研究急诊科行护理风险管理对科室护理质量和患者满意度的影响

张玉芳

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘　要】：目的：探究风险管理急诊科护理中的应用价值。**方法：**采用比较分析的方法，对风险管理的价值进行分析探讨，数据采用 2014 年 6 月-2015 年 5 月，医院收治所有患者中，排除掉病危以及病情复杂等特殊患者，在其中选取 126 例，通过实验的方式比较分析。通过反馈的数据，对风险管理的价值进行分析探讨。**结果：**在三项表格结果统计当中，实验组表现良好，其数据指标明显优于对照组，患者满意度最终评分中，实验组的满意度更高。在护理缺陷呈报等方面，实验组的报备率更高，而且出现失误的次数更低。

【关键词】：风险管理；科室护理质量；患者满意度

在医院的体系当中，急诊科是所有科室当中，病情风险最高的，受到这种客观因素的影响，在对急诊科患者进行护理的时候，相比其它的科室而言，其护理风险更高。在急诊科接收的患者，高风险的因素以及病情十分危急，这一系列的复杂情况，给急诊科的护理工作，带来了极大的挑战[1]。在急诊科护理中，患者与护理人员的比例也十分悬殊，长时间面对突发情况，急诊科的护士因此长期处于精神高度紧张的状态，在这种情况下，护理风险也因此有所提升。为降低急诊科患者护理风险，对急诊科护理加强风险管理，这对于提升护理质量有明显的帮助，并且能够有效地降低医护纠纷事件的发生次数[2]。本文采用实验对比的方法，探究急诊科护理中，风险管理的应用价值。

1 资料选取

数据采用 2014 年 6 月-2015 年 5 月，医院收治所有患者中，排除掉病危以及病情复杂等特殊患者，在其中选取 126 例，以年龄以及性别对这些患者进行分组，将其分成实验组和对照组。通过平均分配的方式，保证两组患者的差异在合理区间，让实验的数据更具有说服意义。

1.1 方法

为保证实验结果的科学性，因此设置对照标准，即对照组患者采取常规护理的方式，以此对照组的数据作为参考，对最终的结果进行评价。实验组的护理方式中，要进行实验对比，所以对实验组患者护理中，在常规护理的基础上加强风险管理，通过这种比较的方式，来探究风险管理在急诊科护理中的应用价值。

1.1.1 加强风险管理教育

观念是行为的导向，因此为加强风险管理，首先加强对护理人员的风险管理教育，定期组织相关人员展开培训，在具体培训的过程当中，加强对护理人员医疗事故相关法律法规的教育，让护理人员提高对此的重视程度，意识决定行为，这种方式能够起到强化护理人员工作中，对风险防控的意识[3]，进而对风险防控工作，产生积极的作用。

除此之外，加强对护理人员处理措施以及方法的训练，在此可以由经验丰富的护理人员带领学习，对护理方式进行研究，教授护理技巧等，通过实际培训训练，提高风险防控的能力。

1.1.2 制定合理的护理计划

在急诊科中，患者往往处于病危的状态，对此要加强对急诊科护理中，护理流程的细化，在护理人员实际工作当中，遇到相关问题，有切实的实行方式以及交接流程，这对于提升护理质量，明确护理人员的交接过程，并且对护理人员交接中，交接信息等作出规定，这是避免后续的护理人员因突发事件出现慌乱，导致意外事故发生的有效措施。

在规范化的管理方式下，不断的对带领护理人员强化流程训练，能够使护理人员的业务水平得到大幅提高；在对特殊的患者进行护理的时候，要针对性地制定相应的规章制度。例如呼吸科的危重患者，这些患者受到病情情况的影响，在护理的时候，一旦发生护理风险，会对患者的生命安全造成极大的风险。对于这些特殊的患者，要加强制度管理机制，执行床头交接班制度，并且明确交接内容，在此可以制定专用的交接信息记录工具表格，通过统一制式的表单，完成信息的交接传递，避免交接的过程当中，出现信息不全，导致护理风险的发生。

