

标准化沟通流程对急诊科老年患者跌倒预防的影响

尹晓婷

陆军特色医学中心 重庆

【摘要】目的 研究在急诊科老年患者跌倒预防中采用标准化沟通流程的实际价值；**方法** 以前瞻性研究的形式，选取 2024 年 2 月至 2025 年 2 月我院急诊科接收的 80 例老年患者，随机数字法分组，观察组与对照组各 40 例。对照组为常规沟通流程，观察组为标准化沟通流程，对两组的沟通效率、心理状态等进行比较；**结果** 观察组的急诊沟通效率及跌倒发生率均显优 ($P<0.05$)。观察组 SAS、SDS 评分均低于对照组 ($P<0.05$)。观察组患者的护理满意度更高 ($P<0.05$)；**结论** 在急诊科老年患者中运用标准化沟通流程，能够优化急诊沟通效率，预防跌倒并改善患者的心理状态，有效提高急诊老年患者的护理满意度，应用价值良好。

【关键词】 急诊科；老年患者；跌倒；标准化沟通流程；心理状态

【收稿日期】2025 年 7 月 25 日

【出刊日期】2025 年 8 月 24 日

【DOI】10.12208/j.ijnr.20250421

Influence of standardized communication process on fall prevention of elderly patients in emergency department

Xiaoting Yin

Army Specialty Medical Center, Chongqing

【Abstract】 Objective to study the practical value of adopting standardized communication process in the fall prevention of elderly patients in emergency department; **Methods** In the form of prospective study, 80 elderly patients received in the emergency department of our hospital from February 2024 to February 2025 were randomly divided into observation group and control group with 40 cases in each group. The control group was a routine communication process, while the observation group was a standardized communication process. The communication efficiency and psychological state of the two groups were compared. **Results** The efficiency of emergency communication and the incidence of falls in the observation group were significantly superior ($P<0.05$). The scores of SAS and SDS in the observation group were lower than those in the control group ($P<0.05$). The nursing satisfaction of patients in the observation group was higher ($P<0.05$); **Conclusion** Using standardized communication process in elderly patients in emergency department can optimize emergency communication efficiency, prevent falls, improve patients' psychological state, and effectively improve nursing satisfaction of elderly patients in emergency department, which has good application value.

【Keywords】 Emergency department; Elderly patients; Fall; Standardized communication process; psychology

急诊科作为医院救治患者的重要部门，直接体现出医院的整体医疗服务水平。而急诊科接收的患者中，老年患者占据较大比例。根据有关研究结果显示，在急诊科老年患者中受到疾病及机体功能衰退的影响，患者容易出现意识模糊、感觉迟钝等问题，同时疾病及疼痛会导致患者出现较为明显的负性情绪，因此急诊科老年患者具有较高的跌倒发生风险^[1-2]。当急诊科老年患者跌倒后，易发骨折、脑外伤等问题，不仅会加剧患者的病症严重程度，甚至引发患者死亡，需要在临床护

理中及时干预。标准化沟通模式（SBAR）作为一种高效、快捷的沟通模式，能够在短时间内实现对患者护理问题的评估并采取预防性措施^[3]。将标准化沟通模式应用于急诊科老年患者的跌倒预防工作中，以强化沟通效率与质量的形式来改善患者预后。

1 资料与方法

1.1 一般资料

以前瞻性研究的形式，选取 2024 年 2 月至 2025 年 2 月我院急诊科接收的 80 例老年患者，随机数字法

分组, 观察组与对照组各 40 例。观察组男女比为 25 : 15, 年龄 60~82 岁, 平均 (66.53±4.63) 岁, 对照组男女比为 24 : 16, 年龄 61~83 岁, 平均 (66.83±4.25) 岁。患者基础资料差异不显著 ($P>0.05$)。患者均意识清楚, 能够配合研究开展; 临床病例资料完整; 签署知情同意书。排除伴有认知障碍、神经系统疾病、恶性肿瘤或中途退出者。

