

护理风险管理在门诊护理管理中的应用探讨

刘梦佳 姚 莉 甘琴芳 甘又文*

西南医科大学附属中医医院 四川 泸州 646000

【摘 要】：门诊不仅是患者接受医院治疗的第一站，也是医院的门面，护理管理的水平直接影响医院的形象。在医院门诊护理管理的过程中，有患者数量较大、疾病类型多、复杂的药物品类等相关特征，很容易出现护理管理的风险，从而影响医患关系。本文概述了医院门诊护理风险的原因以及管理的方法，为临床护理管理工作提供有效的管理参考，并进一步改善医院门诊护理安全管理水平。

【关键词】：门诊；护理风险管理；管理方法

Application of Nursing Risk Management in Outpatient Nursing Management

Mengjia Liu, Li Yao, Qinfang Gan, Youwen Gan*

The Hospital of Traditional Chinese Medicine affiliated to Southwest Medical University, Sichuan Luzhou 646000

Abstract: Outpatient service is not only the first stop for patients to receive hospital treatment, but also the front face of the hospital. The level of nursing management directly affects the image of the hospital. In the process of hospital outpatient nursing management, there are related characteristics such as a large number of patients, many disease types and complicated drug categories, which are easy to appear the risk of nursing management, thus affecting the doctor-patient relationship. This paper outlines the causes of hospital outpatient nursing risk and the methods of management, provides effective management reference for clinical nursing management workers, and further improves the safety management level of hospital outpatient nursing.

Keywords: Outpatient service; Nursing risk management; Management method

门诊是医院最先接触患者的场所，是患者人数最多的地方，因此护理管理的风险更大。同时患者人数多，流动性强，增加了门诊护士的工作量；门诊患者有不可预见的疾病风险，通常在患者就诊期间，疾病可能会突然恶化，影响患者的就诊，不利于护理与管理工作。门诊每天都有大量的患者以及不同类型的疾病发生，增加治疗与护理的风险^[1]。临床护理，特别是门诊护理，可能涉及护理风险，更有可能发生事故，对患者造成直接或间接的身体伤害。门诊不同于其他医院部门，门诊疾病和药物更加复杂，人员流动更加广泛，医疗纠纷发生的可能性也更大。此外，护理人员的工作量很大，但护理能力相对较弱。传统的护理管理方法只集中在护理患者的疾病状况，往往忽视了门诊危险因素的护理管理，特别是患者，是最有可能发生的风险事件中心。因此，为了避免上述情况，应实施门诊护理风险管理。风险管理模式可以更好地识别和评估风险和及时采取有针对性的措施，以便有效地保护，避免风险，改善风险状况，以便有效地保证患者的安全，从而提高患者治疗的信心。加强门诊的护理风险管理，加强护理管理的有效性，改善总体管理水平，减少医疗事故的发生，促进并改善医护人员与患者之间的关系是非常重要的，也是目前最重要的任务之一，以改善医疗机构的质量和竞争力^[2]。本文旨在总结医院护理风险的原因以及护理风险管理的方法。

一、门诊护理风险发生的主要原因

(一) 一般患者

1. 护理管理体系

门诊护理管理的系统、制度等并不完善，很容易引起

护理事故。

2. 护理人员的素质

部分护理人员缺乏专业知识和职业技能，如静脉输注之前，护士对于药物的名称、患者的信息等没有做到仔细核对，导致发生了护理安全事件，此外，一些护理人员在对患者疾病治疗与护理的过程中，缺乏耐心，给患者和家庭带来负面情绪，进而产生护患纠纷^[3]。

3. 门诊环境

门诊部分科室没有在同一楼栋之内，科室的标识并不明显，对于患者识别和就诊治疗缺乏明确的指引，门诊护理人员的分配也不足，使患者没有得到及时的诊疗，延误了病情，造成患者的不满。

4. 门诊管理

门诊护理管理不完善，导致不断有大量的患者等待时间过长，患者产生了焦躁、不满意等负面情绪。门诊护理纠纷是患者和医院的双向损失，不仅影响患者的正常医疗保健，而且不利于医院的长期发展。

(二) 老年患者

1. 患者自身因素

随着年龄的增长，60岁或65岁以上的老年人可能会经历身体虚弱、运动困难、平衡障碍和认知障碍。骨质疏松症存在于老年患者中，由于雌激素的减少，女性更容易患上骨质疏松症，这增加了老年患者跌倒后骨折的可能性。由于治疗过程的要求，所有门诊患者都必须在门诊等候。老年患者可能患有糖尿病、冠状动脉疾病、高血压、中风、贫血和其他疾病，此类患者等待时间过长容易造成心血管供血不足，血糖、血压不稳，产生心悸、头晕、虚弱进而

