

急诊分诊安全管理模式对急诊护理影响探讨

赵燕茹

西安交通大学医学院第一附属医院 陕西 西安 710065

摘要: 该院急诊科重点职责是开展应急处理与急救。该科所接受的急重症病人较多且疾病比较复杂,情况也相当紧张,因此急诊科是该院的一个很重要的组成部分,能以有效和高质量的时间开展抢救工作。该医院的工作标准象征了一家医院的健康标准^[1]。现代急救医疗不但包括院前的抢救与急诊,也涉及对急症病人的护理服务,优质的护理质量是提高抢救护理效率、减少危险事故发生概率的一项重要保障。

关键词: 急诊分诊安全管理模式; 护理应用; 风险事件

引言

目的: 探究急诊分诊安全管理模式合理应用在急诊科护理中的实际价值。方法: 选取不同时间段且符合本次研究纳入标准的患者开展本次研究。A组100例患者,筛选时间范围为2016年4月~2017年4月,此阶段我院未实施急诊分诊安全管理模式。B组患者100例,为2017年6月~2019年4月,此阶段我院开展了急诊分诊安全管理模式^[2]。结果: B组在护理满意度方面明显高于A组,且差异极大, ($P < 0.05$)。B组患者护理质量中的各项评分中均高于A组,在护理安全性方面, B组明显更高;此外,在实施了急诊分诊安全管理模式之后,医生对护理人员的协助工作,对患者的配合程度等方面的满意度也明显提升,较之于A组相比,有极大差异 ($P < 0.05$)。结论: 急诊分诊安全管理的应用可较好的提升护理人员的护理服务与安全意识,保障护理质量与安全,且患者的满意度明显提升,值得推广。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择我院急诊科患者作为研究对象,一共200例。本其中,选择2016年4月~2017年4月急诊科急诊并治疗的患者100例,作为A组,实施常规护理。男性患者56例,女性患者44例,均龄为(56.21±4.25)岁,通过核对患者的临床资料、既往病史等发现,多数患者为突发脑卒中、心肌梗死、呼吸阻塞等等,其余患者为外伤且为重症,危及生命^[3]。在2017年5月,我院开始实施接诊分诊安全管理模式,因而选择2017年6月~2019年4月急诊科收治的100例患者,作为B组,同样对患者的基本资料进行核对,男性患者61例,女性患者39例,平均年龄为(57.85±5.41)岁。入急诊科治疗的原因为突发脑卒中、心梗、心律不齐以及由于车祸、高空作业所致的重症外伤,有2例患者为食物中毒。比对全体200例患者的基本

资料无明显差异, ($P > 0.05$),可顺利开展研究。

1.2 为具体探究急诊分诊安全管理模式在急诊护理中的具体应用质量,能否对医护人员后期工作提供指导性意见,此次研究分为两个部分,即通过筛选我院急诊科实施此项护理管理模式前后的患者各100例,详细探究具体的护理质量。

A组实施常规护理管理

在接诊患者并确诊患者的病情后,需要对急诊区域进行专业划分,包含内科、外科、儿科等等功能分区,对患者病情发展程度进行判断,并在第一时间做好用药、手术准备等工作;在主治医师做好治疗工作后,护理人员需要按照常规护理管理流程来开展用药指导、饮食护理、康复训练等等内容,且整个急诊治疗与护理期间,都需要重视对患者生命体征的监护工作。一旦患者发生突发事故或者引发了不良事件,需要第一时间做好紧急处理。

B组实行了急诊分诊安全管理模式。具体的实施方法如下:

1.2.1 做好培训提升工作,强化管理: 由于急诊科接诊的患者数量较多,且病情极为危急,疾病类型多样,不论是护理人员还是主治医师都需要在短时间内做好对患者病情的判断工作,因而压力较大,在极为忙碌的时候还可能存在着护理质量问题,导致护理差错事件的发生,甚至医疗纠纷事故,对患者的康复治疗出现极为不利^[4]。对此,需要加强对护理人员的培训工作。在护士长的带领下,对10名护理人员开展培训工作。第一,要加强对护理人员的理论知识学习力度,掌握与急诊科相关的疾病知识,强化对每一类疾病病症程度的判断,以更好地提升分诊的效率与质量。

