

风险因素管理在发热门诊护理中的价值

唐佳蓉

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】目的：是观察风险因素管理运用在发热门诊护理中体现出来的价值。方法：是对医院进行治疗的发热患者40名进行探究，根据管理方法的不同，将其分为干预组和常规组，每组人员数相同，采用的护理管理方法不同，其中开展常规护理干预的是常规组，对发热门诊患者进行风险因素管理干预的为干预组，观察对比以上患者出现风险时间概率和风险因素认知情况、护理满意度。结果：干预组患者的风险事件发生概率要比常规组低；而风险因素认知率要比常规组高；两组之间的护理满意度进行对比，干预组患者满意度更高（ $P<0.05$ ）。结论：对发热门诊患者开展护理管理工作时，通过运用风险因素管理对策效果更好，通过运用这种管理对策，不仅可以提高发热门诊护理质量水平，减少风险事件发生概率，而且还能提高患者治疗依从性和满意度，其值得大量推广和运用。

【关键词】：风险因素管理；发热门诊；护理；应用价值

The value of risk factor management in fever outpatient care

Jiarong Tang

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

Abstract: The purpose is to observe the value of risk factor management in fever outpatient care. The method was to explore 40 fever patients undergoing treatment in the hospital, and divide them into intervention group and routine group according to different management methods. The number of personnel in each group is the same, and the nursing management methods used are different. Among them, the routine nursing intervention group is the routine nursing intervention group, and the intervention group is the intervention group that conducts risk factor management intervention for fever outpatient patients. Observe and compare the time probability of occurrence of risk and risk factor cognition of the above patients Nursing satisfaction. Results The probability of risk events in the intervention group was lower than that in the conventional group; The cognitive rate of risk factors is higher than that of the conventional group; The nursing satisfaction between the two groups was compared, and the patient satisfaction in the intervention group was higher ($P<0.05$). Conclusion When carrying out nursing management for fever outpatients, it is better to use risk factor management strategies to achieve better results. By using this management strategy, not only can the level of nursing quality in fever outpatients be improved, the probability of risk events be reduced, but also the compliance and satisfaction of patients with treatment be improved, which is worthy of extensive promotion and application.

Keywords: Risk factor management; Fever Clinic; Nursing; Application value

医院中很重要的一个科室就是发热门诊，这个门诊同样是能合理进行筛查和治疗传染性疾病的部门。在发热门诊中接受的患者数量很多，部分患者前来就诊多少都会带有不同程度地传染风险，如果没有对这项疾病管理工作提高重视或者管理不当，这些方面都会加大疾病传染力度，造成风险隐患问题不断增加。而发热门诊所开展的风险因素管理措施则是以医院护理工作为前提开展的风险管理工作，通过运用这项管理措施，能第一时间准确发现并且深入分析护理管理中所出现的潜在风险因素，为护理人员提供一定辅助时期，能够对患者及其疾病目前基本情况有所了解，制定更科学的处理方案，在提高发热门诊部门护理质量水平的过程中，还能减少相关疾病传染概率。

1 资料和方法

1.1 基本资料

选择医院进行治疗的发热患者40名进行探究，将这些探究目标分为干预组和常规组，每组人数相同，采用的护理管理方法不一样。其中干预组男性和女性患者分别有10名、10名，患者年龄在20~75岁，均龄在（41.21±7.15）岁，患者的病程在1~4d。常规组中的男性和女性分别有12名、8名患者，年龄在21~77岁之间，均龄达到（41.25±7.26）岁，并病程1~5d。对比干预组和常规组发热患者基本资料，这两者之间的对比没有明显差异性（ $P>0.05$ ）。

1.2 方法

对发热门诊开展常规护理干预得分为常规组。对这些患者进行护理干预时，其内容包含：要对患者生命体征情况进行关注和监测，将这项工作做好，监测获取到的数据包含患者身体

温度和血压等方面；科学合理地告知患者后期生活要点，有利于患者养成良好生活习惯和作息，保证患者合理安排生活作息，对自己的膳食结构进行有效调整；服用相关药物前，需要严格对患者治疗用药进行核对，这样可以减少药物使用错误而发生严重问题。

