

巡视服务在急诊输液护理中的应用

施大敏 陈丹青

泰州市人民医院

DOI:10.32629/carnc.v4i1.19856

[摘要] 目的：探究规范化巡视服务在急诊输液护理中的实践价值，厘清其对输液安全、不良事件发生及患者满意度的作用路径。方法：选取我院输液室2025年1-12月125333例输液患者中的200例急诊输液患者入组参与本次研究，并随机分组（均分各组至100例）。观察组实施规范化巡视服务，对照组采用传统常规护理，对比两组不良事件发生率、满意度，结合全年输液工作量数据分析其与工作量波动的适配性。结果：不良事件发生率观察组明显比对照组低（ $P < 0.05$ ）；满意度观察组明显比对照组高（ $P < 0.05$ ）。全年输液125333人次，峰值月份不良事件发生率0.030%，与全年均值0.029%持平。结论：规范化巡视服务可依托标准化流程、动态频次及人文融合，降低风险、提升满意度，适配工作量波动，具临床推广价值。

[关键词] 急诊输液；巡视服务；护理质量；输液安全；不良事件；工作量适配

中图分类号：R472.2 文献标识码：A

Application of Patrol Service in Emergency Transfusion Nursing

Damin Shi, Danqing Chen

Taizhou People's Hospital

Abstract: Objective: To explore the practical value of standardized inspection services in emergency infusion nursing, and clarify the pathways through which it affects infusion safety, occurrence of adverse events, and patient satisfaction. Methods: 200 emergency infusion patients from the infusion room of our hospital from January to December 2025 were selected for this study and randomly divided into two groups (with 100 cases in each group). The observation group implemented standardized inspection services, while the control group received traditional routine care. The incidence of adverse events and satisfaction were compared between the two groups, and the adaptability of the two groups to the workload fluctuations was analyzed based on the annual infusion workload. Results: The incidence of adverse events in the observation group was significantly lower than that in the control group ($P < 0.05$); the satisfaction of the observation group was significantly higher than that of the control group ($P < 0.05$). With a total of 125,333 infusions throughout the year, the incidence of adverse events in the peak month was 0.030%, which was the same as the annual average of 0.029%. Conclusion: Standardized inspection services can rely on standardized procedures, dynamic frequencies, and humanistic integration to reduce risks, improve satisfaction, adapt to workload fluctuations, and have clinical promotion value.

Keywords: Emergency infusion; Inspection service; Nursing quality; Infusion safety; Adverse event; Workload adaptation

引言

急诊输液是急诊诊疗的关键环节，核心承担对症治疗与病情缓解职责，服务对象兼具病情复杂多变、流量起伏大、治疗周期短等特质^[1]。输液不良事件（含液体外渗、管路异常、药物不良反应等）不仅干扰诊疗效果，还可能诱发医患矛盾、危及患者生命。研究显示，超70%此类事件可通过规范及时的巡视干预实现早期预警与处理^[2]。本院依托两项专项制度构建标准化巡视体系，本研究以200例患者对照分析，结合全年人次工作量数据，探究其应用效果与适配性，为护理管理科学化提供支撑。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2025年1-12月在泰州市人民医院急诊输液室接受治疗的200例患者为研究对象采用随机数字表法将研究对象分为观察组与对照组，每组100例。两组患者性别、年龄、输液时长、疾病类型、使用药物种类等基线资料比较，差异无统计学意义（ $P > 0.05$ ），具有可比性。

表1 两组患者基线资料对比

组别	例数	性别(例, 男/女)	年龄(岁, $\bar{x} \pm s$)	输液时长(h, $\bar{x} \pm s$)
----	----	------------	-------------------------	---------------------------

Clinical Application Research of Nursing Care

观察组	100	52/48	42.5±12.3	1.8±0.5
对照组	100	49/51	41.8±13.1	1.7±0.6
P		>0.05	>0.05	>0.05

1.2 方法

对照组：采用传统常规护理模式，输液前核对患者与药物信息、完成消毒穿刺，告知基础注意事项；输液中以患者呼叫为导向，护士随机巡视，无固定频次及标准化记录；输液后协助拔针、指导按压并询问不适。此模式仅满足基础需求，缺乏系统规范的巡视管控。

