

分析门诊常见护理风险及防范措施

李斐晔

浙江省丽水市莲都区雅溪中心卫生院 浙江 丽水 323008

【摘要】：目的：深入分析和探究门诊常见的护理风险存在形式以及具体的有效防范策略。方法：案例选择的是门诊 2020 年 1 月-2021 年 1 月期间所接诊的 50 例患者资料作为对照组资料，采用的是常规护理方式；选取 2021 年 2 月-2022 年 2 月期间的 50 例患者资料作为观察组，采用的是全方位的护理方式，对比分析两组患者出现的护理风险类型及其存在比例。结果：观察组中的 50 例患者出现护理风险的概率明显低于对照组，且差异具有统计学意义，即 ($p<0.05$)。结论：在门诊常规护理工作开展过程中经常会存在许多的护理风险，只有不断提高护理人员自身对于风险的防范意识，提升其综合素质，才能有效规避护理风险的产生，进而提高患者满意度。

【关键词】：门诊；护理风险；防范

Analysis of the Common Outpatient Nursing Risks and Preventive Measures

Feiye Li

Yaxi Central Health Center, Liandu District, Lishui Zhejiang Lishui 323008

Abstract: Objective: To deeply analyze and explore the common forms of nursing risks in outpatient service and specific effective prevention strategies. Methods: The data of 50 patients in the outpatient department from January 2020 to January 2021 were selected as the control group, and the routine nursing was adopted; The data of 50 patients from February 2021 to February 2022 were selected as the observation group. The comprehensive nursing method was adopted, and the types of nursing risks and their proportions of the two groups of patients were compared and analyzed. Results: the probability of nursing risk in 50 patients in the observation group was significantly lower than that in the control group, and the difference was statistically significant ($p<0.05$). Conclusion: There are often many nursing risks in the process of carrying out routine nursing work in the outpatient department. Only by continuously improving the nursing staff's awareness of risk prevention and improving their comprehensive quality can we effectively avoid the occurrence of nursing risks and improve patient satisfaction.

Keywords: Outpatient service; Nursing risk; Prevention

引言

在医院的医疗护理工作开展过程中，其每一个环节都有很大可能会引发安全事故，尤其对于门诊来说，其出现安全事故隐患的概率更高，同时潜在的护理风险也更大。所谓护理风险，主要就是指在常规的护理工作开展过程中，其所涉及到的所有环节，比如抢救环节、处置环节、操作环节等等，都有可能一定程度上导致患者受到伤害，或者是造成医院出现损失，诸多的不确定因素都统称为护理风险。加之医院本身患者人流量比较大，门诊就诊程序也相对较为复杂，如果护理人员自身的专业能力也不够强，专业基础知识比较薄弱，缺乏丰富的工作经验以及岗位责任感，那么就会与患者之间的沟通性明显减弱，面对一些突发情况的时候并不能够形成良好的应对能力，也不具备门诊急救知识，护理风险的存在也就不可避免。所以通过总结常见的护理风险，制定有效的风险防范对策是未来门诊护理工作开展的重中之重。本研究通过针对 2 年期间门诊接诊的 100 例患者采用不同的两种护理方式，对于其常见的护理风险以及风险出现的概率进

行了对比，得出采用有效风险防范策略的护理方法更加具有推广价值和实际效果，差异显著，现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

案例选择的是门诊 2020 年 1 月-2021 年 1 月期间所接诊的 50 例患者资料作为对照组资料，采用的是常规护理方式；选取 2021 年 2 月-2022 年 2 月期间的 50 例患者资料作为观察组，采用的是全方位的护理方式。其中对照组中的 50 例患者中男性患者的数量为 38 例，女性患者的数量为 12 例。患者年龄最大者 78 岁，最小者 4 岁，平均年龄 39.33 岁。观察组中男性患者数量为 27 例，女性患者数量为 23 例，患者年龄最大者为 65 岁，最小者为 10 岁，平均年龄为 47.28 岁。对比分析两组患者的临床基础资料，其在年龄结构、性别比例等基础自理哦方面无明显差异，即 ($p>0.05$)，可以进行比较。

