

急诊护理风险管理的进展分析

沈蕾

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200030

【摘要】：护理风险是指患者在医院内接受护理服务过程中，因各种不确定因素可能发生的风险事件。护理风险发生后不仅会严重破坏护患关系，造成社会和经济的双重损失，而且对患者疾病治疗及恢复产生消极影响。本文主要是对急诊护理风险管理的进展进行分析，旨在为今后的急诊科护理管理工作提供参考。

【关键词】：急诊；护理风险；风险管理；研究进展

急诊护理要求护理人员具备专业的护理知识以及良好的应变能力，结合最少的数据，在最短时间内为患者制订针对性的护理措施，具有较高的风险性，加之急诊护理多数为危急重症患者，其安全管理存在较大威胁^[1]。因此，为更好地保障患者生存质量，构建和谐的护患关系，临床应将护理风险管理作为研究的主要课题，积极建立安全、高效的风险识别与评估体系，寻找科学的解决措施，进而有效降低风险事件发生率^[2]。

1 急诊护理风险相关因素

1.1 内在因素

1.1.1 人员因素

相关护理人员缺乏足够的专业能力、风险意识、规范档案管理（不规范文件书写）以及沟通能力等。部分护理人员在实际护理工作开展的过程中出现以上问题主要体现在以下几方面：缺乏自律性与责任意识、急诊护理经验不足、缺乏理论基础和实践能力、护患沟通能力较差等^[3]。

1.1.2 系统因素

急诊护理工作的系统因素主要体现在以下三个方面，即支持（急诊器械的维修、消毒以及储备等缺失）、管理（急诊护理人员缺乏、急诊工作的高度随机性）、制度建设（制度不完善、落实不到位等因素）系统。

1.2 外在因素

1.2.1 患者因素

临床研究结果显示，急诊患者具有危急程度高、发病急、护理容错率低等特点，出现风险事件的几率较高，对患者疾病治疗以及恢复产生一定阻碍作用。加之，患者自我保护意识提升，对相关护理工作的要求也随之提高^[4]。

1.2.2 社会因素

常规情况下，护理人员所掌握的急诊患者信息较少，患

者通常处于弱势地位，对于相关医护人员出现的护理差错事件以及风险事件等很难容忍，加之社会舆论的偏袒、报道不实等情况，导致社会对医疗行业出现认知偏差。

2 急诊护理高危风险环节

2.1 落实医嘱

临床研究结果显示，医嘱落实不到位是增加护理风险的重要因素之一，护理不当会增加医患纠纷发生率，对患者身体健康产生危害^[5]。相关学者研究表明，外界感染（较大的人流量、嘈杂的人群声）是影响护理人员注意力的主要因素，容易导致护理人员无法记住医嘱的详细内容。

2.2 护理记录

急诊科病情危急，多数为口头医嘱（事后补录），导致护理人员文书书写不规范，对患者的病情变化情况无法进行准确记录，出现医患纠纷后往往处于被动地位。临床研究结果显示，最主要书写缺陷是未记录抢救措施的前因后果。

2.3 交接换班

交接换班是医院风险管理中最薄弱的环节之一^[6]。临床研究结果显示，交接换班引发的风险事件几率较高，主要包括物品交接不清、认识不足以及缺乏隐私保护等。

2.4 患者转运

临床数据研究结果显示，患者在转运的过程中产生的风险事件发生率较高，一般占比70%左右，其主要风险因素包括转运技术、环境条件以及患者自身因素等^[7]。因此，急诊患者在转运过程中需要结合患者实际状况选择束缚带固定，加强设备及物品的准备等。

3 急诊护理风险管理进展

3.1 建立风险管理组织

相关部门需要结合医院实际发展状况，积极建立、健全医院急诊风险管理体系，成立专门的风险评估、解决机构，

进而最大限度地降低风险事件发生率。除此之外,医院需要建立具有多途径、全方位、多视角的护理风险管理组织,对相关护理风险管理工作人员进行专业培训,提升其专业知识、专业技能以及沟通能力等,使护理管理风险相关制度有效落实,进而降低护理风险概率,提升护理管理质量。

