一个安静、整洁、舒适的环境。可以在交接班区域设置隔音设施，减少外界噪音的干扰；合理安排空间，避免人员过于拥挤，为护理人员提供一个良好的交接条件。

## 6 讨论

本研究通过对某三乙医院急诊科护理交接班制度的执行情况进行调查与分析，发现存在交接班内容不全

面、交接流程不规范、交接时间不足、沟通不畅等问题，这些问题受到护理人员因素、制度管理因素和环境因素等多方面的影响<sup>[4]</sup>。针对这些问题，提出了加强培训教育、优化交接班流程、合理安排工作时间和人员、建立监督考核机制、改善交接班环境等改进措施。

虽然本次研究样本量相对较小，但也能在一定程度上反映急诊护理交接班制度执行过程中存在的普遍问题。通过加强培训教育，可以提高护理人员对交接班制度的认知水平和沟通能力，增强他们对交接班工作的重视程度；优化交接班流程可以确保交接内容的全面性和准确性，提高交接效率；合理安排工作时间和人员可以减轻护理人员的工作压力，保证他们有足够的时间和精力进行交接；建立监督考核机制可以增强护理人员对交接班制度的执行力，促使他们严格遵守制度要求；改善交接班环境可以为护理人员提供一个良好的交接条件，减少外界干扰。

然而，改进急诊护理交接班制度的执行情况是一个长期而复杂的过程，需要医院管理层、护理人员和患者等多方面的共同努力。在实施改进措施的过程中，还需要不断地进行评估和调整，根据实际情况及时完善相关制度和流程，以确保改进措施的有效性和可持续性。同时，还应加强对其他医院急诊护理交接班制度执行情况的研究和交流，借鉴先进的经验和做法，不断提高急诊护理交接班工作的质量和水平。

结语：本研究对急诊护理交接班制度的执行情况进行了调查与分析，揭示了存在的问题及影响因素，并提出了针对性的改进措施。尽管样本量有限，但所反映的问题具有代表性。通过实施这些改进措施，有望提高急诊护理交接班制度的执行质量，保障患者的护理安全，提升患者的满意度。在今后的工作中，应持续关注急诊护理交接班制度的执行情况，不断完善和优化相关措施，以适应急诊护理工作的不断发展和变化。

## 参考文献

- [1]施银,罗彩凤,杨丽萍,等.量化评估交接班模式对急诊ICU患者护理质量的影响[J].中国临床研究,2021,34(02):283-285.
- [2]梁春燕,林桂莲,刘玉霞.PDCA在急诊护理人员交接班中的运用[J].黑龙江中医药,2021,50(03):317-318.
- [3]骆凌君,陈美.标准化沟通视角下医护一体化交接班模式在急诊留观室工作中的应用效果[J].中国实用乡村医生杂志,2025,32(04):19-21+25.
- [4]付震洪.思维导图联合现状-背景-评估-建议沟通模式对急诊科护理人员交接班时间及护患纠纷事件发生率的影响[J].山西医药杂志,2023,52(13):1024-1027.