

# 风险护理对急诊留观患者护理不良事件的影响分析

张辉 张帆

湖北十堰市中医医院急诊科 湖北 十堰 442000

**【摘要】**目的: 探究急诊留观患者行风险护理的有效性。方法: 将 2021 年 12 月至 2022 年 12 月我院 96 例急诊留观患者分为实验组(48 例, 应用风险护理)、对照组(48 例, 应用常规护理)。对比患者不良事件发生率、急诊护理质量、投诉情况。**结果:** 实验组违规操作、护患纠纷、用药错误、态度问题发生率均比对照组低,  $P < 0.05$ ; 实验组各护理质量指标评分均高于对照组,  $P < 0.05$ ; 实验组的投诉情况低于对照组,  $P < 0.05$ 。**结论:** 积极开展风险护理利于急诊留观患者护理质量的提升, 且护理不良事件减少, 值得推广。

**【关键词】** 风险护理; 急诊; 留观患者; 不良事件; 影响

## An Analysis of the Impact of Adverse Events about Risk Nursing for Emergency Observation Patients Nursing

Hui Zhang, Fan Zhang

Emergency Department of Hospital of Traditional Chinese Medicine in Shiyan, Hubei, Hubei Shiyan 442000

**Abstract: Objective:** To explore the effectiveness of risk nursing for emergency observation patients. **Methods:** 96 emergency observation patients in the Hospital of Traditional Chinese Medicine in Shiyan Hubei from December 2021 to December 2022 were divided into an experimental group (48 risk nursing cases) and a control group (48 routine nursing cases) and compare the incidence of adverse events, quality of emergency nursing, and complaints among patients between the two groups. **Result:** The incidence of illegal operations, nurse-patient disputes, medication errors, and attitude issues in the experimental group was lower than that in the control group ( $P < 0.05$ ); The scores of nursing quality indicators in the experimental group were higher than those in the control group,  $P < 0.05$ ; The complaints issues in the experimental group was lower than those in the control group,  $P < 0.05$ . **Conclusion:** Actively carrying out risk nursing is beneficial for improving the quality of nursing care for emergency observation patients, and reducing the frequency of adverse events, which is worth promoting.

**Keywords:** Risk nursing; Emergency; Observation patients; Adverse events; Impact

急诊科室主要收治医院急危重症患者, 工作量大且患者病情复杂, 一旦出现操作就会引发医疗纠纷。伴随现代医疗卫生法规全面落实与普及, 患者自我保护意识显著提高, 对急诊护理质量提出了更高要求<sup>[1]</sup>。急诊留观室属于急诊特有设置, 大部分患者均需进一步观察与诊疗, 因其病情不明确, 所以也被列为护理风险高危群体。而患者及家属心理焦虑, 增加了护患纠纷发生率, 为此有必要对留观室护理风险事件多加防范, 以免引发严重医疗风险。由此可见, 深入研究并分析急诊留观患者临床护理方案十分有必要。

### 1 资料和方法

#### 1.1 基线资料

课题选取 2021 年 12 月至 2022 年 12 月于本院接受治疗的急诊留观患者 96 例, 按照入院序号划分两组, 对照组 48 例, 男 28 例, 女 20 例, 年龄最大者 74 岁、最小者 22 岁, 中位年龄(52.30±11.12)岁, 发病到急诊时间为 1 小时到 2 天, 平均(3.56±1.35)小时; 实验组 48 例, 男 26 例, 女 22 例, 年龄最大者 76 岁、最小者 24 岁, 中位年龄(52.34±11.06)岁, 发病到急诊时间为 1 小时到 2 天, 平均(3.53±1.34)小时; 纳入标准: 疾病诊断符合《急诊医学》标准; 患者和家属知情同意; 患者经急诊, 病情不断稳定。排除标准:

经抢救无效死亡者; 精神疾病患者; 院前存在压疮或者皮肤问题的患者。两组患者基本情况接近, 无统计学意义。

#### 1.2 方法

对照组应用常规护理, 主要包括体征监护与基础性护理, 对患者病情予以重点观察。

实验组应用风险护理: 1) 组建急诊风险护理小组。分组管理科室内护理人员并选出组长, 负责划分组内成员岗位职责与工作细则, 确定具体责任。护士长为风险管理小组组长, 组员由科室责任小组组长组成, 主要负责护理风险管理与质量状况<sup>[2]</sup>。每月组织交流会通报上月护理缺陷与处理措施, 重点分析当月护理执行状况以明确问题所在, 了解工作薄弱点并制定针对性解决策略, 尽可能避免不良事件发生。2) 人力资源科学安排。对一天 24 小时划分成不间断三班, 上班时间为 7:00-15:00、下班时间为 15:00-22:00、夜班时间为 22:00-次日 8:00。保证各班人力资源均衡并科学搭配新老能级。3) 定期组织培训, 重点集中于护患沟通与疾病护理等多个方面, 以强化护理工作综合素质与业务能力。培训的内容为: 护理风险评估、处理以及对管理效果的评价, 保证护理人员护理安全意识增强。指导人员学习有关的法律法规知识, 分析医疗事故防范知识等, 对存在的不安全事件和预防措施进行分析。还需要指导护理人员对急救设备的具体操作、急救药品的

