

护理流程优化对急诊患者应用效果分析

孙文娟, 夏瑜青, 钱雯, 王莉

(江南大学附属医院 无锡市第四人民医院 急诊科, 江苏 无锡, 214062)

关键词: 急诊患者; 护理流程优化; 效果分析

中图分类号: R 472.2 文献标志码: A 文章编号: 1672-2353(2017)14-178-03 DOI: 10.7619/jcmp.201714059

急诊科是医院所有部门中最先和患者接触的部门,而且面对的患者情况往往比较危急,因此急诊护理对患者的生命安全有很大的意义^[1-5]。急诊患者的病情变化较大,这就要求护理人员必须有较强应对危急情况的能力。急诊科医护人员的护理水平直接关系到抢救效率^[6],并且反映了一个医院护理的综合实力,必须引起医院的高度重视,应该对现有的急诊护理流程进行优化,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2015年2月—2016年2月本院急诊科收治90例患者,将患者随机分为对照组和实验组。实验组男27例,女18例;年龄20~77岁,平均年龄(38.4±15.4)岁;发病至急诊时间1~14h,平均(3.4±1.4)h。对照组男26例,女19例;年龄19~79岁,平均年龄(41.1±12.3)岁;发病至急诊时间1.5~13h,平均(3.7±1.2)h,2组患者一般资料差异无统计学意义($P>0.05$)。纳入标准^[7-10]:①患者年龄在80岁以下;②患者意识清醒,不存在交流障碍;③患者年龄20~80岁;④进行研究前均取得患者的同意。排除标准^[11-13]:①抢救无效死亡的患者;②严重的心脏病或肾病危及生命的患者;③患者有精神病或具有精神病史;④失去意识的患者。

1.2 方法

对照组患者给予常规急诊护理流程,即患者进行急诊时由护士长随机安排抢救人数,按照一般诊疗程序进行护理。实验组患者给予优化急诊护理流程,具体优化方法如下:①急诊优化:必须保证急诊室24h有医护人员值班,接到患者的呼救电话后必须马上安排救护车出诊,护理人员

应该与呼救人员保持联系,了解患者的具体情况,从而提前准备好抢救措施。到达患者所在地后由相关护理人员立即执行基本抢救措施,主要包括心肺复苏、吸氧以及止血等,在运往医院的途中通知医院准备好抢救设施^[14]。②优化绿色通道:医院应该建立专门针对急诊患者的绿色通道,即先抢救,然后挂号,最后缴费的制度,减少患者的等待时间;其次护理人员提前将平车推到医院门口,以便立马将患者送往抢救室;另外主治医师根据患者的具体情况,包括心跳、血压以及脉搏等基本指标,做好抢救措施以及手术的准备工作。③专业培训优化:医院要定期对护士进行急救的管理培训和重点培训,另外定期对护理人员进行考核,保证医护人员熟知抢救过程中的护理流程,增强她们的专业水平和责任意识。④优化支持系统:安排相关医护人员管理仪器和药品,定期对仪器进行检查维修和消毒处理,确保在急救需要时能够正常工作^[15];其次由专业人士制定急救仪器的操作流程,保证每位急诊室的护理人员掌握所有仪器的使用方法和操作过程中需要注意的事项;安排护理人员定期检查易消耗物品并做好登记,以便物品不足时能够及时进行补充。⑤优化抢救过程:主治医师在救治过程中应该遵循先急后缓、先重后轻的救治原则,以三定模式急性救治,即定时、定人、定位;另外在对患者进行抢救时要注意安抚患者紧张的情绪,增强他们战胜疾病的信心。⑥护理文书的优化:简化急诊护理文书的书写,缩短病历书的书写时间,并且进行实时记录,及时将患者在抢救过程中的病情变化情况告知患者家属^[16]。

