

急诊护理中应用急诊分诊管理控制的价值分析

徐 萍

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：目的：探究急诊护理中应用急诊分诊管理控制的临床价值。方法：选取于2019年1月至2020年5月本院急诊收治的100例患者，随机分为观察组（急诊分诊管理控制）和对照组（常规护理管理）各50人。结果：相比于对照组，观察组护理满意度（94%）较高，不良事件发生率（8%）较低（ $P<0.05$ ）；且观察组护理工作质量各指标评分均较高（ $P<0.05$ ）。结论：在急诊护理中应用急诊分诊管理控制的临床价值十分显著。

【关键词】：急诊护理；急诊分诊管理控制；临床价值

Value analysis of the application of emergency triage management control in emergency nursing

Ping Xu

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

Abstract: Objective: To explore the clinical value of emergency triage management control in emergency nursing. Methods: A total of 100 patients admitted to the emergency department of this hospital from January 2019 to May 2020 were randomly divided into 50 patients in the observation group (emergency triage management control) and control group (routine nursing management). Results Compared with the control group, the observation group had higher nursing satisfaction (94%) and lower incidence of adverse events ($P<0.05$), and the observation group had higher scores for all indicators of nursing quality ($P<0.05$). Conclusion The clinical value of emergency triage management control in emergency nursing is remarkable.

Keywords: Emergency nursing; Emergency triage management control; Clinical value

在医院系统中，急诊科是一个风险较高的科室，该科室患者的病情速度变化快、患者数量多，并且大多数属于危急重症，明显加大了救治难度，如果不能为患者提供有效、及时的救治和护理，将会使护理不良事件、护患纠纷的发生风险明显增加^[1-2]。在救治急诊患者过程中，分诊是一个十分重要的基础工作，主要是对患者的疾病程度和类型充分了解，引导患者去不同的科室就诊，确保在短时间内可以使患者获得及时、有效的救治^[3-4]。分诊安全管理工作直接影响着急诊科的护理质量和急诊治疗效果，但是由于每天到分诊台咨询的患者数量较多，因此在安全管理工作中较易出现诸多的问题，例如工作落实差、缺乏一定的规范性等，进而使急诊科的护理质量明显降低，并且会增加护患纠纷的发生风险^[5-6]。因此，本文旨在探究急诊护理中应用急诊分诊管理控制的临床价值。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取于2019年1月至2020年5月本院急诊收治的100例患者，随机分为观察组和对照组各50人。观察组男22例、女28例，平均年龄（ 37.26 ± 3.13 ）岁；对照组男23例、女27例，平均年龄（ 36.87 ± 4.19 ）岁。一般资料无差异， $P>0.05$ ，有可比性。

1.2 方法

给予对照组常规干预。对观察组实施急诊分诊管理控制：

（1）加强护理服务及卫生管理。将救治小组组建起来，小组成员的组成包括科主任、急诊高年护士及主管医师，强化对医护人员的专业培训，使其熟练掌握各种疾病的相关知识，提升急救应急响应和操作能力。加强岗位责任制管理，保证每个环节都能够定位定岗，各个岗位的医护人员都需要详细地记录患者的药物过敏情况、病史及病情状况等，使各个环节的救治工作都可以确保准确无误。护理人员还需要加强对患者的健康宣教，注意使用通俗易懂的语言，给予患者一定的安慰和鼓励，使其不安情绪得到有效缓解，从而提高其配合度和依从性。将急诊就诊流程展示图摆放在急诊大厅醒目的位置，这样有利于缩短家属的咨询时间，促进就诊效率有效提高。

（2）将分诊管理工作完善起来。与患者的实际病情状况有效结合，实施分级管理干预，对急诊患者的病情进行准确评估，根据患者病情的轻重程度，将其分为I、II、III、IV四个等级，其中I级为需要及时心肺复苏的濒危患者；II级为高热惊厥且有严重的抽搐症状合并发生者，需要将绿色通道开通；III级为病情状况比较紧急，需要优先进行诊治者；IV级为存在较为严重的病情，需要协助完成急诊会诊者。并且需要对各个级别患者的生命体征变化密切监测，制定出应急方案。