导致步态四肢不稳,从而增加了跌倒的安全风险。此外,若老年患者在门诊外科治疗中使用镇静剂、麻醉剂、镇痛药,以及对高血压、高血糖等基础疾病调节血糖的基础药品,患者可有头晕、视觉模糊、反应力下降等其他症状,若旁边没有陪护人员及时护理,也可能发生各类安全事件。一些患者因为相关的疾病或进行空腹检查而长时间无进食,很容易导致头晕、四肢虚弱、肠胃不适等,这也可能导致一系列的安全事件。此外,有摔伤、跌倒史的门诊老年患者可能会感到焦虑和抑郁,限制他们的活动,他们的身体功能呈现不同程度的下降,导致新的跌倒、摔伤^[4]。

2. 环境因素

门诊的人流量是较大的,同时由于人流量较大导致声音嘈杂、空气不流通,并且医院门诊内通道较多和复杂,首次前来就诊的老年患者,由于对陌生环境不熟悉、不适应,或是部分老年患者文化程度较低,视觉、听觉下降等原因,很容易产生焦虑,容易导致安全事件或是医疗纠纷。由于医院病房的整体结构和治疗性质不同,门诊的卫生间没有安装扶手或报警器,并且门诊人员流量大,卫生间人员的频繁进出流动,地面无法一直保持干燥,地面湿滑也会增加老年患者走路时摔倒的风险。部分检查科室的检查台相对狭窄,如果患者没有强烈的预防意识,在检查时想改变姿势时也很容易摔倒,造成伤害。在检查室里,由于检查体位的要求,患者弯腰或坐下来整理衣服和鞋子,姿势的改变也很容易摔倒;自动扶梯的位置比电梯更突出,很容易找到,不需要排队,因此大多数老年患者在上楼时选择使用自动扶梯,但老年患者由于在不同程度上缺乏认知和感官功能,如果不掌握正确的乘梯方法,不正确的乘梯方式也容易导致老年患者发生事故。

3. 医务人员因素

门诊内老年患者跌倒的风险主要由自身承担,其他护士、医生、实验室工作人员和其他工作人员全面评估老年患者风险意识的相对较弱,无法及时有效识别老年患者发生安全不良事件的风险。由于患者人数较多,较高的工作量和相对人数较少的护理人员,没有足够的精力和时间来仔细考虑评估并预防患者的发生安全不良事件的风险,无法随时进行相应处理。此外,大多数医院的基础主要是预防住院老年患者的安全风险,制度相对完善,针对门诊老年患者的安全风险而进行全面系统评估、干预、分类、紧急情况规划、报告和其他一体化进程相对缺失。为了改善科室间的合作,仍然需要监测老年门诊患者安全风险的所有方面,并提供有针对性的管理干预措施。

4. 其他因素

(1) 家庭因素

单独就诊的门诊老年患者,主要是由于子女的工作繁忙或陪同生病行动力较差的配偶,一些老年患者独自就诊,由于无人陪伴、不熟悉门诊环境和医疗程序,发生安全不良事件的风险也较高。一旦跌倒,由于缺乏及时的处理,跌倒受伤的风险也会增加。

(2) 器械设备因素

门诊老年患者更经常使用轮椅和平车,如果没有及时发现和修复故障,或者患者没有正确使用轮椅,就会容易出现安全事故。此外,在康复和神经学方面的老年患者经

常使用助行设备,如果他们不能掌握正确的使用和保护方法,这些设备可能会增加跌倒、撞伤等安全风险。

(三) 儿童患者

1. 门诊环境因素

在门诊接受治疗的儿童通常由多名父母陪同,这导致门诊环境更加拥挤,更容易导致交叉感染。

2. 医疗程序因素

儿科门诊也存在有医疗过程不完善的问题,父母和孩子不熟悉医院环境,在挂号、诊疗、缴费、药物提取等过程中,由于需要前往不同的地点而产生了一系列问题,再加上患儿年龄较小、情绪不稳,容易发生各类安全不良事件^[5]。

