

风险管理在口腔门诊护理工作中的应用

黄 晶

赵春玉口腔科诊所 黑龙江哈尔滨 150000

摘要: **目的:** 探讨风险管理在口腔门诊护理工作中的应用意义, 为提高口腔门诊护理质量奠定基础。**方法:** 随机选取本院2020年7月~2021年12月口腔门诊收治的300例患者作为研究对象, 将研究对象分为两组, 即研究组和对照组。研究组实施护理风险管理措施, 对照组则实施普通常规的护理措施。对比两组患者在接受治疗期间的风险事件发生率、家属投诉率和对护理工作的满意程度。**结果:** 对比两组得风险事件和投诉率, 研究组的比率明显低于对照组, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。相反的, 护理满意度方面, 研究组明显高于对照组, 差异有统计学意义($P < 0.05$); 研究组护理总满意率99.33%高于对照组89.33%, 差异有统计学意义($P < 0.05$)。**结论:** 对口腔门诊的患者实施护理风险管理, 可较大程度上降低风险事件的发生率和家属投诉率, 故风险管理值得在口腔门诊推广应用。

关键词: 风险管理; 护理质量; 口腔门诊

Application of risk management in oral outpatient nursing

Jing Huang

Zhao Chunyu Dental Clinic, Harbin, Heilongjiang 150000

Abstract: **Objective:** To explore the application of risk management in the oral outpatient service and lay a foundation for improving the quality of oral outpatient nursing. **Methods:** A total of 300 patients were randomly selected from the outpatient department of our hospital from July 2020 to December 2020. 2021 were divided into study groups and control groups. Nursing risk management measures were carried out in the study group, while routine nursing measures were carried out in the control group. The rate of risk events, complaints from family members, and satisfaction with nursing care were compared between the two groups. **Results:** Compared with the two groups, the rate of risk events and complaints in the study group was significantly lower than that in the control group, the difference was statistically significant ($p < 0.05$). On the contrary, the satisfaction rate of the study group was significantly higher than that of the control group ($p < 0.05$), and the total satisfaction rate of the study group (99.33%) was significantly higher than that of the control group (89.33%) ($p < 0.05$). **Conclusion:** The implementation of nursing risk management for patients in the oral outpatient department can greatly reduce the incidence of risk events and the rate of complaints from family members, so risk management is worth popularizing in the oral outpatient department.

Keywords: Risk Management; Quality of care; Oral Clinic

1 资料与方法

1.1 一般资料

随机选取本院2020年7月~2021年12月口腔门诊收治的300例患者作为研究对象, 将研究对象分为两组, 即研究组和对照组。对照组患者年龄12~75岁, 平均(48.61 ± 1.96)岁。研究组患者年龄13~78岁, 平均(49.14 ± 1.78)岁, 改组病人一定要了解调查的整个过程, 并签署同意书方可作为研究组, 两组病人的一般资料比较, 差异无统计学意义($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组应用常规护理, 主要内容有人员管理、口腔器械护理和药物护理等等。研究组应用风险管理, 具体措施如下: ①识别护理风险。口腔外科器械与设备的使用很容易诱发院内交叉感染情况。为此, 开展口腔外科治疗与护理工作期间, 需强调识别护理风险的重要性。尤其是患者流动与设备运转期间, 一定要动态化地监测并识别风险。在此期间, 应组织护理人员参与专业培训, 使其自身识别护理风险能力得以强化。与此同时, 对护理人员要多加鼓励, 充分利用既往临床资料与护理工作深入分析科室护理风险的具体分布状况^[1]。②

