

护理风险管理对急诊护理和患者满意度的影响

陈星如

武警陕西省总队医院 陕西 西安 710054

摘要: 目的:探讨护理风险管理对减少急诊护理缺陷和提高患者满意度的影响。方法:选取我院收治的急诊患者304例,将患者分为对照组(常规护理)和观察组(护理风险管理)各152例,比较两组患者护理缺陷发生率和患者满意度。结果:观察组发生护理事故、护理差错等护理缺陷的发生率显著低于对照组;观察组患者满意度高于对照组患者。结论:在急诊医疗救治过程中应用护理风险管理,可明显减少急诊护理缺陷的发生,提高患者满意度。

关键词: 护理风险管理;急诊护理;患者满意度

急诊科是危急重症患者救治的主要场所,多数患者具有病种复杂、病情严重、疾病进展快等特点。为急诊科患者实施救治,其护理和急救均具有不可预见的特点,因此,其风险性较高。护理风险管理,就是要求护理人员在为患者实施个性护理服务的过程中,能够及时发现相关的风险因素,并采取有效措施解决和化解风险,以此控制护理风险,避免出现护理缺陷问题,提高患者满意度。本研究主要针对护理风险管理、急诊护理缺陷控制、患者满意度提高的影响作观察,如下:

一、资料与方法

1. 一般资料

选取我院急诊科2019年2月~2020年12月收治的急诊患者304例,根据护理方法的不同将患者分成两组,对照组152例,男70例,女82例,年龄20~66岁,平均(40±2.9)岁;观察组152例,男77例,女75例,年龄19~54岁,平均(34.4±2.5)岁。两组患者在年龄、性别等方面无统计学意义(P>0.05),具有可比性。

2. 方法

对照组给予常规护理,包括维持患者生命体征平稳;密切监测病情,即体温、脉搏、呼吸、血压等;开放静脉通道;心理护理,给予患者舒适安静的环境,稳定患者及家属的情绪,指导患者配合医护工作等。

观察组给予护理风险管理:(1)成立小组。护士长将急诊科所有护理人员分为6组,并确定每组的组长(1名)。由护士长、小组长共同对护理人员的能力进行摸底,并根据摸底结果、岗位职能,明确护理人员工作职责^[1]。护士长(担任风险管理小组组长),6名责任小组组长(组员),主要对护理风险管理、质量进行把控。护士长组织交流会,1次/周,对上周护理过程中的缺陷、处理措施等进行通报。科室所有护理人员共同对护理缺陷发生的原因进行分析,并指出工作中的薄弱环节(不足之处),最后讨论改进计划等。(2)健全规章制度。严格贯彻落实国家、医院各项规章制度,并根据急诊科科室特点,由护士长组织6名责任小组组长,共同讨论如何完善各项护理安全管理制度,包括急救物品管理

制度、患者护理制度、仪器维修制度、护送制度、查对制度等。制定预案流程,包括护理缺陷、差错制度等,并装订后悬挂在墙上^[2]。对患者、家属存在的风险因素进行评估,了解其住院期间的风险行为,并有针对性地进行健康教育(如通过示范、个别讲解等方法),增加患者、家属对护理风险、潜在危险的了解,从而减少医患、护患纠纷;对于潜在安全隐患患者,可采取悬挂提示标识,重点交接的方法规避;对于配合态度较差的患者、家属,由高年资、经验丰富的护士负责。(3)培训。对入选护理人员进行培训,学习医疗纠纷相关法律法规,促使其了解护理风险的内容,提高风险管理意识,包括掌握如何评估、识别、管理、处理风险等,同时对护理不安全事件、预防措施等科室常见情况进行培训,并掌握常规处理医疗事故的防范措施。转变并加强护理人员的思想教育引导,使其谨记护理工作以患者为中心,转变服务思想,融入人性化护理措施,如护理操作前进行提前告知,争取同意后实施,以减少纠纷,同时重视对患者、家属进行护理安全教育,增强保护意识^[3]。加强对急救药品、设备、护理操作等的培训,并定期考核(1次/月),强化护理人员重视程度,调动其积极性。对护理人员书写规范进行培训,包括内容记录清晰、连续、完整,加强护理文书书写规范管理。对护理人员的转送能力进行培训,提高其途中病情观察、药物核对、剂量指导、给药途径等的能力。(4)建立分享制度。在交流会上,组织护理人员分享已经发生的护理缺陷、护理不良事件等,并记录在专门的记录本上,包括发生原因、处理过程、患者或家属满意度等。由责任小组组长于早会时告知本组护理人员,共同讨论,总结归纳成员的不同看法、处理措施。每月由护士长收集结果并整理成册,要求护理人员经常查阅、学习、巩固。

