

Management Mode Optimization of Emergency Infusion Room to Improve the Quality of Emergency Nursing

Kun Li

Emergency Department of Chinese PLA General Hospital, Beijing
Email: zzuhongyijin@126.com

Received: Nov. 5th, 2016; accepted: Dec. 12th, 2016; published: Dec. 15th, 2016

Copyright © 2016 by author and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

Abstract

Objective: To explore the optimized management mode of emergency infusion in order to improve the quality of emergency nursing. **Methods:** The 140 patients were collected from the emergency infusion room of the third grade hospital. 70 infusion patients were randomly selected as the control group which adopted the traditional infusion management mode. 70 patients were randomly selected as the experimental group which adopted the optimized infusion management mode. The main contents include: rational distribution of the transfusion room, advanced facilities, modern information infusion system, optimized infusion process, the concept of human services, and strict quality supervision and management of nursing. **Results:** The improvement of emergency infusion management mode not only shortens waiting time of the emergency transfusion of patient, improves the efficiency of treatment of patients, but also obviously improves patients' satisfaction about nursing service and the coverage rate of health education. **Conclusion:** The optimization and improvement of management mode of emergency transfusion room can provide safe, high quality, efficient, convenient and standardized nursing services for patients. It can shorten the waiting time of patients in emergency infusion, improve treatment efficiency, improve patients' satisfaction about nursing service and the coverage of emergency health education, and reduce the work pressure, reduce the potential risk of transfusion and improve transfusion safety. It has clinical practice significance, and it is worth to popularize and use for reference.

Keywords

Optimization, Management Mode, Quality of Care

优化急诊输液间管理模式，提高急诊护理质量

李坤

中国人民解放军总医院急诊科，北京

Email: zzuhongyijin@126.com

收稿日期：2016年11月5日；录用日期：2016年12月12日；发布日期：2016年12月15日

摘要

目的：探讨优化急诊输液间管理模式，以提高急诊护理质量。方法：收集笔者所在三甲医院急诊输液间的输液患者140例，其中随机抽取70名输液患者为对照组，采取传统的输液管理模式，随机选取70名患者为实验组，采用优化的输液管理模式，其中内容主要包括：输液间的合理布局和先进的设施、现代信息化的输液系统、优化的输液流程、人性化温馨服务理念 and 严格的护理质量监督与管理等。结果：通过对急诊输液间管理模式的改进，不仅缩短了急诊输液患者的等候时间、提高了患者治疗效率、同时患者护理服务满意度和健康教育覆盖率也有明显的提高。结论：通过对急诊输液间的管理模式进行优化改进，能更好的为患者提供安全、优质、高效、便捷、规范的护理服务，缩短了急诊输液患者的等候时间、提高了患者治疗效率、提升了急诊患者护理服务满意度和健康教育覆盖率，同时减轻护士工作压力，有效降低输液潜在风险、提高输液安全性，具有临床实践意义，值得推广与借鉴。

关键词

优化，管理模式，护理质量

1. 引言

随着社会的进步与发展，人民生活水平的不断提高，病人对医疗服务的要求及维权意识也在不断的提高[1]。急诊科是医院面向社会的一个窗口，作为医院的一个重要服务窗口，担负抢救危重患者的重要责任，其抢救水平是医院医疗卫生水平的重要体现，而急诊输液是患者治疗的最后一道程序，其中输液间具有病人多，病情复杂，病人流动周转快等特点，如果在输液过程中出现意外情况且没有及时发现和妥善处理，不仅给病人增加痛苦，也会给护理工作带来不必要的麻烦，同时也增加了护患纠纷的风险，因此优化急诊输液间管理模式，对于提高急诊输液护理质量，改善医患关系具有十分重要的意义[2] [3]。科学合理的工作流程像一个精致的连环扣，时刻贯穿在医院及护理管理中的方方面面。在临床实践中，护理工作直接影响到患者的治疗效果和对医疗过程的满意度，为了进一步规范护理行为，提高工作效率、提高患者满意度，缩短患者治疗时间、降低护士工作风险压力，提高护士工作积极性，我院急诊科输液间于2016年1月开始，其通过对急诊输液间管理模式进行优化改革，全方位的整改，运用科学的方法优化输液流程、信息化输液系统、增设输液区设施、提倡人性化服务理念，以期持续全面提高护理质量，并有效减低护理风险，减少护患纠纷的发生。半年以来取得较好的效果，现将护理工作汇报如下。

