

急诊分诊安全管理模式对提高急诊护理的应用

刘雪丹

自贡市第一人民医院 四川自贡 643000

【摘要】目的：探究急诊分诊安全管理模式对提高急诊护理的效果。方法：选择两个不同时间段进行不同的管理模式，并分为两个组。实验A组为2019年进行常规护理管理，实验B组为2020年进行安全管理，两组各自抽选110例患者进行研究。比较两个实验组的护理工作质量得分。比较两组发生的医疗纠纷解决情况。调查患者对护理人员的满意度。结果：实验A组的医疗工作质量得分各个选项均小于实验B组的医疗工作质量得分各个选项，实验B组的医疗工作质量比实验A组的医疗工作质量好一些。在实验A组中，其矛盾解决情况为68.3%；在实验B组中，其矛盾解决情况为83.8%，则实验B组的矛盾解决情况较好一些。实验A组患者对护理人员的态度、专业度、处理问题、护理管理、沟通评分低于实验B组。结论：急诊分诊安全管理模式在本次研究中有较好的作用，不仅提升护理人员的专业水平，还提高解决纠纷的次数，给患者带来较好的医疗体验，维护了医患之间的关系，值得推崇。

【关键词】急诊分诊；安全管理模式；急诊护理

随着社会的发展，越来越多的人开始重视健康，对于医院的要求也越来越高。目前医患关系紧张，主要的原因是医务人员出现医疗事故或者与患者及家属没有进行仔细沟通，以此造成众多不必要的误会，影响医患和谐^[1]。而急诊科是医院中比较重要的场所，其收治的患者大多情况危急，因此对于医务人员的专业水平及工作质量的要求比较高。而在急诊科中一旦出现纠纷，不仅会影响到患者的安全，还会使得医院的信任度下降，因此，对于提升急诊科的护理质量非常重要。为了探究急诊分诊安全管理模式对提高急诊护理的效果，特此展开研究，现报告如下。

1. 资料和方法

1.1 资料

按照实验要求分为两个实验小组，即实验A组和实验B组。实验A组为2019年1月1日至2019年12月31日期间急诊科使用常规护理管理模式，实验B组为2020年1月1日至2020年12月31日期间急诊科使用安全管理模式。实验A组和实验B组各自随机抽选110例患者参与此项研究。在实验A组中，男性患者62例，女性患者48例，年龄范围23~78岁之间，平均年龄 (45.8 ± 3.47) 岁。在实验B组中，男性患者58例，女性患者52例，年龄范围24~79岁之间，平均年龄 (49.5 ± 4.22) 岁。所选取的患者参加研究均属自愿，了解此项研究的服务差异。实验A组和实验B组患者的基本信息作比较，无差别，可进行对比研究 $P > 0.05$ 。

1.2 方法

实验A组使用常规护理管理模式。

实验B组使用安全管理模式，其主要内容如下：第一，改进就诊环境。部分患者由于疾病的原因，心理状态比较慌乱，因此非常容易走错就诊场所，延长了治疗时间。急诊科应将就诊区域进行明确划分，设置比较明显的提示牌。同时可安排相应的引导人员以及引导台，对就诊的患者进行详细地指引以及就诊流程介绍^[2]。第二，控制医院感染。由于急诊科所收治的患者多数患有相应的传染疾病，并且人流量较大，发生院内感染的概率非常大。所以护理人员应做好自身的防护工作，比如隔离服，手套等防护物品均需穿戴^[3]。在面出血性较大等问题的患者时，应特别注意防护。保证患者以及医务人员的安全。第三，完善制度。对于急诊分诊的制度应进行改进，对医疗资源的安排应合理，严格执行相应的挂号制度。如果在护理工作进行的过程中遇到困难或者问题时，护理人员应及时报告，以此寻求帮助^[4]。第四，能力培训。对于护理人员的危机意识以及处理事件的能力应进行全面地培训。在培训的过程中，应由

