

# 实行急诊分诊安全管理结合风险管理对急诊科护理质量的影响研究

刘春枝

新疆医科大学第七附属医院 新疆乌鲁木齐 830028

**摘要:** 目的: 评价实行急诊分诊安全管理结合风险管理对急诊科护理质量的影响。方法: 选择2021年10月到2024年10月急诊患者1000例, 随机分成实验组(500例: 急诊分诊安全管理结合风险管理)与对照组(500例: 急诊分诊安全管理), 分析护理风险的发生率、护理质量评分。结果: 实验组的护理风险发生率低于对照组,  $P < 0.05$ 。对照组的护理质量评分低于实验组,  $P < 0.05$ 。结论: 急诊科护理工作中采用急诊分诊安全管理结合风险管理法, 能改善护理质量, 提升护理水平, 具有推广价值。

**关键词:** 急诊分诊安全管理; 风险管理; 急诊科护理质量

急诊科是医院病种较多、病情危重的科室, 患者的并发症发生率较高, 护理工作也较为复杂繁琐, 如若不能科学合理进行预见性护理, 很容易引发护理风险问题, 不利于护理质量的提升。常规的急诊分诊安全管理工作虽然能维护患者安全, 但是难以有效进行风险的防控, 而风险管理是强调护理人员提前预防风险问题, 降低患者风险的发生率。基于此, 本文分析不同护理管理方式的应用效果, 为提升护理的水平做出贡献。

## 1 基本资料与方法

### 1.1 基本资料

入选2021年10月到2024年10月急诊患者1000例, 随机分成实验组与对照组, 每组500例。

对照组: 年龄: 24岁-71岁, 平均(53.44 ± 3.29)岁, 男性240例, 女性260例。头部外伤200例, 脑出血100例, 脑梗死100例, 其他疾病100例。

实验组: 年龄: 24岁-72岁, 平均(53.43 ± 3.28)岁, 男性242例, 女性258例。头部外伤195例, 脑出血105例, 脑梗死110例, 其他疾病90例。

基本资料对比没有差异,  $P > 0.05$ 。

### 1.2 方法

对照组: 采用急诊分诊安全管理法, (1) 制定明确的急诊分诊流程规范, 设置患者接诊、初步评估、分级处理、

信息记录等要求, 保证人员分工明确, 责任落实到个人, 对患者的情况进行综合评估, 按照病情的紧急程度和治疗行动的迅速性进行分级处理。(2) 加强对护士的培训和考核, 提升急诊分诊技能、应急处理能力, 保证护士能熟练地进行急诊分诊工作, 准确判断患者病情, 利用信息化技术实现患者信息的快速记录和分诊情况的实时监控, 避免因信息不畅导致的错诊、漏诊等问题, 提高急诊分诊工作的准确性和安全性。(3) 完善急诊登记制度, 规范医护人员的询问和检查流程, 制定急诊质量评价标准, 建立奖惩制度, 激励医护人员提高服务质量。(4) 利用计算机技术建设急诊科信息管理平台, 实现信息的快速统计、核算和检查, 便于管理人员和医护人员对信息进行查阅和使用, 为救治和护理措施提供参考。

实验组: 以对照组为基础进行护理风险管理: (1) 定期对急诊分诊护士进行风险管理培训, 做好相关法律法规、护理操作规范、急救技能等方面的知识的教育, 邀请经验丰富的专家进行讲座, 分享风险管理经验和案例, 提高护士的风险防范意识, 制定详细的风险管理流程, 明确各个环节的责任人和操作规范, 鼓励护士积极上报潜在或已发生的风险事件, 便于采取措施进行干预。(2) 按照患者的病情轻重缓急制定明确的分诊标准, 保证患者能得到及时、准确的分诊, 对分诊标准进行定期评估和调整, 适应不断变化的急诊

患者需求,提高护士对急诊症状的识别能力,使其能准确判断患者的病情,严格执行预检挂号程序,对患者进行全面的初步评估,预防风险问题。(3)对护士进行沟通技巧培训,使其能用通俗易懂的语言与患者及其家属进行沟通,强调在沟通中保持耐心、细心和同情心,以建立良好的护患关系,进行护理操作前为患者及其家属详细解释操作的目的、方法和可能的风险,对于病情危重的患者,告知家属患者的病情和治疗方案,取得家属的理解和配合。(4)定期对急救设备进行维护和保养,保证其处于完好状态,完善设备使用登记制度,记录设备的使用情况和维护情况,对急救药品进行分类存放,保证药品的标识清晰、有效期明确,定期对药品进行盘点和检查,及时补充过期或短缺的药品。(5)成立质量监控小组,定期对急诊分诊护理工作进行质量评估,对评估中发现的问题进行整改,跟踪整改效果,鼓励护士积极参与急诊分诊护理工作的改进和创新,对在改进和创新中取得显著成果的护士给予表彰和奖励,降低风险问题的发生率。