2. 资料与方法

2.1. 一般资料

选取2016年1月~2016年6月期间，在我科急诊输液间进行输液治疗的患者140人次，按照研究要

求, 随机选取其中 70 例患者采用普通输液程序进行输液治疗, 作为对照组; 随机选取 70 例患者采用优化后的输液管理模式进行输液治疗, 作为实验组。其中男性 83 例, 女性 57 例, 年龄在 22~55 之间, 平均年龄 35.42 ± 4.35 岁, 文化程度在初中以上, 两组患者均神志清醒, 病情平稳, 自愿参与, 两组患者在年龄、文化程度等基本资料方面比较差异无统计学意义($P > 0.05$), 具有可比性。

2.2. 方法

2.2.1. 输液间合理布局, 先进设施齐全

为急诊患者提供安全舒适的输液治疗环境, 输液间设施和布局注重人性化、科学、舒适、美观, 光线充足, 视野开阔; 中间设有全方位多功能护理站, 以便及时观察患者病情, 护士站周围分别为等候区、输液区、观察区、配液区、抢救区; 等候区同时配备电视机, 循环播放健康教育宣传片, 及时满足患者健康教育需求, 同时张贴输液流程图, 一目了然, 以便患者及时了解输液程序, 安心、放心, 踏实治疗; 输液区信息化的叫号系统与带按钮的输液椅相连接, 以便患者及时呼叫护士; 观察区配备可自动调节输液床, 方便病情严重、输液时间长或者久病不能坐卧患者; 配液区为护士的操作间, 其中配备生物安全柜和水平层流洁净工作台, 一方面提高了静脉用药的安全性, 为患者提供优质的静脉输液, 另一方面, 保障了护士自身的安全, 起到双重、双向保护的作用。

2.2.2. 现代化、信息化的输液系统

传统的急诊输液流程存在众多的问题与安全隐患, 容易产生差错或事故, 同时护士的工作效率也很低, 我科通过对患者输液流程进行信息化改进, 信息技术与电子条码技术的相结合、HIS 系统与数据库接口的数据共享、计算机智能叫号系统与人工服务的相协调, 形成了科学的输液流程, 不但消除了安全隐患, 同时大大提高了护士的工作效率。智能叫号系统: 实行“一站式”服务, 体现“以人为本、方便病人”的服务理念[4], 为方便病人与护士联系, 增加病人的安全感, 满足患者需求, 输液间安装电子叫号系统, 患者在座椅上轻按按钮, 大厅显示屏上会有座椅号码闪烁显示, 同时大厅广播会自动播放座位号。计算机录入传输系统: 医生开具打印版的急诊患者输液治疗单, 患者持治疗单到护士站进行登记, 接诊护士将输液单进行条码扫描, 护士工作站内自动显示患者所需资料医嘱, 点击打印, 打印机自动打印输液标签, 护士核对后将标签正确张贴在输液袋上, 以便再次核对。

2.2.3. 优化输液流程, 提高工作效率

简便了患者输液流程: 患者只需持药物、治疗单、计价单即可直接入急诊室输液间登记, 等待发放输液座椅号后对号入座, 等候输液。快捷了护士输液流程: 接诊护士进行正确接诊, 将药物、治疗单及计价单与患者核对后进行计算机扫描登记, 打印输液贴, 配药护士核对后在配药间生物安全柜内进行安全配药, 完毕后传送到输液车, 输液护士将治疗单、药物标签及药物相互查对后进行座椅旁输液。

2.2.4. 人性化温馨服务理念, 健康教育贯穿整个输液过程

输液间根据患者需求实施多方面的健康教育措施, 如张贴宣传板、电视频幕滚动播放、发放健康教育小册子, 人手一份, 方便, 可随身携带; 加强巡诊班护士职责, 加强与患者的沟通与交流, 并将健康教育知识带到患者身旁, 将健康教育与温馨服务融为一体, 满足患者合理需求; 对老、弱、孕、危重等行动不便患者特设 10 张可自动调节输液床, 以便患者可以躺着输液, 使患者紧张痛苦的心理得到缓解和放松; 为患者提供生活急需品, 如手纸、一次性纸杯、吸管、充电装置、体温计、血压计等必需品。

2.2.5. 加强护理质量管理与监督

根据科室整体水平, 合理设置安排输液间护理质量监督小组, 由护士长带领并设为组长, 每天

对输液患者质量进行监督并做详细记录，如有问题集中分析与整改；加强护理问题、差错或事故的监督与管理，每天管理小组成员对输液过程中出现的护理问题进行跟踪与反馈，及时上报与处理，同时制定并落实相应的预防控制措施，以降低护理问题的发生；重视护理文书的记录，每天当班护士按照护理文书记录的要求，科学、准确、真实、有效、客观、及时、完整的记录相关护理内容，并从法律的角度高度重视护理文书的书写。

2.3. 观察指标

此项统计分析优化急诊输液间管理模式实施前后两组患者在等候时间、服务态度满意率和医疗质量满意率方面的对比效果。

2.4. 统计学处理

此项研究统计数据采用 SPSS19.0 软件进行分析，部分计数资料均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示，比较采用 t 检验， $P < 0.05$ 为差异，具有统计学意义[5]。

