

耳鼻咽喉科门诊护理安全隐患分析与防范

周淑君

(江阴市徐霞客医院五官科 江苏 无锡 214407)

【摘要】目的：探讨耳鼻咽喉科门诊处存在的安全隐患，如何防范。方法：选取本院2019年3月-2019年12月患者，对照组和实验组各400人。结果：实验组患者们发生安全风险的几率更小，其对护理人员的工作更满意。结论：实验组护理人员具备完备安全护理知识，知道在实际工作中如何正确操作，具备解决突发问题的能力。在门诊护理中可以强化管理制度，进行专业上的分工和训练以促进门诊工作顺利进行，提升患者们在医院治疗的信心。

【关键词】耳鼻咽喉科；门诊；护理；安全隐患

新时代的护士们除了需要具备更加专业且系统的护理学知识，并且能够预知潜在的安全风险和隐患，并且在实际工作中注意防范。到耳鼻咽喉科门诊就诊的患者，有的属于病情较为轻微，有的属于急症患者，往往情绪激动，并且对于病情的理解往往不足够，在护理时容易产生纠纷。对于初次就诊的患者往往心理负担较大。况且，门诊人流量大，需要患者等候时间较长，这就容易滋生矛盾。这就需要护理人员在护理中融入人文关怀，这就为当代的护理又延伸出了更多的意义，关心患者们的心理状态等，使患者们在医院体会到舒适感^[1]。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取本院2019年3月-2019年12月耳鼻喉患者800例，分为常规护理和安全护理。

1.2 方法

实验组护理的不同之处在于其将护理的安全性放在很重要的位置，其护理人员有着丰富发护理经验，会针对不同的情况进行危险性的预判。特别是耳鼻喉科的护理需要使用较多的一些器械，护理人员在护理前要尽可能讲解清楚等会的操作包含哪些，以减轻患者的心理压力，以免因为害怕乱动而伤到患者和自己。对于护理过程中会造成刺痛感等的环节，护理人员一定要提前和患者沟通一下，让他们做好充分的心理准备，以防治疗部位乱动伤到双方，特别是在治疗过程中需要使用锐器的时候，要注意保护双方的眼睛等部位，以免造成难以挽回的后果。有些病患的治疗不止一次，那么一定要准确叮嘱他们，结合患者的相关需求，在不耽误治疗的情况下，找到最适合的时间点^[2]。在护理前保证上一次护理过程的完整卫生，未遗留器械，保证科室环境的干净，对护理过程需要的相关器械进行确认，保证数量充足。护理人员在工作中不断熟悉整个护理方案，即使很熟悉也要在脑子里进行预演。在护理过程中要专业可靠。对于在护理过程中的可能发生的突发情况，要及时配合医生和同事进行处理，时刻保持高度警惕，严格按照科室的护理操作规范来执行，意识要时刻清醒。在医院门诊就诊，安静的医院环境很重要，当在科室出现一些较为激烈的争吵时，就需要及时进行阻止，不可以熟视无睹，能够调解的也可以帮助其解决问题，一时解决不了的，就需要灵活应对，积极采取相关措施，报告给相关部门尽快解决。

2 结果

2.1 两组护理人员护理水平比较

表1 两组护理人员护理水平比较

组别	人数	优秀	合格
对照组	400	310	90
实验组	400	390	10
χ^2		7.04	8.99
P		< 0.05	< 0.05

门诊护理的安全是否有保障，其中较为关键的是门诊护理人员工作能力是否强，对待工作是否足够认真，对待患者是否有耐心，足够负责等。对照组的护理人员还不能够清晰认识到安全意识在门诊护理环节的重要性，可能是由于经验不足，导致她们严重缺乏对潜在危险的预判和设想，更别提提前去预防和及时解决。不论是意识上的问题还是本身护理技能的不熟练或者是由于工作忙碌而存在一些疏忽，这对于急躁的门诊患者而言，这些都会增加整个门诊护理的风险性，如果不注意就会造成患者们难以挽回的伤害。而实验组护理人员不仅时常巩固和更新耳鼻喉科相关护理理论知识，提升能力，并且能够结合学习或者观察到的实际情况进行分析和判断，知道根据不同的情况进行分析处理。通过学习和经验去细化各种操作步骤，分析其中各个步骤的安全隐患在哪，以保障每一个步骤的流畅

