

# 基于持续质量改进的流程化护理在提高急诊预检分诊护理质量中的作用探究

张璐璐

滨海县人民医院急诊科 江苏盐城 224500

**〔摘要〕**目的：分析基于持续质量改进下的流程化护理对于急诊工作的开展效率影响，并探讨在急诊预检分诊护理质量提升中的作用。方法：样本筛选时间为 2022.2-2023.2，样本构成中，均为急诊收入治疗患者，数量计有 84 例，基于红蓝球法指导分组为参照组、研究组，各计有患者 42 例，其中为参照组提供常规的急诊流程化护理，为研究组提供基于持续质量改进下的流程化护理，就临床相关指标展开评测，包括：分诊相关指标（分诊评估时间、分诊挂号时间、分诊正确率），护理质量（专业水平测定项、护理效率测定项、人文关怀测定项、沟通能力测定项）。结果：就分诊相关指标评测，组间存在明显的差异，且研究组分诊评估时间（ $1.21\pm 0.28$ ）min、分诊挂号时间（ $2.47\pm 0.43$ ）min、分诊正确率 97.62% 均比参照组同指标值有更佳表现（ $P<0.05$ ）。就护理质量有关指标测定，组间存在明显的差异，且研究组专业水平（ $22.12\pm 1.29$ ）分、护理效率（ $22.17\pm 1.22$ ）分、人文关怀（ $21.69\pm 1.27$ ）分、沟通能力（ $22.28\pm 1.18$ ）分均比参照组同指标值有更高表现（ $P<0.05$ ）。结论：急诊预检分诊工作开展中以持续性护理质量改进的流程化护理有着显著的临床效果，能有效缩短患者分诊评估、分诊挂号的所需时间，同时可促进急诊预检分诊护理工作整体质量的提升，利用予以患者更加贴切且科学的护理内容，稳健护患关系发展，此外，此护理方式的运用促进护理人员的专业能力和服务意识提高，加强医疗部分之间的协作，建立科学完善的分诊制度，实现医疗资源的优化配置，提高医院的整体效益，值得推广。

〔关键词〕持续质量改进；流程化护理；急诊预检；分诊；护理质量

〔中图分类号〕R473 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165（2024）02-148-02

急诊预检分诊作为医疗服务中至关重要的一环，起着筛查、评估和优先处理患者病情的作用，能够合理分配医疗资源，提供及时、高效的救治<sup>[1]</sup>。因此，确保急诊预检分诊护理质量的高水平十分重要，常规流程护理工作虽有一定效果，但因患者差异、临床工作诸多影响因素等，致使效果不能达到预期。而基础持续质量改进的流程化护理对于患者疾病预后效果更为显著<sup>[2]</sup>。对此，以 84 例急诊患者，探讨持续性护理质量改进的流程化护理运用临效果。

## 1 资料与方法

### 1.1 资料

筛选时间：2022.2-2023.2，样本：急诊收治患者，数量：84 例，指导分组：红蓝球法，组名拟定：参照组、研究组，各 42 例。组别详情：参照组男性占比 57.14%（24/42），女性占比 42.86%（18/42），年龄数据 23-82 岁，均值（ $52.63\pm 3.12$ ）岁；研究组男性占比 58.82%（22/42），女性占比 41.18%（20/42），年龄数据 24-83 岁，均值（ $52.38\pm 3.23$ ）岁。组间参数经统计学分析无差异（ $P>0.05$ ），可对比。

### 1.2 方法

参照组：常规流程化护理，引导患者进行门诊预检，并及时且耐心回答患者疑问，协助其进行有关检查工作。

研究组：基于持续性质量改进的流程化护理，措施如下：

（1）组建持续性质量管理小组。科室经验丰富且专业技能较佳的护理人员组建护理小组，定期展开培训，切实提高护理人员工作水平，同时组织会议探讨上周护理开展存在的问题，并制定相应的解决措施。（2）计划实施。结合科室状况完善相关制度，如医疗器械使用及归类放置等，并根据患者病情状况进行预检分诊挂号，确保病情较重患者可及时得到治疗干预，同时利用颜色进行疾病区域划分，切实提高工作开展

