

门诊突发事件应急预案演练对门诊护理人员的影响

冬 雪

南华大学附属南华医院 湖南衡阳 421002

[摘要]目的 分析突发事件应急预案演练对门诊护理人员的影响,提高门诊护理人员处理突发事件的能力。**方法** 从 2014 年开始对本院门诊护理人员进行每年两次突发事件应急预案演练,演练结束后进行总结分析,并加以改进,总结 2014 年至 2016 年三年间的抢救成功率、护理满意度、护患纠纷发生情况、护理人员的急救技能水平及应急能力等。**结果** 2014 年至 2017 年门诊患者发生意外抢救事件 57 例,由护理人员发动应急预案进行救治,抢救成功率达 98.32%;护患纠纷发生情况为 2014 年 6 例,2015 年 1 例,2016 年 0 例;医生对护理满意度为 2014 年 87.88%,2015 年 95.83%,2016 年 98.61%;患者对护理满意度为 2014 年 88.89%,2015 年 95.56%,2016 年 98.33%,逐渐提升;护理人员的急救技能水平及应急能力成绩评分为:2014 年(82.84±1.25),2015 年(90.33±1.03),2016 年(95.26±1.63)。**结论** 突发事件应急预案演练提高了门诊护理人员的急救技能水平及应急能力,加强医护见的配合程度,提高抢救成功率及患者对护理的满意度,一定程度上加强了门诊的安全管理。

[关键词] 门诊;突发事件;应急预案;演练

[中图分类号] R47

[文献标识码] A

[文章编号] 1674-9561(2018)06-171-02

门诊患者人流量大,疾病种类复杂,突发事件发生概率较高,门诊护理人员需具备较强的专业及综合素质、突发事件处理能力及良好的心理承受能力^[1]。一方面由于门诊日均接待量大,尤其在高峰时期,万一客观突发事件发生时,造成疏散困难。另一方面,由于门诊护理工作繁重,护理人员普遍工作年限较短,较为年轻,临床工作经验相对不足,这也造成了门诊护理人员应急事件处理能力缺乏的主观因素。而应急预案演练是通过急症案例以及客观环境变化的现场逼真模拟,从中锻炼护理人员应急能力及专业水平的方法^[2]。为了提高门诊护理人员的应急能力及专业水平,我院门诊部于从 2014 年开始组织每年 2 次突发事件应急预案演练,经过 3 年多的实践,取得较好的影响,现报道如下。

1 一般资料与方法

1.1 一般资料

2014 年~2016 年门诊 64 名护理人员,均为女性,年龄 20~40 岁,文化程度:研究生 1 人,本科 28 名,大专 32 名,中专 3 名;职称:主管护师 4 名,护师 17 名,护士 42 名。

1.2 方法

1.2.1 制定应急预案流程及演练计划:根据各科特点及不同场景制定对应的应急预案,需体现“快速反应、快速救治”的原则^[3]。(1)成立应急预案演练小组,以门诊护士长为组长,5 名组员,其中 2 名参与带教,需为技能操作优秀骨干,有丰富的带教经验,对护理人员进行急救理论知识及操作技能培训及考核,并组织演练。另三名组员负责各种情景模拟的编写,包括突发呼吸心搏骤停、癫痫、晕厥、过敏性休克及低血糖等,力求客观真实、形象。还负责每次演练结束后,各数据统计,应急预案知识及流程的更新等工作。(2)演练前对护理人员各项应急能力及专业技能进行评估,以便对演练效果进行分析评定。(3)针对各科特点及不同场景制定对应的应急预案及流程,包括客观事件如火灾、地震、等突发事件的应急预案,要包括突发呼吸心搏骤停、晕厥、输血及输液反应、过敏性休克和低血糖等个体事件的应急预案流程。(4)对各室各楼层护理人员进行应急智能分工,并配备充裕的急救物资以确保抢救工作高效快速。(5)加强护理人员应急知识及专业知识的培训,包含火灾、地震等突发时间的应急处理方案,对个体突发事件的抢救知识培训,包括《2010 美国心脏协会心

