

## 护理支持保障科在护理服务中的应急作用

严 勤

云南省第一人民医院临床护理支持科, 云南 昆明

**【摘要】目的** 分析在护理服务中应用护理支持保障科的应急作用。**方法** 在本次实验中, 由护理支持保障科为主导在我院急诊科中实施各种紧急保障支持, 并探究护理支持保障科在紧急事件中的应急作用。**结果** 该科室为急诊科实施护理支持保障后, 在一定程度上降低了患者在护理过程中的风险发生率, 为护理质量的提高提供了重要帮助。**结论** 在急诊科中实施护理支持保障, 可有效降低风险发生率, 为急诊科提高抢救成功率、提高患者满意度有重要作用。

**【关键词】** 护理支持保障科; 护理服务; 急诊科; 应急作用

### Emergency role of Nursing Support and Security Section in nursing services

Qin Yan

Department of Clinical Nursing Support, the First People's Hospital of Yunnan Province, Kunming, Yunnan

**【Abstract】Objective:** To analyze the emergency role of nursing support and security department in nursing service. **Methods:** In this experiment, various emergency guarantee support was implemented in the emergency department of our hospital led by the Nursing Support Guarantee Section, and the emergency role of the Nursing Support Guarantee Section in emergency was explored. **Results:** After implementing the nursing support guarantee for the emergency department, the department reduced the risk incidence rate of patients in the nursing process to a certain extent, and provided important help for improving the quality of care. **Conclusion:** The implementation of nursing support guarantee in the emergency department can effectively reduce the risk rate, and it has an important role in improving the rescue success rate and improving patient satisfaction in the emergency department.

**【 Keywords 】** Nursing Support and Security Department; Nursing Services; Emergency Department; Emergency Function

随着时代的发展, 我国的医疗水平取得了长足进步, 为保障人民身体健康提供了重要帮助。急诊科是医院重点科室, 主要收治患有危急重症的患者, 且相比之下, 该科室的紧急情况最多<sup>[1-2]</sup>。护理支持保障科是全新科室, 主要起着保障支持的作用, 尤其是各科室处于紧急情况下, 可帮助进行患者搬运, 病历文件、药物、检查标本等的传递, 在紧急情况下为各科室提供了重要帮助。护理支持保障科可服务于所有科室, 但由于急诊科紧急事件较多, 因此本次实验主要围绕急诊科来探究护理支持保障科的应急作用<sup>[3-4]</sup>。

#### 1 成立护理支持保障科的目的和意义

随着时代的发展, 人们的思想观念发生了翻天覆地的变化, 对护理方式的要求越来越高。但就实际情况来看, 急诊科内护理方式虽然护理质量较高,

但若是处于正常状态下, 护理秩序即使得到了很好的保持, 在进入紧急状态后, 部分护理人员也可能会出现比较手足无措或者护理操作规范性不强的情况, 从而极有可能会拉低护理质量, 甚至是对患者的安全造成威胁<sup>[5]</sup>。对于上述情况, 到目前为止已屡见不鲜, 对此, 必须要采取有针对性的解决措施, 而护理支持保障科的成立便解决了这一问题。急诊科室在紧急工作状态下, 护理支持保障科会提供帮助, 并以患者为中心, 为患者的舒适护理提供重要帮助, 从而构建出一个良好的诊疗环境, 为疏导患者心理状态有积极意义。

虽然在急诊科紧急状态下, 护理支持保障科为其提供了重要帮助, 但一些专业性较强的护理工作依然需要专业技术更高的急诊科护理人员来实施<sup>[6]</sup>。在护理支持保障科实施护理工作后, 可解脱急诊科

护理人员,并由护理支持保障科室人员进行接收,而其余急诊科护理人员可专心围绕病症更加复杂的患者,使得科室内资源配置更加合理,从而提高了护理质量。

急诊科治疗过程中,由于患者病症情况多样性较强,且多数患者所患病症为危急重症,发病迅速、变化快、致病因素复杂多样,同时在急救护理过程中也极有可能会发生突发情况,甚至是生命危险。而造成上述危险情况的主要影响因素较多,如患者自身因素、护理人员职业素养因素等,从而导致了工作效率不高。如今在急诊治疗过程中,通过护理支持保障科的加入,能够更加行之有效的进行安全隐患的防范,以此来提高护理工作效率<sup>[7]</sup>。在护理支持保障科的帮助下,我院护理工作水平有着较大的提升,使得我院医疗服务可进一步实施,对提高我院社会形象及效益有重要作用。