效率。（3）归纳总结。定期组织会议分析总结护理工作开展中存在的问题，并探讨解决方案及实施效果，不断做以优化。

（4）循环改进。工作开展中留意不足点，并于会议中分析，制定相应方案，以确保后续工作开展效果。

### 1.3 评价指标

#### 1.3.1 分诊相关指标

统计组间患者的分诊指标状况，项目纳入包括：分诊评估时间统计值、分诊挂号时间统计值，并以时间值均数进行对比，同时计算分诊展开的正确率，进行对比。

#### 1.3.2 护理质量

于护理工作展开后以自拟量表进行护理质量测定，纳入：专业水平测定项、护理效率测定项、人文关怀测定项、沟通能力测定项，阈值介于 0-25 分，值越高可证明其此方面护理质量越佳。

### 1.4 结果统计

数据参数计算软件：SPSS26.0，计量、计数检验指标值：t、卡方，计量、计数阐述：（均数 ± 标准差）、例数（百分比），数据差异参照：P 值 < 0.05。

## 2 结果

### 2.1 分诊相关指标

表 1 比对分诊相关指标（ $\bar{x}\pm s$ , min）

组别	n	分诊评估时间 (min)	分诊挂号时间 (min)	分诊正确率 (%)
参照组	42	$1.56\pm 0.32$	$3.56\pm 0.54$	36 (85.71)
研究组	42	$1.21\pm 0.28$	$2.47\pm 0.43$	41 (97.62)
T/ $\chi^2$	--	5.335	10.233	3.896
P	--	0.000	0.000	0.048

经表 1 统计，分诊有关指标经统计后以研究组有更佳表现

现值 ( $P < 0.05$ )。

2.2 护理质量

经表 2 统计, 护理质量各指标测定均以研究组有更高水平值 ( $P < 0.05$ )。

表 2 比对护理质量 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	n	专业水平	护理效率	人文关怀	沟通能力
参照组	42	19.58 ± 1.35	19.47 ± 1.28	18.33 ± 1.31	19.41 ± 1.25
研究组	42	22.12 ± 1.29	22.17 ± 1.22	21.69 ± 1.27	22.28 ± 1.18
T	--	8.816	9.896	11.935	10.820
P	--	0.000	0.000	0.000	0.000

3 讨论

高质量的急诊预检分诊护理可以确保患者能够尽早接受合适的治疗, 且利于合理分配医疗资源, 提高整体就诊效率, 因此, 需注重急诊预检分诊护理质量的提升<sup>[3]</sup>。

流程化护理在医疗领域中得到广泛应用, 但目前急诊预检分诊护理中运用, 可能因时间不可控、信息传递不畅等问题影响其使用效率<sup>[4]</sup>。而基于持续性质量改进的流程化护理, 是基于不断提升质量的流程化护理, 来确保患者得到最佳的治疗和关怀, 而不断迭代和改进护理方案。此次显示: 就患者分诊相关指标、护理质量等指标均于研究组有更佳值 ( $P < 0.05$ ), 说明基于持续质量改进的流程化护理可切实提高急诊预检分诊的护理效果, 各个环节的应用均经过严格制定和实施, 进而提高治疗的安全性、有效性和效率。临床运用中利用科学化的团队组建, 可保证工作开展的有序性, 最大程度减少错

误和疏漏的发生, 借助定期的质量评估和反馈, 及时发现问题并采取相应的改进措施, 不断优化护理流程, 提供更高水平的医疗服务。

总之, 基于持续质量改进流程化护理运用于急诊预检分诊护理中, 可提高整体质量。

[参考文献]

[1] 汤晶, 黄惠. 持续护理质量改进在特诊门诊预检分诊中的应用效果分析 [J]. 中国医药科学, 2023, 13(18):112-115.  
 [2] 张海燕, 骆凤莉. 持续护理质量改进模式在门诊预检分诊中的应用效果评价 [J]. 中外女性健康研究, 2023(2):169-171.  
 [3] 余秀梅, 潘雯滢. 持续护理质量改进提高门诊预检分诊准确率和满意度效果观察 [J]. 医药, 2023(7):0129-0132.  
 [4] 董均军, 闫秋燕. 门诊预检分诊应用持续质量改进的价值分析 [J]. 当代医学, 2023, 29(1):171-174.