1.2.2 医院环境安全管理

首先,对医院的所有急诊区域都设有明确的指引标

志,并将分诊的流程图贴在醒目部位,使病人可以准确熟悉和把握就医过程和前往相应医院的路径^[5]。第二,设置公告栏,针对在急诊中常见的病人情况作出一一回复。第三,建立一种完善的就医环境,为候诊和就医范围作出正确计划,并设置专业的护理人员以完成到诊任务。

1.2.3 急诊护理评估

护理人员在急性抢救护理评估流程中,要能根据病人的生命体征状况和临床表现,来正确评估出患者的病情严重程度,并能依据病人生命体征的平稳与否、有无存在生命危险、疾病变化等状况,来确定其就诊和治疗的等级。如果患者病情危重,医生可不必进行分诊即进行救治。按照首诊责任规定,护理人员必须对病人责任到底,但如果有偏差发生时,也一定要追究责任至具体护理人员。另外,还应加强医务人员之间的协调,合理衔接会诊和转诊的任务。

1.2.4 医院感染的安全管理

对于在院中发现的可以感染患儿,一定要立即对其实施隔离,并安排隔离室,以免将其传染给其他病人以及医护人员^[6]。护理人员务必要做好严格消毒工作,并配备齐全手套、口罩和衣帽,以注意双手卫生,防止出现感染,并以此进行自身安全防护和对病人身体的防护。

1.2.5 建立急诊分诊管理模式,对门诊区与急诊科区域进行了明显划分,并设有清晰、醒目的急症室标志,分诊流程图和就医告知书也能够一览无余。提供良好的急症室治疗环境,并科学合理地进行人员配备与职责安排,在确保急诊医护服务质量的前提下,有效防止超负荷工作,减轻了医护人员的工作负荷与精神压力,对提高护理人员的工作效率有着积极的作用。

1.2.6 轮岗制度的实施与强化护理安全管理理念:为避免护理人员因为工作压力过大、休息不足等导致各类安全隐患与医疗事故,医院内部需要实施白班、夜班的轮岗制度,保障护理人员能够得到充足的休息时间^[7]。而在轮岗交接时,需要重视交接质量,避免出现差错。同时医院内部还需要加强对护理人员的护理安全管理培训工作,提升其护理安全管理理念,保障患者的就医安全。

1.2.7 总结提升:在护士长的领导下,急诊科护理人员实施分诊安全管理模式之后,需要定期做好总结工作,如每周一次小会议、每月一次大会。通过会议,护理人员需要对自身的护理工作做出总结,包括总结不足、发扬优势两个部分。全体护理人员就护理中的细节问题做出分析,讨论解决方针,不断提升护理技能水平,提升护理质量。

1.3 观察指标

护理人员对记录的护理质量、安全性、患者的护理满意度、医生的满意度等进行评价,对数据进行核对,为后期研究提供准确的数据支撑。

1.4 统计学方法

护理人员通过EXCEL表格来做好对数据的处理工作,保障数据的准确性,以SPSS21.0软件做检验。 $P < 0.05$ 代表差异具有统计学意义。

2 结果

根据研究论证发现,B组患者护理满意度明显更高,与A组有着极大的差异($P < 0.05$),具体情况如表1所示。

研究中对比了两组患者的护理质量评分,发现在任何一项具体的评分中,B组患者评分明显更高,与A组相比,差异较大, $P < 0.05$,具体如下表2所示。

对两组患者的护理安全做出比较,可明显发现,B组患者发生意外事件、护理差错等事件的概率明显更低,与A组差异极大, ($P < 0.05$),具体如表3所示。

在本次研究中还专门调查分析医生对急诊分诊安全管理模式的实施态度,发现在实施后,医生的满意度明显提升,与实施前相比差异较大($P < 0.05$)^[8]。具体如下表4所示。

