

· 临床研究 ·

# 危机管理模式在急诊患者抢救中的应用效果观察

占小玲

(华中科技大学同济医学院附属武汉中心医院 湖北武汉 430000)

**摘要:** 目的 探讨危机管理模式在急诊患者抢救中的应用效果观察。方法 以本院2017年6月至2018年5月本院急诊科收治的188例患者作为对照组,采取常规急诊护理干预,以2018年6月至2019年5月收治的188例急诊患者作为观察组,在常规护理措施上施加危机管理模式。比较两组患者危机事件发生情况及患者对护理工作的满意度。结果 观察组患者不良事件发生情况明显低于对照组,观察组患者对护理工作的满意度优于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。结论 危机管理模式应用在急诊科护理工作中具有良好的应用效果,不仅可以降低危机事件发生,还能强化护理质量及抢救效果,提升患者对护理工作的满意度,可进一步推广使用。

**关键词:** 危机管理模式; 急诊护理; 满意度

急诊科属于医院十分重要的科室,主要负责接待各类病情危急、严重疾病患者。急诊科收治的患者病情较为复杂,变化迅速,其抢救的黄金时间对改善预后,保障患者的生命安全意义重大,但在实际情况中,部分医师或护士急救时缺乏应急能力,或风险防范意识较差,容易出现危机事件,影响抢救效果。基于此,针对急诊科治疗而言,应做好必要的危机管理,但从国内医院来看,部分缺乏这方面的管理措施,或者管理措施不当、不全,使得危机事件无法得到有效控制<sup>[1-2]</sup>。为探讨危机管理模式在本院急诊科中的应用效果,现对我院急诊科进行相关研究,具体报告如下。

## 1 资料与方法

**1.1 一般资料** 以本院2017年6月至2018年5月本院急诊科收治的188例患者作为对照组,男103例,女85例,年龄17~76岁,平均(53.28±11.05)岁,以2018年6月至2019年5月收治的188例急诊患者作为观察组,男112例,女76例,年龄16~82岁,平均(57.39±8.71)岁。两组患者性别、年龄、伴发疾病及既往史比较差异无统计学意义( $P > 0.05$ ),具有可比性。

**1.2 方法** 对照组患者采用常规护理,观察组患者在常规护理措施上施加危机管理模式。具体操作流程如下:(1)加强护理人员的培训。重视医护理论与操作培训、考核:选择适合本科室医护人员的培训方式做好新进人员的培训与管理,并定期进行考核,根据医护人员年资培训,比如集中培训与分层培训,不断提高他们的专业技能。考核不合格者继续培训,直到合格为止。(2)调

整人力资源配置。对现有人力资源进行合理调配,实施弹性排班制度,避免各层级医护人员重叠,适当配置备班人员,以便夜间抢救、节假日抢救等情况下有医护人员在岗。(3)制定紧急预案。对应急人员实施培训,每个季度可实施大规模演练,要求医护人员熟悉各个科室的位置,尽量在最短时间内完成转运<sup>[3]</sup>。(4)规范护理文书书写。制定满足本科室特点的标准:科室小组组长对下级医护人员书写进行审核,同时采取抽查的方式进行检验,确保书写质量。(5)强化医患沟通。通过人文讲座,强化医护人员人文关怀理念。要求医护人员在操作期间应动作轻柔,语言得体,态度和蔼,耐心解释,对患者及其家属提出的疑惑要认真解答。若患者紧张过度,可轻轻握住他们的说,并静静听他们诉说,予以安慰。

**1.3 评价标准** 评价两组效果,比较两组患者危机事件情况,调查患者对管理满意率,并比较分析。

**1.4 统计学方法** 数据采用SPSS20.0统计学软件分析,计量资料用均数±标准差( $\bar{x} \pm s$ )表示,比较采用t检验,计数资料采用百分率表示,组间对比采用 $\chi^2$ 检验。以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2 结果

观察组患者危机事件发生情况明显低于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表1。

表1 两组患者危机事件发生情况比较

组别	操作流程	护理记录错误	护患关系	意识缺乏
对照组(n=188)	5(2.66%)	7(3.72%)	5(2.66%)	4(2.12%)
观察组(n=188)	1(0.53%)	1(0.53%)	2(1.06%)	0(0%)

观察组患者对护理工作的满意度优于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表2。

表2 两组患者满意度比较

组别	非常满意	较满意	不满意	满意率
对照组(n=188)	102	55	31	83%
观察组(n=188)	145	31	12	94%

## 3 讨论

近年来,随着医疗技术的不断进步,人们对护理安全有了更高的要求,而护理安全除了包括患者,还包括医疗设备、医护人员、相关法律意识等。急诊科收治的患者病情严重,进展快速,急诊抢救工作较为繁琐,其流程中存在诸多不安全因素,一旦医护人员缺乏危机意识或意识薄弱,则可能导致危机事件发生,影响医疗护理质量,会对患者的生命健康造成不良影响,从而引发医护纠纷,因此需要提升护理质量,完善管理措施。有研究表明,危机管理模式对急诊科提高护理质量作用重大<sup>[4-5]</sup>。本次研究中,将危机管理模式应用在急诊护理工作中,通过加强护理人员的培训、调整人力资源配置、制定紧急预案、规范护理文书书写及强化医患沟通等措施,提升护理质量,降低危机事件的发生率。

研究结果表明,观察组患者不良事件发生情况明显低于对照组,观察组患者对护理工作的满意度优于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。

综上所述,危机管理模式应用在急诊科护理工作中具有良好的应用效果,不仅可以降低危机事件发生,还能强化护理质量及抢救效果,提升患者对护理工作的满意度,可进一步推广使用。

## 参考文献:

- [1]梅道菊.危机管理模式对急诊患者临床治疗效果观察[J].临床研究,2019,27(11):195-196.
- [2]李丽,李玉琴,张宴霞,刘玉青.危机管理配合无缝隙一体化创伤急救护理模式对外伤急诊患者的影响[J].当代护士(上旬刊),2019,26(11):125-127.
- [3]王亚楠.急诊接诊妇产科患者的护理风险与危机管理[J].实用妇科内分泌电子杂志,2019,6(27):109+114.
- [4]姚起,武晓攀,王园园.探讨在急诊患者抢救过程中急诊护理流程优化效果[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(75):87+90.
- [5]何德伟.危机管理在急诊科护理管理中的应用研究[J].名医,2019(08):282.