性和稳定性。当然通过长期这样严格，标准化的训练和培养，使得其能够在日常的工作中具备更强的思维能力和能够按照操作规范进行步骤化的演练，使得工作更加有序^[3]。

2.2 两组患者满意度比较

表2 两组患者满意度对比

组别	非常满意	满意	基本满意	不满意
实验组	160 (40.3%)	180 (44.8%)	60 (14.9%)	0 (0.1%)
对照组	100 (24.1%)	110 (28.7%)	50 (11.8%)	140 (35.2%)
χ^2	0.815	0.736	0.523	2.399
P	0.022	0.021	0.039	0.003

实验组的护理人员会根据患者当前情况，督促患者按时换药，服药。实验组的护理人员会及时且亲切地与患者们进行病情的沟通，身体是否感觉良好，平时在家期间是否会感到不适应等。如果问询后，发现患者的情况更严重就及时告知医生就诊，是否需要更换治疗方案。如果碰到实在是忙不过来的情况，也需要在处理问题后和患者们解释一下，以免造成不必要的误会。这些都体现出护理人员的尽职尽责，使得护理人员更加受到患者们的尊重，理解都是相互的，大家共同打造医院和谐氛围。

3 讨论

医院就需要根据科室的要求制定一系列系统的门诊护理安全规范等，一步步的去细化，在护理人员完成其基本护理工作的基础上，必须强化她们的安全意识，通过有丰富经验护理人员的讲述，强化安全的重要性。采取考核制度，帮助和督促一些护理水平不过关的护理人员去熟悉耳鼻喉科的相关护理理论知识，并且不断练习相关操作。当然，除了在相关护理操作方面需要进一步的精进之外，也要学习一些心理学知识，具备更强的基本道德，将人文关怀融入工作中。

不过，目前优秀的护理人员还是较少，难以适应现在门诊所需。这就使得护理纠纷耳鼻喉科门诊科室较为的频发。优秀的护理人员具备扎实的护理学知识并且能将专业性更好体现于工作中，她们更加的尽职尽责，具备刚步入护理行业的护理人员所缺乏的丰富临床经验，所以提供的服务会更为优质。实验组中护理人员具备更强的同理心，使得患者们能够享受更好的护理服务。实验组的护理人员往往是具备常年的临床经验的护理人员，比如护士长等，她们在平日的工作中表现得更优秀，工作中细致且有条理，她们收到的投诉更少，工作中犯的错误更少。实验组的护理人员更加懂得如何指导患者们注意回家后的治疗事项。她们还能够注重如何处理与患者们之间的关系，语气平和，用词得当。护理人员在护理过程中会结合患者病情和类似案例给患者讲解和分析整个护理方案，过程中应该怎么做，为什么如此做，使得患者安心。实验组的护理人员可以运用所学的心理学知识给予患者们积极的心理暗示，护理人员也会分享一些治疗成功的案例，使得患者们更有信心。这种愉悦轻松的医护氛围很大程度上可以化解患者与护理人员之间的纠纷。

参考文献：

[1] 高晓红. 耳鼻咽喉科门诊护理安全隐患分析与防范 [A]. 中华护理学会. 中华护理学会 2009 全国五官科护理学术交流暨专题讲座会议论文汇编 [C]. 中华护理学会. 2019: 3.

[2] 高晓红. 耳鼻咽喉科门诊护理安全隐患分析与防范 [A]. 中华护理学会. 全国五官科护理学术交流暨专题讲座会议论文汇编 [C]. 中华护理学会. 2018: 3.

[3] 蒋敏, 蒋慧, 李德贤. 耳鼻喉科门诊护理风险因素分析及防范措施 [J]. 中外医疗, 2018, 33(05): 128-129. 室护理缺陷的风险及防范措施研究 [J]. 现代生物医学进展, 2018, 13(05): 917-920.