

急诊分诊安全管理模式在急诊护理中的运用价值研究

杨苗苗, 杨园园, 黄 研

西安交通大学医学院第二附属医院 陕西西安

【摘要】目的 本文将深入分析急诊分诊安全管理模式在急诊护理中的应用价值, 从而提升临床护理服务质量。**方法** 抽取 2022 年 6 月-2023 年 6 月期间, 我院收治的 114 例急诊患者, 所有患者均知情此次实验目的, 自愿加入常规组 (57 人) 与管理组 (57 人), 分别给予常规急诊护理与安全管理护理, 比较两组患者护理效果情况。**结果** 护理前, 两组患者心理状态评分并未有较大数据差异, ($P > 0.05$); 护理后, 管理组患者心理状态改善效果远优于常规组, ($P < 0.05$); 管理组患者护理态度、安全意识、护理行为、护理技能各项评分均高于常规组, ($P < 0.05$); 管理组患者不良反应发生率、护患纠纷率均低于常规组, 且护理满意率及抢救成功率均高于常规组, ($P < 0.05$)。 **结论** 临床治疗急诊患者中, 应用急诊分诊安全管理模式, 临床护理效果理想, 可有效提升患者护理满意度, 护理质量较高, 利于稳定患者情绪, 减少护患纠纷的发生, 临床可积极广泛推广运用。

【关键词】 急诊分诊; 安全管理; 急诊护理; 护理效果

【收稿日期】 2023 年 10 月 15 日 **【出刊日期】** 2023 年 11 月 19 日 **【DOI】** 10.12208/j.ijnr.20230327

Research on the application value of emergency triage safety management model in emergency nursing

Miaomiao Yang, Yuanyuan Yang, Yan Huang

The Second Affiliated Hospital of Xi'an Jiaotong University School of Medicine, Shanxi, Xi'an

【Abstract】 Objective This article will deeply analyze the application value of emergency triage safety management mode in emergency nursing, in order to improve the quality of clinical nursing services. **Methods** A total of 114 emergency patients admitted to our hospital from June 2022 to June 2023 were selected. All patients were informed of the purpose of this experiment and voluntarily joined the routine group (57 people) and the management group (57 people), receiving routine emergency care and safety management care respectively. The nursing effects of the two groups of patients were compared. **Results** Before nursing, there was no significant difference in psychological status scores between the two groups of patients ($P > 0.05$); After nursing, the improvement effect of psychological status in the management group was much better than that in the control group ($P < 0.05$); The nursing attitude, safety awareness, nursing behavior, and nursing skills of patients in the management group were all higher than those in the control group ($P < 0.05$); The incidence of adverse reactions and nurse patient disputes in the management group were lower than those in the conventional group, and the satisfaction rate of nursing and the success rate of rescue were higher than those in the conventional group ($P < 0.05$). **Conclusion** In the clinical treatment of emergency patients, the application of emergency triage safety management mode has ideal clinical nursing effects, can effectively improve patient satisfaction with nursing, has high nursing quality, is conducive to stabilizing patient emotions, reducing the occurrence of nurse patient disputes, and can be actively and widely promoted in clinical practice.

【Keywords】 Emergency triage; Security management; Emergency nursing; Nursing effectiveness

医疗系统中, 急诊科是重要的组成部分, 科室内各种疾病类型较多, 且疾病表现发病迅速, 短期内可出现多样性、严重性的发展, 且极易发生各种类型并发症, 严重将导致患者出现死亡。急诊分诊在急诊科室内具

有重要作用, 有效运用急诊分诊可有效、快速面对不同类型突发事故, 可更好接受较大人流量。这一环境下, 护理人员会有较大的工作挑战, 急诊分诊护理工作中, 运用安全管理可有效提升急诊科内护理质量, 利于提

高急诊抢救成功率,对促进护患关系良好发展具有重要意义^[1]。基于此,本次实验将针对我院 114 例急诊患者进行研究,探究安全管理模式在急诊护理中的运用价值,现开展以下内容报道:

1 资料与方法

1.1 一般资料

此次实验共抽取 114 例急诊患者作为研究对象,时间段为 2022 年 6 月的-2023 年 6 月,所有患者均符合急诊症状患者,患者及家属入院后均知情此次实验目的,自愿加入常规组与管理组进行研究,每组患者 57 人。其中男女患者比例为 62:52 人,年龄为 18-65 岁,平均年龄为 (51.37 ± 2.37) 岁。所参与研究患者均符合本次研究标准,且经本院伦理委员会批准同意,自愿加入研究。所有患者的基线资料并无明显差异, $(P > 0.05)$,可用于数据比较。