正确使用等培训。定期参与到考核中，保证护理人员对其增强重视。还要求护理人员的护理文书书写规范，确保记录更清晰、连续、完整。在留观室内，能对危重患者、急症患者、多伤患者等及时抢救。4) 和患者有效沟通，对其情绪变化重点观察，并使用激励性语言安抚患者，尊重并理解患者，使其获得更大的情感支持。对患者实施正向引导，将内心苦闷宣泄出来，可通过播放轻音乐的方式放松身体。护理人员能对患者或者家属的行为进行评价，基于讲解或者示范的方式实施针对性的健康教育，确保护理人员对存在的风险详细分析和了解。5) 根据患者病历资料内容掌握其生活习惯、文化水平、饮食与兴趣爱好等，结合其年龄、理解能力确定健康宣传教育的方式。若患者年龄偏大，可在口头宣教的基础上借助视频或是 PPT，也可为其发放宣传图册<sup>[3]</sup>。点指导患者在用药之前对药品信息进行核对，以保证用药无误。6) 详细记录护理工作内容，特别是在在交班墙或是护理缺陷登记本中详细记录已经发生护理缺陷，即原因与处理过程。每日早会由责任小组组长告知护理人员发生的护理缺陷与经验，经讨论后总结成员建议。每月总结危险操作、新药配伍注意要点、危险药物使用和危险医嘱等记录，并要求人员翻阅和巩固<sup>[4]</sup>。

### 1.3 评价指标

(1) 对两组不良事件发生率进行评估：观察是否存在违规操作、护患纠纷、用药错误以及态度问题等不良情况。

(2) 比较患者急诊护理质量：按照质量评定标准，分析服务态度评分、基础护理评分、应急能力评分、规避纠纷评分、患者管理评分、消毒隔离评分、风险评估评分、护理执行规范评分，分值为 100 分，随着分数的增加，代表急诊护理质量越高。

(3) 投诉情况：记录投诉数量，并加以计算。

### 1.4 统计学分析

数据处理：本次各个指标分析（不良事件发生率、急诊护理质量、投诉情况）均应用 SPSS19.0 统计学软件；资料描述：计数资料为 (n%)，计量资料为 ( $\bar{x} \pm s$ )；差异检验：计数资料为  $\chi^2$ ，计量资料为  $t$ ； $P < 0.05$  表示数据有临床统计学意义。

## 2 结果

2.1 实验组、对照组不良事件发生率对比  
组间各不良事件发生率比照， $P < 0.05$ 。（表 1）

表 1 研究两组患者不良事件发生率 (n%)

组别	n	违规操作	护患纠纷	用药错误	态度问题
实验组	48	1 (2.08)	2 (4.17)	1 (2.08)	2 (4.17)
对照组	48	7 (14.58)	8 (16.67)	8 (16.67)	9 (18.75)
$\chi^2$		4.9091	4.0186	6.0077	5.0310
P		0.0267	0.0450	0.0142	0.0248

### 2.2 两组患者急诊护理质量分析

实验组服务态度评分 (95.21±1.34) 分、基础护理评分 (94.51±2.43) 分、应急能力评分 (94.11±0.38) 分、规避纠纷评分 (95.51±0.84) 分、患者管理评分 (98.20±0.33) 分、消毒隔离评分 (95.74±1.26) 分、风险评估评分 (94.16±0.82) 分、护理执行规范评分 (95.46±0.85) 分，对照组服务态度评分 (91.06±2.75) 分、基础护理评分 (91.76±3.42) 分、应急能力评分 (89.14±0.93) 分、规避纠纷评分 (91.26±1.22) 分、患者管理评分 (91.29±2.55) 分、消毒隔离评分 (90.05±1.41) 分、风险评估评分 (89.02±1.29) 分、护理执行规范评分 (90.35±0.48) 分，两组护理质量指标相比， $t=9.3989、6.5073、34.2742、19.8788、18.6188、20.8474、23.2970、36.2675$ ， $p=0.0000、0.0000、0.0000、0.0000、0.0000、0.0000、0.0000、0.0000$ ， $P < 0.05$ 。

### 2.3 投诉情况

实验组不存在投诉情况，投诉率为 0%；对照组投诉 8 例，投诉率为 16.66%， $\chi^2=8.7273$ ， $p=0.0031$ 。 $P < 0.05$ 。

## 3 讨论

急诊留观室收治患者介于门诊部与住院部之间，此类患者病情较为稳定且无需住院，但仍需接受短期留院观察，所涉及病种复杂且病情变化较快，更容易出现风险事件，且日常护理风险相对较高<sup>[5]</sup>。为此，对风险的尽早识别与评估，尽可能避免人为因素引发的错误，是当前急诊护理缺陷得以减少的关键。