观察组：以输液巡视及非住院患者输液管理相关制度为依据，构建并开展巡视服务体系。（1）构建 PDA 信息化闭环管理体系，护士床旁扫描输液标签及床头二维码，调取患者信息与风险等级，实时录入巡视数据，系统自动生成记录实现全流程追溯。责任组长后台抽查记录质量，标注问题下发整改，成效纳入绩效考核，形成闭环管控。（2）确立标准化巡视方案，构建“技术核查+人文关怀”双核心框架。技术端严格执行“三查八对”，核对瓶签、液体及医嘱一致性，检查液体性状与余量，校准滴速并维持墨菲氏滴管液面标准，排查管路故障及穿刺部位皮肤异常；人文端主动询问患者体感，满足基础生活需求，针对特殊用药者开展健康宣教，缓解其心理焦虑。（3）摒弃“一刀切”模式，基于患者病情与用药类型实施差异化巡视频次管理。一般患者每60分钟至少巡视1次；特殊病种、特殊用药患者输液初期10-20分钟完成首次巡视，无异常则改为每30分钟1次；病情突变者启动即刻巡视，护士全程床边监护至病情稳定。（4）构建“责任组长-责任护士-辅助护士”三级管理架构，组长统筹调配人力、优化巡视路线；责任护士负责分管患者全程巡视记录与问题处置，复杂情况即刻上报；辅助护士协助巡视及生活护理。同时严格执行“两及时、两不准、一保证”要求，保障输液全程安全可控。

1.3 观察指标

其一，依据《护理不良事件分类与上报指南》，统计并对比两组液体外渗、管路堵塞、输液反应、针头脱出四类不良事件的发生率；

其二，采用院内自制标准化问卷，于输液结束后开展患者满意度调查；

其三，结合2025年月度工作量数据，分析该服务模式在不同负荷阶段的适配性。

1.4 统计学方法

采用 SPSS 22.0 统计学软件进行数据分析。计量资料以均数±标准差 ($\bar{x} \pm s$) 表示，组间比较采用独立样本 t 检验；计数资料以率 (%) 表示，组间比较采用 χ^2 检验；等级资料采用秩和检验。P<0.05 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组输液不良事件发生率及类型分布比较

观察组不良事件发生率低于对照组 (P<0.05)。见表 2。

表 2 两组患者输液不良事件类型分布对比 (例, %)

组别	例数	液体外渗	管路堵塞	输液反应	针头脱出	总发生率
观察组	100	1 (1.00%)	0 (0.00%)	1 (1.00%)	0 (0.00%)	2 (2.00%)
对照组	100	3 (3.00%)	2 (2.00%)	2 (2.00%)	2 (2.00%)	9 (9.00%)
χ^2 值						5.093
P 值						<0.05

2.2 两组患者满意度比较

观察组满意度明显高于对照组 (P<0.05)。见表 3。

表 3 两组患者满意度对比 (例, %)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意度率
观察组	100	78 (78.00%)	20 (20.00%)	2 (2.00%)	98 (98.00%)
对照组	100	56 (56.00%)	33 (33.00%)	11 (11.00%)	89 (89.00%)
χ^2 值					6.734
P 值					<0.05

2.3 规范化巡视服务与工作量适配性分析

2025 年急诊输液工作量季节性波动显著，冬季(1、12 月)达峰值，夏季(7、8 月)为低谷，最高月接诊量(1 月 13500 人次)是最低月(8 月 7615 人次)的 1.77 倍。依托弹性人力调配与巡视策略优化，该服务模式在不同负荷区间均维持稳定成效。峰值月增配 2-3 名护士，推行“重点患者优先+分区包干”巡视方案，巡视频次达标率 98.5%，不良事件发生率 0.030%，与全年均值(0.029%)基本一致；低谷月未降低巡视标准，严格落实每 60 分钟巡视要求，巡视频次达标率 99.2%，不良事件发生率 0.026%，略低于全年平均水平。

3 讨论

输液安全是急诊护理的核心目标，巡视干预的规范化程度直接关联不良事件发生风险^[3]。本研究中观察组不良事件发生率(2.0%)显著低于对照组(9.0%)，且未出现管路堵塞、针头脱出事件，这与规范化巡视的全流程管控密切相关。

传统护理以被动响应为主，巡视频次与内容缺乏标准，易因护士疏忽、患者隐瞒不适导致不良事件处置延误；而规范化巡视通过闭环管理，将内容拆解为技术核查与人文关怀两大模块，实现问题的早发现、早干预、早处置。从药物安全层面，针对特殊用药患者实施高频次巡视(输液初期 10-20 分钟首巡，后续每 30 分钟巡视 1 次)，可有效捕捉早期不良反应信号。如本研究 1 例阿奇霉素输注患者，护士经首巡及时发现皮肤瘙痒症状，当即停药并开展抗过敏治疗，

Clinical Application Research of Nursing Care

成功规避过敏性休克风险。从管路管理层面,定期核查滴速、管路连接状态及穿刺部位皮肤情况,能够减少因滴速异常、管路松动引发的不良事件,这与《非住院患者输液管理制度》中“严格执行查对制度、强化巡视记录”的要求高度契合,亦印证了标准化流程在输液安全保障中的核心价值^[4]。

急诊输液工作量的季节性波动是临床护理管理的常见难题,若沿用固定巡视策略,峰值期易因人力缺口降低巡视质量,低谷期则易造成人力资源闲置^[5]。本研究结合2025年全年工作量数据,采用“弹性人力调配+差异化巡视频次”的适配方案,保障了不同负荷区间的巡视质量稳定。峰值月增配机动护士并优化分区巡视路线,即便护士人均负责患者数增加15.00%,仍实现98.00%的巡视频次达标率,不良事件发生率与全年均值基本持平;低谷月未放松巡视标准,通过强化护士培训、精简巡视流程,将巡视频次达标率提升至99.00%,不良事件发生率略低于全年平均水平。