对患者开展常规护理的情况下，还要采用风险因素管理对策，这些患者属于干预组，其具体流程如下：

第一，组织建设优秀护理团队。首先要选择理论知识强以及经验丰富的护理人员，组建质量控制团队，对这些人员统一进行培训。对护理管理中出现的危险问题及时进行登记，并将登记下来的危险情况告知护士长或小组负责人员。另外还要加大这些人员的风险意识，组织护理人员开展有关专业知识教育和法律教育，加强其职业素养。将护理管理中每一项工作做好，尽可能保障患者权益，确保护理工作具有连贯性和一致性。定期组织团队成员开展会议学习，统一对护理管理中出现的各类危险事件进行分类，持续进行辨别，团队成员共同讨论探究危险影响因素原因和处理方案，这样护理人员就能对护理阶段内容进行全面掌握，这样不仅可以加强患者风险意识，还能将护理人员自我管理水平的提高。第二，加强护士和患者之间的沟通交流。到发热门诊进行就诊的患者有一些需要进行静脉输液，而护理人员、医生和患者比例出现不合理的情况，护理人员开展注射和换药等工作比较繁忙，个人之间没有进行良好沟通，很容易导致安全隐患发生，所以护理人员和患者一定要建立起良好沟通交流的关系，相互尊重、信任、合作，这样才能避免开展护理管理工作时出现医疗事故。对患者进行注射时不能随意对输液的速度进行调整，不能乱走乱动要确保输液的安全。第三，着重对高危因素进行保护。对于发热门诊而言，要确保有效安全地实施护理管理工作，一定要构建相关工作流程，针对收药、药物换取和输液等工作制定相关制度，同时还要对门诊电子病历和输液登记等各方面严格落实三核对，同时还要对医生嘱咐和药房等一些部门开展核对，这样能从根源上避免护理管理中出现意外事故。除此之外，还要尽可能将输液和药品等相关工作委派给一个护理人员，加大交叉检查次数，减少患者的思维定式，避免护理管理当中出现各类问题，保证护理工作具有安全性。第四，构建奖励惩罚机制。对发热门诊患者开展护理管理过程中，结合实际情况构建更完善的奖励惩罚体系，有效将护理人员积极主观能动性充分发挥出来，对其工作时间计分进行完善，有效运用绩效考核制度。对于表现良好且工作积极的人员给予一定奖励，对于存在潜在危险人员给予惩罚，将这些人员安全意识提高。第五，对于护理管理中存在的风险进行识别。患者到发热门诊进行就诊后，护理人员需要主动接待，跟患者进行友善交流，向患者阐述医院环境和工作人员组成等，与此同时，还要对患者的病情和前期病史等基本资料进行了解，这样才能准确判断其中存在的风险因素，结

合风险因素制定相关处理方案，合理地对风险因素进行控制，并将风险发生概率降低。有效处理科室内存在风险因素的设备等，如果发生风险问题，要及时给予处理和抢救。第六，加强提高护理人员安全意识，将风险有关管理培训工作做好，使这些人员对风险管理目标和方法等进行了解。第七，对发热门诊环境开展管理工作。开展护理管理工作需要将发热门诊清洁和消毒等工作做好，始终保持室内空气流通；对门诊大门进行装饰，放置一些绿植等，这样才能营造更舒适的就诊环境；在门诊处设置有关引导标志，比如就诊流程和注意事项等。第八，将质量监督工作做好。将护理管理中潜在的风险评估工作做好，同时还要进行预防把控；对护理文书进行书写时要严格规范，加强技术操作水平，有效管理科室内部物品；了解并且尊重患者及其家属意愿，将个人隐私工作做好，跟患者和家属沟通病情进展；开展工作时，如果存在严重负面情绪的患者，护理人员一定要采取相关心理干预。

1.3 观察指标

对干预组和常规组门诊患者护理管理中出现的不良风险事件，其中包含猝死和压疮等情况进行比较；比较患者对发热疾病风险方面认知状况，其中包含风险发生原因和预防等；门诊部门可以制定满意调查表，通过观察患者对风险管理干预的满意情况，制定总分为100分，将其分为满意、一般满意和不满。

1.4 统计学方法

通过运用SPSS21.0软件对整理数据分析，其中采用 $(\bar{x} \pm s)$ 表示计量资料，t检验， χ^2 代表计数资料，用(%)代表，两组之间的差异具有统计意义用 $P < 0.05$ 表示。

2 结果

2.1 对比患者风险事件发生概率和发生原因认知率

从表1中可以看出，对干预组和常规组患者风险事件发生概率和发生原因认知率进行对比，干预组患者的风险事件发生概率更低，而干预组风险因素认知概率则高。

表1 对比患者风险事件发生概率和发生原因认知率[n(%)]

组别	n	风险事件发生率(%)	风险因素认知率(%)
干预组	20	10.00(2/20)	90.00(18/20)
常规组	20	25.00(5/20)	75.00(15/20)
χ^2			
P			

2.2 对比患者的护理满意度

从表二中可以看出，干预组的护理满意度95%比常规组满意度65%高，两组之间对比差异性很明显，其对比差异性有统

计学意义 ($P < 0.05$)。

表2 对比患者的满意度[n (%)]

组别	例数	满意	一般	不满意	总满意率
干预组	20	75.00(15/20)	20.00(4/20)	5.00(1/20)	95.00(19/20)
常规组	20	30.00(6/20)	35.00(7/20)	40.00(8/20)	65.00(13/20)
X ²	-	-	-	-	-
P	-	-	-	-	-

