

# 护理干预措施在急诊科护理风险管理中的应用价值探析

张米莉 李忠艳

贵州中医药大学第二附属医院 贵州 贵阳 550000

**【摘要】**目的：探究护理干预措施在急诊科风险管理中的实际应用价值。方法：在我院近三年来急诊科收治的患者中随机抽选 240 例患者，使用随机抽选法分为参照组（120 例）和试验组（120 例），其中参照组使用常规护理措施，试验组采取急诊护理干预。结果：试验组护理质量高于参照组，有明显差距， $P < 0.05$ 。结论：急诊护理干预措施应对急诊科护理风险管理中能够有效地降低护理缺陷、提升患者治疗舒适度，为患者提供更为优质的护理服务，值得推广运用。

**【关键词】**：护理干预；急诊科室；护理风险管理；应用价值

急诊科是医院重症病人最集中且病种最多的科室，同时也是医院对患者进行抢救治疗频率最高的科室，因人群接触广泛，涉及病情专业知识较多，是所有急诊患者入院治疗的第一道保障<sup>[1]</sup>。接收的患者人次繁多，患者病症不同，极易发生护理风险，护理风险的发生会对患者造成不同程度的损伤，不仅对患者的治疗有巨大影响，还会导致患者投诉，影响医院业内的声誉，极难开展后续护理工作。所以，在科室收诊患者时，科室内医护人员需提前做好接诊准备工作，最大限度降低患者入院治疗期间产生的护理缺陷，保证患者入院期间的投诉率，从而提升医院在患者心中的良好形象。有学者表示急诊科室护理风险管理中，实施急诊护理干预能够有效地提高患者不良反应情况的发生。因此本次探究选择我院急诊科收治的 240 例患者分为两组做阐述，具体内容如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取我院急诊科收治的患者 240 例，其中女性患者 97 例，均龄（46.79±8.67）岁，男性患者 143 例，均龄（49.68±10.32）岁，采取随机抽选法将两组患者分为参照组和试验组。两组资料差异无统计学意义， $P > 0.05$ 。

### 1.2 方法

参照组：采取常规护理方案。

①接诊挂号：急诊科室患者往往起病急、病情重，患者及家属迫切需要得到治疗，医护人员接收患者的同时协助家属进行挂号，提前呼叫该症状隶属的值班医师，使患者能够及时得到救治。

②交接患者：对解除重症的患者进行病房转移，将患者转至普通科室病房。

试验组：对试验组采取常规护理的同时增加护理干预方

案。

①提升护理人员急诊意识：急诊科医护人员时刻谨记自身工作职责，充分了解自身工作内容在科室的重要性，保持端正的服务态度，树立良好的急诊意识，在进行护理操作过程中，做到当机立断，不拖泥带水，时刻观察患者病情变化，且能迅速的判断出患者病情状况，积极采取预见护理措施，确保降低患者发生急诊并发症的频率，降低因患者病情判断不准确导致死亡的几率。急诊科室的患者往往具有病情变化快的特点，在患者及家属了解病情的情况下，多数家属会表现过度担忧，患者的情绪也比较紧张、恐惧，这不利于患者进行专项检查的准确率。所以，医护人员需要安抚患者，使其平复心情，保持清晰的意识，避免患者因情绪过于紧张，导致检测出现误差。高效的沟通能够消除患者疑虑提高治疗配合度，构建和谐医患关系<sup>[2]</sup>。

②就诊流程的管理：对患者入院时到患者康复出院时需一套完整的安全管理。在急诊大厅中，急诊科医护引导站应当设立于大厅显眼的位置，以便于患者及患者家属能够第一时间得到咨询，在接诊时针对行动不便的患者需要准备推床、轮椅等工具。对于院内资料较高的医护人员需要在分诊处进行引导工作，主动热情接待患者和简单问候，消除患者及家属初到医院的茫然、不知所措、焦虑的心理，时刻观察患者的病症症状，根据自身经验迅速的做出正确判断，有效地提高分诊正确率。

③转运过程中的护理：患者在经过急诊科诊断治疗病情稳定后需要转运至普通病房，患者的安全转运是医护人员工作中极其重要的步骤，在患者确定可以转移普通病房时，医护人员需要与接受科室进行连线沟通，并向科室负责人简单地讲述患者当前病况，以便于科室提前为病人准备所需的医疗物资，在患者的转运过程中，需要注意各个管道的连接状态，注意引流管在正常位置的固定，认真仔细检查相关仪器