肺复苏及心血管急救指南》摘要、“门诊区域突发应急事件抢救预案及流程”、心肺复苏操作流程、除颤技术操作规范、简易呼吸器操作流程、2 人及 4 人搬运法等。采用理论与实践相结合。制定考核计划,要求人人掌握上述抢救知识及技能操作,确保应急事件处理高效、规范。

1.2.2 应急预案演练实施:应急预案小组组织演练,演练时间选择在门诊病人较少的时段,通知各诊室医护人员参与并配合,根据演练计划,设定好各诊室护理人员演练角色,分工配合,面对模拟的突发事件快速判断病情、进行急救,急救时必须操作熟练快速,医护人员密切配合,保证各个环节有条不紊地进行工作,应急小组成员进行现场记录,对演练过程中出现的问题及不足进行调整修改,以便下次改进。此外,针对地震、火灾等事件的应急处理进行应急情景演练。在整场演练过程中,没有参与演练的护理人员需现场认真观察,并分析演练中存在的问题,以便自身应急能力的提高和改进。

1.2.3 演练结束后,由应急小组成员对演练效果进行总结评价,分别从抢救、护理两个方面对此次演练进行现场分析点评,针对出现的问题进行提出改进的建议或措施,回放演练视频,让全体护理人员进行分析讨论,不断完善演练方案,优化急救流程,持续改进,以每年两次的演练计划,强化门诊护理人员的应急能力及专业技能。

1.3 评价方法

1.3.1 统计 2014 年至 2016 年门诊患者突发事件及抢救成功率。

1.3.2 统计 2014 年至 2016 年护患发生情况及投诉率。

1.3.2 采用自制调查问卷,每月抽取 10~12 名医生和 15 例门诊患者进行护理满意度调查。

1.3.3 对 64 名门诊护理人员制定应急能力理论知识及实践技能操作考核。

1.4 统计学方法

本次研究所有数据均以 SPSS21.0 进行统计处理,计量资料以($\bar{x} \pm s$)表示,计数资料以(n,%)进行描述性统计分析。

2 结果

2.1 抢救结果

2014 年至 2017 年门诊患者发生意外抢救事件 57 例,由

· 护理研究 ·

护理人员发动应急预案进行救治, 医护严密配合抢救, 抢救过程操作熟练有序, 成功抢救 56 人, 抢救成功率达 98.24%。

2.2 护患纠纷发生情况

护患纠纷发生情况为 2014 年 1 例, 2015 年 0 例, 2016 年 0 例。

2.3 护理满意度

医生对护理满意度为 2014 年 87.88%, 2015 年 95.83%, 2016 年 98.61%; 患者对护理满意度为 2014 年 88.89%, 2015 年 95.56%, 2016 年 98.33%, 逐渐提升, 见表 1。

表 1: 2014 年-2016 年医生对护理人员满意率及患者对护理人员满意率 (n, %)

调查时间	医生满意		患者满意	
	n	n, %	n	n, %
2014 年	132	116 (87.88)	180	160 (88.89)
2015 年	144	138 (95.83)	180	172 (95.56)
2016 年	144	142 (98.61)	180	177 (98.33)

2.4 护理人员的急救技能水平及应急能力成绩评分

护理人员的急救技能水平及应急能力成绩评分为: 2014 年 (82.84±1.25), 2015 年 (90.33±1.03), 2016 年 (95.26±1.63) 见表 2。

表 2: 2014 年-2016 年门诊护理人员应急技能水平及应急能力考核 (n=64), ($\bar{x} \pm s$)

考核时间	基础理论	应急技能操作	综合评分
2014 年	41.69±2.36	39.83±4.62	82.84±1.25
2015 年	43.97±3.68	47.62±3.54	90.33±1.03
2016 年	46.71±3.56	49.53±3.67	95.26±1.63

3 讨论

3.1 门诊患者人流量大, 疾病种类复杂, 突发事件发生概率较高, 因此, 为门诊突发事件应急处理工作能高效有序地进行, 通过突发事件应急预案演练来提高门诊护理人员应急处理的能力及各方面的专业技能, 是非常有必要的^[4]。

