

# 急诊诊疗流程在急诊护理管理中的应用

郝康娟

西安交通大学第一附属医院 陕西 西安 710061

**摘要：**目的：研究分析急诊诊疗流程在急诊护理管理中的应用。方法：研究对象共选取了2021年6月至2022年5月急诊科收治的患者200例，这些患者接受随机分组后在治疗期间分别配合急诊诊疗流程和常规急诊护理，对比两组患者的治疗护理情况。结果：相较于对照组，研究组护理人员理论知识和急救流程操作得分、护理满意度和护患纠纷发生率指标均明显更好。组间对比差异显著（ $p < 0.05$ ）。结论：对急诊科患者实施急诊诊疗流程可以有效提升急诊科护理人员的工作能力，保证患者对护理工作更加满意，有效避免诊疗期间发生护患纠纷。

**关键词：**急诊诊疗流程；急诊护理管理；应用

## Application of emergency diagnosis and treatment process in emergency nursing management

Hao kangjuan

the first affiliated hospital of Xi'an Jiaotong University, Xi'an, Shaanxi 710061

**Abstract:** Objective: To study and analyze the application of emergency diagnosis and treatment process in emergency nursing management. Methods: A total of 200 patients admitted to the emergency department from June 2021 to May 2022 were selected as the study subjects. After being randomly divided into groups, these patients cooperated with the emergency diagnosis and treatment process and routine emergency care during the treatment period, and compared the treatment and care of the two groups of patients. Results: Compared with the control group, the scores of theoretical knowledge and first-aid process operation, nursing satisfaction and the incidence of nurse patient disputes in the study group were significantly better. There was significant difference between groups ( $p < 0.05$ ). Conclusion: The implementation of emergency diagnosis and treatment process for patients in emergency department can effectively improve the working ability of emergency department nurses, ensure that patients are more satisfied with nursing work, and effectively avoid nurse patient disputes during diagnosis and treatment.

**Key words:** Emergency diagnosis and treatment process; Emergency nursing management; application

急诊科是一间医院的重要科室之一，该科室不仅用来救治患者，同时也为患者提供对外服务，在医院的正常运行中的作用十分显著<sup>[1]</sup>。本身急诊科会收治到各种类型的疾病，且多为突发疾病或群体伤者，所以在施救期间也易出现护理纠纷<sup>[2]</sup>。为了有效解决这一问题，需要配合有效的管理模式。本文的研究内容即为急诊诊疗流程在急诊护理管理中的应用。结果如下：

### 1 资料与方法

1.1 一般资料 本次研究中共选取了急诊科收治的患者200例，其中120例为男性患者，80例为女性患者，这些患者的年龄平均值为（ $39.9 \pm 5.2$ ）岁。随机均分后开始研究，组间样本没有统计学差异，这样得到的研究结论说服力更强。入组的全部患者有直系亲属陪同，患者及亲属均提前深入了解过本次研究，且自愿配合。

1.2 方法 对照组接受常规急诊护理，研究组接受急

诊诊疗流程，具体为：

1.2.1 优化和重组急诊科病室：为了有效满足同一单元内全部患者的检查和辅助检查项目的需求，需要重组分散在医院各个科室内的常用急诊检查和检验设备，将其汇集到急诊科开。在急诊科引入电子病历管理系统等计算机网络技术，在网络平台上晚上开具处方和计算费用等工作。开辟急诊专用绿色通道，由急诊科联合其他科室组成重症急救团队，保证在遇到紧急情况时可以第一时间救治患者。根据急诊科的工作特点制定急救流程图，并要求每个护理人员熟记于心，并能在工作中熟练运用。重视制定应急预案，针对可能发生的意外批量制定流程急救方案，并通过预演保证护理人员熟练掌握。

1.2.2 加强急诊护理培训：一般来说，对于急诊科医护人员的要求在于保证在接到患者后能快速、准确完成抢救和护理工作，因为急诊科的患者病情变化快且程度

重。为了保证治疗护理的效果，就需要定期组织护理人员接受相关培训学习。培训的内容包括急救护理理论知识、护患沟通技巧和分析以往发生的护理纠纷案例等。培训老师要求具备较高水平的综合素质、较强的业务能力、工作热情高。培训结束后需要进行考核，考核禁止判人情分，将考核结果与绩效挂钩，以增加护理人员的学习积极性。

1.2.3 加强急诊护理流程培训：结合实际的急诊科工作情况制定对应的护理流程，如突发事件的急救流程和特殊重症的抢救流程等，将这些内容打印后进行装订，保证急诊科的护理人员人手一本，能在工作之余随时翻阅学习。科主任和护士长需要评价护理人员之间在工作时的配合情况，指出其中的问题并做针对性解决。全科护理人员需要定期开展查房，及时讨论急救流程中出现的问题，对工作优秀的护理人员予以表彰，及时针对问题进行对应改进。

1.2.4 制订护理人员互评制度：急诊工作十分繁重且内容繁多，所以想要保证救治效果，就需要医护之间做好配合。如医护之间未有效沟通，出现矛盾，也会造成医院服务质量水平的降低。为有效解决上述问题，需要开展护理人员互评制度。具体评价内容包括急救技术、护患沟通等，评价后定期在科室内进行讨论，并及时将评价结果做不记名公布，鼓励工作优异的护理人员，改进工作中存在的问题，以有效提升其综合素质和护理技能。