3.2 完善风险管理制度

(1) 严格落实告知制度:相关护理人员需要客观地向患者及其家属介绍护理风险情况及其发生概率,保证其知情权。加强与患者之间的交流及沟通,了解患者内心实际需求,进而帮助患者做好心理准备。相关研究结果显示,通过口头和书面形式告知患者,对控制医患纠纷事件具有积极意义。

(2) 制订紧急预案:对于出现的重大伤亡事故,其它科室需要及时进行有力支援,急诊护理人员需要立即启动应急预案,选择实干经验的医疗护理人员即刻到岗,及时对患者实施抢救。(3) 加强转运流程管理:护理人员需及时告知患者及其家属转运存在的风险,在对患者实际病情状况进行分析及判断后,做好充足的转运准备,降低转运风险发生率。

3.3 提高人员综合能力

首先,需要及时对急诊护理人员进行培训,加强护理人员的护理风险防范理念、法制观念,引导相关护理人员在学习法律知识的同时,具备处理护理纠纷的个案分析能力,进而逐渐提升急诊护理人员的风险防范意识以及业务能力。其次,重视护理人员服务理念的提升,通过培训提升护理人员的沟通能力。引导其在与患者进行沟通过程中保持和蔼、亲切、耐心的态度。对患者的情绪状况进行科学评估,随后结合患者实际状况选择沟通方式,进而满足患者心理需求的同

时,实现和谐护患关系的建立。再次,重视护理人员专业能力的提升,加强对急诊科室资历较低的工作人员进行培训,并严格管理,将相关护理内容纳入绩效考核,待考核结果合格后方可上岗;对于资历较高的工作人员,需要重视对其进行专业知识学习,在丰富自身的同时可以带动低年资工作人员,实现急诊护理综合能力的提升。临床研究结果显示,对相关护理人员进行医护同组配合的急诊培训,不仅可以提升专业能力,而且可以增强医护人员的团队合作意识。最后,规范文书书写。护理人员文书书写需体现客观性、真实性和时效性,防止出现漏记、错记等情况,并做好护理记录交接单,不仅可以提升文书记录的准确性,而且对病历的保存、交接具有积极意义。

3.4 提升设备管理水平

所有抢救物品的管理,坚持定期消毒与核对,在保证质量的前提下,快速使仪器设备处于备用状态。

4 总结语

综上所述,目前我国的急诊护理风险管理仍然存在着一一些问题,比如只有单纯的理论框架、护理人员工作资历缺乏等,为更好地提升护理质量,保障患者生命健康,临床需对此进行重点研究,对急诊实际状况进行科学分析与定量研究后,寻找急诊风险事件的规律性,探索风险事件发生的原因,进而降低风险事件发生几率。在实际问题解决的过程中,需要积极借鉴国外先进经验,在符合我国发展的基础上,制订科学的、完善的护理风险管理机制和评价体系,实现经济效益、社会效益的共同提升。

参考文献:

- [1] 朱敬.护理风险管理在急诊科护理管理中的应用[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(12):204-205.
- [2] 扎西顿珠.护理风险流程管理在急诊脑出血患者急救中的运用及护理效果分析[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(17):218,222.
- [3] 马理纲.风险管理在急诊科护理管理中的应用效果分析[J].中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(23):114,135.
- [4] 胡昕瑶.基于 JCI 标准的护理风险管理在急诊科的应用效果分析[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(28):207,209.
- [5] 李娟,陈霞.护理风险管理在急诊观察室高血压患者安全管理中的应用研究[J].心血管病防治知识,2020,10(30):71-73.
- [6] 刘翠娟.风险管理护理在颅脑损伤急诊患者急救护理中的应用价值研究[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(51):157.
- [7] 元贞.护理干预在急诊科风险管理中的应用效果[J].全科口腔医学杂志(电子版),2020,7(1):89-90.