### 1.3 观察指标

(1)分析护理风险问题的发生率,主要是投诉类、差错类、意外类。(2)自制问卷评价护理的质量,主要是护理服务、护理操作、护理专业性,每项分数100分,分数越低证明护理质量越低。

### 1.4 统计学分析

采用SPSS21.0软件,利用卡方、%与±的形式计算,使用 $P < 0.05$ 的形式表示数据对比存在差异。

## 2 结果

### 2.1 护理风险发生率

实验组低于对照组, $P < 0.05$ ,详见表1。

表1. 护理风险发生率[n(%)]

组别	人数(n)	投诉类	差错类	意外类	发生率
实验组	500	0(0.00%)	1(0.20%)	0(0.00%)	1(0.20%)
对照组	500	2(0.40%)	3(0.60%)	2(0.40%)	7(1.40%)
$\chi^2$		-	-	-	4.5363
P		-	-	-	0.0331

### 2.2 护理质量评分

实验组高于对照组, $P < 0.05$ ,详见表2。

表2. 护理质量评分(分)

组别	人数(n)	护理服务	护理操作	护理专业性
实验组	500	90.45 ± 3.22	91.33 ± 3.29	92.11 ± 3.28
对照组	500	71.23 ± 1.33	72.32 ± 2.19	73.22 ± 1.88
t		123.3608	107.5533	111.7270
P		0.0000	0.0000	0.0000

## 3 讨论

急诊分诊是目前急诊科室中非常重要的护理工作,常规的安全管理方式虽然能提升急诊分诊护理人员的安全意识,但是难以有效进行风险的防控,因此需要结合实际情况探索最佳的风险控制措施。

上文分析中研究实行急诊分诊安全管理结合风险管理对急诊科护理质量的影响,实验组的护理质量评分高于对照组, $P < 0.05$ 。急诊分诊安全管理结合风险管理对改善急诊科护理质量具有显著的作用价值,实施急诊分诊安全管理,可保证患者在进入急诊科后得到迅速、准确的初步评估,按照病情轻重缓急进行分级处理。这种科学、规范的分诊流程有助于优化急诊资源配置,提高急诊工作效率。风险管理措施的应用可进一步降低护理差错和不良事件的发生率,提升急诊科的整体护理质量。急诊分诊安全管理结合风险管理,可全面评估患者的潜在风险,并采取针对性的预防措施,对高风险患者进行重点监护和及时救治,可避免患者病情恶化或发生意外事件,加强急救设备和药品的管理,保证设备完好、药品充足,可为患者的紧急救治提供有力保障。急诊分诊过程中,加强护患沟通是改善护患关系的重要途径<sup>[1]</sup>。护士应耐心、细致地询问患者病情,为患者及其家属解释分诊结果和后续治疗计划,有效的沟通可增强患者对护士的信任感和满意度,优化护患关系,风险管理措施的应用也可减少因护理差错或不良事件引发的护患纠纷,进一步维护良好的护患关系。急诊分诊安全管理结合风险管理可优化急诊工作流程,减少不必要的等待时间和重复检查,开设专门的急救通道和建立快速识别机制,可保证患者得到及时、有效的救治。此外,风险管理措施的应用还可降低护理差错和不良事件的发生率,减少因处理这些事件而浪费的时间和资源,提高急诊科的工作效率。实施急诊分诊安全管理结合风险管理,急诊科可展现出专业、规范、高效的医疗服务形象。这种形象不仅有助于提升患者对急诊科的信任度和满意度,还可吸引更多的患者前来就诊。同时,良好的风险管理机制也

可降低医疗纠纷和投诉的发生率,进一步维护急诊科的声誉和形象<sup>[2-4]</sup>。

综上所述,急诊分诊安全管理结合风险管理对改善急诊科护理质量具有显著的作用价值。医院应高度重视这两项工作的结合应用,不断完善相关制度和流程,提高医护人员的专业能力和素养,为患者提供更加优质、安全的急诊服务。

#### 参考文献:

[1] 孙晓勤,张宪宇,毛俊存. 急诊分诊安全管理结合风险管理对急诊科护理质量的影响分析[J]. 婚育与健康,2021(18):89.

[2] 古丽尼格尔·艾尼瓦尔,肉孜完姑·依明. 急诊分诊安全管理结合风险管理对急诊科护理质量的影响[J]. 糖尿病之友,2023(6):272-273.

[3] 吕甜甜. 急诊分诊安全管理模式对急诊护理质量的影响[J]. 婚育与健康,2022,28(9):142-143.

[4] 靳静妮. 急诊分诊安全管理结合风险管理对急诊科护理质量的影响[J]. 现代护理医学杂志,2023,2(9).