3.2 突发事件应急预案演显著提高了护理人员的急救技能和对理论知识的综合运用能力。在应急预案演练中, 门诊护

理人员如同置身真实场景, 动手操作、亲身体验、主动解决问题^[5], 在紧急的情况下进行应急响应, 并沉着, 熟练地解决各种突发事件, 完成抢救任务, 演练结束后, 通过应急小组点评及自身的感受, 明确自身应急处理过程中存在的问题以及自身的短板与不足, 加强学习并予以改善, 不仅提高了本身的应急事件处理能力, 还提升自身的专业技能, 激发学习的积极性与钻研的精神。

3.3 突发事件应急预案演练提高了医生及患者对护理人员的满意度, 同时还提升了门诊护理质量, 提高突发事件的求救成率, 减少护患纠纷的发生, 本次数据显示, 2014 年至 2017 年门诊患者发生意外抢救事件 57 例, 由护理人员发动应急预案进行救治, 抢救成功率达 98.32%; 护患纠纷发生情况为 2014 年 6 例, 2015 年 1 例, 2016 年 0 例; 医生对护理满意度为 2014 年 87.88%, 2015 年 95.83%, 2016 年 98.61%; 患者对护理满意度为 2014 年 88.89%, 2015 年 95.56%, 2016 年 98.33%, 有显著提升。

综上, 门诊突发事件应急预案演练, 不仅是门诊护理人员应急能力培训最有效的方式, 不仅提升了护理人员应急操作技能, 还充分、灵活运用她们所掌握的理论知识。通过应急预案演练, 加强了医患之间的团队合作的意识, 提高其合作的默契程度, 同时规范了门诊应急流程, 确保每一次突发事件都能高效处理, 另一方面, 也加强门诊护理的风险防范, 同时, 提升了医院口碑和形象, 实现良好的社会效益和经济效益。

【参考文献】

[1] 丁聚忠. 国防卫生动员体系建设探讨 [J]. 解放军卫勤杂志, 2011, 13(1):4-6.
 [2] 高岩, 韦丽, 周丹. 运用情景模拟法在提高临床护士抢救能力中的应用 [J]. 中外医学研究, 2011, 9(8):113-114.
 [3] 张晓峰, 王运斗, 高树田, 等. 外军卫生装备发展现状分析及启示 [J]. 医疗卫生装备, 2009, 30(12):36-28.
 [4] 李卫东, 陈礼潮. 加强军队医院野战卫生装备训练的思考 [J]. 东南国防医药, 2014, 16(2):221-222.
 [5] 戴淑旦. 急救模拟演练在急诊科低年资护士应急能力培训中的应用 [J]. 浙江医学教育, 2012, 11(1):27-29.

(上接第 170 页)

表 2: 两组患者护理满意度情况 (n, %)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意率
观察组	29	24 (82.76)	4 (13.79)	1 (3.45)	96.55*
对照组	29	13 (44.83)	9 (31.03)	7 (24.14)	75.86

注: 与对照组相比, *P < 0.05。

痛反复, 这对患者生活质量产生巨大影响^[3]。在腰椎间盘的治疗上, 临床中常实施保守治疗对策, 在此过程中, 医院实施延续性护理干预往往能够帮助患者更好的康复。延续护理的具体内容包括护理小组的建立、患者档案建立、心理护理、健康教育以及定期回访等内容, 通过及时纠正患者不良生活习惯, 使患者能够遵从医嘱, 减少病症的复发。

在本次研究中, 对比了常规护理与延续护理在腰椎间盘突出治疗中的作用, 结果显示使用延续护理模式的观察组患者遵从医嘱、病情复发以及患者护理总满意率等方面均优于对照组, 因此延续性护理在腰椎间盘突出患者治疗上有积极作用, 因此值得在临床中推广应用。

【参考文献】

[1] 蒙壮丽, 李宏宇, 蔡敏. 腰椎间盘突出症临床路径的实施现状与研究进展 [J]. 微创医学, 2012 (04):407-409.
 [2] 元伟静, 董晓光. 腰椎间盘突出症患者术后的舒适护理 [J]. 中国医药导报, 2013 (23):134-136.
 [3] 何凡, 陈盈盈, 王靖. 舒适护理对经皮椎间盘镜治疗腰椎间盘突出症的疗效及生活质量的影响 [J]. 中国现代医生, 2015 (25):140-143.