3 讨论

在社会经济不断发展和进步的推动下，人们逐渐开始对机体健康提高重视，最终造成医院中的门诊看病患者数量越来越多，护理人员的工作压力逐渐加大，再加上因为工作人员流动性、病情类型和防患意识不够等各项因素影响，造成发热门诊中的护理风险和护患之间的纠纷问题越来越严重，甚至会对公众诊疗质量产生不利影响，这种情况就会对医院声誉造成损害。因此将发热门诊护理工作做好很重要，这方面会对临床就医治疗产生直接影响。另外一方面，发热门诊作为一项建设时间不是很长的新型科室，这个科室的主要责任就是治疗并且预防呼吸道传染病不断加重，如果没有得到有效治理，就会对患者及其他患者群众生命安全。在发热门诊进行就诊的很多都是突发性疾病患者，对这些患者进行护理服务具有即时性，开展护理管理过程中存在很多安全隐患。而且护理人员的流动性非常强，护士和患者之间在短时间内接触一般都会出现沟通不畅的问题，造成护理管理风险问题加重。而采用风险因素管理能弥补或改善护理操作不合理以及护理中出现的问题，在整个护理阶段中要全面落实这项管理措施，有效规避护理管理中出现的不良事件，将整个护理质量水平提高。在开展风险因素管理过程中，可以从以下方面进行，主要是通过构建护理小组、加强护士沟通水平以及严格实施奖励惩罚制度等，这样医院护理服务水平和护士自身操作能力都能得到很大提高。成立的护理小组主要工作职责就是加大有关风险意识等内容培训力度，有利于这些人员拓展相关知识体系，加强自身风险意识，使其

在开展护理管理过程中第一时间发现并且妥善处理其中存在的风险因素；提高护理人员沟通水平，使这些工作人员在短期内可以跟患者友善进行沟通，减少医疗事故和纠纷问题发生率；对高风险因素重点进行护理，明确规定所有人员工作内容，将这些人员工作质量和效率提高；采用制定的奖励惩罚制度，激发起护理人员工作积极性。因此说采用以上风险管理对策，能将整个医疗服务质量水平提高，尽可能避免护理管理中出现的各类意外情况。

对于风险因素管理措施而言，这是一项以传统护理干预为前提开展优化所形成的具体管理对策，这项措施除了能对风险因素科学进行归类以外，要求发热门诊定期对护理人员掌握的知识进行培训和考核，在提高发热门诊治疗质量和效率的过程中，还能加深护士的责任意识和医疗爱心。此外，风险因素管理还对患者自身制定了相关风险管理对策，比如提高护理人员对患者之间的沟通交流；告知患者有关疾病风险发生因素和预防措施、治疗过程中作息规律和营养均衡的重要性等，类似这样的措施在实施过程中，有助于加强患者疾病治疗当中的参与意识，还能提高其抵抗疾病的自信心。在此次探究中，在常规护理干预的情况下，加入风险管理对策后，干预组患者出现风险事件概率要比常规组低；其风险因素认知概率要比常规组高，这就表示通过系统化的风险评估后，能从根本上将护理人员的工作效果和治疗质量提高，而且还能减少护理管理中出现的风险事件，使患者对自身疾病认知程度有所加强；对比干预组和常规组护理总满意度可以看出，干预组的护理满意度比常规组高，这项结果跟一些临床有关探究结果相同，从这个结果中可以证明加大护理人员和患者之间的沟通交流，使患者对风险意识进行全面了解，能有效对呼唤之间的关系进行缓解，使患者在疾病治疗当中更加积极配合，从根源上将其护理满意度提高。

总而言之，跟常规护理干预进行对比而言，风险因素管理对策能有效提高门诊护理质量水平，减少护理管理中出现的风险事件，与此同时还能加强患者治疗过程中的依从性和预后配合度，这项管理对策值得推广和运用。

参考文献:

[1] 曾丽娜.风险管理在发热门诊护理工作中应用效果分析[J].医学食疗与健康 2021年19卷18期,125-126页,2021.
 [2] 陈慧.对发热门诊护理不安全因素及干预措施进行分析[J].家有孕宝 2020年2卷18期,87页,2020.
 [3] 赵宏燕.观察风险因素管理在发热门诊护理工作中应用效果[J].特别健康 2020年22期,140页,2020.
 [4] 喻秋平,黄美玲.风险因素管理在医院门诊护理工作中的应用[J].基层医学论坛,2020,24(12):1736-1737.
 [5] 邹宗颖,胡娜,史方娥,等.新型冠状病毒肺炎流行期间发热门诊护理安全管理实践[J].中西医结合护理(中英文),2020,6(4):179-181.