

## 急诊内科护理中风险管控护理的实施效果

郑娟 张丛丛 尚丽丽

山东省东平县人民医院,山东 东平 271500

**【摘要】** 目的 研究分析急诊内科护理中风险管控护理的实施效果。方法 选择我院急诊内科近年接诊的 100 例病人的临床材料开展回顾分析,任意将其分成对照组及观察组,2 组各 50 例,对照组给予常规护理,观察组给予风险护理,对比 2 组病人的医患纠纷发生率、风险状况发病率、护理满意率、护理质量管理得分。结果 观察组病人的医患纠纷事件及风险事件发生率均小于对照组病人,差别具备统计学意义( $P < 0.05$ );观察组病人总满意率 98.00%(49/50)高过对照组病人总满意率 80.00%(40/50),差别具备统计学意义( $P < 0.05$ );观察组的护理学基础得分、病房管理评分及消毒隔离得分均高过对照组,差别具备统计学意义( $P < 0.05$ )。结论 在急诊科实施护理风险管理,能够有效提高患者护理满意度,提高护理质量,降低护理缺陷率,值得推广。

**【关键词】** 急诊内科护理;风险管控;实际效果

急诊内科医学在中国发展趋势较晚,尚处在发展期,想达到病人急诊要求及提升治疗率,不仅需要精湛的治疗,还需配合一流的护理<sup>[1-2]</sup>。因为急诊内科护理中的安全风险因素较多,在急诊内科执行风险管控护理,可以维护护患关系,创建良好的就医环境,并可以减少医患纠纷。文中特选医院急诊内科接诊的 100 例病人作为本次研究对象,研究风险管控护理的实际效果,现汇报如下。

### 1 材料与方法

**1.1 一般材料** 选择我院急诊内科自 2021 年 1 月—2022 年 1 月接诊的 100 例病人,任意将其分成对照组及观察组,各 50 例,对照组男病人 24 例,女病人 26 例,患者年龄 33~68 岁,平均年龄为(49.7±16.3)岁,在其中 20 例心肌梗死,10 例腹疼,10 例慢性心衰,10 例心律不齐;观察组男病人 26 例,女病人 24 例,患者年龄 33~63 岁,平均年龄为(50.3±10.3)岁,在其中 15 例心肌梗死,15 例腹疼,10 例慢性心衰,10 例心律不齐,2 组病人的基本信息差别无统计学意义( $P > 0.05$ ),具备对比性。

**1.2 护理方法** 对照组病人给予常规管理,观察组病人给予风险管控护理,其管理方法防范措施如下所示:  
①加强护理人员培训管理。按时开展工作定期检查考评,协助工作人员坚定信心,灵活运用实际操作与护理专业技能,开展危机处理培训和法制观念教育,提高其

忧患意识与法律法规意识,在工作上有效果地解决各种危机事件,提升自我防范意识。在服务病人的过程中,开展个性化搭配管理,新旧结合,相互间一对一帮扶,确保工作顺利开展,避开潜在风险,与病人创建良好的护患关系,降低医患纠纷<sup>[3-4]</sup>。  
②创建风险管控工作组。由护理人员带头创立管理工作组,对于急诊内科工作上出现的各种风险性进一步学习与教育,确立风险管控总体目标和程序流程,确立每个职位责任,健全急诊内科风险管控有关规章制度,做好一般和独特性的区别处理,按时举办学习培训与自我反思,剖析各项工作现状,积极主动征求护理人员和病人意见,主动改进,执行高质量的全过程护理质量监管。针对护理人员风险管控观念要时常开展学习培训,进一步强化,并按时开展考评,调查其掌握水平与在护理工作贯彻水平<sup>[5]</sup>。积极主动贯彻落实和监管风险管理方案在日常工作的实践,加强质量控制和追踪,层层落实,针对护理操作过程中的高风险阶段加强安全防护和管理,积极主动与病人进行文化教育沟通交流,给予全面的贴心服务,积极主动处理各种问题与分歧,改善工作中的不足。  
③做好机器设备的管理。设专职人员对仪器设备进行维护管理,精准定位,随时随地保证器材处在应急情况,做好杀菌消毒灭菌工作;按时、经常对机器设备开展检查、维护保养,按时维修;消毒灭菌要确保每日紫外线照射 2 次,时间充足,对气体、物件、医疗设备、药品等做好肠道致病菌检验,包括工作人员本身消毒灭菌管理。