## 2 管理运作模式

### 2.1 岗位人员的设置和管理

虽然我院护理支持保障科室成立时间较短,但是从其实际应用情况来看,已经有效提高了我院应急工作效率。古语有云,“无规矩不成方圆”,护理支持保障科室必须要加强对科室内医护人员的管理。护理支持保障科是为各科室紧急状况下提供帮助的重要科室,应用范围广泛,因此必须要加强对科室内医护人员的管理。护理支持保障科内,职位较多,但不同的职位均有着其共同点,对护理人员专业素质、责任心、职业素养均较高,因此在岗位人员设置中,必须要加强对护理人员的审核,以确保在发生紧急状况时能够及时参与到护理工作中去,并针对患者的具体情况来实施护理操作<sup>[8]</sup>。

### 2.2 规范科内人员工作流程

护理支持保障科的护理工作多种多样,因此必须要有相应的工作流程,若是没有相应的标准化管理体系,那么将并不能有效的对护理人员的护理操作实施更为严格的管理,而在应用规范工作流程后,护理人员的工作会在无形之中受到监督;同时,通过相关规章制度的完善来规范工作流程,能够在一定程度上使护理支持保障科室内护理人员提高规范化意识,对培养其严谨的工作态度及风险防范意识有重要作用。在急诊科紧急急救护理过程中,护理人员比较繁重,护理支持保障科护理人员应在相对简单的工作上接替急诊科护理人员,如患者血液样本送检、标本存放等,均需要严格按照相关规范化标准来进行操作。其次,护理支持保障科应定期对

护理人员进行培训,主要围绕紧急事件护理来进行,并完善紧急机制。一旦发生紧急情况,便及时进行听从调配并实施护理工作<sup>[9-10]</sup>。

### 2.3 急危等特殊情况的处理

急诊科室中是紧急情况发生率最高的科室,护理支持保障科应根据实际情况来实施护理操作。如一名患有妇科急腹症的患者在到院即将接受治疗时,由于多种因素影响,其致病主要因素不明,需要通过CT、B超等方式来探明其腹部情况来查明病因,但患者在急腹症的影响下极为痛苦<sup>[11]</sup>。对此,护理支持保障科护理人员在得知消息后,应启动紧急预案,协助急诊科内医护人员及时开辟检验科绿色通道,并于路途中做好秩序维护工作,避免其他无关人员的闯入;同时,护理支持保障科护理人员还应携带便携式医药箱,以确保运送过程中患者的安全<sup>[12-15]</sup>。

## 3 质量控制及奖惩制度

### 3.1 质量控制措施

护理支持保障科对我院紧急事件的处理提供了重要帮助,但也并不代表该科室并无问题存在,对此,应构建完善的质量控制措施,强化对护理操作的质量控制。首先,护理人员是护理工作的参与者、实施者,与护理质量的高低息息相关,若是并无质量控制措施的约束,那么可能会在无形之中形成安全隐患,对患者的护理安全性提升造成阻碍。其次,我院护理支持保障科室应构建完善的管理体系,根据科室内实际情况来建立健全管理制度,使每一名护理人员均能够受到相关规章制度的约束,并以此来提高其工作过程中的自我监督能力。再次,护理支持保障科还应在强化管理的同时实施投诉制度,主要面向广大患者、家属以及其他科室内的医护人员,通过每一次在支持保障后进行均进行满意度调查,并向被调查人员征询相关意见。最后,在护理支持保障科每一次的紧急情况向其它科室给予帮助时,应由质量监督人员进行详细记录,做到有据可循,从而进一步强化护理质量管理。

