

急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量的影响

顾花瑞 常成成

盐池县人民医院 宁夏 吴忠 751500

摘要: 急诊分诊作为急诊护理的关键初始环节,其管理模式的优劣直接影响整体护理质量。本文探讨了急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量的影响。该模式具有科学性、系统性和动态性特点,通过统一分诊标准等提高分诊准确性;优化流程等缩短患者等待时间;规范操作等保障护理安全;良好沟通等提升患者满意度。为完善该模式,建议进一步完善分诊标准、加强分诊人员培训、加大信息化投入、强化质量控制与监督,以提升急诊分诊安全性、有效性,推动急诊护理质量持续提高。

关键词: 急诊分诊;安全管理模式;急诊护理质量;影响

引言

急诊分诊作为急诊医疗体系的关键起始环节,其管理模式的优劣对急诊护理质量有着深远影响。科学合理的急诊分诊安全管理模式,不仅能提升分诊效率与准确性,还能保障护理安全、提高患者满意度。本文将深入剖析急诊分诊安全管理模式所具备的科学性、系统性与动态性特点,详细阐述其对急诊护理质量在提高分诊准确性、缩短患者等待时间等多方面的影响机制,并提出完善该模式的具体建议,为优化急诊护理工作提供参考。

1 急诊分诊安全管理模式的特点

第一是科学性。该模式以科学的理论和方法作为坚实依据,通过深入研究急诊患者的病情特征、就诊规律以及医疗资源分布等多方面因素,制定出合理且精准的分诊标准和流程。这些标准和流程经过严格论证和实践检验,能够确保分诊工作在面对各类急诊患者时,都能依据客观、准确的标准进行判断,从而保障分诊结果的准确性和可靠性,为后续的诊疗工作奠定良好基础。第二是系统性。此模式并非局限于单一环节或要素,而是全面涵盖制度、人员、环境、信息等多个关键方面。在制度层面,建立完善的分诊规章制度,明确各岗位的职责和操作规范;在人员方面,对分诊护士进行专业培训,提高其业务能力和应急处理能力;环境上,合理规划分诊区域,确保布局合理、标识清晰;信息方面,利用信息化手段实现患者信息的快速传递和共享。各方面相互配合、协同作用,形成一个有机的整体,共同保障分诊工作安全、有序地进行。第三是动态性^[1]。急诊工作情况复杂多变,患者流量和病情随时可能发生变化。该模式能够敏锐感知这些变化,根据实际情况及时调整分诊策略和资源配置。当患者流量增大时,增加分诊人员和设备;当出现特殊病情或突发公共卫生事件时,迅速

启动相应的应急分诊流程,以灵活应对不断变化的急诊工作需求,确保分诊工作始终高效、精准。

2 急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量的影响机制

2.1 提高分诊准确性

(1) 统一分诊标准。急诊分诊安全管理模式致力于构建一套统一且科学的分诊标准体系。该体系为分诊人员提供了清晰、明确的操作规范,从根源上杜绝了因不同人员对分诊标准理解不同而导致的分诊失误。通过采用国际通用的急诊分诊标准,依据患者病情的严重程度、症状表现等多方面因素进行精准评估与分类,让分诊工作严格遵循既定准则,极大地提升了分诊工作的规范性与准确性。(2) 专业培训。对分诊人员开展系统、全面的专业培训是提高分诊准确性的关键环节。培训着重强化分诊人员对病情的识别与判断能力,定期组织急救知识与技能培训课程,帮助分诊人员及时更新知识体系,使其能够敏锐地捕捉患者病情的细微变化,准确判断病情的轻重缓急,从而将患者合理分配至相应的诊疗区域,保障分诊的精准性。(3) 信息化辅助。信息化系统在提高分诊准确性方面发挥着重要作用。借助电子病历系统、分诊决策支持系统等信息化工具,能够为分诊人员提供全面、准确的患者信息与决策参考。电子病历系统可迅速呈现患者的基本信息、病史以及各项检查结果等关键内容,辅助分诊人员全面、深入地了解患者状况,进而做出更准确的分诊决策。

2.2 缩短患者等待时间

一是优化分诊流程。该模式对传统分诊流程进行全面梳理与改进,去除不必要的环节和烦琐手续,让患者分诊与救治的流程更加顺畅高效。通过一站式分诊服务,将挂号、分诊、缴费等原本分散的步骤集中在一个窗口完成,减少患者在不同区域间的奔波与排队次数,