（3）急救护理管理。在急诊救治期间需要对无菌操作流程严格遵循，医护人员在日常工作中要做好卫生消毒和防护措施，防止在抢救期间出现感染情况，并且医护人员之间需要密

切协作，在接到患者以后，护理人员需要迅速地对其实施心电监护，并且及时进行肝肾功能、血尿常规等检查，对患者的病情状况进行详细评估，将静脉通道快速建立起来，遵照医嘱给予患者吸氧、急救药物治疗，对用药后的反应密切观察，及时协助医生处理异常情况。

(4) 急救物品管理。护理人员需要准备好急救物品，做好重复使用的急救物品的消毒处理工作，每天都需要对各类急救物品的数量和质量仔细、认真地检查，进而保证急救的安全性。

1.3 观察指标

(1) 护理满意度；

(2) 不良事件发生率；

(3) 护理工作质量，满分 100 分，得分越高护理工作质量越高。

1.4 统计学分析

运用 SPSS22.0 统计学软件，用“ $(\bar{x} \pm s)$ ”、 $[n(\%)]$ 表示，“t”、“ χ^2 ”检验， $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 护理满意度

观察组高于对照组 ($P < 0.05$)，见表 1。

表 1 护理满意度 $[n(\%)]$

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	50	21	26	3	94% (47/50)
对照组	50	15	24	11	78% (39/50)
χ^2					13.651
P					<0.05

2.2 不良事件发生率

观察组低于对照组 ($P < 0.05$)，见表 2。

表 2 不良事件 $[n(\%)]$

组别	例数	文书不规范	护患纠纷	分诊错误	发生率
观察组	50	3	3	2	8%(4/50)
对照组	50	4	2	3	18%(9/50)
χ^2					16.305
P					<0.05

2.3 护理质量评分

观察组高于对照组 ($P < 0.05$)，见表 3。

表 3 护理质量评分 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	急诊分诊管理	急救物品管理	抢救室管理
观察组	50	90.21 $\pm$ 5.98	90.57 $\pm$ 6.47	93.03 $\pm$ 6.41
对照组	50	80.11 $\pm$ 5.45	79.16 $\pm$ 5.24	80.45 $\pm$ 5.29
t		15.625	13.187	11.026
P		<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

临床急诊科患者具有比较危急的病情状况，所以必须为其提供有效的救治，使其生命安全得到保证。但是，因患者的发病急骤，容易加重患者的心理负担，如果不进行妥善的护理，将会导致护患纠纷事件发生^[7-8]。并且，如果护理人员不能熟练掌握急诊护理知识，加之急诊护理工作的任务繁重、不同疾病的临床症状比较相似，也会使临床护理事件的发生风险增加，影响患者的救治效果。因此，为保证临床救治效果，使并发症的发生风险降低，需要强化对急诊护理工作的有效管理，这直接影响着患者的生命安全和机体健康^[9-10]。

在医院系统中，急诊是一个十分重要的窗口，它是医院服务水平和医疗水平的体现。分流是急救的第一步，为保证护理质量和诊疗速度，需要对患者进行有效、及时的预检分诊，进而提高疾病治疗效果^[11-12]。加强对分诊中心的护理管理，能够使急诊等候时间缩短，提高抢救效果，降低护患纠纷的发生风险，保证护理质量。分诊护士必须具备丰富的工作经验，通过在各个科室中轮岗，将各种疾病的发生过程熟练掌握，形成丰富的临床知识结构。由于急诊接触的患者较多，所以分诊护士也需要具备良好的协调沟通能力，防止发生医疗纠纷，与病房、医院办公室、门诊部、安保部等医院各个部位也具有建立起良好的沟通，全面熟悉医疗保健制度和医院的规章制度，在出现重大突发事件时，能够迅速做出准确地判断，并制定出解决方案。并且，分诊护士也需要具备较高的职业道德素养和责任心，在护理工作中保持爱心、风趣、勇敢、冷静^[13]。