1.3 观察指标

安排专业护理人员观察患者的接收时间、分诊评估时间、心电监护时间、静脉采血时间、静脉用药时间以及治疗时间,并做好相应记录。

1.4 评价标准

对患者和患者家属采用问卷调查的方式来调查他们对护理结果的满意度^[17-18], 调查内容包括: 急诊室的环境、急诊过程中护理人员的表现、护理人员的业务水平以及服务态度、护理人员对病情的解释等, 采用分数制, 满分为 5 分, 1 分表示非常不满意, 2 分表示不满意, 3 分代表不太满意, 4 分表示满意, 5 分表示很满意; 对于不识字的患者或家属由护理人员告知他们题目和选项, 进行自行选择, 医护人员实事求是填写回答, 填完后当场收回问卷。

1.5 统计学方法

运用 SPSS 17.0 软件分析试验中所得到的数据, 对实验中记录的数据采用 $(\bar{x} \pm s)$ 表示, 并用 t 检验, 当 $P < 0.05$ 时表示差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 2 组患者抢救效率比较

实验组患者的相关指标优于对照组, 大大缩减了抢救时间, 提高了抢救的成功率, 实验组的抢救成功率为 100%, 高于对照组的 93.3% ($P < 0.05$), 见表 1。

表 1 2 组患者的抢救效率比较 [$n(\%)$]

相关指标	实验组 ($n=45$)	对照组 ($n=45$)
接收时间/min	17.12 ± 5.01 *	26.44 ± 5.53
分诊评估时间/min	0.81 ± 0.21 *	3.22 ± 1.31
心电监护时间/min	4.34 ± 1.71 *	5.74 ± 2.91
静脉采血时间/min	3.11 ± 2.01 *	5.12 ± 2.51
静脉用药时间/min	4.52 ± 1.31 *	7.16 ± 3.08
治疗时间/min	67.17 ± 10.28 *	78.44 ± 15.331
抢救成功	45(100.0) *	42(93.3)

与对照组比较, * $P < 0.05$ 。

2.2 2 组患者家属对护理结果的满意度比较

实验组患者对急救过程中的护理的满意程度、护理评分高于对照组 ($P < 0.05$), 见表 2。

表 2 2 组患者家属对护理结果的满意度比较 ($\bar{x} \pm s$) 分

护理满意程度	实验组 ($n=45$)	对照组 ($n=45$)
急诊室环境	4.34 ± 0.71 *	3.51 ± 0.61
急诊过程中护理人员的表现	4.46 ± 0.49 *	3.71 ± 0.55
护理人员的业务水平	4.41 ± 0.51 *	3.65 ± 0.47
护理人员的服务态度	4.39 ± 0.44 *	3.69 ± 0.33
护理人员对病情的解释	4.29 ± 0.47 *	3.87 ± 0.41

与对照组比较, * $P < 0.05$ 。

3 讨论

随着经济的快速发展和科技水平的日趋完

善, 人们的生活水平得到很大的提高, 对医院的护理要求也原来越高, 一个医院的服务水平将直接决定该医院的口碑, 而急诊科护理的好坏将直接影响患者及家属对医院的评价。急诊科是医院救治伤者最多的部门, 患者的病情一般很严重且病情变化较快, 若不注意对患者的护理工作可能导致抢救的失败, 使医患关系紧张, 因此该部门是医患纠纷发生率最高的部门^[19]。近年来, 随着人们生活水平的提高, 给予急诊患者常规的护理已经不能满足人们的要求, 因此优化护理流程刻不容缓, 护理流程优化能缩短患者的就诊时间, 显著提高抢救成功率, 提高患者的满意度, 防止医疗事故的发生。护理流程优化是指对现行的护理流程进行重新设计、整合等, 首先医院应该合理地安排排班制度, 保证急诊室 24 h 都有相关人员值班, 以保证患者能及时联系到医院^[20]。其次, 医院要设立专门的培训机构, 增强医护人员的专业技能和实践能力, 设立奖惩制度来增强护理人员的责任意识。另外, 医院要专门为急诊患者设立绿色通道, 保证患者能第一时间接受治疗, 最后医院要定期检查急救仪器, 保证在急救过程中这些仪器能够正常工作^[21-23]。

