

门诊部护理不良事件的原因分析及对策探讨

罗 绮 陈 燕

新疆医科大学第五附属医院门诊部, 新疆 乌鲁木齐 830011

摘要: 目的: 讨论门诊部护理不良事件的原因分析及对策探讨。方法: 选取我院门诊部的患者 100 例, 分为两组, 在实验组中使用针对不良事件护理措施, 在对照组中使用常规护理。结果: 实验组中有 2 例用药错误的情况, 有 2 例投诉, 有 1 例医嘱执行错误, 有 1 例跌倒, 有 1 例暴力事件, 有 1 例药物外渗; 对照组中有 10 例用药错误的情况, 有 10 例投诉, 有 7 例医嘱执行错误, 有 5 例跌倒, 有 5 例暴力事件, 有 3 例药物外渗, 有 3 例操作不当, 有 3 例血标本采集错误, 有 1 例紫外线灼伤; 两组的差别较大 ($P < 0.05$)。在门诊部中出现不良事件主要是由于核心制度落实不到位, 操作不规范, 培训不到位, 告知义务履行不到位, 管理措施不够, 安全以及风险意识不足导致的。结论: 在门诊部的患者中使用针对不良事件的护理措施, 可以有效减少不良事件发生率, 具有重要的临床价值。

关键词: 门诊部; 护理不良事件; 原因分析; 对策

护理不良事件是指在门诊护理过程中出现不在计划内的, 或者不希望发生的事件。在护理中出现护理意外, 会降低患者的生活质量, 容易导致护理纠纷^[2]。在门诊部中使用针对不良事件护理措施, 有利于减少不良事件发生率。本文中选取我院门诊部的患者 100 例, 具体报道如下。

患者由于其他原因; 对照组中有 31 例患者由于安全以及风险意识不足, 有 21 例患者由于核心制度落实不到位, 有 15 例患者由于操作不规范, 有 14 例患者由于培训不到位, 有 12 例患者由于告知义务履行不到位, 有 8 例患者由于管理措施不够, 有 8 例患者由于其他原因; 两组的差别较大 ($P < 0.05$)。

表 1 实验组和对照组的不良事件原因分析的情况

项目	实验组	对照组	χ^2 值	P 值
安全与风险意识不足	0 (0.00%)	31 (62.00%)	12.754	<0.05
核心制度落实不到位	1 (2.00%)	21 (42.00%)	11.663	<0.05
操作不规范	1 (2.00%)	15 (30.00%)	9.674	<0.05
培训不到位	1 (2.00%)	14 (28.00%)	9.116	<0.05
告知义务履行不到位	0 (0.00%)	12 (24.00%)	8.965	<0.05
管理措施不够	0 (0.00%)	8 (16.00%)	7.858	<0.05
其他因素	1 (2.00%)	8 (16.00%)	7.567	<0.05

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取我院门诊部的患者 100 例, 其中, 患者有女性 55 例, 男性 45 例, 平均年龄为 69.9 岁。

1.2 方法

在对照组中使用常规护理, 在此不做赘述。在实验组中使用针对不良事件护理措施。(1) 护理人员建立护理不良事件报告制度, 将出现护理不良事件在 24 小时内进行上报, 比较严重的护理不良事件需要在 2 小时内上报。并积极分析导致不良事件的原因, 从而制定针对性护理措施。(2) 鼓励护理人员将不良事件暴露出来, 实行无惩罚的上报制度。加强护理人员的风险意识教育, 对护理人员进行培训, 提高护理人员的专业水平。将核心制度以及操作流程落实, 对于低年资的护理人员进行培训, 强化护理人员的操作技术, 强化履行告知义务, 加强护理人员与患者之间沟通。

1.3 统计学方法

使用 SPSS22.0 软件分析统计, 其中计量资料, 实行 T 检验; 计数资料, 实行卡方进行检测。 $P < 0.05$, 那么差别较大。

2 结果

2.1 实验组和对照组的门诊护理不良事件分类的情况

实验组中有 2 例用药错误的情况, 有 2 例投诉, 有 1 例医嘱执行错误, 有 1 例跌倒, 有 1 例暴力事件, 有 1 例药物外渗; 对照组中有 10 例用药错误的情况, 有 10 例投诉, 有 7 例医嘱执行错误, 有 5 例跌倒, 有 5 例暴力事件, 有 3 例药物外渗, 有 3 例操作不当, 有 3 例血标本采集错误, 有 1 例紫外线灼伤; 两组的差别较大 ($P < 0.05$)。

2.2 实验组和对照组的不良事件原因分析的情况

实验组中有 1 例患者由于核心制度落实不到位, 有 1 例患者由于操作不规范, 有 1 例患者由于培训不到位, 有 1 例

3 讨论

门诊部是医院对外的窗口, 患者在门诊部中进行诊断及治疗, 门诊部的护理情况影响患者对整个医院的印象^[3]。在门诊部中出现护理不良事件, 很容易引起护理纠纷, 降低患者的满意度^[4]。在门诊部中出现不良事件主要是由于核心制度落实不到位, 操作不规范, 培训不到位, 告知义务履行不到位, 管理措施不够, 安全以及风险意识不足导致的。在门诊部中使用针对性的护理措施, 有利于减少护理不良事件发生率。

根据研究发现, 针对不良事件护理措施组中有 2 例用药错误的情况, 有 2 例投诉, 有 1 例医嘱执行错误, 有 1 例跌倒, 有 1 例暴力事件, 有 1 例药物外渗; 常规护理组中有 10 例用药错误的情况, 有 10 例投诉, 有 7 例医嘱执行错误, 有 5 例跌倒, 有 5 例暴力事件, 有 3 例药物外渗, 有 3 例操作不当, 有 3 例血标本采集错误, 有 1 例紫外线灼伤; 两组的差别较大 ($P < 0.05$)。宋文青等^[5]研究门诊护理中应用中医优质护理的作用效果分析结果与本文相似。

综上, 在门诊部的患者中使用针对不良事件的护理措施, 可以有效减少不良事件发生率, 值得临床使用和推广。

参考文献

- [1] 蒋官敏. 门诊部护理不良事件的原因分析及对策分析[J]. 大家健康(学术版), 2014, 8(15): 26-27.
- [2] 张亚丽. 门诊部护理不良事件的原因分析及对策[J]. 世界最新医学信息文摘, 2016, 16(95): 252+255.
- [3] 谢菊丽. 静脉输液护理纠纷常见原因分析与建议[J]. 中医药管理杂志, 2017, 25(07): 121-123.
- [4] 高利. 门诊护理人员针刺伤的调查分析与对策探讨[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(02): 179-180.
- [5] 宋文青. 门诊护理中应用中医优质护理的作用效果分析[J]. 中外女性健康研究, 2019(10): 99-101.