1.2 方法

对照组采取常规急诊沟通模式。护理人员根据专业能力及临床护理经验, 在接收到老年患者后对患者展开病情评估, 并引导患者配合医师完成诊疗工作。

观察组采用标准化沟通流程。具体如下: (1) 护理培训: 在急诊科护士长的带领下成立护理小组, 通过知网、维普等在线数据库查阅 SBAR 标准化沟通模式、急诊护理、老年跌倒患者等相关内容, 结合临床护理经验来总结急诊科老年患者跌倒风险及护理问题。分析急诊科老年患者的疾病类型、意识情况、沟通意识等, 制定出符合医院急诊科工作实际的标准化沟通流程, 明确各环节的实施方法及目的。培训后对护理人员的护理专业能力进行考核, 合格后方可参与到临床护理中。(2) 标准化沟通流程: ①现状 (S): 在老年患者入院后, 第一时间与患者进行交流沟通, 以亲切、温和的态度与患者构建良好的护患关系。交流过程中观察患者的心理情绪状态, 当出现明显情绪过激时, 要利用语言、动作等安抚患者, 避免产生不良刺激。引导患者自诉发病时间、症状以及既往病史等相关内容, 搭建健康管理档案, 结合患者的实际病症表现及既往病史, 来对患者病情做出准确评估, 配合医师开展抢救或诊疗工作。过程中评估老年患者的机体功能、行动能力等, 评估跌倒风险程度。②背景 (B): 立足于老年患者在急诊科护理中的临床表现, 对患者各项生命体征进行持续监测, 并有意识的对患者的精神状态进行评估, 根据护理需求开展基础救治工作, 如降压、镇静或吸氧等, 维持患者生命体征。过程中护理人员要积极与患者沟通, 讲解实施各项操作的目的、方法以及注意事项, 增强患者认知以缓解疾病带来的焦虑、不安等负面情绪, 促进心态平和以稳定患者心绪, 预防意志不清而引发跌倒风险。③评估 (A): 在对患者既往病史、身体状况、检查结果等进行综合评估中, 对患者的病情严重程度及跌倒风险进行评估, 按照风险程度不一采取不同的干预手段。进展慢、病症轻、精神状态及自主行动能力良好的患者设定为低危患者, 在与该类患者沟通时需注重对患者的健康宣教, 结合患者基础病症展开教

育, 并解释后续可能采取的治疗手段及预后结果等, 并详细介绍跌倒对于病情的危害, 警示患者需重视跌倒预防, 在行动过程中全程由家属或护理人员搀扶, 并避免久站, 保持动作轻柔以维持身体平衡。对于进展快、病情重、意识模糊及自主行动能力受限的患者纳为高危患者, 该类患者在沟通时, 需要联合人文关怀理念对患者展开健康教育, 在增强患者疾病及治疗认知的基础上, 通过介绍成功案例的形式, 增强患者的治疗信心。叮嘱家属需全程陪伴患者, 从身心层面给予患者支持。向家属及患者阐述急诊跌倒预防的重要性, 以及跌倒后可能引发的不良后果, 患者尽可能减少活动, 并搭建绿色通道, 缩短患者的急诊科等待时间。④建议 (R): 标准化沟通流程应用期间, 小组定期举行会议, 对急诊科老年患者沟通过程中存在的问题进行分析, 并评估跌倒事故的发生原因及解决措施, 优化护理沟通模式, 不断提升沟通效率。

1.3 观察指标

对患者的急诊滞留时长、分诊评估时长及跌倒发生率进行比较; 采用焦虑自评量表 (SAS)、抑郁自评量表 (SDS) 对患者的心理状态进行比较, 得分越高表明患者的焦虑、抑郁程度越严重; 采用自制护理满意度调查量表对两组患者的护理满意度进行评估, 总分为 100 分, >90 分视为非常满意, 60~89 分为满意, <60 分视为不满意, 对患者的护理总满意度进行比较。总满意度 = (非常满意 + 满意) \div 总例数 $\times 100\%$ 。

1.4 统计学方法

采用统计学软件 SPSS (22.0 版本) 对本次研究结果进行分析, 其中计量数据以 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 选用 t 进行检验, 计数数据以 [例 (%)] 表示, 选用 χ^2 进行检验。当 $P<0.05$ 则表示组间数据差异化明显, 具有统计学意义。

2 结果

2.1 沟通效率及跌倒发生率比较

对照组急诊滞留时间为 (7.14±2.03) min, 观察组为 (4.34±1.13) min, 组间比较 $t=9.327$, $P<0.001$; 对照组分诊评估时长为 (2.04±0.45) min, 观察组为 (1.38±0.24) min, 组间比较 $t=5.843$, $P<0.001$; 对照组中有 6 例患者发生跌倒, 总发生率为 15.00%, 观察组中有 1 例患者发生跌倒, 总发生率为 2.50%, 组间比较 $\chi^2=9.784$, $P=0.002$ 。由上述可知, 观察组的急诊沟通效率及跌倒发生率均显优 ($P<0.05$)。