使患者能够迅速进入后续的诊疗环节，有效缩短等待时间。二是合理分配资源^[2]。依据患者病情的严重程度以及具体就诊需求，对急诊科的各类医疗资源进行科学合理地分配。优先保障急危重症患者能够及时获得救治，设置专门的急危重症患者通道和救治区域，避免其与普通患者混杂，提高救治效率，从而减少所有患者的平均等

待时长。三是信息化调度。借助信息化系统对急诊科的床位、设备、人员等资源进行实时动态的调度与管理。根据患者流量和病情变化情况，灵活且及时地调整资源分配方案，提升资源的利用效率，确保每一项资源都能得到最优配置，进而缩短患者从就诊到接受治疗的等待时间。图1为缩短患者等待时间的流程图。

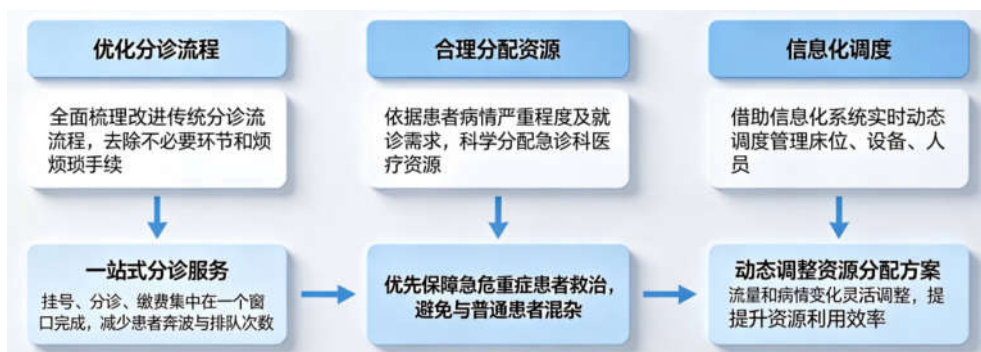


图1 缩短患者等待时间的流程图

2.3 保障护理安全

第一，规范操作流程。该模式构建了严谨、标准的分诊操作流程，明确规定了分诊人员在各个环节的具体操作要求，强制其依规行事。从分诊前的准备工作，到对患者病情的评估、分类，再到最终的分诊指引，每个步骤都有详细规范。这有效避免了因操作随意性导致的医疗差错和事故，确保分诊工作准确、有序开展，为后续护理安全奠定基础。第二，风险评估与预警。模式强调对患者进行全面风险评估，涵盖病情、身体状况、心理因素等多个维度。通过评估，能及时发现潜在安全隐患，如患者可能存在的跌倒、坠床、过敏等风险。针对这些风险，及时采取预警措施，如设置警示标识、加强防护设备配置、对患者及家属进行安全告知等，将风险控制萌芽状态，切实保障患者护理安全。第三，质量控制与改进。建立完善的质量控制体系，定期对分诊工作进行检查和评估。通过数据分析、现场查看等方式，及时发现分诊工作中存在的问题。针对问题制定针对性的改进措施，并跟踪改进效果，形成持续改进的闭环管理，不断提升分诊质量和护理安全水平。

2.4 提升患者满意度

(1) 良好的沟通。急诊分诊安全管理模式注重分诊人员与患者之间的有效沟通。分诊人员主动耐心倾听患者诉求，细致解答患者疑问，让患者清楚地了解自身状况及后续流程。在分诊时，主动向患者说明就诊流程与注意事项，使患者对就医环节心中有数，有效缓解患者因对环境陌生、病情担忧而产生的焦虑情绪，增强患者对分诊工作的理解与信任。(2) 人性化的服务。该模式倡导为患者提供人性化服务。从细节入手，打造舒适的候诊环境，配备空调、电视等设施，让患者在等待过程中身心放松；提供免费饮用水，满足患者基本需求。这些贴心举措让患者切实感受到医院的关怀与温暖，体会到医院以人为本的服务理念，使患者在就医过程中获得良好体验。(3) 及时有效的救治。通过准确的分诊判断和合理的资源分配，急诊分诊安全管理模式确保患者能够尽快得到恰当救治^[3]。尤其是对于急危重症患者，开通绿色通道，优先安排救治，提高救治成功率。患者得到及时有效的治疗，身体恢复希望增大，对医院的信任度也会随之提升，满意度自然也会提高。图2为急诊分诊提升患者满意度的流程图。