经验丰富并且资历较深的护理人员进行指导培训。培训的内容主要包括对患者提供医疗基本服务的要求以及在进行医疗服务时规定的服务流程等方面。在培训时，可通过建立网络平台等网络形式将护理人员紧密联系起来，方便交流有关急诊护理服务的知识以及及时解决急诊医疗过程中的疑问^[5]。第五，预警评分。可运用预警评分系统对患者的心率，血压等指标水平进行预估，而后对患者的情况进行科学分诊，危重型患者需立即送往危重区域，由此可提升分诊效率，使得患者能及时就诊^[6]。第六，监管系统。急诊科内设置监管系统，对科室患者进行多方位地监管。由此可及时发现患者的问题，而后及时处理，可较快地发现安全风险事件，保证患者的安全^[7]。第七，建立制度。建立工作考核制度，每季度对护理人员进行工作考核，随机抽查护理人员的相关医学知识以及医疗技能的掌握程度，危机的预防意识以及医疗纠纷处理方式等，对成绩优秀的护理人员设置对应奖励，以此增加护理人员的医学知识储备以及提高其处理危机的能力，同时此种考核与护理人员的各项福利晋升机制连接^[8]。第八，对于医疗纠纷事件应进行审查。在发生医疗纠纷时，可进行调查取证，公平公正地进行相应的处理。如果患者投诉的情况属实，则对相关的护理人员进行相应的惩处。同时对于纠纷事件恶性发展的情况，提前做好对外公关的准备，尽力将医院的形象损失降低到最低。第九，开展会议。定期开展检查会议，在会议上进行反思总结。根据对患者调查医疗服务的满意度以及对护理人员的工作质量抽查，对表现优秀的护理人员进行表彰及奖励，对表现较差的护理人员进行批评。同时会议上对近期发生的医疗纠纷事件进行收集总结，找出事件的根本原因，针对分析出的情况将医疗服务内容及流程进行再改进，以此降低医疗纠纷事件的发生情况。

1.3 观察指标

根据实验要求，第一，比较两个实验组的护理工作质量得分，其中选项包含患者管理，健康教育，专业度，工作态度等，分数越大则护理的服务质量越好。第二，比较两组发生的医疗纠纷解决情况。第三，调查患者对护理人员的满意度，其调查的方面主要有态度、专业度、处理问题、护理管理、沟通等五个方面。每个方面有对应的题目设置，需患者进行自主答题，每道题的分数数值可从1到5分进行得分，满意度与得分成正比。调查问卷总共有100分值，其中态度的总分数占总分的25%，专业度的总分数占总分的20%，处理问题的总分数占总分的15%，护理管理的总分数占总分的20%，沟通的总分数占总分的20%。

1.4 统计学方法

研究数据使用 SPSS21.2 软件处理,使用 t 值和 χ^2 值查验分析, $P < 0.05$ 差异具有统计学意义。

2. 结果

2.1 比较两个实验组的护理工作质量得分

根据实验结果可知,在实验 A 组中,其患者管理的得分为 (87.67 ± 5.25) ,健康教育的得分为 (91.05 ± 2.16) ,专业度方面的得分为 (88.04 ± 4.32) ,工作态度方面的得分为 (89.08 ± 5.17) ;在实验 B 组中,其患者管理的得分为 (93.22 ± 4.36) ,健康教育的得分为 (96.15 ± 2.47) ,专业度方面的得分为 (94.68 ± 5.27) ,工作态度方面的得分为 (95.75 ± 3.53) ,则实验 A 组的医疗工作质量得分各个选项均小于实验 B 组的医疗工作质量得分各个选项,实验 B 组的医疗工作质量比实验 A 组的医疗工作质量好

表 2-1 比较两个实验组的护理工作质量得分

组别	例数	患者管理	健康教育	专业度	工作态度
A 组	110	87.67 ± 5.25	91.05 ± 2.16	88.04 ± 4.32	89.08 ± 5.17
B 组	110	93.22 ± 4.36	96.15 ± 2.47	94.68 ± 5.27	95.75 ± 3.53
t		6.171	11.795	7.418	8.088
P		< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

表 2-2 比较两组发生的医疗纠纷解决情况 (%)

