

# 层级管理在急诊护理中的应用价值及效果评价

王宇娟

(武汉大学医院)

**【摘要】**目的:探讨急诊护理方案,分析层级管理作用。方法:2023年1年-2024年4月,选择200例急诊患者进行临床研究,经抽签法完成分组,有2组,各100例,是对照组(常规管理)、观察组(层级管理)。结果:观察组、对照组的不良事件发生情况、护理满意度评价结果、急诊护理工作质量评分比较有差异( $P < 0.05$ )。结论:在急诊护理中应用层级管理,可减少不良事件,提高护理满意度及工作质量,应用价值显著。

**【关键词】**急诊护理;层级管理;常规管理;不良事件;护理满意度;工作质量

Application value and effect evaluation of hierarchical management in emergency care

Yu-juan wang

(Wuhan University Hospital)

**[Abstract]** Objective: To explore the emergency care plan and analyze the role of hierarchical management. Methods: From January 2023 to April 2024, 200 emergency patients were selected for clinical study, and grouped by lottery method, with 2 groups, 100 cases each, which were the control group (routine management) and the observation group (hierarchical management). Results: The occurrence of adverse events, the evaluation results of nursing satisfaction, and the emergency nursing work quality scores varied between the observation group and the control group ( $P < 0.05$ ). Conclusion: The application of hierarchical management in emergency care can reduce adverse events, improve nursing satisfaction and work quality, and have significant application value.

**[Key words]** emergency care; hierarchical management; routine management; adverse events; nursing satisfaction; job quality

急诊科属于医院特殊科室,收治患者存在骤然起病、进展速度快、治疗过程复杂等多项特点,尤其是急诊创伤患者,病情严重,多数存在多发性损伤,会对生命安全、预后情况造成严重影响<sup>[1-3]</sup>。为保证急诊患者的救治有效率与生存率,需急诊护理人员提供高质量护理服务,接诊患者第一时间调整状态,做出准确反应,但科室存在较大工作量,较高劳动强度,长期在急诊科工作容易出现身心俱疲感受,难以第一时间满足患者与家属的愿望,无法做好常规维护工作,可导致护理不良事件发生<sup>[4-6]</sup>。为进一步提高急诊护理效果与质量,需做好急诊科的管理工作。以往多在急诊科实施常规管理,但护理措施缺乏科学性与针对性,管理程序相对模板化,无法针对性解决患者的问题,护理存在反应不及时等问题,故护理效果一般<sup>[7-8]</sup>。层级管理属于先进科学管理模式,在护理管理中应用,可明确护士业务能力、职业素养、具体职称,基于实际需求进行多层次管理,有效衔接急诊护理流程,提升护理工作效率,减少医疗资源的浪费。此次研究在2023年1年-2024年4月进行,选择200例急诊患者作为对象,与常规管理比较,探讨层级管理的作用,报道内容如下。

## 1·资料与方法

### 1.1 一般资料

2023年1年-2024年4月,选择200例急诊患者进行临床研究。

### 1.2 方法

对照组,常规管理:提供24h开诊与随时应诊;要求值班护士按照规章制度值班,不能离开接诊室;针对急诊科患者的特点与工作要求,完善各种抢救器材以及抢救药物,保证数量充足,器材功能齐全;护士严格按照要求,完成病历记录、护理记录;一旦遭遇重大事故,立刻告知相关部门,