本文通过探究急诊护理中应用急诊分诊管理控制的临床价值，结果显示，相比于对照组，观察组护理满意度 (94%) 较高，不良事件发生率 (8%) 较低 ($P < 0.05$)；且观察组护理工作质量各指标评分均高于对照组 ($P < 0.05$)。分析原因主要在于：加强急诊分诊管理工作，能够使护理人员通过专业的判断力和敏锐的观察力分级管理急诊患者，有利于为急诊患者提供有效、及时的救治；在护理工作期间，通过对患者实施健康指导和心理疏导，能够提高其治疗依从性，保证救治效果，强化对急救护理过程和急救物品管理的监控力度，可以使急救救治效率有效提高，同时使护理差错和不良事件的发生风险降低，这样不仅可以使患者的疾病症状得到控制，还可以保证其

生命安全。此外,通过强化急诊分诊管理控制,能够充分利用有限的护理资源,使分诊护士的工作秩序得到优化,增强其工作水平和专业素质。护理人员利用专业的知识,及时、有效、

迅速地掌握患者的病情,并为其提供及时、有效的救治^[14-15]。

综上所述,在急诊护理中应用急诊分诊管理控制,能够提高护理满意度,减少不良事件的发生,提升护理工作质量。

参考文献:

- [1] 徐传慧,宋炳霞.急诊护理中急诊分诊管理控制的应用效果研究[J].健康大视野,2019(21):170.
- [2] BERG,LENA M.,EHRENBERG,ANNA,FLORIN,JAN,et al.Associations Between Crowding and Ten-Day Mortality Among Patients Allocated Lower Triage Acuity Levels Without Need of Acute Hospital Care on Departure From the Emergency Department[J].Annals of Emergency Medicine:Journal of the American College of Emergency Physicians and the University Association for Emergency Medicine,2019,74(3):345-356.
- [3] 罗秋娟.急诊护理中急诊分诊管理控制的应用效果[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(23):152-153.
- [4] 吴英杰.急诊护理中应用急诊分诊管理控制的价值分析[J].中国医药指南,2021(36):62-63,66.
- [5] 李彩娟,吴洁珍,范洁玲.探讨急诊分诊管理控制对急诊护理质量的影响[J].中国实用医药,2019,14(30):180-182.
- [6] 李亚丽.急诊患者实施分诊管理控制的作用与意义研究[J].东方药膳,2021(3):276.
- [7] WILLEMS,RUBEN,OMBELET,FOUKE,GOOSSENS,EVA,et al.Different levels of care for follow-up of adults with congenital heart disease:a cost analysis scrutinizing the impact on medical costs,hospitalizations,and emergency department visits[J].The European journal of health economics:HEPAC:health economics in prevention and care,2021,22(6):951-960.
- [8] 杨颖.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].东方药膳,2020(23):292-293.
- [9] 韩蕾,林琳,朱文秀,等.急诊护理敏感指标在质量控制闭环管理中的应用[J].中华现代护理杂志,2019,25(29):3799-3802.
- [10] 李传娇.在急诊科护理中急诊分诊安全管理结合风险管理对护理质量的影响[J].中国社区医师,2019,35(18):177,179.
- [11] 马媛.在急诊科护理中急诊分诊安全管理结合风险管理对护理质量的影响[J].东方药膳,2019(14):72,76.
- [12] HO,CHELSEA,FLATLEY,CHRISTOPHER J.,KUMAR,SAILESH.Emergency caesarean for intrapartum fetal compromise and admission to the neonatal intensive care unit at term is more influenced by fetal weight than the cerebroplacental ratio[J].The journal of maternal-fetal&neonatal medicine,2020,33(7/12):1664-1669.
- [13] 赵媛媛,陈芳,刘芳,等.护理敏感指标对急诊危重症患者质量控制闭环管理应用实践评价[J].自我保健,2020(18):111-112.
- [14] 郭晶晶.高风险预警控制系统管理在急诊患者救治中的应用效果[J].中国民康医学,2021,33(17):106-108.
- [15] 文建英,田青,陈亚丽,等.急诊分诊安全管理结合风险管理对于急诊科护理质量的影响研究[J].特别健康,2021(10):191-192.