3. 输液治疗的危险因素

(1) 输液信息查对不严格

治疗儿童疾病的药物种类很多,年龄范围相对较大,如果没有严格的信息控制,很容易导致药物错误,进而发生安全不良事件。

(2) 输液速率不当

患儿的年龄范围很广。不同的年龄对药物输注速度有不同的要求。因为患儿哭闹、情绪烦躁等问题,一些父母想要缩短输液时间而提高输液速度,很容易引起小儿肺水肿和心力衰竭等问题。

4. 护理人员因素

(1) 人员短缺

由于儿科门诊患者人数众多,护理人员的工作量也相对较大,但护理人员人数不足。因此,护理人员工作量巨大容易导致犯工作错误,这将导致儿童及其家属的不满,从而产生医疗纠纷。

(2) 专业技术水平

部分门诊护士的静脉穿刺技术不足,很容易降低穿刺质量,增加穿刺次数,这影响了患儿及其家属的满意度。如果穿刺失败,很容易导致患儿哭闹不止,这直接导致孩子父母的情感焦虑,也很容易导致护士和患者之间的冲突。

二、门诊护理风险管理实施方法

查询有关文献,结合医院的实际情况,由门诊护理人员、环境因素、门诊管理系统及其他因素,有效地识别门诊护理管理的风险因素,并进行相应改进。

1. 提高医务人员的整体素质:为了确保护理人员的专业水平,必须加强职业道德教育,提高护理人员处理紧急情况的责任心和专业能力;此外,必须加强护士的心理护理能力,使护士通过鼓励和支持减轻患者的心理压力,提高患者对治疗的信心。定期组织护理人员参加门诊急救演习,提高应急反应能力。

2. 改进管理制度:医院管理制度有待完善,至关重要的是制定有关措施之前应充分了解门诊现实情况,调查收取门诊护士的意见,根据护理管理规范要求做相应的改进,试用期间应更注意细节,根据临床的实际情况来进行调整,确保该护理管理模式切实可实施,提高服务质量。

3. 改善门诊环境:增加门诊护理人员,为门诊患者提供指导服务,并及时解决患者的问题;咨询问诊台应该设置明显标识,引导患者遵守医院就诊秩序,减少所有人员发出的噪音,并及时转移受感染的患者;在门诊公共区域内安装电子查询系统,方便患者查询门诊诊疗价格及疾病

知识；确保门诊环境清洁，建立便民服务台，为患者提供热水、消毒凝胶、纸巾等。

4. 注意义务

注意义务是指护理人员按照专业标准在医疗保健服务过程中为确保患者的安全所作的相关措施。与此同时，必须注意影响患者安全的所有方面，适当评估现有的危险因素，并及时采取适当措施，避免不良后果。

5. 预见性护理

预见性护理是指护士通过护理措施，以便预先采取切实可行和有效的护理措施，以确保患者的安全和改善护理质量。执行预见性护理模式，通过多方面的风险因素全面评估患者就诊期间的风险，实施预防风险的安全指导措施，制定应急计划和护理质量控制的策略，以尽量减少患者发生风险不良事件。

6. 健康教育

通过系统和全面的健康教育和明确的规划来提高患者的健康意识，纠正患者的不良行为，以实现促进患者身心健康的目标。通过门诊风险的评估，提供有针对性的指导，定期检查和实时反馈，提高患者对风险发生的认识，掌握预防措施，可以有效地降低门诊风险事件的发生率，并确保门诊患者的安全。

结语

为了进一步减少我国日益增加的医疗纠纷，将护理风险管理应用于门诊护理管理具有重要意义和价值。在门诊护理的管理中，识别和评估护理的风险因素不仅能有效地提高患者的满意度，而且还能降低风险事件的发生率。

参考文献：

[1] 周丽伟,程诗音,李晓杰.风险管理结合流程化管理在门诊护理管理中的应用效果[J].中国当代医药,2021,28(36):165-167+171.

[2] 冯艳.风险管理在门诊护理管理中的应用[J].现代诊断与治疗,2021,32(06):1000-1002.

[3] 唐晓华.护理风险管理在门诊护理管理中的应用价值体会[J].基层医学论坛,2020,24(24):3502-3503. DOI:10.19435/j.1672-1721.2020.24.059.

[4] 姜荣.探究护理风险管理在门诊护理管理中的应用[J].当代临床医刊,2020,33(03):285+298.

[5] 吴文娟.护理风险管理在门诊护理管理中的应用效果[J].心理月刊,2020,15(13):115. DOI:10.19738/j.cnki.psy.2020.13.105.