评估护理风险。作为护理人员,在日常工作中应重点分析治疗与护理阶段容易产生的风险因素,对风险性质加以确定后需收集相关性数据信息并加以处理,为临床处理风险事件处理提供必要帮助^[2]。③处理护理风险。对护理风险事件的处理是风险管理工作的核心,要想使护理风险水平降低,就一定要合理采取处理手段。首先,要尽量预防护理不良事件的发生,对存在的护理隐患加以处理。为此,应全面维护口腔外科所使用的的医疗设备,同时提高相关人员自身专业素养。其次,注重风险转移的作用。所诊疗措施具有一定风险,需在落实前和患者签署协议。另外,在临床治疗前要告知患者亦或是家属,以免后期出现误会或者是引发医患纠纷。最后,注重护理工作人员的风险教育。应对护理不良事件严重性形成系统认知,针对护理人员定期开展风险教育。针对既往护理不良事件应展开必要分析,在掌握问题原因的基础上采取改进措施^[3]。④对护理风险管理效果实施评价。应针对护理管理措施的合理性进行全面评价和分析,同时确定护理不良事件发生率降低与否。可每周组织一次例会,综合风险管理工作的开展状况,并对存在问题加以探究,使护理管理质量水平得以提升^[4]。

1.3 观察指标

两组护理不良事件发生率。两组护理满意度比较,使用该院自制的护理满意度调查表进行分析,指标包括非常满意、满意、不满意,满意率=(非常满意例数+满意例数)/总例数。

1.4 统计方法

将300例患者的相关研究资料进行收集与处理后,使用SPSS 17.0统计学软件进行处理,计数资料采用[n(%)]表示,进行 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理不良事件发生率比较

对比两组得风险事件和投诉率,研究组的比率明显低于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。相反的,护理满意度方面,研究组明显高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$),具体情况见表1。

表1 两组患者风险管理指标比较[n(%)]

组别	例数	风险事件	投诉事件
对照组	150	3 (2.0%)	3 (2.0%)
研究组	150	1 (0.67%)	1 (0.67%)
χ^2 值	/	5.766	6.071
P值	/	< 0.05	< 0.05

2.2 两组护理满意度比较

研究组护理总满意率99.33%高于对照组89.33%,差

异有统计学意义($P < 0.05$)。见表2。

表2 两组患者护理满意度比较[n(%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意率
对照组	150	84 (56.00)	50 (33.33)	16 (10.67)	89.33%
研究组	150	90 (60.00)	58 (38.67)	1 (0.67)	99.33%
χ^2 值					5.109
P值					< 0.05

3 讨论

虽然护理风险管理的效果与作用突出,但仍需注重识别和评估风险的作用。究其原因,工作落实期间始终存在对风险管理质量产生影响的因素,在这种情况下很容易影响识别风险的方向,致使管理人员对于风险的认识存在问题,不利于风险管理工作的开展。为此,要想提高护理风险管理有效性和准确性,要求管理人员将既有风险管理制度作为参考依据的同时,系统化地监测科室患者的护理风险,以既有护理风险分类资料为主要参照,科学合理地开展护理风险管理。将风险管理应用于口腔护理工作中,可对护理人员行为加以规范,不断增强其专业水平,进一步确保医疗工作安全与护理质量达标。只有护理人员切实认知风险的存在与原因,才能够自主分析高危风险因素,有效采取风险防控手段,进而使风险事件发生率得以降低。可针对护理人员展开教育工作,确保教育内容的丰富性与实用性,进而更好地指导临床护理工作。护理安全管理工作的价值显著,在风险管理的基础上组织规范培训,可使口腔专科护理工作的安全性与质量不断提高,同样也增强了口腔专科的护理效果^[5]。

4 结束语

综上所述,将风险管理应用于门诊口腔护理工作中可降低风险事件发生及交叉感染发生,有利于提高整体治疗效果,可积极推广应用。

参考文献:

- [1]韩会越.风险管理在口腔护理管理中的应用[J].中国卫生产业, 2019, 16(4): 66-67.
- [2]张文静.风险管理在口腔护理管理中的运用[J].全科口腔医学电子杂志, 2019, 5(27): 95, 97.
- [3]杨慧霞, 陆春霖, 段珂.浅析风险管理在口腔门诊护理工作中的应用意义[J].全科口腔医学电子杂志, 2019, 4(1): 28.
- [4]杨敏.护理风险管理在口腔颌面部肿瘤术后患者管道管理中的应用分析[J].全科口腔医学电子杂志, 2019, 3(15): 46-47.
- [5]林英.口腔护理管理中风险管理的实施方法与价值评估[J].心理医生, 2019, 24(30): 216-217.