### 3.2 绩效管理制度

在护理支持保障科中,应实施绩效管理制度。绩效管理是人力资源管理中的关键内容,应用该制度后,绩效管理人员会详细记录每一名工作人员的工作情况、工作态度等多个方面,同时还会实施劳动强度的分评估,在发放薪资时,会根据护理人员的表现来发放绩效工资<sup>[16-18]</sup>。此类按劳分配的分配方式可以较大程度的刺激护理人员的工作积极性、

主动性,从而主动的投身到护理工作中去<sup>[19]</sup>。

#### 4 讨论

随着当前时代的发展,护理工作愈加受到重视,为确保护理工作的高质量实施,并充分贯彻落实“人性化”理念,我院开设了护理支持保障科,为我院护理工作质量、效率的提升提供了重要帮助。本篇文章中,笔者详细分析了护理支持保障科的实际应用,希望能够为我院进一步提高护理质量提供帮助。

#### 参考文献

- [1] 赵海燕,林旭. 急诊科护理中应用优质护理服务的效果分析[J]. 中国医药指南, 2016, 14(5): 245-246.
- [2] 刘颖. 循证护理在急诊科抢救室优质护理服务中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2016, 22(9): 41-42.
- [3] 修红,魏丽丽,张文燕,等. 护理应急队伍建设及效果分析[J]. 中国护理管理, 2019, 18(11): 1507-1511.
- [4] 李茂霞,左立曼,何伟,等. 应急演练在应对儿童突发公共卫生事件中的作用及发展探索[J]. 中国卫生产业, 2016, 13(2): 17-20.
- [5] 李宇明. 中山市新型农村合作医疗制度现状与发展对策研究[D]. 仲恺农业工程学院, 2016.
- [6] 王莹. 新医改背景下省级公立医院精细化管理研究[D]. 南昌大学, 2018.
- [7] 王文娟,齐晓彦,章利娅. 护理部与院感科合作策略在基层医院供应室管理中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2016,24(01):159-162.
- [8] 吴雯瑾. 公立医院基于平衡计分卡的绩效评估体系的研究[D]. 上海交通大学, 2013.
- [9] 蔡晓霞. 急诊科护理流程优化对工作质量与效率的影响[J]. 中医药管理杂志, 2018, 26(5): 152-153.
- [10] 曹菊芳. 急诊科实施护理风险管理的效果分析[J]. 中国卫生产业, 2019 (14): 49.
- [11] 胡晨. 县域二级医院医疗纠纷处理困境及治理路径研究[D]. 华东师范大学, 2017.
- [12] 龙春萍,廖彦菊. 应急预案演练规范化培训提高急诊护士综合急救能力[J]. 齐鲁护理杂志, 2016, 22(14): 118-120.
- [13] 王群,孙四平. 人力资源调配在缓解急诊科拥挤中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2017, 23(5): 110-111.
- [14] 张贤文. 实施应急预案演练提高护士急救技能和综合能力的效果[J]. 中外医学研究, 2017, 15(32): 161-162.
- [15] 修红,魏丽丽,张文燕,等. 护理应急队伍建设及效果分析[J]. 中国护理管理, 2019, 18(11): 1507-1511.
- [16] 秦红梅. 绩效考核在急诊科护理管理中的应用观察[J]. 中国卫生产业, 2018, 15(2): 105-106.
- [17] 王婉璐. 医学社会学视野下的医院建筑改造研究[D]. 北京建筑大学, 2018.
- [18] 黄丽娟,林转结,何丽琴,等. 基层医院急诊护理管理引入绩效考核模式研究[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2016 (2016 年 12): 1609-1610.
- [19] 谢菊艳. 急诊科实施护士绩效考核管理的效果研究[J]. 中医药管理杂志, 2017, 25(3): 89-91.

收稿日期: 2020 年 1 月 20 日

出刊日期: 2020 年 2 月 13 日

引用本文: 严勤. 护理支持保障科在护理服务中的应急作用[J]. 国际护理学研究, 2020, 2(2): 91-93.  
DOI: 10.26855/j.ijnr.20200022

检索信息: 中国知网、万方数据、Google Scholar

版权声明: ©2020 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