**1.3 统计学方法** 此次科学研究数据信息均选用软件 SPSS22.0 开展数据分析,2 组病人的医患纠纷事件发病率、风险事件发病率及护理满意率均采用百分数表明,用方卡检测,护理质量管理得分采用均数表明,用 t 检验,当  $P < 0.05$  时表示 2 组数据统计具备差别有统计学意义。

## 2 结 果

**2.1 2 组病人的医患纠纷事件发生及风险情况产生状况** 观察组病人的医患纠纷事件 1 例(2.00%)、风险性事件 2 例(4.00%),对照组医患纠纷事件 8 例(16.00%),风险性事件 5 例(10.00%),2 组差别具备统计学意义( $P < 0.05$ )。见表 1。

表 1 医患纠纷事件发生及风险情况分析(N,%)

组别	例数	医患纠纷事件	风险性事件
观察组	50	1(2.00)	2(4.00)
对照组	50	8(16.00)	5(10.00)
$\chi^2$ 值		11.732	15.732
P 值		$P < 0.05$	$P < 0.05$

**2.2 2 组病人的护理服务质量状况** 观察组病人总满意率 98.00%(49/50)高过对照组病人总满意率 80.00%(40/50),差别具备统计学意义( $P < 0.05$ )。

表 2 护理服务质量状况(N,%)

组别	例数	满意	一般	不满意	满意率
观察组	50	20	29	1	98.00%
对照组	50	15	25	10	80.00%
$\chi^2$ 值					11.736
P 值					$P < 0.05$

**2.3 2 组的各类护理质量管理得分** 观察组的护理学基础得分、病房管理评分及消毒隔离得分均高过对照组,差别具备统计学意义( $P < 0.05$ ),详见表 3。

表 3 患者护理质量管理得分( $\bar{x} \pm s$ ,分)

组别	例数	护理学基础得分	病房管理评分	消毒隔离得分
观察组	50	97.82 $\pm$ 3.13	93.56 $\pm$ 2.69	96.56 $\pm$ 2.16
对照组	50	76.82 $\pm$ 3.13	80.36 $\pm$ 3.86	78.46 $\pm$ 2.65
T 值		0.032	0.023	0.042
P 值		$P < 0.05$	$P < 0.05$	$P < 0.05$

## 3 讨 论

急诊科室中,护理隐患的事件指的是医院之中病人

进行护理中由于一些没法确定的原因致使直接或间接的损伤,因而造成的一些不安全的事情。这种情况有非常高的安全风险及多变性。急诊在医院的日常工作中中要应对十分多的突发事件,有时还会有一些由于意外的灾难或是事故导致的突发的损害病人,非常容易形成一些医患纠纷。因此,专注于提高护理服务及潜在危机也是医疗机构护理工作中非常重要的目的之一<sup>[7]</sup>。

风险性护理属于一种管理模式,本身具备很强的风险防范观念,但是临床医学在进行各项任务的过程中,由于没高效的护理管理干预,不能实现理想的治疗、护理效果。在医院中,急诊具备众多的特性。像其劳动量大、疾病复杂、急危重症病人的数目多、病人的病症状况复杂等。因而会面临着各种不同的病人和病人的亲属。因此要想合理保证医院急诊科护理工作及管理方面可以圆满,在执行风险管控的过程中进行护理干预可以取得明显的效果。最后合理提高病人护理满意率,让医疗机构的医疗水平得到提高<sup>[8]</sup>。

医院急诊科在开展风险管控的历程中执行护理风险管理干预必须从下列几层面下手:

(1)加强对急诊护理人员风险管理培训 增加对急诊护理人员的培训和风险管控教育,使其塑造极强的风险防控管理方法观念。平常开展护理工作时,规定急诊护理人员塑造风险防控观念,灵活运用医疗事故处理方法和风险管控的最新法律法规,较大程度上降低医疗事故纠纷的产生,减少医疗事故纠纷发生率,为病人带来更好的服务;此外,给与个性化护理,提升病人自身防范意识和监管观念。制订良好、有效的护理计划所,明确护理工作,确立护理重点,使急诊护理人员可以对新护理步骤、技术标准及业务流程熟练度有充分的认识和把握,提高急诊护理人员本身工作能力<sup>[9]</sup>。尤其是对呼吸内科危重症病人要给与细致的护理,认真落实卧室床交接制度,并加强执行;此外,对护理工作开展精确评定,最先评定危重症病人状况,随后再评定普通病人情况;除此之外,对病人提到的要求、提议,及时通知有关领导干部。尤其是对有可能具有潜在医患纠纷的病人,因其病况较为独特,病况为危重症或是伴随护理并发症,则要及时告之护理单位,制订出合理的护理计划。