1.2 方法

常规组患者给予临床急诊常规护理,主要包括:入院后,第一时间了解患者情况,根据诊断结果,对患者的疾病类型及病重程度做初步判断,并指导患者前往对应门诊就诊,进行相关辅助检查;结合患者病情,对患者进行饮食指导及用药指导,避免出现不合理用药现象发生;若患者需术后康复,给予合理的康复指导。

管理组在常规护理基础上,运用安全管理模式,主要内容包括:

①营造良好的急诊就诊环境。急诊科室环境是各项工作进行的前提,需注重标识确立、区域划分等工作,对各个工作区域进行明确标识。另外,明确标识各诊室及功能,可将急诊流程图粘贴醒目位置上,患者可直观了解,从而方便就诊,降低询问频率。加强完善急诊分诊各项工作流程,做到细致化,促进分诊质量的提升,合理整合科室内护理人员^[2],充分利用人力资源,降低护理人员的工作压力及负担,提升护理服务质量与水平。

②加强风险教育。定期组织护理人员进行培训,意识到防护意识与风险意识的重要性。护理大小便失禁或创伤性出血等患者过程中,护理人员需确保做好自身防护工作,按照护理制度及规范配戴防护用具。日常工作也需带好口罩,避免护理人员接触病菌,发生呼吸道感染。若患者发生不良事件,护理人员需快速做出处理,避免风险事件的发生^[3]。

③提升护理人员的综合素质。针对分诊护理人员的,需进行培训考核,符合要求可上岗,从而保证分诊工作效率及准确度。若患者行动不便,需主动咨询患者

的实际需求,积极为患者提供帮助。若患者由救护车前往就诊,应当快速做好交接工作,可利于医生快速、有效评估患者病情^[4]。若患者病情严重,需立即送往抢救室。

④加强提升护理人员语言技巧与护理行为。急诊分诊工作中,需进一步规范护理人员的语言及行为,从而促进护理质量的提升。为患者进行护理服务过程中,需进行准确、有效的沟通、交流,患者入院后护理人员可积极主动与患者进行沟通,充分了解患者的生理需求及心理需求,耐心解答患者的内心疑虑,急诊因人流量较大,护理人员需保持充分的耐心,以良好的服务态度为患者提供服务,根据实际情况,告知患者需等待的就诊时间等。

加强监督管理力度。针对急诊分诊护理工作,需成立监督管理小组,针对急诊实际工作,制定相关的管理制度。设置意见窗口,鼓励患者积极表达需求及意见,针对发生的不良事件及患者需求。进行针对性应对,减少急诊分诊护理工作风险事件的发生^[5]。

1.3 观察指标

观察两组患者心理状态改善情况,采用焦虑自评量表(SAS)及抑郁自评量表(SDS),其中 SAS 标准值 50 分,SDS 标准值 53 分,分值越高越说明患者心理状态差。

观察两组患者护理效果,包括护理态度、安全意识、护理行为及护理技能,各项评分为 0-100 分,评分越高越说明护理效果越理想。

观察两组患者护理质量情况,包括不良事件发生率、护患纠纷发生率、护理满意率及抢救成功率,护理人员详细记录数据^[6]。

1.4 统计学分析

本次实验通过 SPSS23.0 软件对数据进行统计学分析,采用 t 检验患者心理状态改善情况及护理效果,采用 χ^2 检验护理质量,当 $p < 0.05$,差异有统计学意义^[7]。

2 结果

2.1 心理状态改善情况

观察表 1 数据,护理前,两组患者心理状态评分并未有较大数据差异, $(P > 0.05)$; 护理后,管理组患者心理状态改善效果远优于常规组, $(P < 0.05)$,数据可说明安全管理模式下可利于稳定患者心理状态。

2.2 护理效果情况

表 2 数据显示,管理组患者护理态度、安全意识、护理行为、护理技能各项评分均高于常规组, $(P < 0.05)$,数据可说明管理组患者更加满意各项护理工作。

2.3 护理质量情况

观察表 3 数据, 管理组患者不良反应发生率、护患纠纷率均低于常规组, 且护理满意率及抢救成功率

均高于常规组, ($P < 0.05$), 数据可说明管理组模式更加利于控制不良事件的发生, 促进护患关系的和谐发展。

表 1 两种护理模式下患者心理状态改善指标比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数 (n)	SAS		SDS	
		护理前	护理后	护理前	护理后
管理组	57	67.15 ± 3.33	20.17 ± 2.46	67.28 ± 3.82	20.75 ± 2.58
常规组	57	67.48 ± 3.42	49.76 ± 2.76	67.66 ± 3.47	48.34 ± 2.55
t 值	-	2.9277	12.9274	2.3647	12.0384
P 值	-	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