及时反应并处理相关事故。

观察组,层级管理:(1)详细调查护士的各项资料,包含工作年限、文化背景、具体职称等,同时对护士业务能力进行详细调查,设置五个层级,N1、N2、N3、N4、N5,分别对应助理护士、初级护士、中级护士、高级护士、护士长,明确不同层级护士的护理工作内容,明确应该落实的护理工作制度,如8h工作制度、12h工作制度、24h工作制度,保证不同层级护士均可高效配合各项护理管理工作,保证护理工作、护理职责交接的衔接性、连续性。(2)不同层级护士存在不同工作制度,N1需在日常工作期间收集各项信息资料,多进行学习,主要任务是收集当月护理情况,在月末反馈。N2与N3则为患者提供护理服务,服务前需做好岗前培训,保证知识、技能培训达到标准,还需培养风险意识及职业道德素养。N4与N5则于晨会交班期间进行护理内容、安全意识、护理行为等抽查。拟定完善、详细的不同层级护士工作标准,将层级管理落实到位,急诊科负责人及时完善护理工作流程、护理工作制度,详细记录、完善急救物品、设备及药物的保养方法,并将其发送到工作群置顶,等并打印成图文粘贴在急诊科公告栏。晨会过程中告知突发事件发生率,分析发生原因,针对事件拟定应急方案。(3)N1和其他科室沟通,检查、核对每日的护理工作计划,遵从医嘱工作,保证护士工作衔接有效到位;N2与N3基于护理计划进行护理工作,辅助护理组长、护士长进行护理质量控制,基于患者、家属反馈调整工作内容、护理计划等。N4与N5则创建档案管理系统,记录每一位护士的临床资料、业务能力等,尤其是层级类型,定时进行针对性培训,帮助护士持续提高业务能力。N5每周评价其他层级护士的工作状态、业务能力,统一进行收集管理,若护士需及时改进工作,及时和护士沟通交流,及时发现问题并改进。(4)创建复合护士情况的奖惩机制,不管护士是哪一个层级,均需结合护士的实际情况定时进行业务能力及护理知识考核,考核内容是

理论知识与实践技能，基于考核结果及时提供奖励与惩罚，对成绩始终维持良好水平的护士提供口头肯定，若护士水平持续提高则提供物质奖励，若成绩下降及时惩处，分析原因并寻找解决方案帮助护士进步。

### 1.3 观察指标

不良事件发生情况：包含护患纠纷、护患矛盾两种，计算例数和占比。

护理满意度评价结果：采用护理满意度调查问卷评价，总分 0-20 分，不满意 0- < 11 分，基本满意 11- < 16 分，非常满意 16-20 分，计算非常满意及基本满意例数，计算满意度。

急诊护理工作质量：采用急诊科护理工作质量调查问卷评价，是基本护理、专科护理、急救配合、危机应对，单项

总分 10 分，评分越高越好。

### 1.4 统计学方法

通过 SPSS 26.0 软件完成数据统计和比较。

## 2 · 结果

### 2.1 两组不良事件发生情况比较

见表一。

### 2.2 两组护理满意度评价结果比较

见表二。

### 2.3 两组急诊护理工作质量评分比较

见表三。

表 1 不良事件发生情况 (n/%)

组别	例数	护患纠纷 (n)	护患矛盾 (n)	不良事件发生率 (%)
观察组	100	2	1	3.00
对照组	100	6	4	10.00
X <sup>2</sup> 值	-	-	-	5.762
P 值	-	-	-	0.001

表 2 护理满意度评价结果 (n/%)

组别	例数	非常满意 (n)	基本满意 (n)	不满意 (n)	护理满意度 (%)
观察组	100	65	31	4	96.00
对照组	100	40	47	13	87.00
X <sup>2</sup> 值	-	-	-	-	5.321
P 值	-	-	-	-	0.001

表 3 急诊护理工作质量评分 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	基本护理	专科护理	急救配合	危机应对
观察组	100	9.43 ± 0.55	9.36 ± 0.51	9.31 ± 0.53	9.39 ± 0.54
对照组	100	9.00 ± 0.47	8.87 ± 0.42	8.82 ± 0.45	8.95 ± 0.48
t 值	-	7.871	7.232	7.456	7.680
P 值	-	0.001	0.001	0.001	0.001

## 3 · 讨论

伴随着物质水平的升高，人们的健康意识及医疗服务要求日益升高。急诊患者大多突发疾病，症状表现明显，疾病进展速度快，容易发生并发症，对急诊救治及护理有极高要求<sup>[9-11]</sup>。故需急诊科及时优化护理工作，创新护理理念，提高护理效果。以往多在急诊科实施常规管理，但并不能满足现今急诊患者的实际需求，故护理效果一般<sup>[12-13]</sup>。在常规管理模式下，急诊科护士配置及工作存在不合理现象，不能保