本次研究选取了本院急诊科接收 90 例患者, 并采取 2 种护理流程, 结果显示, 实验组患者的抢救效率 (100%) 比对照组 (93.3%) 高, 且患者及家属对护理的满意度评分高于对照组。

综上所述, 在抢救中对急诊患者应用护理流程优化能明显提高抢救效率, 保证患者的生命安全, 也大大提高了患者的满意程度, 值得推广。

参考文献

- [1] 李灵芝. 护理流程优化对急性脑梗死患者溶栓疗效及预后的影响[J]. 国际护理学杂志, 2012, 31(10): 1826-1829.
- [2] 王蕾, 张献文, 李想, 等. 急诊重症监护室提高护理服务质量的作法与体会[J]. 中华护理教育, 2012, 9(6): 259-263.
- [3] 董琴娟. 优化急诊护理流程对急性心肌梗死患者抢救效果的影响[J]. 中国医药科学, 2014, 4(18): 108-111.
- [4] 杜慧梅, 牛燕. 优化急诊护理流程对急性心肌梗死患者抢救效果的影响分析[J]. 现代养生, 2014, 15(18): 217-220.
- [5] 琚江梅, 刘佳. 优化护理流程对急诊危重患者抢救的效果影响[J]. 健康研究, 2014, 34(1): 87-90.
- [6] 李轶, 李皓月. 急诊护理流程优化对急诊患者抢救效率的影响[J]. 实用临床医药杂志, 2015, 19(22): 38-40.

[7] 唐田. 分析优化护理流程对急诊危重患者抢救效果的影响[J]. 中国继续医学教育, 2015, 7(4): 155 - 116.

[8] 彭春光, 周燕, 龙翔玲, 等. 优化服务流程在急诊抢救患者中的应用效果评价[J]. 实用中西医结合临床, 2015, 15(9): 81 - 82.

[9] 邱琦. 护理流程优化对急诊患者抢救的效果分析[J]. 国际护理学杂志, 2015, 34(9): 1249 - 1251.

[10] 陈伟, 陈洁, 孟颖慧, 等. 用急诊抢救关键环节要素标准规范急诊抢救记录[J]. 中华护理杂志, 2015, 50(31): 325 - 327.

[11] 汤雁晓. 优化服务流程在急诊抢救患者中的应用效果分析[J]. 世界中医药, 2015, 10(A02): 1100 - 1101.

[12] 王曼, 李蓉, 辜丽梅, 等. 优化护理流程在急性心肌梗死患者急救中的应用[J]. 实用临床医药杂志, 2015, 19(8): 9 - 11.

[13] 赵静. 优化急诊护理流程在急性心肌梗死患者抢救中的应用价值[J]. 现代中西医结合杂志, 2016, 25(17): 1919 - 1921.

[14] 李轶, 李皓月. 急诊护理流程优化对急诊患者抢救效率的影响[J]. 实用临床医药杂志, 2015, 19(22): 38 - 40.

[15] 张瑜. 全程护理干预在急诊危重患者抢救中的应用效果分析[J]. 湖南中医药大学学报, 2016, 27(A02): 1443 - 1443.

[16] 刘佳翠, 张丹. 护理流程优化对急危重症老年患者急救效果的探讨[J]. 检验医学与临床, 2015, 12(11): 1636 - 1637.

[17] 张立新, 师树田, 聂绍平. 优化急诊护理流程在急性 ST 段抬高型心肌梗死患者中的应用[J]. 中国心血管病研究, 2015, 13(7): 666 - 668.

[18] 张亚云. 急诊全程优化护理在急性脑出血患者抢救中的实施[J]. 中国急救复苏与灾害医学杂志, 2016, 11(9): 915 - 917.

[19] 严华. 急诊危重症患者抢救中应用全程护理干预的效果及并发症分析[J]. 实用临床医药杂志, 2016, 20(18): 49 - 51.