随着社会的不断进步与发展，给医院提出更高要求的同时，急诊留观病房的护理人员在工作中还无法对其风险

详细评估，面临较大的医患矛盾，导致临床工作压力较大。风险护理在其中发挥重要作用，能降低不良事件发生率，保证护理质量的提升。风险护理通过组建专门的护理质量与风险监控小组，能够有效约束急诊护理工作，并通过定期组织会议讨论、分析已经出现的护理风险，总结原因并采取改进措施，可不断优化护理质量，降低护理缺陷发生率。在科学配置护理资源的基础上，能够对护理特殊问题进行处理，同时为患者提供基础治疗护理<sup>[6]</sup>。在培训的基础上，使护理工作者的风险意识增强，风险防范意识得到强化，责任感与业务水平也有所提升，在护患沟通的过程中可对患者病情变化及时发现，以采取处理措施。风险护理作为一种护理十分先进，能改善消极应对不良事件的情况，主动参与到预防中，也能在护理工作中有效处理存在的安全隐患，以免面临较大风险。医院通过对护理人员的合理排班，要求经验丰富人员相互沟通和交流，以确保获得良好的临床效果<sup>[7]</sup>。经过对护理人员的培训，能使人员的风险意识逐渐增强，各项预防措施不断完善，都能使不良事件发生率降低，减少医疗纠纷。经调查分析发现，由于患者疾病类型多样，护理人员的自身专业水平较差，面临较大工作压力，且医患沟通不畅等，这些都是急诊室留观护理中的危险因素。风险护理是在对各个类型的风险事件评估后，为其制定有效措施，以保证护理更安全<sup>[8]</sup>。经急诊留观室内危重患者的护理风险分析，给出有效的护理措施，能降低急诊风险。风险小组的创建打造了一个专门的护理质量小组，能在期间约束急诊护理人员。经过会议的定期开展，能够对其中的护理风险详细探讨、分析，

并为其制定完善的改进措施,以减少护理缺陷<sup>[9]</sup>。经过定期培训,能培养护理人员的自身素质和能力,保证护理人员风险评估能力、安全管理能力增强,及时分析工作中存在的薄弱环节和危险因素等,以实现护理风险的有效控制。在护理培训中,通过培训,护理人员能形成正确的风险意识,充分发挥主动性,增强自身的风险控制意识和责任意识,且护理中也能按照相关规范和制度操作,整个流程具备一定规范性,也能最大程度的降低风险发生率,以免面临较大的护理纠纷事件,总体护理满意度更高,充分打造和谐的护患关系<sup>[10]</sup>。

研究中,实验组采用风险护理,较之于对照组各项指标, $P < 0.05$ 。可以说明,风险护理用于急诊留观患者护理中的效果确切,能够使护理质量得到改善,并规避护理风险,显著降低了不良事件发生率,推广可行性显著。

综上所述,风险护理对急诊留观患者护理不良事件的影响较大,该方法具备一定的安全性和有效性,能使不良事件不断减少,提高总体护理质量。

#### 参考文献:

- [1] 石爱丽. 风险护理对急诊留观患者护理不良事件及护理质量的影响研究 [J]. 航空航天医学杂志, 2021, 32(4): 481-482.
- [2] 郭梦莎. 急诊留观患者应用风险护理对护理不良事件和护理质量的影响 [J]. 健康大视野, 2019(19): 251.
- [3] 许泳梅. 探讨风险护理对急诊留观患者护理不良事件及护理质量的作用 [J]. 临床检验杂志(电子版), 2020, 9(3): 283.
- [4] 姜媛媛. 风险护理对急诊留观患者护理不良事件及护理质量的影响研究 [J]. 健康大视野, 2020(12): 180.
- [5] 朱艳. 对急诊留观患者应用风险护理的护理不良事件和护理质量进行分析 [J]. 健康之友, 2020(18): 259.
- [6] 张艳婷. 急诊留观患者应用风险护理对护理不良事件和护理质量的影响分析 [J]. 首都食品与医药, 2020, 27(16): 134.
- [7] 董珂敏. 护理风险管理模式在急诊留观病房护理管理中的应用价值 [J]. 黑龙江医学, 2022, 46(14): 1743-1745.
- [8] 席荣敏, 李昕晖. 急诊留观患儿家属服务满意度的现状调查及影响因素分析 [J]. 当代护士(上旬刊), 2022, 29(2): 55-57.
- [9] 王艳萍, 曹云, 李娟, 等. 改良式仰卧体位预防急诊留观病区患者压力性损伤的效果观察 [J]. 中国实用护理杂志, 2021, 37(14): 1051-1057.
- [10] 张馨桐, 王艳梅, 潘欣欣, 等. 急诊留观患者病情变化风险预测模型的构建 [J]. 护理学杂志, 2021, 36(24): 49-52.