1.1.3 规范护理记录

在护理人员交接的过程中，每个班组都要对护理工作进行评估，以此保证在交接的时候，接班人员对患者实际情况有充足的了解。并且接班人员要对并为患者的实际情况进行重点巡查，对患者的各项指标进行准确的记录。以此加强对患者状态的把控。除此之外，也要加强对护理文书的规范监查。在护理文书当中，会记录患者全部的抢救过程，并且患者的生理变化以及病情变化状态，都在此记录当中，一旦发生不必要的医护纠纷，这些文书是具备法律效力的[4]。对此，加强护理人员对护理文书记录工作的要求，保证护理文书信息记录的完整性，如果发现护理文书记录信息不全，或者存在其他缺陷，并责令其及时补充完整[5]。

1.1.4 加强对应急设备与药物的管理

在急救过程当中，抢救设备及药品的存放管理是否完善，对急诊科护理工作的影响非常大，一旦出现设备故障或者药品备份不足等，往往会对急诊科护理工作产生决定性的影响，导致患者的生命安全受到影响。因此，加强对应急设备与药物的管理工作，设置专人对此进行清点，加强药品数量的管控，对每日用药情况进行记录，在保证药品供给无碍的同时，加强对用药的管理，避免滥用现象的发生。对设备日常进行检查，一旦发现设备故障，立即登记报备，安排专人进行维修。在设备维护方面，也要做好定期的维护保养工作，并且做好维护保养记录，将责任落实到人。

1.1.5 加强对各环节的验收管理

在制定护理流程之后，对每个环节节点设置验收管理环节，此处可由护士长进行负责。以此保证记录培训工作、药品设备管理工作以及文书记录工作等的规范性。保证各环节在执行中，能够落实到位。这种方式也能够将岗位责任制落实下去，明确每个护理人员的岗位职责，清晰工作任务，实现对护理资源的有效分配，通过这种方式，能够通过提升护理人员工作效率的方式，进而有效地降低护理资源不足的影响[6]，保证相关工作人员能够各司其职，起到促进护理人员与病床数量分配的合理性，通过这种方式，提升对患者的护理服务质量。

1.2 观察指标

在最终指标统计方面，除患者对护理满意度的调查之外，对设备药品管理以及护理文书的完整性等方面，也在统计范围之内，以 100 分为标准进行评价。通过综合对比的方式，来探究急诊科护理中，风险管理的应用价值。其具体表格如下所示。

表 1 两组护理质量评分

分组	对照组	实验组
基础护理	85.93	95.76
急救设备药品管理	88.65	96.55
技术操作	90.54	97.56
消毒隔离	89.91	99.55
护理文书	91.92	99.12

表 2 护理缺陷率、护理差错率及护理投诉率、主动呈报率比较

分组	例数	护理缺陷	护理差错	主动呈报	护理投诉
对照组	200	15(7.5)	16(8)	16/31(51.61)	12(6)
实验组	200	5(2.5)	7(3.5)	12/12(100)	4(2)

表 3 两组研究对象对护理满意度

分组	例数	满意	基本满意	不满意	满意率 (%)
对照组	200	102	67	31	84.5
实验组	200	142	55	3	98.5

2 结果

在三项表格结果统计当中，实验组表现良好，其数据指标明显优于对照组，患者满意度最终评分中，实验组的满意度更高，由此可见，在急诊科实行风险管理，这对于提升患者满意率方面，有明显的作用。实验组在护理缺陷呈报等方面，实验组的报备率更高，而且出现失误的次数更低，可以证实，这种方式对护理管理质量的提升具有促进的作用。

参考文献：

[1] 练敏.护理人员不良事件报告认知与态度的调查与分析[D].南京中医药大学,2012.
[2] 王红敏.护理法律风险管理现状及对策研究[D].杭州师范大学,2012.
[3] 叶青青.风险管理对急诊科护理质量及满意度的影响研究[J].医院管理论坛,2015,32(12):32-34.
[4] 张敏.护理风险管理对肝部分切除术患者术后并发症及预后的影响[J].饮食科学,2017(14):13+15.
[5] 李传娇.在急诊科护理中急诊分诊安全管理结合风险管理对护理质量的影响[J].中国社区医师,2019,35(18):177+179.
[6] 王益洲.风险意识管理应用于手术室护理管理中的作用评价[J].中国卫生产业,2019,16(32):21-23.