证护理的质量，甚至会升高职业倦怠发生风险<sup>[14]</sup>。层级管理是现今推崇的护理管理模式，可对护士进行详细分层级，基于实际层级进行护理工作分配，具体化护士的工作内容，让护士得到不同层级但高质量的护理服务，减少护理不到位产生的矛盾和冲突，创建良好和谐的护患关系与医患关系，提供更理想的护理服务，让患者对急诊护理服务满意<sup>[15]</sup>。

综上所述，急诊科护理采用层级管理，可提高护理安全性、满意度及工作质量。

## 参考文献:

- [1]SLATER, TAMMY, RODNEY, TAMAR, KOZACHIK, SHARON L., et al. RECOMMENDATIONS FOR EMERGENCY DEPARTMENTS CARING FOR PERSONS WITH OPIOID USE AND OPIOID USE DISORDERS: AN INTEGRATIVE REVIEW[J]. Journal of emergency nursing: JEN: official publication of the Emergency Department Nurses Association, 2022, 48 ( 2 ): 129-144.
- [2]MEGHAN, BECK, KRISTIN L., SCHREIBER, JENNA M., WILSON, et al. A secondary analysis: the impact of pre-existing chronic pain among patients with cancer presenting to the emergency department with acute pain[J]. Supportive care in cancer: official journal of the Multinational Association of Supportive Care in Cancer, 2024, 32 ( 2 ): Article 129.
- [3]ROBERT, HARUTYUNYAN, SEAN D., JEFFRIES, JOSE L., RAMÍREZ-GARCÍA ALUNA, et al. Clinical Performance of Decision Support Systems in Anesthesia, Intensive Care, and Emergency Medicine: A Systematic Review and Meta-Analysis[J]. Anesthesia and Analgesia: Journal of the International Anesthesia Research Society, 2023, 136 ( 6 ): 1084-1095.
- [4]陈洪, 顾洪丽, 赵艳, 等. 基于人文关怀的急诊管理对急性心肌梗死患者心理状态和满意度的影响[J]. 河北医药, 2023,

- 45 (7): 1065-1067, 1071.
- [5]DAVID ADAM, WINTERS, ASHLEY K., MEHMI, RICHARD, MENZIES-WILSON, et al. Supporting a Learning System in Pediatric Emergency Pathways: Using Organizational Comparisons, Serious Incidents, and Near-Miss Events to Improve the Diagnosis and Treatment of Testicular Torsion[J]. Pediatric emergency care, 2022, 38 (7): e1402-e1407.
- [6]MARTEL, MARC L., DRIVER, BRIAN E., MINER, JAMES R., et al. Randomized Double-blind Trial of Intramuscular Droperidol, Ziprasidone, and Lorazepam for Acute Undifferentiated Agitation in the Emergency Department[J]. Academic emergency medicine, 2021, 28 (4): 421-434.
- [7]刘桃, 郝楠楠, 李晓丹, 等. 前瞻性信息化护理质量管理模式对提高急诊科护理管理质量的效果研究[J]. 当代护士, 2023, 30 (20): 156-159.
- [8]薛雪, 张锦贤, 周晓兰. 失效模式与效应分析管理在改善颅脑损伤患者急诊入院护理流程中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2023, 29 (16): 159-162.
- [9]雷海棠, 罗亚丽, 邹琦, 等. 品管圈联合 6S 管理对急诊危重患者家属心理状况及心理需求的影响[J]. 保健医学研究与实践, 2023, 20 (2): 142-145.
- [10]何叶. 流程管理理念指导的院前急救干预对急诊心肌梗死患者急救效率及生命体征的影响[J]. 实用医院临床杂志, 2023, 20 (1): 86-89.
- [11]戴政杰, 雷步怀, 胡颖颖, 等. 集束化管理对急诊危重症患者分诊后等候时间及情绪状态的影响[J]. 中国中西医结合急救杂志, 2023, 30 (3): 364-367.
- [12]常玉霞, 臧舒婷, 汤文文, 等. 发展性反馈+激励化管理方案对急诊抢救区患者院内压力性损伤的预防[J]. 护理实践与研究, 2023, 20 (9): 1378-1382.
- [13]贾瑶, 梁新慧, 吴惟, 等. 医疗失效模式与效应分析在颅脑创伤急诊手术护理风险管理中的应用[J]. 实用临床医药杂志, 2024, 28 (8): 127-133.
- [14]张利, 刘冬梅, 李金林. 急诊危重度指数在急诊老年胸痛患者就诊分层管理中的应用价值[J]. 医学临床研究, 2023, 40 (2): 319-321.
- [15]向瑶, 陈银娇, 曹茵. 层级进阶管理法在急诊科护理人员中的应用价值[J]. 中国卫生产业, 2023, 20 (1): 116-119.