组别	矛盾纠纷次数	解决次数	矛盾解决率 (%)
A 组	246	168	68.3
B 组	253	212	83.8
χ^2			11.9342
P			< 0.05

表 2-3 调查患者对护理人员的满意度

组别	病例数	态度	专业度	处理问题	护理管理	沟通
A 组	110	15.93 ± 3.32	15.37 ± 2.42	10.11 ± 2.21	13.48 ± 3.53	10.14 ± 1.32
B 组	110	18.73 ± 3.38	18.11 ± 2.25	13.77 ± 1.24	17.82 ± 2.52	16.78 ± 2.68
t		8.384	8.128	9.238	10.394	17.934
P		< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

3. 结论

急诊科是风险较大的科室,由于其收治的患者多数病情危急,因此发生纠纷的概率比较大。根据调查可发现,护理人员的工作失误或是患者曲解护理人员的工作意义等种种原因,使得患者一度不再产生信任,医患关系曾一度处于紧张的状态。所以对于此种情况应进行管理改进。

根据本次研究数据可知,实验 A 组的医疗工作质量得分各个选项均小于实验 B 组的医疗工作质量得分各个选项,实验 B 组的医疗工作质量比实验 A 组的医疗工作质量好一些。在实验 A 组中,总共出现 246 次矛盾纠纷,解决 168 次,则其矛盾解决情况为 68.3%;在实验 B 组中,总共出现 253 次矛盾纠纷,解决 212 次,则其矛盾解决情况为 83.8%,则实验 B 组的矛盾解决情况较好一些。实验 A 组患者对护理人员的态度、专业度、处理问题、护理管理、沟通评分低于实验 B 组。由此可见,急诊分诊安全管理模式在本次研究中有较好的作用,不仅提升护理人员的专业水平,还提高解决纠纷的次数,给患者带来较好的医疗体验,维护了医患之间的关系,值得推崇。

参考文献:

[1]柳盼.急诊分诊安全管理在急诊护理中的应用效果[J].中国医药指南,2020,18(34):220-221.DOI:10.15912/j.cnki.gocm.2020.34.104.

一些, $P < 0.05$, 实验数据如下表 2-1 所示。

2.2 比较两组发生的医疗纠纷解决情况

根据实验数据可知,在实验 A 组中,总共出现 246 次矛盾纠纷,解决 168 次,则其矛盾解决情况为 68.3%;在实验 B 组中,总共出现 253 次矛盾纠纷,解决 212 次,则其矛盾解决情况为 83.8%,则实验 B 组的矛盾解决情况较好一些, $P < 0.05$, 实验数据如下表 2-2 所示。

2.3 调查患者对护理人员的满意度

根据实验结果可得,实验 A 组患者对护理人员的态度、专业度、处理问题、护理管理、沟通评分低于实验 B 组患者对护理人员的态度、专业度、处理问题、护理管理、沟通评分,则实验 B 组患者对于护理人员比较满意, $P < 0.05$, 实验数据如下表 2-3 所示。

[2]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.

[3]王宝磊,姜青春,娄佳.急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量的影响分析[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(68):158.DOI:10.16281/j.cnki.jocml.2019.68.118.

[4]练文娟.急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量的提升作用分析[J].医学理论与实践,2019,32(10):1621-1622.DOI:10.19381/j.issn.1001-7585.2019.10.092.

[5]王志娟.急诊分诊安全管理模式对提高急诊护理质量的应用[J].内蒙古医学杂志,2019,51(04):502-504.DOI:10.16096/j.cnki.nmgjyzz.2019.51.04.055.

[6]武丽霞.急诊分诊安全管理用于急诊护理中的效果评价[J].中国卫生产业,2019,16(05):93-94.DOI:10.16659/j.cnki.1672-5654.2019.05.093.

[7]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(04):79-80.DOI:10.16659/j.cnki.1672-5654.2019.04.079.

[8]潘丹霞.急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量的影响[J].中西医结合心血管病电子杂志,2018,6(19):197.DOI:10.16282/j.cnki.cn11-9336/r.2018.19.152.