(2)制订护理风险性管理方案 急诊的护理人员通过部门的工作内容、特性,与护理单位发放的护理安全

制度紧密结合,制订合理的风险管控对策。如创建告知程序流程,主要对护理技术的具体目标和风险告知病人及亲属,从而不仅可以重视病人的自主权,并能有效的减轻护患关系,最后减少护理纠纷案件率和投诉量;此外,制订和医院病房、诊室工作交接的规章制度、意外事件及其突发性应急预案等;除此之外,为危重症病人制订交接班制度,保证护理工作的系统化、规范性和程序化,从源头上确保护理工作中的安全。

(3)提升护理人员护理隐患的预防能力 最先,对护理风险开展评定,加强实验仪器操作、急救技术及急救药应用等领域的学习培训,并模拟救治;提高护理人员的团队合作观念,分组抢救程序和配合能力;分配风险管控值勤小组,对护理工作的技术问题、护理文书的撰写等开展处理;积极开展工作相关的沟通交流,对护患关系过程中的沟通与常见问题开展汇总,预防、解决高风险操作,发现其中出现的薄弱点,标准护理安全用药<sup>[10]</sup>。

此次科学研究对于我院急诊内科护理工作出现的隐患开展分析,在这个基础上,执行针对性预防和处理对策,非常好的提高了工作质量,对急诊内科工作而言有很好地推动意义<sup>[6]</sup>。急诊内科普遍护理风险关键来自两个方面,分别是环境因素和工作因素。环境因素包含如治疗条件及系统因素,例如布局分配不科学、消毒灭菌工作不到位等都会产生护理风险性,提升污染的概率,常见故障有断电、断水情况<sup>[11]</sup>。

急诊内科工作对护理人员的治疗经验、突发事件能力需求较高,护理专业技能与素养较差都会影响工作质量,欠缺对病人病况转变的前瞻性和对医药信息综合剖析的观察汇总能力,会影响到治疗中预防措施执行。因此风险管控关键从三个层面下手,分别是加强自然环境和设备维护、加强岗位素质教育培训,提高风险管控观念,创建风险管控组织并践行监管,护理风险管控执行后,医患纠纷、风险事件发生率显著降低,综合满意率与护理质量得分显著提高,表明其获得了不错的效果。

总的来说,护理风险管控可以提高病人满意率,降低医患纠纷和风险状况发生率,非常值得全面推广和运用。

## 参考文献

- [1] 杜云真.护理风险管理在急诊患者安全管理中的实施效果评价[J].中国卫生产业.2014,(32).69—70.
- [2] 梁琴,郭云美.护理风险管理在内科护理中的应用及效果观察[J].中国卫生产业.2017,(16).123—125.
- [3] 刘华丽,何晓玲.风险管理对急性冠状动脉综合征患者护理质量的影响[J].中国卫生产业.2017,(18).
- [4] 王冉,吴铮铮,张旭,等.护理风险管理对冠心病介入治疗患者手术潜在性伤害及满意度的影响[J].养生保健指南.2016,(46).141.
- [5] 张志新,徐国齐,尹婧.舒适护理干预对冠心病患者介入治疗术后心理和生活质量影响的效果评价[J].转化医学电子杂志.2016,3(8).80—81.
- [6] 井银河.护理风险管理在冠心病介入治疗中的效果观察[J].中国医药指南.2016,14(35).220—220,221.
- [7] 王媛媛,李月红,吴英凤,等.血栓弹力图中血栓最大幅度值与急性冠状动脉综合征患者冠状动脉血栓病变的关系[J].中国循环杂志.2016,31(11).1069—1073.
- [8] 魏莉,李秀金.急诊内科护理中风险管理护理的实施效果[J].中国保健营养.2016,21(6).184—184.
- [9] 李倩,梁欣.风险管理在减少冠心病介入手术伤害及提高护理满意度中的应用[J].中国心血管病研究.2016,14(3).231—233.
- [10] 涂雪梅.延续性护理干预对冠心病介入治疗患者预后质量的影响及临床分析[J].实用临床医药杂志.2015,8(6).4—6,22.
- [11] 关晓红,朱卉娟,吴银丽,等.基于风险管控的院前急救护理对妇科急腹症患者的影响研究[J].护理实践与研究.2018,6(1).155—157.