图2 急诊分诊提升患者满意度的流程图

3 完善急诊分诊安全管理模式的建议

3.1 进一步完善分诊标准

广泛借鉴国内外在急诊分诊领域的先进经验,结合医院自身的实际运营状况、患者群体特征以及医疗资源分布等情况,对现有的急诊分诊标准进行全面梳理与完善。确保新标准既具备科学性,能准确反映患者病情的严重程度和紧急程度;又具有合理性,符合医疗行业的常规操作和伦理规范;还要有实用性,便于分诊人员快速掌握和准确执行。此外,医疗环境不断变化,患者的疾病谱、医疗技术以及社会对医疗服务的要求都在持续更新。因此,要建立分诊标准的动态评估与修订机制,定期组织医疗专家、分诊管理人员等对分诊标准进行研讨和评估。根据评估结果,及时对标准中不合理、不适用或已过时的内容进行修订,保证分诊标准始终与实际医疗需求相匹配,为急诊分诊工作提供准确、可靠的依据,从而提升急诊分诊的安全性和有效性。

3.2 加强分诊人员培训

为完善急诊分诊安全管理模式,加强分诊人员培训至关重要。需制定全面且系统的培训计划,涵盖专业知识、技能、沟通及应急处理等多方面内容。在专业知识培训上,要依据最新医学研究成果和临床实践,为分诊人员讲解各类疾病的特征、发展规律以及不同病情的分级标准,使其能精准识别患者病情。技能培训方面,着重提升分诊人员使用各类医疗设备辅助诊断的能力,以及快速准确记录患者信息的能力。沟通能力培养也不容忽视,要让分诊人员掌握与患者及其家属有效沟通的技巧,包括倾听技巧、表达技巧和情绪安抚技巧,以便在分诊过程中获取准确信息,同时缓解患者焦虑情绪。应急处理能力培训需模拟各种突发状况,如患者突发病情变化、群体性急诊事件等,让分诊人员在实践中学会迅速判断、合理调配资源并采取有效应对措施。通过全方位培训,提高分诊人员综合素质,确保其能胜任急诊分诊工作,为急诊分诊安全管理模式的有效运行提供人力保障。

3.3 加大信息化投入

在资金、资源等方面向急诊分诊信息化建设倾斜,积极引进前沿的信息化技术与设备。电子病历系统可实现患者信息的快速整合与共享,让分诊人员能及时全面了解患者病史、检查结果等关键信息,为准确分诊提供有力支撑;分诊决策支持系统能依据预设的算法和模型,结合患者症状、体征等数据,辅助分诊人员做出科学合理的分诊决策;远程分诊系统可打破地域限制,让

专家对基层或偏远地区的患者进行远程病情评估与分诊指导,提升分诊的公平性与准确性。在引进先进技术和设备的同时,要高度重视信息化系统的维护与管理。组建专业的技术维护团队,制定完善的系统维护计划,定期对系统进行检查、更新和优化,及时修复系统漏洞,防范网络攻击和数据泄漏等安全风险,确保系统始终处于稳定、高效地运行状态,为急诊分诊工作提供可靠的技术保障,推动急诊分诊安全管理模式不断完善。

3.4 强化质量控制与监督

构建一套全面且细致的质量控制体系,明确分诊工作各环节的质量标准和操作规范,涵盖从患者信息接收、病情评估到分诊决策等全过程,让分诊人员工作有清晰准则可依。加强对分诊工作的日常监督,安排专人实时关注分诊现场情况,及时纠正不规范行为;定期开展全面评估,通过数据分析、患者满意度调查等方式,全面了解分诊工作质量。建立高效反馈机制,将日常监督和定期评估中发现问题,迅速、准确地反馈给相关分诊人员,明确指出问题所在及整改要求,并跟踪整改情况,确保问题得到有效解决。为激发分诊人员的工作积极性和主动性,应设立科学合理的表彰奖励制度,对在分诊工作中表现优秀、分诊准确率高、患者满意度高的人员,给予物质奖励和精神表彰,树立榜样标杆,激励全体分诊人员不断提升自身业务水平和工作质量,推动急诊分诊安全管理模式持续优化。

结语

综上所述,急诊分诊安全管理模式凭借其科学性、系统性与动态性特点,在提高分诊准确性、缩短患者等待时间、保障护理安全以及提升患者满意度等方面成效显著。为进一步优化该模式,需从完善分诊标准、加强人员培训、加大信息化投入以及强化质量控制与监督等多方面发力。通过这些举措,不断提升急诊分诊的安全性与有效性,为患者提供更优质、高效的急诊护理服务,推动急诊医疗事业持续健康发展。

参考文献

- [1]叶悦.急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量的影响探讨[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生,2022(1):102-104.
- [2]贾琪.浅析急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量的影响[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生,2020(7):00083-00084.
- [3]张梅.急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量的影响研究[J].益寿宝典,2021(6):72-74.