该适配策略的核心优势在于突破“平均用力”的传统范式,依托工作量与患者病情构成动态优化资源配置^[6]。以1月为例,该月儿童输液(2022人次)与特殊药物使用患者(312人次)均达全年峰值,通过增配护理人力、优先保障重点人群巡视,成功规避高风险群体的安全隐患。此实践印证,规范化巡视服务并非僵化执行流程,而是通过弹性调整达成“人力-工作量-风险等级”的动态平衡,为急诊输液护理管理提供可复制的实践范式^[7]。

伴随医学模式向“生物-心理-社会”模式转型,患者对护理服务的需求已从单纯技术保障延伸至人文关怀维度^[5]。本研究中观察组患者满意度(98.00%)显著高于对照组(89.00%),儿童患者家属满意度更达98.00%,凸显人文关怀在巡视服务中的重要价值。规范化巡视将人文关怀融入全程,通过主动问询体感、科普用药知识、满足生活需求,缓解患者输液焦虑并提升治疗依从性;针对儿童群体,护士借巡视时的安抚互动减少患儿哭闹,赢得家属认可,进而推高整体满意度^[8]。

反观对照组,因缺少主动巡视与人文层面的沟通,患者大多处于被动等候状态^[9]。部分患者因对药物功效及注意事项认知欠缺滋生焦虑情绪,甚至因身体不适未及时反馈,最终致使满意度下滑。这一结果提示,急诊输液巡视工作既要抓实技术规范,更要强化人文关怀意识,凭借“技术+人文”的双重支撑,构建和谐医患关系,助推护理服务品质的整体提升^[10]。

规范化巡视服务虽成效显著,但结合临床实践仍暴露出三方面短板:其一,人力调配承压,峰值月份护士人均工作负荷偏高,弹性排班虽可缓解压力,却难以规避长期高强度工作对巡视细节把控的负面影响;其二,患者依从性欠佳,

部分患者及陪护存在私自调快滴速、擅自离院等行为,叠加健康教育效果不均,加剧了输液安全风险;其三,现有巡视记录信息化程度不足,仅依赖基础录入功能,缺乏数据整合分析,更难以适配精细化管理的现实需求。

综上所述,规范化巡视服务通过搭建标准化流程框架、动态化频次机制与责任化管理体系,可显著降低急诊输液不良事件发生概率,提升患者满意度,同时高效适配工作量的季节性波动,保障护理质量的稳定性。泰州市人民医院输液室的实践案例证实,以制度为遵循、患者为核心、动态调整为支撑的规范化巡视服务模式,是优化急诊输液护理质量、守护患者就医安全的可靠路径。

[参考文献]

- [1]董红雨,杜欢,印蓉,等.人性化主动沟通及规范化巡视服务对急诊输液室护理质量的影响[J].岭南急诊医学杂志,2023,28(3):298-300.
- [2]阿衣古丽·阿巴斯,崔世红,郭璇.人性化主动沟通及延续性护理在急诊输液室中的应用[J].河北医药,2022,44(2):310-313.
- [3]董佳丽.补位服务在防范急诊输液室护患纠纷中的应用[J].中医药管理杂志,2021,29(18):247-248.
- [4]聂玉红.规范化巡视服务联合人性化主动沟通在急诊输液室中的应用[J].每周文摘·养老周刊,2024(21):183-185.
- [5]陈燕娜.门急诊输液中人性化主动沟通及规范化巡视服务的应用效果分析[J].养生大世界,2023(23):71-72.
- [6]洪红,程玲.急诊输液室实施护理补位服务对护理投诉及护理差错的影响[J].国际护理学杂志,2022,41(12):2117-2119.
- [7]崔辉军.个性化主动沟通联合规范化巡视服务对急诊输液患者心理应激及护理满意度的影响[J].大健康,2025(7):188-190.
- [8]郑星.专职巡视护士在急诊输液室婴幼儿输液安全中的影响分析[J].系统医学,2021,6(7):177-180.
- [9]李楠,杜岳,于秋芸,等.电子巡视单对急诊脑血管病患者输液流程优化中护理质量改善效果的研究[J].中国卒中杂志,2021,16(5):497-501.
- [10]柯梦华,李虹.人性化主动沟通与规范化巡视服务在提升成人输液室护理质量中的效果[J].当代医药论丛,2024,22(16):190-192.
- [11]王玲,张莉,王玉,等.巡视服务在门诊输液护理中的应用效果观察[J].中国保健营养,2020,30(20):45,47.

[作者简介]

施大敏(1989.07-),女,汉族,江苏泰州人,本科,主管护师,研究方向:巡视服务在急诊输液护理中的应用。