3. 结果

通过对急诊输液间的区域设置进行科学合理改进，现代化、信息化输液系统的应用，患者及护士输液流程的合理优化改进，人性化的护理服务理念等一系列措施的实施，急诊输液患者缩短了等候时间、提高了治疗效率，提高急诊患者护理服务满意度和健康教育覆盖率。其结果总结如表 1 所示。

3.1. 简捷流程，缩短输液等候时间

患者从到护士站首次接诊交药，至开始准备输液，有原来的 11 分钟左右缩短到 6 分钟左右时间，缩短了近 5 分钟时间，同时也缩短了护士流程时间，让护士更多的时间交给患者，真正达到“把时间还给护士，把护士还给患者”的目的，以最简便的方法、最短的时间、最简捷的中间环节、争取最佳的护理服务效果。

3.2. 提高护士工作效率、增加输液治疗的安全性

优化后的输液流程比传统的输液流程取消了多余的中间繁琐环节，使护理工作从简单完成输液治疗变成对病人全方位、全程和全员无缝隙的一系列服务[6]，使输液服务的起点与终点延伸到位，体现人性化护理服务，省时省力，节约人力和财力。同时生物安全柜的配置，提高了用药的安全性和有效性，同时也保护了护士自身的安全，起到双向保护作用。输液流程管理严谨，严格执行“三查七对”、“两人查对”的原则，保证每个环节紧密衔接，保证护理安全，避免输液差错或事故的发生。

3.3. 提高患者满意度

诊区合理的布局、温馨舒适的环境、“一站式”“以人为本、方便病人”的服务理念，处处体现了

Table 1. Comparison of results after improvement

表 1. 改进后结果对比

组别	病程时间(h)	等待时间(分钟)	穿刺成功率(%)	服务态度满意度(%)	健康教育覆盖率(%)	医疗质量满意度(%)
对照组	21.1 ± 7.4	11.43 ± 2.32	94.16	85.17	36.66	82.50
实验组	21.4 ± 8.3	6.37 ± 1.58	96.66	96.67	52.05	92.50
<i>T</i>	0.226	3.99	1.23	5.13	2.43	5.49
<i>P</i>	>0.05	<0.01	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

对患者的理解与关爱，真正让患者得到放心、舒心的服务。

4. 讨论

传统的输液模式只是简单的完成患者的用药治疗，输液流程的诸多环节存在着医疗风险隐患，患者的治疗风险也大大提高，不可避免会造成医疗事故和纠纷的发生，值得重视。现对输液间管理模式的进行优化管理，是对传统的管理观念、工作模式和习惯做法的一种变革，是适应激烈的医疗市场、充分的满足人们对健康服务水平要求不断提高的必然趋势[7]。优化输液间管理模式可使护士服务意识、创新意识和团队意识增强，能更好的为患者提供安全、优质、高效、便捷、规范的护理服务，缩短患者输液等候时间，提高患者满意度和护士工作效率，减轻护士工作压力。优化急诊输液间管理模式，可有效降低输液潜在风险，提高输液安全性和提高患者的护理服务满意度，因此，如何优化输液间管理模式从而有效降低急诊输液风险对于提高急诊科工作质量具有重要的意义，具有临床实践意义，值得推广与借鉴。

参考文献 (References)

- [1] 杨敏. 专职巡视护士在门急诊输液室的临床应用[J]. 全科护理, 2015, 8(13): 2217.
- [2] 蔡晓红. 优化流程在急诊输液质量中的应用[J]. 上海护理, 2014, 12(3): 69-70.
- [3] 陈丽芳. 门诊输液室护理安全隐患原因分析[J]. 齐鲁护理杂志, 2013, 19(9): 47-48.
- [4] 刘瑛. 优化急诊输液流程的做法与效果[J]. 护理管理杂志, 2007, 3(7): 55-56.
- [5] 张庚娣. 优化急诊输液流程的探讨[J]. 中外医学研究, 2015, 13(23): 99-100.
- [6] 吴晓慧. 以 ISO9001 信息化技术优化门急诊输液室管理[J]. 护士进修杂志, 2005, 20(1): 41-42.
- [7] 李助林. 门急诊输液流程再造及其效果研究[J]. 湖南学院学报, 2009, 12(11): 73-75.

期刊投稿者将享受如下服务:

1. 投稿前咨询服务 (QQ、微信、邮箱皆可)
2. 为您匹配最合适的期刊
3. 24 小时以内解答您的所有疑问
4. 友好的在线投稿界面
5. 专业的同行评审
6. 知网检索
7. 全网络覆盖式推广您的研究

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: acm@hanspub.org