项目	n	非常满意	满意	不满意	总体满意度
实施前	10	4	3	3	7 (70.00)
实施后	10	5	4	1	9 (90.00)

注: $P < 0.05$

项目	n	意外事件	护理差错	护理投诉	发生率
A组	100	4	5	4	13 (13.00)
B组	100	1	0	1	2 (2.00)

注: $P < 0.05$

项目	n	护理态度	护理能力	护理情况
----	---	------	------	------

3 讨论

急诊科护理工作是一个投入风险更多的工种,因此急诊科护理质量在较大程度上影响着病人的护理效率,也关乎着病人的生命健康安全^[9]。关于怎样改善急诊科医护素质这一课题,必须从条件、工作量和护患情况等几个角度加以考察研究,形成急诊分诊的模式。实施急诊分诊安全管理,提高护理人员的专业能力和职业素养,提高责任感。增进护理人员与患者之间的沟通和交流,使患者获得舒适的护理体验。在此基础上,合理进行排

班,减轻护理人员的工作压力,缓解其心理负担,使其能够全身心投入到急诊护理工作当中,有效提升其工作效率,保障急诊护理质量。

总的来说,急诊会诊的护理风险具有较多的影响因素,而除了病人因素,护理人员本身也有影响因素。所以,在分诊安全管理工作方面,就应该立足以上这两个方面,选用科学合理、适当的管理方法,以提高护理服务质量。在医疗管理工作上,对于急症会诊,选择了安全模式,完善的急症分诊程序,以避免了分诊与门诊之间的混乱,强化对护理人员的监护,并严格要求配戴面具、手套,以降低医护人员的感染危险,不断完善分诊机制,增强接诊时间管理人培训能力和监管力量,对安全管理体系实施改造,提升风险管理能力,从根本上提升医护人员风险预防、认识、处置水平。此外,还注重护理人员的自我能力训练,尤其对于每日分诊护士,通过优质护士质量,积极引导、帮扶病人,以实现降低医疗纠纷发生率的目的。

结语

急诊科室是该院的关键部分,负责开展急诊处理和急救的任务,所以说急诊科室的运行质量与效果直接反映着该院的总体健康水平^[10]。因为急诊科室接待的患者规模很大,情况复杂而严重,对急诊科的工作有着高度的要求,不但涉及了急症病人的抢救,而且涵盖了护理业务的要求。优质的急救救护技术不但能够使病人良好的身心状态,协助医务人员的救治,而且能够有效的减少危险事故的发生几率,促使病人健康的复苏。

参考文献

- [1]陈树萍.急诊分诊安全管理模式对提升急诊护理质量的效果观察[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(20):127+134.
- [2]高云,苏红.急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量的影响[J].实用临床护理学电子杂志,2017,2(38):82+85.
- [3]陈智萍,黄美娟,罗静.急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量的影响[J].实用临床护理学电子杂志,2017,2(24):159+162.
- [4]范燕华.急诊分诊安全管理模式在急诊护理中的应用[J].中医药管理杂志,2015,23(14):117-118.
- [5]胥建平.急诊分诊实行安全管理模式对护理满意度的影响[J].中医药管理杂志,2015,23(18):46-47.
- [6]王静.急诊分诊安全管理在急诊的应用分析[J].医院管理论坛,2016,33(1):17-18,16.
- [7]田惠萍,陈晖,黎小群.规范服务对急诊分诊护士分诊质量的作用[J].国际护理学杂志,2014,33(7):1828-1830.
- [8]周芳意.急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量的影响[J].医学临床研究,2014,31(9):1784-1785.
- [9]赖伟兰,黄秋萍,胡佳俊,等.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].全科护理,2016,14(7):730-732.
- [10]马引弟.急诊分诊安全管理模式对提高急诊护理的应用[J].中国卫生产业,2019,16(4):79-80.