2.2 心理状态比较

对照组 SAS 得分为 (40.62±8.13) 分, 观察组为

(29.53±5.52)分,组间相比较 $t=8.378$, $P<0.001$; 对照组 SDS 得分为(35.85±4.48)分,观察组为(26.18±2.56)分,组间比较 $t=8.942$, $P<0.001$ 。

2.3 护理满意度比较

观察组非常满意例数为 19(47.50)例,满意例数为 20(50.00)例,不满意例数为 1(2.50)例,总满意度为 97.50%(39/40),对照组非常满意例数为 14(35.00)例,满意例数为 19(47.50)例,不满意例数为 7(17.50)例,总满意度为 82.50%(33/40),可见观察组患者的护理满意度更高($P<0.05$)。

3 讨论

在急诊科接收的老年患者中,由于机体功能下降、心理状态差等因素的影响,易发跌倒而增加护理风险。标准化沟通流程立足于 SBAR 沟通模式的基础上,对现有的急诊沟通模式及流程进行优化,明确老年患者跌倒风险因素并进行参与,围绕患者实际,突出护理重点,对于提升护理人员的沟通能力及护理质量有着良好作用^[4]。

研究结果显示,观察组的沟通效率及跌倒发生率均优于对照组,这说明标准化沟通流程能够实现对急诊科沟通流程的优化,缩短患者的急诊滞留或急诊评估时间,使得患者能够及时得到救治以改善预后。而跌倒预防中,在护理前通过对医院急诊护理实际及文献整合结果,来分析可能导致急诊科老年患者跌倒的影响因素,据此采取针对性的解决措施。例如,负性情绪的影响可能增强患者的心理负担,引发呼吸加快、血压升高等症状,不仅降低临床医护工作的配合度,还可能增强患者的疾病不确定感,导致机体感知能力失衡而增加跌倒风险^[5-6]。为解决这一问题,将标准化沟通流程中,按照 SBAR 沟通模式来制定标准化、规范化的沟通流程,护理人员首先重视对患者个体情况的评估,不仅对患者的疾病状态、既往病史等进行分析,还关注患者的心理情绪变化,根据患者的实际认知水平,采用多样化的教育手段,增强患者对疾病、诊疗认知的基础上,缓解因认知不足而带来的负性情绪,这使得观察组的心理状态较对照组更优,显示出标准化沟通流程的

优势。除此之外,观察组患者护理满意度更高,表明标准化沟通流程更好的迎合了急诊科老年患者的护理需求,搭建良好护患关系,并主动从患者角度思考,尽可能的满足患者护理需求,警惕跌倒风险,给予患者人文关怀,增加患者对护理工作的认可度,推动急诊科护理质量进步。

综上所述,对急诊科老年患者采用标准化沟通流程,能够强化急诊沟通效率,缩短患者的急诊等待时间并纠正患者的负性情绪,有效降低患者跌倒发生率,对于维护患者预后质量显示出积极作用。

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(03):298-300.
- [2] 罗晓玲,刘春燕,陈艺丹,等.风险 SBAR 标准化沟通模式在急性心肌梗死患者预检分诊中的应用[J].中国临床研究,2022,35(08):1181-1185.
- [3] 方萍萍,王建宁,周江玲,等.SBAR 标准化沟通模式联合标准化转运方案在急诊危重症患者转运中的应用研究[J].现代医药卫生,2022,38(09):1459-1462+1467.
- [4] 许玉俊.SBAR 标准化沟通模式在急诊护理中的应用现状研究[J].山西医药杂志,2022,51(04):403-405.
- [5] 张伟,袁莉萍,陶秀彬,等.基于 SBAR 标准化沟通模式的突发群体氯气中毒患者的救治及护理体会[J].赣南医学院学报,2021,41(12):1228-1232.
- [6] 谢美玲,兰频,赖林杰,等.SBAR 标准化沟通模式在急诊蛇咬伤患者护理救治中的应用效果[J].中国乡村医药,2021,28(16):59-60.

版权声明: ©2025 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

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



OPEN ACCESS