[20] 龚敏, 高虹. 急诊护理流程优化对急诊患者急救效果及护理满意度的影响[J]. 中国临床研究, 2015, 28(9): 1248 - 1251.

[21] 赵云, 邹恒娣. 急救护理流程再造在急性心肌梗死急诊介入治疗中的应用效果[J]. 安徽医学, 2015, 22(1): 96 - 98.

[22] 刘蕊, 杨俊泉, 李志松, 等. 优化急性有机磷中毒急救护理流程的效果研究[J]. 中国煤炭工业医学杂志, 2016, 19(7): 1064 - 1067.

[23] 冯玉, 黄丽. 优化护理流程在提高急诊手术患者手术效率中的应用[J]. 实用临床医药杂志, 2015, 19(20): 53 - 55.

(上接第 177 面)

[3] 倪陈媚. 分层级护理管理模式在急诊护理中的实施效果[J]. 中医药管理杂志, 2016, 24(19): 150 - 151.

[4] 刘英, 樊落. 急诊科实施层级联合小组责任制管理研究[J]. 护理学杂志, 2015, 30(20): 80 - 82.

[5] 赵燕, 宋利姐, 郭真. 急诊科实施分层管理模式的方法及思考[J]. 中国医药指南, 2012, 10(31): 385 - 386.

[6] 邵芬, 徐焕畅, 陈安琪. 责任制分层管理对急诊观察室护理效率及护理纠纷的改善作用分析[J]. 中西医结合护理, 2016, 2(4): 160 - 162.

[7] 张芬. 分层级管理在急诊科护理的应用效果[J]. 中医药管理杂志, 2014, 22: (10): 1685 - 1686.

[8] 王俊丽. 护士分层管理在急诊科护理管理中的应用[J]. 临床医药实践, 2012, 21(5): 390 - 391.

[9] 周红娣, 盛芝仁, 柳春波. 护士分层的实践与成效[J]. 护理管理杂志, 2014, 14: (2): 136 - 138.

[10] 杨维琼, 任太清. 护士分层管理对护士工作满意度及护理质量的影响研究[J]. 临床合理用药杂志, 2013, 6(3): 23 - 24.

[11] 杨巧华, 魏彩第, 张敬伟, 等. 团队管理模式在强化急救护士法律意识及防范护理纠纷中的效果评价[J]. 临床与病理杂志, 2016, 36(4): 389 - 392.

[12] 龚建荣, 全夏菲. 危机管理对精神科患者护理质量及风险事件的影响[J]. 医学临床研究, 2016, 33(7): 1313 - 1315.

[13] 黄秀兰, 林玉全. 急诊护理路径对急诊心肌溶栓治疗患者救治效率的影响[J]. 实用临床医药杂志, 2016, 20(16): 14 - 17.

[14] 李轶, 李皓月. 急诊护理流程优化对急诊患者抢救效率的影响[J]. 中国实用护理杂志, 2015(s2): 212 - 212.

[15] 张瑾. 严重创伤性休克患者急诊护理风险分析及护理安全对策[J]. 实用临床医药杂志, 2016, 20(18): 227 - 229.

[16] 吴永红, 沈春霞. 分析时间位点管理在麻醉与复苏护理中的应用[J]. 世界中医药, 2016(B06): 1858 - 1859.

[17] 程娟. 流程管理与患者分层对急诊冠脉介入术护理质量的改善作用[J]. 湖南中医药大学学报, 2016(A01): 584 - 585.

[18] 陈毓霞, 金晔, 张玉勤, 等. 路径式急救护理程序的应用对肢体毁损伤患者术前救治效率的影响[J]. 中国实用护理杂志, 2016, 32(17): 1321 - 1322.

[19] 顾晔. 急诊分诊安全管理模式在急诊护理中的应用[J]. 上海护理, 2016, 16(8): 227 - 229.

[20] 雷海玲, 韦玲, 谢方. 护理风险管理在心血管内科患者护理中的应用价值[J]. 湖南中医药大学学报, 2016(A02): 1452 - 1452.