(上接第 146 页)

液及体液排出体外, 进而降低血液中胆红素浓度<sup>[2]</sup>。但新生儿皮肤稚嫩, 脱离母体后对环境存在一定不适感, 容易出现躁动、不安及哭闹等行为, 对蓝光照射治疗会造成不利影响, 需要采取科学的护理措施积极进行预防<sup>[3]</sup>。安全护理在高胆红素血症新生儿中应用能为其提供细致且全面的护理服务, 通过团队协作形式提高整体护理质量, 一方面对患儿家属进行系统的安全健康教育增强其认知能力, 征得家属理解, 另一方面能通过加强巡视, 提前做好充足的治疗准备, 可规避患儿皮肤损伤、眼罩脱落等不良事件, 配合保温护理、鸟巢式护理以及体位护理等多样化措施全面提升治疗安全性, 可明显提升整体治疗效果<sup>[4]</sup>。

计算表明, 患儿经护理后胆红素水平明显低于护理前, 差异存在统计学分析意义 ( $P < 0.05$ ), 不良事件发生率为 5.56%, 家长对护理的满意度为 97.22%。

综合以上结论, 对于接受蓝光照射治疗高胆红素血症新生儿应用安全护理促使患儿胆红素下降, 可预防不良事件, 有助于提升家长对护理的满意度。

[参考文献]

[1] 于柱, 李丽, 闫艳. 安全护理降低高胆红素血症新生儿蓝光照射不良事件的效果研究 [J]. 系统医学, 2020, 5(18):150-152.  
 [2] 曾慧玲, 陶露珍. 安全护理干预对新生儿高胆红素血症蓝光照射不良事件发生率的影响 [J]. 基层医学论坛, 2019, 23(36):5238-5239.  
 [3] 陆美健, 吴燕英, 刘泳娜. 鸟巢式护理对新生儿高胆红素血症蓝光照射治疗效果的影响 [J]. 齐鲁护理杂志, 2021, 27(1):74-76.  
 [4] 郭志艳. 蓝光照射对新生儿高胆红素血症系统化护理 [J]. 继续医学教育, 2020, 34(5):95-97.

(上接第 147 页)

心理疏导, 可使患者的顾虑有效消除, 使患者自我护理依从性显著提高; 借助电话随访、qq 群、微信群众的及时沟通, 可将患者以往复查时间与序列治疗就诊时间进行及时提醒, 进而使患者的门诊复查率与序列治疗完成显著提高<sup>[2-3]</sup>。研究还表明: 观察组患者与医生的满意度均比对照组高, 说明延续护理的应用, 可使患者对护士角色认同明显加深, 增加对护理工作的满意度, 建立良好的护患关系; 借助网络平台对患者与家属进行指导与沟通, 将患者在康复中产生的焦虑与顾虑有效消除。序列治疗与护理时间较长, 借助护理人员积极和患者沟通与联系, 获得了患者与家属的支持与信任, 促使患者对治疗与护理满意度明显提高; 同时, 延续护理的应用还可以使护理人员的专业知识水平显著提高, 提高医护配合能力, 进而使医生对护理工作的满意度显著提高<sup>[4]</sup>。

总而言之, 延续护理服务在唇腭裂患者中的应用效果显著, 可提高患者的门诊复查与序列治疗完成率, 还可以促使医生与患者护理满意度的提。

[参考文献]

[1] 陈捷, 张毅, 蒋维连, 等. 影响护士对出院患者实施延续护理服务因素的质性研究 [J]. 中国实用护理杂志, 2022, 31(3):226-228.  
 [2] 欧阳江英. 脑卒中患者出院后实施延续护理的效果评价 [J]. 中国现代药物应用, 2023, 10(11):257-258.  
 [3] 李楠, 韩雪, 崔洁, 等. 延续护理在唇腭裂患者中的应用 [J]. 护理管理杂志, 2021, 16(5):353-355.  
 [4] 金逸, 施雁, 龚美芳, 等. 以慢性病患者为中心的延续性护理模式的实施与效果 [J]. 中华护理杂志, 2023, 50(11):1388-1391.