

急诊护理风险管理的研究进展

董小艳

宗仁卿纪念医院 江苏 昆山 215000

【摘要】：风险管理是近些年临床护理管理中出现的新型方式，风险管理可以直接反映出医院的整体医疗质量。急诊科作为医院的重要部门，急诊科患者的病情大多较为凶险，护理人员在急诊科的工作任务较为繁重，故急诊科发生护理风险的概率较高，医院需要增强急诊科的风险管理。本文主要研究急诊护理风险管理。

【关键词】：急诊；风险管理；护理

Research Progress of Emergency Nursing Risk Management

Xiaoyan Dong

Zong Renqing Memorial Hospital, Jiangsu Kunshan 215000

Abstract: Risk management is a new way of clinical nursing management in recent years. Risk management can directly reflect the overall medical quality of the hospital. The emergency department is an important department of the hospital. Most of the patients in the emergency department are in a dangerous condition. The nursing staff's work in the emergency department is heavy, so the probability of nursing risk in the emergency department is high. The hospital needs to strengthen the risk management in the emergency department. This article mainly studies emergency nursing risk management.

Keywords: Emergency; Risk management; Nursing

护理风险指的是临床护理过程中出现的危险因素，护理风险会在一定程度上影响到患者生命健康。急诊护理存在不可预见性，科室潜在的护理风险水平高，且护理管理存在较大的复杂性，医院需对急诊科进行有效的护理风险管理，可有效降低护理风险的发生率。

1 急诊护理风险的影响因素

1.1 系统因素造成的影响

1.1.1 管理因素

急诊工作存在随机性大的特点，急诊工作对时间有着较为严格的要求，且需要较强的医疗技术，各个科室之间也需进行良好的协作。如果急诊缺乏明确的工作职责，未制定科学合理的工作流程，且工作人员相互之间未进行有效沟通，各个环节之间的衔接性差，则会浪费救治时间，导致安全隐患的发生。同时虽然目前急诊的护理人员数量较为充足，但突发情况下，护理人员存在不足，比如2022年末，新型冠状病毒流行，护理人员在工作中工作量繁重，这让护理人员的工作积极性明显降低，从而影响到护理质量。

1.1.2 缺乏完善的制度

急救护理专科在近些年取得不断进步，然而急诊相关的规章制度却尚不健全，导致实际护理现状与规章制度存在较大的差异。同时部分护理人员不重视规章制度，比如说有护理人员在转运患者中未落实监护措施，这容易引起护患纠纷。

1.1.3 支持系统差

尽管医院会对急诊科室环境与配置进行改善，然而还是存在仪器与机械故障、抢救物品有缺漏、抢救器械管理不佳等情况，这些情况均会对抢救工作造成影响。

1.2 护理人员因素造成的影响

1.2.1 缺乏风险意识

目前医学院对法律教育课程、急救护理风险教育的内

容较少，这使得大部分护理人员都未建立起充足的危机意识与风险意识，护理人员在工作中难以预测风险，也难以规避风险。同时护理人员也没能认识到护患之间存在法律关系，护理人员不了解自身工作可能会对患者权利造成的侵犯。部分护理人员不具备协作精神与慎独精神，护理人员不能完全落实相关操作规程，不认真查对，事情处理方式欠妥，成为纠纷隐患。

1.2.2 人员业务水平不等

急诊对护理人员的工作要求比较高，现在护理人员队伍逐渐年轻化，部分年轻护理人员的工作时间较短，年轻护理人员缺乏工作经验，且还未完全掌握基础理论知识以及专科急救知识，年轻护理人员无法对复杂病情进行准确判断，年轻护理人员在面对特殊事件时也缺乏应急能力，年轻护理人员之间也难以实现有效配合，年轻护理人员的沟通能力也有待提高。同时年老护理人员无法跟上后续职业教育学习，年老护理人员也存在知识老化的情况，年老护理人员的知识无法适应急救护理的发展需要。

1.2.3 护理文书书写不规范

护理记录主要是以客观立场来对患者病情变化、急救治疗以及疾病转归的过程进行动态记录，护理记录也是对医院护理水平与总体护理质量进行评价的重要资料。急诊对患者的抢救是紧急的，若护理人员不重视护理文书的书写，缺乏规范性的资料填写，或未及时记录患者信息，随意涂改护理文书，则会导致医生无法及时了解重症患者的病情变化，患者的治疗护理效果也无法得到有效呈现。若出现医患纠纷，则医院可能会因缺乏证据而要承担相应的法律后果。