1.2 方法

(1) 针对对照组中的 50 例患者采用的是常规的护理方

式,包括对患者的日常疾病介绍以及相关治疗方法的给予和选择。针对观察组患者实行的是优质护理方式,同时实行全方位护理管理。

(2) 门诊常见的护理风险以及原因分析

第一,护理人员自身因素造成的护理风险。首先,由于护理人员自身缺乏专业知识以及专业技能基本功不够扎实,所以在护理过程当中,往往很难针对患者进行全面的健康教育以及护理指导。当患者提出一些问题的时候,护理人员也无法在第一时间给予恰当的解答;同时,从细节观察力以及思维意识方面来看,护理人员也普遍存在欠缺的情况。有许多护理人员对于护理操作流程一知半解,只是单纯依靠医嘱执行;从操作技能角度来看,门诊的普遍年轻护士也存在技巧不够像素的状况。一旦在输液的过程当中出现了隐患或者问题,无法第一时间找到出现故障的原因,导致了許多患者存在严重的不满情绪;从知识更新速度来看,许多年轻护士仅仅具备基础的打针、输液技能,但是对于新知识、新技能的掌握却明显不足,并且知识的更新速度非常慢,并不能够有效将理论知识应用轨道临床实践的过程当中。久而久之就会造成一些新购进的医疗设备使用无法顺利开展,患者的负面情绪也会有所加强。其次,从法律意识层面来看,许多护理人员均存在着法律观念淡薄以及风险意识欠缺的情况。近些年来,在社会不断发展的背景之下,人们的文化层次以及文化储备意识都在不断提高,社区居民都已经逐步具备了自我保护的意识,并且在参与医疗治疗的过程当中不断提高了自身的法律意识。可是护理人员因为长期缺乏法律观念以及风险意识,所以对于病人的知情权以及隐私权保障往往有所忽视,大多数的护理过程中比较看重的是如何快速消除病人的痛苦感,使得患者能够尽快的恢复健康。所以忽视潜在的风险,忽视法律在护理工作中的体现也成为了引起医疗纠纷的主要原因。再次,缺乏服务意识,尤其是对于一些具有较久自理的护理人员来说,他们普遍存在墨守成规的情况,观念过于落后且不具备与时俱进的意识,久而久之也就丧失了以病人为中心的护理意识体现。最后,护理人员不具备沟通的技巧和能力,即便具备一定的沟通意识,但是在实际的交流以及沟通过程中都普遍存在沟通技巧欠缺的情况。

第二,管理方面因素造成的护理风险。在常规的门诊护理管理工作开展和落实过程当中,许多管理者缺乏风险意识,所以不能够对于一些风险高危环节进行有效的把关,同时也意识不到工作的重点。对于日常护理过程中的诸多行为存在监督不力的情况,同时面对护理人员存在的违规操作行为也无法第一时间纠正。严重忽视了护理培训工作的重要意义,也没有完善的护理制度作为保障,这些都会导致护理风

险事件发生的概率明显提高。

针对上述存在的诸多问题以及成因,观察组患者采用的护理方式具有典型的风险防范效果,具体操作如下:

第一,注重输液过程中的风险防范。日常需要加强对护理人员开展护理安全教育工作,切实提高其安全意识,有效增强护理人员在患者静脉输注过程中的巡视与护理,增加和患者家属之间的沟通与交流。在用药的时候需要认真核对药物信息,并且需要对药物的机理有非常全面的了解与认识。

第二,需要完善相关的护理安全管理制度。院方需要认真吸取患者家属对于护理工作的意见,并且对于日常护理过程中常见的矛盾与问题要及时予以解决,通过端正的态度更好的履行自己的岗位职责,在工作过程中要尽可能杜绝疏忽的情况。相关的制度也必须有所完善,在此过程中还需要加强对患者及其家属的安全意识宣传,将护理风险降到最低的程度。

第三,增加对护理人员的专业知识培训以及操作技能训练。因为专业的知识以及操作技能,是确保护理工作开展的前提,也是有效保障护理安全性的关键。为此专业的护理技能训练可以降低护理过程中存在的风险。

第四,有效提高护理人员的安全意识,通过增强护理人员之间和患者之间的有效沟通与交流,使得护理人员能够意识到在日常护理工作开展过程中所存在的潜在风险,有效提高了自身对于安全的把握意识,同时也增强了对规章制度的执行力度。在与患者的交流过程当中还可以提高自身在岗的责任意识与服务能力。

第五,注重法律意识培养,增强应急能力训练。作为护理人员要具备自我保护意识,避免在职业工作开展过程中出现职业暴露的风险。同时还需要了解相关的法律常识,对于患者的病情变化情况要有全面的认识,具备对于突发情况的应急处理能力,有效提升安全防范意识和水平。

(3) 观察指标

对比分析两组出现护理风险的概率。

(4) 统计学意义

研究结果导入SPSS22.0 软件分析数据。计数资料以 χ^2 检验完成,表现形式为百分比。计量资料以t检验完成,表现形式为。以 $P<0.05$ 为统计学意义显著。

2 结果

观察组患者在采用有效的风险防范措施之后,其护理风险的发生率明显低于对照组,且差异具有统计学意义,即($p<0.05$)。具体如下表 1 所示:

表 1 两组患者护理风险出现情况与概率对比

护理风险类型	对照组 (n=50)	观察组 (n=50)
--------	------------	------------

发生的原因	例数 (概率%)	例数 (概率%)
候诊风险	4	0
护理失误	2	0
突然意外	2	0
诊疗效果	2	2
沟通交流	3	1
法律意识	2	0
总计	15 (30%)	3 (6%)

(注: 上接表 1)

3 讨论

近些年来, 伴随着社会的不断进步与发展, 人们自身的法律意识相较于从前而言在不断提高, 并且也开始格外注重对自身权益的维护意识。所以在医疗工作的开展过程当中, 医疗风险的问题逐步引起人们的更多关注。护理在医疗服务当中始终属于一项极其重要的内容, 所以未来队医门诊护理工作的开展要求也更高。对于医院门诊来说, 其承担着重要的医疗服务职责, 需要为患者提供人性化、综合性、连续性的医疗服务, 同时也需要满足大流量人群的基础要求。门诊护理所涉及到的内容非常多, 并且大多数的医疗服务关系都是比较固定且持久的。护理风险是存在于护理工作各个环节的, 并且在疾病的治疗过程当中也切实发挥着作用。专业知识欠缺、技巧不够纯熟以及法律风险意识的欠缺等等, 都是造成风险安全以及医疗纠纷的关键。所以如何减少门诊护理风险出现的可能成为非常值得研究与思考的问题。

首先, 要不断加强护理人员的风险意识, 通过定期组织门诊护士学习相关的法律法规知识, 切实增强其护理风险意识。在日常的护理工作开展过程中还需要严格落实具体的程序, 尊重病人应该得到保护的隐私内容。其次, 要不断增强服务意识, 院方应该聘请专业的利益教师针对门诊的护士以及医生加强礼仪方面的培训, 并且不断规范医护人员的言谈举止, 通过制定出科学合理完善的护理流程, 告知护理人员应该如何开展护理工作, 如何对病人进行接待以及如何态度温和的进行电话接听。最后, 需要开展专业的业务知识培训活动, 通过组织全体护士参与到相关的培训工作中, 聘请外院的专家进行专业授课, 加强知识考核, 检验学习成果。

本研究通过针对 2021 年 2 月-2022 年 1 月期间我医院门诊所接诊的 50 例患者采用专业的护理方式, 确实有效规避了护理风险, 同时提升了护理质量, 其风险出现概率仅仅为 6%, 而对照组出现护理风险的概率为 30%, 二者对比差异显著且具有统计学意义, 即 ($p < 0.05$)。

综上所述, 面对医院门诊护理风险时间的存在, 要全面进行分析, 同时找到引发风险的具体原因, 一般看来主要表现为护理人员自身缺乏风险意识以及专业技能不够娴熟, 会造成其丧失服务意识, 同时也不具备较强的沟通技巧, 院方门诊如果缺乏完善的管理制度, 那么就会导致这种风险长期存在。为此, 未来门诊需要采取相对有效的预防措施, 切实提高门诊护理人员的个人素质与能力, 不断提高其综合能力与风险意识, 切实防范护理风险, 提高患者满意程度。

参考文献:

- [1] 张立玲, 郑丽娟. 感染性疾病科常见护理风险因素及防范措施分析[J]. 保健文汇, 2020(12): 173-174.
- [2] 孙小洁. 儿科门诊常见护理风险及防范措施研究[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2018, 6(24): 146+148.
- [3] 刘琼. 感染性疾病科常见护理风险因素及防范措施分析[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018, 3(16): 176-177.
- [4] 罗菊英, 吴晓莉, 朱志梅. 门诊注射室常见的护理风险及防范措施[J]. 当代医学, 2017, 23(33): 107-109.
- [5] 潘卉, 彭洁金. 探讨儿科门诊常见护理风险及防范措施[J]. 世界最新医学信息文摘, 2015, 15(A4): 290+282.
- [6] 蔡富媛. 儿科门诊常见护理风险及防范措施分析[J]. 世界最新医学信息文摘, 2015, 15(32): 200-201.
- [7] 杨燕丽. 门诊注射室中常见的护理安全问题和防范措施分析[J]. 世界最新医学信息文摘, 2015, 15(55): 252.
- [8] 徐玲玲, 莫霖. 儿科门诊常见护理风险及防范措施[J]. 现代医药卫生, 2014, 30(23): 3631-3633.
- [9] 陆晨英. 门诊常见护理纠纷因素分析与防范措施[J]. 中医药管理杂志, 2014, 22(06): 988-989.
- [10] 茹鲜姑丽·吐鲁洪. 社区门诊常见护理风险因素分析及防范措施[J]. 现代养生, 2014(10): 181.
- [11] 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, 2014, 33(05): 128-129.
- [12] 李文杰. 内科护理常见安全隐患及风险防范措施分析[J]. 中国卫生产业, 2013, 10(01): 55.