表 2 不同护理环境下两组患者护理效果对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数 (n)	护理态度	安全意识	护理行为	护理技能
管理组	57	93.15 ± 2.49	93.37 ± 2.55	93.76 ± 2.48	93.57 ± 2.79
常规组	57	71.32 ± 2.02	71.63 ± 2.33	71.45 ± 2.68	71.13 ± 2.97
t 值	-	12.3684	11.0347	11.0257	11.6787
P 值	-	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表 3 不同护理环境下两组患者护理质量对比 (n, %)

组别	例数 (n)	不良事件发生率	护患纠纷发生率	护理满意率	抢救成功率
管理组	57	2 (3.51)	1 (1.75)	55 (96.49)	56 (98.25)
常规组	57	9 (15.79)	10 (17.54)	48 (84.21)	49 (85.96)
χ^2	-	7.6482	8.0167	7.6147	
P	-	<0.05	<0.05	<0.05	

3 讨论

医疗系统中, 急诊科室具有一定的特殊性, 人流量大, 风险性高, 且极易发生纠纷。当前, 社会经济发展迅速, 人们经济水平提升, 对医疗服务提出了更高要求。传统护理已无法满足当前患者的实际需求, 急诊分诊工作量大, 所面对不同疾病类型患者, 需确保护理人员具备较高的专业素养、沟通技能及护理态度, 减少不良事件的发生。在急诊分诊护理工作中, 应用安全管理模式, 可有效改善以往急诊分诊存在的问题, 可为患者提供更加优质的护理服务, 利于稳定患者心态^[8]。

因此, 本次实验将针对前往我院救治的 114 例急诊患者, 作为此次研究对象, 根据患者自愿分为两组, 根据上述数据可知晓: 护理前, 两组患者心理状态评分并未有较大数据差异, ($P > 0.05$); 护理后, 管理组患者心理状态改善 (SAS: 20.17 ± 2.46 分, SDS: 20.75

± 2.58 分) 效果远优于常规组, ($P < 0.05$), 数据可说明安全管理模式下可利于稳定患者心理状态; 管理组患者护理态度 (93.15 ± 2.49) 分、安全意识 (93.37 ± 2.55) 分、护理行为 (93.76 ± 2.48) 分、护理技能 (93.57 ± 2.79) 分各项评分均高于常规组护理态度 (71.32 ± 2.02) 分、安全意识 (71.63 ± 2.33) 分、护理行为 (71.45 ± 2.68) 分、护理技能 (71.13 ± 2.97) 分, ($P < 0.05$), 数据可说明管理组患者更加满意各项护理工作; 管理组患者不良反应发生率 (3.51%)、护患纠纷率 (1.75%) 均低于常规组, 且护理满意率 (96.49%) 及抢救成功率 (98.25%) 均高于常规组, ($P < 0.05$), 数据可说明管理组模式更加利于控制不良事件的发生, 促进护患关系的和谐发展。

综上所述, 急诊分诊护理工作中, 运用安全管理模式, 护理效果显著, 可利于缩短患者就诊时间, 控制风

险事件的发生, 利于减少护患纠纷的发生, 从而确保急诊分诊护理服务质量与水平。

参考文献

- [1] 路月香. 急诊分诊安全管理模式在急诊护理质量中的效果[J]. 福建医药杂志, 2023, 45(02): 164-165.
- [2] 张荣玉. 急诊分诊安全管理模式在急诊护理中的应用研究[J]. 人人健康, 2022, (24): 117-119.
- [3] 王慧敏. 急诊分诊安全管理模式在急诊护理中的应用及可行性分析[J]. 名医, 2021, (06): 181-182.
- [4] 杜霞, 琚世艳. 急诊分诊安全管理模式在急诊护理中的应用研究[J]. 心理月刊, 2020, 15(07): 119.
- [5] 姜香桃, 李爱梅. 急诊分诊安全管理模式对提高急诊护理

的应用价值研究[J]. 人人健康, 2019, (22): 194.

- [6] 刘莉莎. 急诊分诊安全管理模式在急诊护理中的应用研究[J]. 中国城乡企业卫生, 2019, 34(09): 227-228.
- [7] 杨建红. 急诊分诊安全管理模式在急诊护理管理中的应用效果研究[J]. 人人健康, 2019, (17): 172-173.
- [8] 车根利. 急诊分诊安全管理模式在急诊护理中的应用研究[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19(12): 273.

版权声明: ©2023 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。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS