

· 护理研究 ·

以临床工作需求为导向的急诊科护理总值班岗位设置效果研究*

陈美, 韩蝶, 骆凌君, 卢敏, 魏蓉

(遵义医科大学附属医院急诊科, 贵州遵义 563000)

[摘要] 目的 探讨急诊科设置护理总值班岗位在护理管理中的效果评价。方法 2022 年 1—12 月在该院急诊科试行护理总值班模式, 通过明确人员选拔标准、完善岗位职责、培训与考核内容、岗位绩效、值班方式, 比较急诊科护理总值班岗位设置前后急诊投诉事件例数、护理不良事件例数、患者满意度等, 收集科室护士对该岗位设置的想法及任职该岗位护士的自我能力评价。结果 与设置前比较, 设置急诊科护理总值班岗位后, 急诊投诉事件降低了 69.23%, 护理不良事件降低了 72.73%, 呼叫科室后叫人员次数降低了 84.62%, 患者满意度评分明显提高, 差异有统计学意义($P < 0.05$); 任职急诊科护理总值班护士的评判性思维能力、应急应变能力、组织管理能力和沟通协调能力均有提高, 差异均有统计学意义($P < 0.05$)。结论 急诊科护理总值班岗位的设置有助于缓解护士值班期间压力, 降低急诊护理风险, 提升护士自我评价能力。

[关键词] 急诊科; 护理; 临床工作需求; 岗位设置

DOI: 10.3969/j.issn.1009-5519.2024.01.030

中图法分类号: R472

文章编号: 1009-5519(2024)01-0151-04

文献标识码: B

急诊科是抢救急危重症患者的最前沿阵地, 24 h 处于接诊状态^[1]。就诊患者病情危重且复杂多变, 存在不稳定性及随机性强等特点^[2-3], 大部分患者及家属均具有独特的就诊优先心理^[4]。急诊护理工作除负责急诊预检分诊、分流、院内救治及转运等救治护理外^[5], 还负责院前急救、突发公共卫生事件等紧急救护任务, 经常同时对多个急危重症患者进行紧急处置^[6]。因此, 精湛的急救护理能力及较强的综合素质是作为急诊护士满足临床工作需求的必备能力^[7]。然而, 本院急诊科护士以女性群体为主, 科室怀孕、休假人员多, 护理人力资源短缺; 加上高年资护士因身体、升职等原因调离急诊护理岗位, 新入职护士多, 护士年轻化, 知识结构薄弱, 应急、应变能力不足, 特别是在急诊患者就诊高峰时段、节假日或周末等薄弱环节, 设置的叫班不能在短时间内到岗参与抢救, 长期急、忙、杂的工作节奏导致护理人员压力大, 护理风险增加。如何合理利用现有人力资源, 缓解护士压力, 保障护理安全, 同时提升护士综合能力是亟待解决的问题。为此, 本院急诊科以临床工作需求为导向, 设置了护理总值班岗位, 完善工作职责, 通过实践取得较好效果, 现将结果报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本院急诊科由院前急救、急诊抢救室、急诊留观室、急诊病房、急救创伤病房、急诊重症监护病房(EICU)6 个部门组成, 是较为完善的集院前

急救、院内急诊、病房/重症监护救治为一体的急救医疗服务体系(EMSS)。2022 年 1—12 月在本院急诊科试行护理总值班模式, 并比较实施前(2021 年 1—12 月)急诊投诉事件例数、护理不良事件例数、患者满意度等, 护士共 138 人, 其中男 18 人, 女 120 人; 年龄 22~46 岁, 平均(27.8±3.99)岁; 工作 5 年以下护士占 58.7%。设有科护士长 1 人, 护士长 3 人, 教学组长 3 人。职称: 副主任护师 2 人, 主管护师 10 人, 护师 86 人, 护士 40 人; 学历: 硕士研究生 1 人, 本科 128 人, 大专 9 人。

1.2 方法

1.2.1 人员选拔标准 参加急诊科护理总值班考核人员须具备 3 年以上急诊科工作经验, 护师及以上职称; 责任心强, 具有较强的组织管理、沟通协调及团队合作能力, 能够独立解决突发事件, 及时化解医患、护患矛盾; 有扎实的急危重症患者救治知识储备和精湛娴熟的操作技能, 临床业务能力强; 平时参与科室质控管理, 熟悉护理质量评价标准。

1.2.2 岗位职责 (1) 负责值班期间特别是急诊患者就诊高峰时段、节假日、周末等薄弱环节的护理管理工作, 护士长不在岗时, 代替护士长进行事务协调与管理。(2) 护理总值班接班后首先到各护理单元巡视, 掌握当日值班危重患者数、空床数、值班护士及病房有无特殊事件等情况, 动态掌握病房工作量, 根据工作量弹性调配当日值班护士, 避免各病区忙闲不均

现象发生。(3)无特殊情况在急诊抢救室参与值班,指导并协助急危重患者的救治,如急诊科其他护理单元抢救患者等紧急呼叫,5 min 内到达需要支援的护理单元,协助、指导及参与抢救患者,并根据情况启动呼救护理单元的后叫班。(4)负责院前急救值班护士出诊后的紧急叫班,护士出诊后工作由护理总值班接替。(5)解决值班期间护理疑难问题,接待当班患者的投诉,及时化解护患矛盾,避免事态的扩大,如遇重大事件及时与各病区护士长及科护士长取得联系,做好交班并在值班登记本上记录。(6)负责急诊科大型急救仪器管理及协调工作。(7)根据护理质量评价标准,督导值班护士按规范落实工作,协助值班护士迎接各级层面检查。

1.2.3 培训与考核 急诊科护理总值班上岗前必须经过培训,培训方式为线下进行,由科护士长及各部门护士长负责,培训内容包括护理核心制度、急诊科各项应急预案、大型急救仪器的使用、危重疑难患者的护理、专科护理新技术新业务、急诊护患沟通技巧、院前急救出诊常见问题及应对、急诊科常见护患纠纷及应对、急诊各病区环境及工作要求等,理论及技能培训后通过考核合格后才能上岗。

1.2.4 岗位绩效 担任急诊科护理总值班人员每个夜班给予夜班费,同时依照医院绩效二级分配机制,主要从工作量、工作质量、患者满意度、护士工作能力等方面进行体现,包括岗位系数、能级系数^[8]。充分体现多劳多得、优绩优酬,以激励急诊科护理总值班人员的积极性,该岗位系数按照科室最高岗位系数体现,并把担任护理总值班经历与晋升职称挂钩,科室评优评先、外派进修及参会学习优先考虑。

1.2.5 值班方式 急诊科护理总值班实行 12 h 工作制,值班时间 08:00~20:00、20:00~08:00,4 人参与倒班,即白班-夜班-下夜班-休息,每 6 个月进行人员轮换。配备固定值班手机,24 h 开机。

1.2.6 护理质量持续改进过程 (1)护理总值班根据在岗期间掌握的科室整体情况,发现问题时及时通知当班护士立即整改,将问题详细记录在值班本上。次日 08:00 向科护士长及护士长汇报,重点问题在护士集体晨交班会上进行强调,并将重点问题及整改措施公布于护士管理群内,以确保人人知晓重点问题的整改措施或重点患者的护理情况。(2)每月 1 次召集护理总值班进行集中学习,并汇总值班期间发现的问题,个性问题及时向大家反馈,督促其自找问题并共同制订整改措施,在护理质量控制会上,护士长进行讲评,并颁布护理质量持续改进的整改措施。(3)护理总值班在结束半年的任职期时,需制作幻灯围绕任职期间完成的工作、心得体会、存在问题与建议进行

科内汇报,以改进科室目前存在的问题,并对下一批护理总值班进行经验分享。

1.3 效果评价指标

1.3.1 护理总值班完成工作量情况 统计自实行护理总值班以来工作职责内完成的工作量,分析工作完成的种类。

1.3.2 急诊投诉事件例数、护理不良事件发生例数、呼叫后叫人员次数、患者满意度 实施护理总值班前后比较急诊投诉事件例数、护理不良事件发生例数、呼叫后叫人员次数、患者满意度,数据均来自于医院及护理部每月质量反馈信息。其中患者满意度调查表由医院统一修订,包括对护士整体服务、健康宣教知识、护理服务态度等方面的共 17 个条目,满分 85 分,将最终所得分数转化为百分制分数进行计算。

1.3.3 急诊科护士对护理总值班岗位看法 通过自行设计的问卷调查科室护士对设置急诊科护理总值班的看法,问卷编制后经过专家咨询、审核确定终稿,内容效度指数为 0.810,开展预调查,问卷内部一致性 Cronbach's α 系数为 0.860。正式调查发放问卷 138 份,回收问卷 138 份,均为有效问卷。

1.3.4 任职护理总值班的护士自我能力评价 参考中国注册护士核心力量表进行编制问卷^[9],从评判性思维能力、应急应变能力、组织管理能力和沟通协调能力四个维度进行任职前后的自我能力评价。问卷采用 Likert 4 级评分法^[10],设置 4 个选项,分别为没有帮助、帮助一般、帮助较大、帮助很大,依次从 1~4 分进行计分,评分结果与我能力评价呈正相关。

1.4 统计学处理 应用 SPSS29.0 统计软件对数据进行统计,计数资料和等级资料采用频数、百分比表示;呈正态分布的计量资料用 $\bar{x} \pm s$ 表示,组间比较采用独立样本 t 检验。非正态分布的计量资料则采用 $M(P_{25}, P_{75})$ 表示,组间比较采用秩和检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 急诊科护理总值班处理问题情况 急诊科护理总值班岗位自设置 1 年以来,在岗期间完成院前紧急叫班出诊 120 次、处理突发公共卫生事件 74 件、值班期间紧急弹性调配护士 145 次、指导急危重症患者救治 130 次、高峰时段协助处理患者 175 次、提供技术援助 102 次、紧急被叫 150 次、化解医患或护患矛盾 35 次、协调特殊事务 45 次、迎接领导督查 20 次。

2.2 实施前后投诉事件、不良事件、呼叫科室后叫人员次数及患者满意度比较 实施护理总值班后,急诊投诉事件由 13 例降低为 4 例,降低了 69.23%;护理不良事件由 11 例降低为 3 例,降低了 72.73%;呼叫科室后叫人员次数由 78 次降低为 12 次,降低了

84.62%；设置护理总值班后患者满意度较前明显提升 $[(85.40 \pm 8.07)$ 分 *vs.* (96.67 ± 4.86) 分]，差异有统计学意义($t = 19.96, P < 0.05$)。

2.3 科室护士对设置急诊科护理总值班岗位的看法

表 1 科室护士对设置急诊科护理总值班岗位的看法 $[n(\%), n = 138]$

| 评价项目 | 非常同意 | 一般同意 | 不同意 | 不确定 |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|---------|
| 很有必要运行急诊科护理总值班 | 51(36.96) | 76(55.07) | 10(7.25) | 1(0.72) |
| 实施急诊科护理总值班后,对我工作很有帮助 | 50(36.23) | 75(54.35) | 9(6.52) | 4(2.90) |
| 急诊科护理总值班,能使我值班期间压力缓解 | 56(40.58) | 66(47.83) | 10(7.25) | 6(4.34) |
| 自己对急诊科护理总值班工作很满意 | 40(28.99) | 70(50.72) | 26(18.84) | 2(1.45) |

2.4 急诊科护理总值班人员自我能力评价 担任急诊科护理总值班人员自我能力评价调查结果显示,护理总值班人员的评判性思维能力、应急应变能力、组织管理能力和沟通协调能力较实施前均有所提高($P < 0.05$),见表 2。

表 2 急诊科护理总值班人员自我能力评分

$[M(P_{25}, P_{75})]$

| 时间 | 评判性思维能力(分) | 应急应变能力(分) | 组织管理能力(分) | 沟通协调协调能力(分) |
|-----|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 实施前 | 2(1.25, 2.00) | 2(1.25, 2.00) | 2(1.25, 2.00) | 2(1.25, 2.00) |
| 实施后 | 4(3.25, 4.00) | 4(3.25, 4.00) | 4(3.25, 4.00) | 4(3.25, 4.00) |
| Z | 2.64 | 2.64 | 2.64 | 2.64 |
| P | 0.008 | 0.008 | 0.008 | 0.008 |

3 讨论

3.1 设置急诊科护理总值班岗位,有助于缓解值班护士的压力 目前护士普遍短缺,年轻化、休病假、产假等问题明显^[11]。加上护士轮转流动大、年轻护士多,工作虽有热情,但缺乏临床经验^[12]。在急诊科设置护理总值班岗位,可协调、处理、指导需要紧急处置的事务,如指导急危重症患者救治、高峰时段协助处理患者、处理突发公共卫生事件、技术援助等;护理总值班可在护士有需要时,第一时间提供支援、帮助和指导,缓解年轻护士因知识结构薄弱,处置能力欠缺不能胜任急、忙、杂工作的压力,并在一定程度上缓解出现突发事件时间段呼叫科室后叫班无法在短时间内到岗,当班护士人力资源不足的压力。

3.2 急诊科护理总值班岗位的设置有助于提高患者满意度,降低护理安全风险 急诊科是急救医疗服务体系的重要组成部分,涉及的部门广,沟通协调多,工作繁杂,在就诊过程中家属和患者情绪容易激动,工作稍有不妥,易引起纠纷及矛盾^[13-14]。值班状态下,特别是夜间,出现投诉、纠纷时,护士长不能第一时间

88.41%护士认为急诊科护理总值班的运行可缓解工作期间的压力;90.58%护士认为设置急诊科护理总值班后,对自己的工作很有帮助;92.03%护士认为很有必要运行急诊科护理总值班,见表 1。

到达现场解决,如果任其发展,可能会带来负面的影响,矛盾也会升级。此时,急诊科护理总值班充当了护士长的角色,积极了解问题、寻找事件源头,化解护患矛盾,避免事态的扩大及激化,提高了解决患者问题的及时性,有助于提高患者满意度,并有效降低了急诊投诉事件的发生率。在工作职责中,强调急诊科护理总值班需要根据护理质量评价标准,对值班护士的工作情况进行督导检查,规范护理工作的落实,以督查、协助整改、存在问题反馈部门护士长的方式,对临床重要环节、重点时段,重要工作进行质量把控,使护理不良事件发生例数降低,保障了护理安全。

3.3 设置急诊科护理总值班岗位有助于提升护士核心能力 急诊科收治的是急危重症患者,是多学科救治、急救仪器使用频繁的科室^[15]。从事急诊护理工作必须具备知识、技能和素质等综合能力^[16]。护理总值班会面对作为普通护士时不会接触到的问题,如值班状态下部门之间人员的协调,夜间投诉事件处理,指导危重患者抢救等工作^[17]。本研究结果显示,急诊科护理总值班人员在评判性思维能力、沟通协调能力、应急应变能力等核心能力均较实施前明显提高($P < 0.05$),与文献^[18-19]的研究结果一致,原因可能是以岗位需求为导向的护士培养工作,能够激发护士工作热情和职业认同感和价值感,作为护理总值班,角色由寻求帮助者向提供帮助者发生转变,在处理及解决问题过程中个人各方面能力均得到锻炼。在任职结束时,担任护理总值班护士进行汇报时明确提到“担任护理总值班期间,明显感受到自己的不足,迫使自己主动去学习知识,去履行好职责,学会了担当,更多思考怎样把工作做好,工作协调过程中懂得了理解和包容,收获非常大,是自己从事急诊护理工作中宝贵的成长经历”。这提示护理总值班岗位的设置有助于提升护士的核心能力。