是否正常运转,在转移过程中备好治疗患者在转运过程中出现不良反应情况的抢救药品,在转运患者的过程中注意患者内心变化。与患者沟通,进行开导的同时为患者疏通心结,解决患者及家属提出的问题让患者及患者家属感受安全感。在患者到达病房时,和接应科室的医护人员做好患者的交接,以便于该科室快速掌握患者病情,充分了解患者病情,提供高质量护理,在患者入住病房时,对病床进行消毒处理,询问患者有无特定药物过敏史,保持开窗通风,阳光充足,实时监测患者病情变化,避免未及时治疗发生医疗事故<sup>[3]</sup>。

④规范护理减少医疗纠纷:医护人员需要根据每天的工作内容,对患者实施的护理工作以及普通救治事项详细的记录在“医护人员护理文书”中。根据主治医师的方案对患者进行针对性护理,将此过程的每一步操作以及患者出现的状态等进行记录,记录完毕并存档,确保整个过程不会出现纰漏,此举能够提供有利的病症依据,避免后期引起不必要的护患纠纷。

⑤有效的医患沟通:良好的心理素质是医护人员需要具备的条件之一,如遇突发事件,医护人员在自身强大心理素质的支撑下,做到遇事不慌,有条不紊。在工作过程中自身定位清晰明确,不附带负面情绪,时刻保持乐观豁达,工作过程中适当与患者进行交流,了解患者心中所想,心中所虑。寻找患者出现心理问题的根源,根据根源对症下药,打开患者心结,能够有效的避免医患之间的不良情绪,在交流过程中医护人员需面带微笑,轻言细语,给患者愉悦感,赠人玫瑰手有余香,患者态度变好治疗积极性提高,医护人员同时受到患者战胜疾病的积极心理影响,产生工作积极性,能够更仔细、更投入地完成每一项护理工作。

⑥饮食:科室医护人员可根据患者的病情状态排列宜于患者恢复的食物清单。比如:急性肠胃炎患者则需要注意保持饮食清淡,忌辛辣食物避免患者肠道受到刺激加重病情或造成二次不可逆伤害。根据患者药物的特性告知患者家属与该类药物冲突的食物。某些药物需要在饭后服用<sup>[4]</sup>。

### 1.3 观察指标

对两组患者在护理工作中存在的缺陷、患者投诉进行问卷调查,汇总统计护理满意度。

### 参考文献:

- [1] 黄慧姣.护理风险管理在急诊科护理管理中的应用价值分析[J].中国卫生产业,2020,17(14):95-97.
- [2] 杨彦.探究护理干预在急诊科护理风险管理中的应用[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(09):166.
- [3] 王正.急诊科护理管理中护理风险管理的应用价值研究[J].中国卫生产业,2020,17(06):92-93+96.
- [4] 李永红,杨欢.护理干预在急诊科风险管理中的应用效果[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(08):167.

### 1.4 统计学方法

数据采用 SPSS19.0 软件进行分析,  $P < 0.05$  有统计学差异。

## 2 结果

试验组综合护理满意度高于参照组(总满意=满意+一般满意),  $P < 0.05$ 。见表 1。

表 1 综合护理满意度 (n=120)

组别	满意	一般满意	不满意	满意率
参照组	84 (70.00%)	25 (20.83%)	11 (9.17%)	90.83%
试验组	95 (79.17%)	23 (19.17%)	2 (1.66%)	98.34%
P	—	—	—	<0.05

试验组患者投诉率工作缺陷以及急救事故发生率均低于参照组,  $P < 0.05$ 。见表 2。

表 2 患者投诉率工作缺陷以及急救事故发生对比 (n=120)

组别	护理投诉	护理工作缺陷	急救事故发生率
参照组	34 (28.33%)	13 (10.83%)	4 (3.33%)
试验组	2 (1.67%)	2 (1.67%)	1 (0.83%)
P	<0.05	<0.05	<0.05

## 3 讨论

医院所有科室中,急诊科是位列一线的重要科室,与院内普通科室相比有着极大的特殊性。接诊人数多而杂,患者病情不一,病症程度不一,医疗纠纷最易发生等特点。因此制定护理干预降低医疗纠纷迫在眉睫,为降低护理管理工作中出现不良反应的发生率,提高科室患者的护理质量,确保患者能在良好的医疗环境下进行救治。对科室护理人员采取针对性培训,对护理干预措施与医生和其他护理人员通力合作,截长补短,从多个方面进行验证,保证患者从接诊开始到康复出院的过程在医护人员管理制度、人员调配、培训监督等多个方面提升急诊护理效果。本次研究中试验组在护理的投诉率、护理质量的提升等均少于参照组,由此可见在急诊科应用急诊护理干预规避医疗风险的发生效果显著,值得进行推广和应用。