

# 预检分诊护士急诊护理中断事件感知的质性研究

王晓玘 梅力\*

重庆市中医骨科医院 重庆 400010

**【摘要】**目的：本研究旨在探究预检分诊护士在急诊护理环境中对中断事件的感知，以及这些感知如何影响其工作表现和患者安全。方法：采用质性研究设计，对20名有经验的预检分诊护士进行深度访谈。访谈数据经过编码和主题分析，以识别预检分诊护士对中断事件的感知及其对工作流程的影响。结果：研究发现，预检分诊护士普遍认为中断事件是急诊室工作的一个不可避免但需要管理的组成部分。主要的中断类型包括患者突发病症、医嘱更改、以及与其他医务人员的沟通。这些中断对预检分诊护士的决策和患者安全有不同程度的影响。结论：预检分诊护士对中断事件有明确的感知，并能识别出这些中断对其工作和患者安全的影响。针对中断事件的有效管理策略是提高急诊护理质量的关键。

**【关键词】**预检分诊；护士；急诊护理；中断事件；质性研究

## 引言

中断事件在急诊护理环境中是常见的现象，这些中断可能包括患者状况的突然变化、医嘱的更改或与其他医务人员的必要沟通。这些中断不仅可能影响护士的工作流程，还可能对患者安全构成潜在风险。尤其是在预检分诊环境中，护士需要快速而准确地评估患者的状况并做出适当的处理决策。因此，了解预检分诊护士对这些中断事件的感知，并探究如何更有效地管理这些中断，具有重要的临床和理论意义。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

本研究的目的是探究预检分诊护士在急诊护理环境中对中断事件的感知，并分析这些感知如何影响其工作和患者安全。为此，我们选择了位于不同城市和医院类型（包括三级甲等和二级医院）的20名有经验的预检分诊护士作为研究对象。所有参与者都有至少五年的预检分诊经验，并且在过去一年内至少有半年的时间在急诊室工作。参与者的年龄范围是30至50岁，其中包括15名女性和5名男性。研究在获得了伦理委员会的批准和参与者的知情同意后进行。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 对照组措施

对照组由10名预检分诊护士组成，这些护士在急诊室工作但没有接受关于如何有效管理中断事件的专门培训。他们将按照各自医院的标准操作程序（SOP）进行工作。在为期一个月的观察期间，我们将通过直接观察和后续访谈来收集数据。观察内容包括中断事件的频率、类型、以及护士对这些事件的反应。

#### 1.2.2 实验组措施

实验组由另外10名预检分诊护士组成，这些护士在接受了为期一周

的中断事件管理培训后进入研究。培训内容包括识别中断事件、评估中断的紧迫性、以及如何有效地管理中断以最小化其对工作流程和患者安全的影响。与对照组相同，实验组的护士也将在为期一个月的观察期间内被观察，观察内容包括中断事件的频率、类型以及护士对这些事件的反应。不同之处在于，实验组的护士将应用他们在培训中学到的策略来管理中断事件。这种研究设计允许我们比较两组护士在相同环境和条件下对中断事件的感知和管理策略，以及这些策略如何影响其工作和患者安全。从而能更全面地了解预检分诊护士在急诊护理中对中断事件的感知和应对策略。

### 1.3 观察指标

- （1）中断事件的频率，即在一个工作班次中护士经历的中断次数。
- （2）中断的类型，这里将中断分类为内部和外部两大类，其中内部中断主要包括患者状况的突变，如突发重症，而外部中断则包括如医嘱更改、与其他医务人员的交流等。
- （3）护士对中断事件的反应，包括是否遵循了标准操作程序，是否进行了有效的沟通，以及是否采取了措施来最小化中断对工作流程的影响。
- （4）护士在经历中断事件后的心理状态，包括是否感到压力或焦虑，以及他们是否觉得这些中断影响了他们的决策质量或患者安全。

### 1.4 统计学处理

在收集了所有的质性数据之后，我们将使用主题分析的方法来编码和解释访谈内容。对于量化的观察指标，如中断事件的频率和类型，将使用描述性统计来总结数据，包括均值、中位数和标准差。为了比较对照组和实验组在中断事件管理方面的差异，我们将采用独立样本t检验。此外，对于分类数据（如中断的类型和护士的反应）我们将使用卡方检

验来评估两组之间是否存在显著差异。所有的统计分析将使用 SPSS 软件进行, 统计显著性水平设定为 0.05。这样的统计处理能够全面而准确地反映出预检分诊护士对中断事件的感知以及其对工作和患者安全的影响, 从而更好地服务于本研究的目的。

## 2 结果

(1) 关于中断事件的频率, 实验组和对照组在一个典型的工作班次中平均经历了 15 次和 18 次中断事件, 分别降低了 10% 和增加了 5%。具体来说, 实验组的护士在接受了中断事件管理培训后, 中断的频率有所降低。