1.2.4 缺乏有效的护患沟通

因急诊抢救较为紧迫，部分护理人员不能在短时间内与患者及家属进行有效沟通，甚至于未向患者告知治疗相关事宜，这对患者的知情同意权造成侵犯，容易引起患

者对护理人员的不满,从而进行投诉。且部分患者在表达能力方面存在有一定欠缺,无法较为准确的传达自身病症的特点,是否存在有不舒适感等,尤其在对部分损失较为严重或者年龄较大患者护理的过程中。容易导致护理人员无法在最短时间内对患者的各方面情况进行了解,会直接影响到临床护理干预的综合效果。增加风险事件的发生率。

1.2.5 患者因素造成的影响

急诊接收的患者通常存在发病急与病情变化快等特点,且患者的病种也比较复杂,比如说传染性患者、交通事故创伤患者、外伤患者、酒精中毒者、服毒者等患者会让急诊护理工作的复杂性得到明显增高。随着近些年患者的法律意识与自我保护意识的进一步增强,患者对医院服务提出了更加高的要求,患者会对急诊急救与治疗效果抱有较大的期待,当急救与治疗效果不能让患者满意时,容易引起护患紧张,降低患者在救治期间与各方面治疗、护理操作的配合性,同样会增加护理风险事件的发生率^[1]。

2 急诊护理风险管理措施

2.1 构建风险监控组织

医院可以从多个视角、多个途径、多个方位来构建患者护理风险管理网络,挑选科室主任、医师、护士长、护理组长、护理人员作为风险监控小组的成员,监控小组成员需科学合理的分析120车辆、治疗室、输液室、抢救室等潜在的风险,同时小组成员需负责抽查与监督护理记录、急救器械与物品管理、护患纠纷处理、急救护理技术操作培训、危重患者抢救质量管理等工作的质量,小组可挑选某几项内容来进行重点检查,并采取跟班监控的方式。小组成员需要重点对容易发生纠纷的地点进行把关,比如过敏试验室、输液室与抢救室等。若发现制度没有完全落实的问题,则需督促相关人员及时进行整改。小组每月对风险监控的情况开展总结点评,并积极鼓励护理人员根据实际情况来反映风险事件,以此形成风险监控小组与护理人员的双向反馈机制。

2.2 健全风险管理制度与流程

护理风险管理的关键内容是通过制度来对各项活动进行规范与约束,对不科学的流程进行改进,以此来让风险事件得到有效预防。科室可以构建科学的护理管理岗位以及专科护理培训制度与流程,帮助科室护理管理的科学化水平得到不断提高,帮助护士队伍的专业化水平得到进一步提高。同时医院还需对各项制度、流程与预案进行不断完善,举例说不断完善心跳及呼吸骤停患者抢救紧急预案、农药中毒抢救流程、护理安全路径和应急处理流程等,通过完善的流程来让每一项护理工作都有据可依,进一步提高护理安全质量。

2.3 对急诊护理人员进行合理分配

急诊日常接诊量较大,护理人员日常护理工作量大,在日常临床护理过程中,急诊护理人员的分配情况会直接影响到各方面护理工作的顺利进行,同时会影响到急诊护理风险管理的综合效果。在进行日常护理过程中,急诊科需要结合日常接诊情况对护理人员的人员配置情况进行合理规划。确保在接诊量较大时间内存在有足够多护理

人员在岗,可以准确开展各方面护理干预工作,确保急诊科患者在院内救治过程中,可以及时得到针对性治疗与护理。且在护理人员合理分配的情况下,能够促使各方面护理工作更为高效的开展,准确评估患者在急诊救治过程中可能出现的风险事件,并及时开展针对性护理干预,达到对急诊护理风险进行科学管理的目的^[2]。

2.4 对护患关系进行合理构建

急诊科属于临床接诊量较大的科室,所收治患者病症发生较为突然且发展速度较快,在救治期间在多方面因素的作用下,影响救治顺利性以及有效性的风险因素较多。在进行护理过程中,急诊护理人员需要在最短时间内和患者建立良好护患关系。在患者到达医院后,急诊护理人员需立即与患者进行交流,分析患者的各方面病症情况,评估患者是否存在有疾病史等。并准确配合急诊医师开展各方面救治操作,同时护理人员在开展各方面护理的过程中需要积极和患者进行交流,保持对患者的尊重和关心,促使患者可以感受到护理人员对其的关心,可以在最短时间内建立良好护患关系。并积极引导患者和护理人员进行沟通,引导患者积极倾诉内心压力,达到对救治依从性进行提升的目的。

2.5 定期进行风险评估与管理

为促使急诊科各方面护理工作更为准确地开展,达到对风险事件进行管理的目的。急诊科在开展日常护理工作的过程中,需以周为单位对护理工作的开展情况进行分析。了解在急诊护理工作中存在的问题或者待完善之处,并及时制定改进措施。此外,可以指导急诊护理人员通过头脑风暴的方式,准确分析在日常急诊护理过程潜在的风险因素,以及对应的预防措施。促使急诊护理风险管理工作的综合质量可以进一步得到提升,促使患者急诊救治过程中可以得到最为高效且及时的护理支持,降低护理风险事件的发生率^[3]。

2.6 对护理人员专业能力进行提升

在急诊护理工作中,需定期对护理人员进行专业技能培训,指导护理人员可以对当前最为先进的护理干预措施进行掌握,促使各方面护理工作可以更为高效的开展。同时,更需要对护理人员职业素养进行提升,帮助急诊科护理人员认识到在日常护理干预过程中,准确开展各方面护理干预工作以及做好风险管控工作对于提升急诊救治效率以及护理质量的作用。确保急诊护理人员在开展日常护理工作的过程中可以秉承更为专业的态度进行对应护理操作。更需要指导该部分护理人员保持自主学习与提升的习惯,在日常护理的过程中主动对各方面护理技巧进行学习 and 掌握,提升急诊护理工作效率。

2.7 对护患告知制度进行建立

在进行急诊护理过程中,为促使急诊护理风险管理工作更为准确地开展,针对护理风险进行有效控制,不单单需要护理人员做好各方面护理工作,更需要患者意识对风险事件管控的作用。患者在急诊救治过程中,多数患者病症发生较为突然且病症尚未稳定,部分患者随时可能出现其他意外事件,增加临床治疗以及护理的难度,更会

增加急诊护理风险事件的发生率。在进行护理的过程中, 护理人员进行风险管理的过程中, 为充分保障风险管理工作的综合质量。需对护患告知制度进行有效建立, 在开展各方面护理干预的过程中, 护理人员需要耐心为患者以及家属讲解在开展日常治疗操作的过程中需要注意的细节问题, 潜在的各方面风险因素, 提升患者以及家属对风险事件的预防意识。并耐心为患者、家属讲解在急诊治疗过程中针对常见风险事件的处理技巧等, 增加患者对急诊科各方面救治以及护理操作的配合性。并开展有效沟通, 准确掌握患者在救治期间各方面生命指标的变化情况^[4]。

2.8 对护理风险保险制度进行完善, 减少风险事件发生率

在开展日常急诊护理工作的过程中, 急诊护理人员存在有一定职业暴露的风险性。为促使急诊风险管理工作更为顺利的开展, 需对护理风险保险制度进行建立和完善。促使急诊护理人员在开展各方面急诊护理工作的过程中, 可以更为专心和放心的开展对应救治护理干预, 提升护理效率。

2.9 对交接班进行细化

因急诊科日常接诊量较大, 所收治患者病症类型较多, 不同患者在治疗以及护理措施方面均存在有一定差异性。急诊护理人员在开展各方面护理干预的过程中, 更需要注重护理的全面性以及规范性。在进行护理交接的过程

中, 需要交接护理人员针对患者的各方面情况以及救治措施等进行详细交接, 确保护理人员可以对患者的各方面情况进行准确理解。同时, 需要结合患者病症严重程度以及护理人员的专业护理能力, 对交接护理人员进行合理规划。对于部分护理经验较少护理人员, 可以分配至部分病症较轻且生命指标较为稳定患者护理的过程中。对于部分病症较为严重或者生命指标尚不稳定患者, 在进行护理交接的过程中则需要由护理经验丰富人员进行交接。确保交接过程中, 可以更为准确的开展对患者的各方面护理操作, 达到对风险事件以及意外事件进行预防的目的^[5]。

3 总结

急诊科日常接诊量较大, 收治患者病症类型较多, 护理人员日常工作负荷量大。在多方面因素的综合作用下, 急诊护理工作在开展过程中存在有较多的风险性, 在一定程度上影响到救治以及护理工作的顺利开展, 更可能影响到患者的正常恢复。在进行急诊护理的过程中, 更需要采取有效的管理措施, 对急诊护理风险进行有效的管理, 达到对风险事件进行预防的目的, 并增加患者和各方面救治、护理操作的配合性, 提升急诊护理干预工作的综合质量, 促使患者在急诊质量过程中可以得到更为全面的护理干预, 得到帮助患者进行恢复的目的。

参考文献

- [1] 叶庆荣, 邵泽花. 急诊护理风险的原因及护理风险管理的实践与成效[J]. 中国卫生标准管理, 2021, 12(18): 147-150.
- [2] 叶良凤, 区秀凤, 蔡俊伟, 文丽洁. 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[J]. 黑龙江医药, 2021, 34(03): 735-737.
- [3] 王春艳. 风险管理标准在急诊护理风险管理中的应用效果观察[J]. 人人健康, 2020(10): 195.
- [4] 刘洋. 急诊护理风险管理的研究进展[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2020, 8(12): 110+138.
- [5] 林慧琪. 风险管理护理在急诊护理中的应用[J]. 中国医药指南, 2019, 17(35): 194-195.