1.3 统计学方法 针对本次研究中涉及到的数据信息均采用 SPSS22.0 统计学软件进行分析和处理。

## 2 结果

2.1 两组护理人员在培训知识理论和急救流程操作评分上的比较 据统计，研究组两项得分均显著高于对照组 ( $P<0.05$ )。具体见表 1。

表 1 两组护理人员在培训知识理论和急救流程操作评分比较 ( $\bar{x} \pm s$ )

| 组别  | 例数  | 培训知识理论     | 急救流程操作     |
|-----|-----|------------|------------|
| 研究组 | 100 | 95.08±6.65 | 94.63±5.62 |
| 对照组 | 100 | 85.39±4.62 | 86.45±5.52 |
| t   |     | 8.245      | 8.435      |
| P   |     | < 0.05     | < 0.05     |

2.2 两组患者在护理满意度上的比较 据统计，研究组满意度显著高于对照组 ( $P<0.05$ )。具体见表 2。

表 2 两组护理满意度比较 (n, %)

| 组别       | 例数  | 完全满意 | 部分满意 | 不满意 | 满意度            |
|----------|-----|------|------|-----|----------------|
| 研究组      | 100 | 90   | 5    | 5   | 95.0% (95/100) |
| 对照组      | 100 | 73   | 10   | 17  | 83.0% (83/100) |
| $\chi^2$ |     |      |      |     | 8.524          |
| P        |     |      |      |     | $P<0.05$       |

2.3 两组护患纠纷发生率比较 据统计，研究组有 2

例出现了护患纠纷，发生率为 2.0%，对照组有 13 例出现了护患纠纷，发生率为 13.0%，研究组显著低于对照组 ( $P<0.05$ )。

## 3. 讨论

随着社会的进步，医疗卫生事业也快速发展起来。急诊科医护人员的意识也有了改变，在这一背景下，传统的护理流程已经难以实行目前的需求，这就需要调整医院管理模式，以增强临床护理工作的质量<sup>[3]</sup>。急诊诊疗流程的优势包括：（1）对护理人员的工作量进行合理安排，急诊科的护理人员有很强的突发性，患者的人数多，疾病类型多，所以护理质量会对患者的生命安全产生直接影响。所以急诊科的护理人员均在超负荷的状态下工作，这就导致无法专注。而通过科学排班，在保证科室的需求得到满足的同时也能让护理人员的休息时间更充足，从而保证护理质量更高。（2）开辟绿色通道可以保证抢救成功率更高。（3）重组急诊资源可以避免患者的就诊时间过长，不会因为不合理搭配资源而浪费抢救时间，从而保证抢救成功率更高<sup>[4]</sup>。

在急诊诊疗流程中，重视同时培训护理人员的理论知识和操作技能，提升护理人员的应变能力。在急救时，护理人员要保证足够迅速、果断、分秒必争。学习的知识包括胸外心脏按压、留置针的使用、识别心电图和正确使用急救药物等，练习理论与知识结合的能力，以保证护理人员的应变能力更强。通过科学结合理论培训和技术训练，在模拟训练中结合实际操作，护理人员互相之间讨论病情，在对急救流程进行巩固的同时，也有效培养了护理人员观察和处理问题的能力，护理人员在实际工作中要根据实际面对的问题展开全面的分析讨论，找出其中的优势和问题，并进行改进。

培训护理人员对于常见的急诊危重症诊疗流程和特殊情况处理流程的掌握情况，可以保证护理人员在与相关部门联系的同时不耽误太多抢救时间，以免延误患者的病情。还可以通过有效的沟通缓解患者在就诊期间的不安全感和对医护人员不信任的感受，保证能顺利将患者抢救成功，同时保证护理质量更高，医护之间有更好的配合能力。护理人员之间通过相互评价可以提升其在工作中的积极性，避免因未进行有效沟通而出现的误会和误解，各个护理人员在工作中能更好地团结协作，及时沟通，有助于促进急诊工作高效、高质量开展。

本次研究结果显示，接受急诊诊疗流程的研究组护理人员的各项考核评分均显著高于接受常规急诊护理的对照组患者，( $P<0.05$ )，研究组患者对护理工作的满意度显著高于对照组患者，( $P<0.05$ )，研究组护患纠纷发生率显著低于对照组患者，( $P<0.05$ )，证实了对急诊科患者实施急诊诊疗流程可以取得预期的综合临床疗效。

## 结束语

综上所述：对急诊科患者实施急诊诊疗流程可以有

效提升急诊科护理人员的工作能力, 保证患者对护理工作更加满意, 有效避免诊疗期间发生护患纠纷。

#### 参考文献

[1] 王静, 周云英. 急性心肌梗死急诊 PCI 术后护理风险预警模型的构建与应用 [J]. 介入放射学杂志, 2021,30(2):196-200.

[2] 刘焱, 罗云, 张欣, 等. 基于雨课堂的 TBL 教学法在护理本科生急诊临床教学中的应用 [J]. 解放军护理

杂志, 2021,38(1):87-90.

[3] 唐绍辉, 易婷, 陈煌, 等. 全程优化急诊护理对急性心肌梗死患者临床效果、负性情绪和预后质量的影响 [J]. 广东医学, 2021,42(10):1259-1263.

[4] 杨阳. 早期个体化心脏康复护理对急诊经皮冠状动脉介入术后心肌梗死患者临床疗效的影响 [J]. 中国中西医结合急救杂志, 2021,28(1):95-98.