#### 上接第 128 页

提供针对性的心理疏导,减轻心理负担,帮助树立战胜疾病的信心;同时,加强健康教育,纠正患者的错误认知,提高他们对自身疾病的认识,从而有效提高治疗依从性;此外,应在各方面给予患者详细指导。首先,详细了解并掌握患者的用药情况,向其解释所需药物的药理作用和正确用药方法,强调遵医嘱用药的重要性,以提高其用药依从性。其次,识别并纠正患者的不良生活习惯,建议其生活中注意保暖和个人卫生,保持会阴部清洁干燥,每晚清洗并勤换内衣裤,

尤其在经期时避免性生活<sup>[11]</sup>。同时,结合患者的饮食偏好和家庭情况制定饮食计划,明确盆腔炎的饮食禁忌,帮助患者列出合理的饮食清单,确保治疗期间的营养摄入充足,建议多食用高蛋白和高维生素的食物。最后,根据患者的身体状况选择适当的运动方式,说明适度运动的好处,鼓励患者定期参加户外活动<sup>[12]</sup>。

综上所述,对盆腔炎患者实施优质护理,可有效调节患者负性情绪,提高患者遵医嘱行为,并对患者护理满意度进行提升,临床价值较高。

#### 参考文献:

- [1]郑秀卉, 马萍. 优质护理在盆腔炎护理中的应用效果分析[J]. 智慧健康, 2021, 7 (13): 156-158.
- [2]黄静. 探讨优质护理在盆腔炎的干预效果[J]. 医学食疗与健康, 2020, 18 (09): 139-140.
- [3]李春花, 徐会芳. 个体化优质护理干预应用于盆腔炎患者的临床效果及生活质量评价[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2020, 7 (02): 114+159.
- [4]信志华. 整体化优质护理对慢性盆腔炎患者的临床效果观察[J]. 中国现代药物应用, 2019, 13 (17): 191-193.
- [5]赵玉. 优质护理在盆腔炎护理中的应用效果[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2019, 7 (25): 95-96.
- [6]米雪. 盆腔炎患者实施优质护理干预的分析[J]. 中国医药指南, 2019, 17 (16): 224.
- [7]陆倩倩, 王旭美, 吴小丽. 优质护理在盆腔炎护理中的应用价值分析及对患者生活质量的影响[J]. 中外女性健康研究, 2019, (04): 1-2+4.
- [8]王静思. 优质护理干预在盆腔炎患者中的应用效果观察[J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19 (09): 261-262.
- [9]王健. 个体化优质护理干预应用于盆腔炎患者的临床效果观察[J]. 中国现代药物应用, 2018, 12 (22): 178-179.
- [10]童玉荣. 优质护理干预在盆腔炎患者中的应用分析[J]. 中国医药指南, 2018, 16 (15): 279-280.
- [11]程丽, 骆桂芬. 优质护理服务在慢性盆腔炎患者中的应用效果[J]. 中国当代医药, 2017, 24 (35): 183-185.
- [12]郭宽萍, 段嫒. 优质护理干预在盆腔炎患者中的应用效果观察[J]. 吉林医学, 2014, 35 (35): 7945-7946.