3. 观察与评价

比较两组患者护理缺陷发生率和患者满意度。采用我院自制的满意度调查表,用满意(80-100分)、基本满意(60-79分)和不满意(<60分)进行评分。

4. 统计学方法

采用SPSS21.0统计软件进行分析,护理缺陷发生率和

患者满意度比较用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为有统计学意义。

二、结果

1. 护理缺陷发生率

观察组发生护理事故、护理差错、护理意外等护理缺陷的发生率 2.6%, 显著低于对照组 15.8%, 两组间比较有差异显著性 ($P < 0.05$)。见表 1

表 1 护理缺陷发生率比较 (n%)

组别	例数	护理事故	护理差错	护理意外	发生率
观察组	152	0 (0.0)	2 (1.3)	2 (1.3)	4 (2.6)
对照组	152	3 (2.0)	12 (7.9)	9 (5.9)	24 (15.8)
χ^2					5.386
P					<0.05

2. 患者满意度

观察组患者满意度 97.4%, 对照组患者满意度 88.1%, 两组比较有统计学意义 ($P < 0.05$)。见表 2

表 2 患者满意度比较 (n%)

组别	例数	满意	基本满意	不满意	总满意度
观察组	152	128(84.2)	20(13.2)	4(2.6)	148(97.4)
对照组	152	89(58.6)	45(29.6)	18(11.8)	134(88.1)
χ^2					7.259
P					<0.05

三、讨论

急诊科作为医院医疗服务的一面旗帜, 不仅是抢救危、重、急症患者的重要场所, 而且要求医务人员具有独立判断和解决问题的能力, 如果处理不当, 很容易出现医疗纠纷^[4]。急诊科护理与其它科室的护理又不尽相同, 其面对的是更多未知的高风险服务, 这就对急诊护理人员提出了更高的要求。护理风险管理依据的是现代管理思想, 安全管理, 预防为主的理念, 急诊不同于病房, 患者及家属容易产生急躁、焦虑、恐惧的心理, 急诊护理人员在医疗治疗过程中就体现出了更为重要的地位, 需要其时刻保持与患者家属的交流沟通, 这样不仅可以提高风险预测意识, 增强风险鉴别能力, 同时还可以了解患者需求, 进行人性化的服务, 最大程度地降低护理缺陷事件的发生率。护理工作是临床医疗卫生事业发展的重要部分, 具有直接性、动态性、连续性、具体性等特点, 且技术性要求较高。急诊科室收治的患者具有复杂多

变性, 临床救治难度较大, 护理风险发生率较高等特点, 导致医疗纠纷较多。而对临床护理质量进行有效干预, 能提高临床护理质量, 有助于改善抢救效果, 促进患者满意度提升。研究表明护理风险管理的实施, 可对护理缺陷的发生进行控制, 提升急诊患者对护理服务满意度^[5]。护理风险管理属于新型管理模式的一种, 其可从提高护理人员护理能力、护理意识等方面出发, 完善护理流程及制度, 从而确保护理质量, 提高护理人员对风险问题的发现能力, 并积极采取有效措施对风险问题进行处理和控制, 不断提高护理的质量效率, 避免出现护理缺陷情况, 以此增加患者对护理服务的满意度。

结束语

综上所述, 护理风险管理应用于急诊护理中, 有着较高的实践应用价值, 可减少护理缺陷的发生率, 提高患者对护理服务的满意度。

参考文献

- [1] 周艳, 黄玉萍, 牙兰珠. 护理风险管理在急诊科护理管理中的应用 [J]. 右江医学, 2017, 45(3):334 - 336.
- [2] 宋捷梅. 风险管理对提高急诊护理质量和降低护理风险的效果 [J]. 牡丹江医学院学报, 2016, 37(2):127 - 129.
- [3] 朱敏. 风险管理标准在急诊护理管理中的应用效果 [J]. 中医药管理杂志, 2019, 27(7):155 - 157.
- [4] 王训文, 徐鹏. 护理风险管理在预防急诊护理缺陷中的应用研究 [J]. 实用临床医药杂志, 2017, 21(18):222 - 223, 228.
- [5] 张燕. 风险管理在急诊科护理管理中的应用效果分析 [J]. 中国卫生产业, 2019, 16(12):6 - 7, 10.

作者简介:

陈星如, 女, 汉族, 1983年9月6日, 吉林省吉林市, 本科学历, 护师, 研究方向: 门诊急诊护理, 邮箱号: 601870859@qq.com。