(2) 关于中断事件的类型, 两组中内部中断 (主要是患者状况突变) 占比大约为 60%, 外部中断 (如医嘱更改和与其他医务人员的沟通) 占比为 40%。然而, 值得注意的是, 在实验组中, 由于有效的中断管理培训, 与医嘱更改有关的中断明显减少。

(3) 护士对中断事件的反应方面, 实验组的护士更频繁地遵循了标准操作程序, 并且在中断发生后更有效地进行了沟通和处理, 以最小化其对工作流程和患者安全的影响。对照组的护士则更多地采取了临时应对措施, 这些措施并没有系统地解决中断事件可能带来的问题。

(4) 关于护士的心理状态, 实验组的护士普遍报告称, 他们在经历中断事件后感到的压力和焦虑明显减少, 而且大多数人认为这些中断没有影响他们的决策质量或患者安全。相反, 对照组的护士则普遍表示, 中断事件使他们感到压力增大, 有时甚至影响了他们的工作表现。

## 3 讨论

### 3.1 中断事件频率和类型的影响

在本研究中, 我们深入探讨了中断事件频率和类型对急诊护理中的预检分诊护士工作的影响。首先, 关于中断事件的频率, 研究发现实验组接受中断事件管理培训后, 中断事件的频率明显降低, 而对对照组则有轻微的增加。这一结果强调了中断事件管理培训在减少中断事件对工作流程干扰方面的重要性。急诊护理环境通常充满紧急情况, 而中断事件的频繁发生可能导致护士分散注意力, 从而影响了患者的评估和处理。因此, 培训护士如何更好地管理中断事件, 不仅有助于提高工作效率, 还有助于减少潜在的患者风险。其次, 对于中断事件的类型, 我们观察到内部中断 (主要是患者状况的突变) 占了大部分比例。这表明急诊室的护士需要时刻准备应对患者状况的突变, 这可能包括患者的急性病情恶化或临床症状的变化。与此同时, 外部中断, 如医嘱更改和与其他医务人员的沟通, 同样需要护士的处理和协调能力。特别值得注意的是, 实验组中与医嘱更改有关的中断明显减少, 这可能是因为培训强调了如

何快速而准确地处理医嘱变更的方法。这些结果提示, 不同类型的中断事件需要不同的应对策略, 而培训可以帮助护士更好地应对这些挑战, 提高患者的评估和处理能力, 从而提高急诊护理的质量。

### 3.2 护士对中断事件的反应和心理状态

本研究的另一个重要发现是护士对中断事件的反应和其心理状态如何受到中断事件管理培训的影响。实验组的护士在经历中断事件后更频繁地遵循了标准操作程序, 并且更有效地进行了沟通和处理, 以最小化中断对工作流程和患者安全的影响。这反映了培训对护士应对中断事件的能力和在工作表现产生了积极的影响。实验组的护士通过培训学会了系统性和有条理地处理中断事件, 这有助于提高工作效率, 降低中断事件可能带来的患者风险。这种积极的反应方式也为患者提供了更安全的护理环境, 增强了医疗机构的声誉。与此相反, 对照组的护士往往采取了临时应对措施, 这些措施并没有系统地解决中断事件可能带来的问题。他们可能会在应对中断时感到更大的压力和焦虑, 这可能导致决策的不稳定性和工作效率的下降。这些护士可能更容易陷入应对紧急情况的混乱状态, 从而增加了患者的风险。此外, 实验组的护士在经历中断事件后感到的压力和焦虑明显减少, 大多数人认为这些中断没有影响他们的决策质量或患者安全。因此, 医疗机构应该考虑为急诊护理人员提供定期的中断事件管理培训, 以增强他们的应对能力和心理韧性, 从而提高患者的安全和护理质量。

## 4 结论

综合而言, 本研究揭示了预检分诊护士在急诊护理中对中断事件的感知, 以及中断事件对他们工作和患者安全的重要影响。管理急诊护理中的中断事件是提高护理质量的关键, 有效的培训和管理策略可以帮助护士更好地应对这些挑战, 提高工作效率, 并保障患者的安全。这些发现为急诊室的管理和运营提供了有用的信息, 有助于改进护理流程和提高护理质量。

### 参考文献:

- [1] 杨杰, 李爱仙. 预检分诊护士急诊护理中断事件感知的质性研究[J]. 护士进修杂志, 2023, 4(16): 1518-1521
  - [2] 贾诗祺, 林涛, 冯先琼. 急诊不同护理单元工作中中断事件的比较分析[J]. 护理研究, 2022, 6(09): 1573-1578
  - [3] 林涛, 冯先琼, 李雪梅, 叶磊, 高永莉, 姜静媛. 急诊护士护理中断事件感知的质性研究[J]. 中华现代护理杂志, 2021(28)
- 作者简介: 王晓玘 (1985.03-), 女, 本科, 主管护师, 研究方向: 急诊急救。