综上所述,急诊科护理总值班岗位的设置,不仅提高了患者满意度,降低了护理风险和保障了护理安

全,同时也提高了护士综合能力,有利于护理骨干的培养,值得在急诊科护理管理中推广应用。但是也存在部分不足,需要进一步优化,如护理总值班人员的选拔应在急诊科多个部门轮转工作经验的人员中进行,更利于临床工作高效地开展;另一方面是在护理总值班任职期间,护理管理者应对护理总值班人员的岗位职责更加细化,如科研能力、临床教学能力培养举措,形成医-教-研协同发展模式,使临床、教学、科研相互促进,更好地指导临床护理实践和教学,以达到多赢的目的。

参考文献

[1] 王冬华,马娜,张赣,等. 急诊科护士智谋对攻击及暴力管理态度的影响[J]. 解放军护理杂志, 2020,37(11):39-42.

[2] 陈小群,张景欣,刘小伶,等. 节假日及夜间设立护理总值班对急诊护理质量的影响[J]. 岭南急诊医学杂志,2014,19(3):249-250.

[3] 王清,王春婷. 急诊护士遭遇工作场所暴力真实体验质性研究的系统评价[J]. 护理研究,2019,33(11):1837-1844.

[4] 张伟,陈永惠,耿丽娟. 急诊科护士工作压力、应对方式及一般自我效能感的调查分析[J]. 中国实用护理杂志,2016,32(14):1041-1044.

[5] AL-KALALDEH M, AMRO N, QTAIT M, et al. Barriers to effective nurse-patient communication in the emergency department[J]. Emerg Nurse,2020,28(3):29-35.

[6] 李倩,宁余音. 急诊护士心理健康问题研究进展[J]. 广西医学,2019,41(2):248-250.

[7] 吉云兰,顾冬梅,张季梅,等. 孵化理论在基层医疗机构急诊急救护理能力建设中的应用效果分析[J]. 中国卫生质量管理,2021,28(9):88-91.

[8] 陈金明,邓燕,刘美凤. 以岗位管理为核心的护理绩效考核方案在门诊注射室中的应用[J]. 国际护理学杂志,2022,41(4):580-583.

[9] 庞亚娟,周兰姝. 注册护士核心能力量表的应用研究进展[J]. 护理研究,2015,29(6):2064-2066.

[10] SAQE-ROCKOFF A, CIARDIELLO A V, SC-HUBERT FD. Low-fidelity, in-situ pediatric resuscitation simulation improves rn competence and self-efficacy[J]. J Emerg Nurs,2019,45(5):538-544.

[11] JOHNSON W G, BUTLER R, HAROOTUNIAN G, et al. Registered nurses: The curious case of a persistent shortage[J]. J NursScholarsh,2016,48(4):387-396.

[12] 龙曼丽,罗青. 神经外科设立护理骨干总值班工作流程的持续质量改进[J]. 护士进修杂志,2014,29(17):1569-1571.

[13] HETTINGER AZ, BENDA N, ROTH E, et al. Ten best practices for improving emergency medicine provider-nurse communication[J]. J Emerg Med,2020,58(4):581-593.

[14] CHOE AY, THOMSON JE, UNAKA NI, et al. Disparity in nurse discharge communication for hospitalized families based on english proficiency[J]. Hosp Pediatr,2021,11(3):245-253.

[15] 王冷,郭金玉,孙红,等. 基于学习型组织理论的急诊科护士岗位培训体系的构建与应用[J]. 中国护理管理,2021,21(6):812-816.

[16] 桑宝珍,黄永贵. 临床核心能力培训对急诊护士遭受工作场所伤害的影响[J]. 护理实践与研究,2016,13(6):137-138.

[17] CAMERON M, SHAW V. Expanding the emergency nurse role to meet demand: nurse and physician perspectives[J]. Emerg Nurse,2020,28(6):26-33.

[18] 蔡清华. 基层综合医院护理总值班制度的实施方法及效果评价[J/CD]. 临床医药文献电子杂志,2017,4(31):6111-6113.

[19] 冯磊. 进一步改善医疗服务背景下护理人员对医院行政总值班满意度的调查与分析[J]. 中医药管理杂志,2020,28(4):15-19.

(收稿日期:2023-05-19 修回日期:2023-10-21)