

护理风险管理策略在提高心内科护理安全和满意度中的应用效果

张娟 张瑾^{通讯作者}

(南京医科大学第二附属医院 江苏 南京 210011)

摘要:目的: 探析心内科采取护理风险管理策略对于提升护理安全以及护理满意度的效果。方法: 本次研究所选时间段为: 2020年2月至2021年6月, 将在此期间内本院心内科收治的患者118例作为研究对象, 根据随机数字表法进行分组, 分为观察组、对照组, 每组各59例, 全部患者均实施常规治疗, 其中对照组患者实施常规的风险管理措施实施干预, 观察组与护理风险管理策略联合进行干预, 对比两组不良事件发生情况、满意度评分以及护理质量评分。结果: 观察组高危药物外渗发生率3.39%, 对照组为11.86%, 组间对比有统计学意义($P<0.05$); 观察组压疮发生率1.69%, 对照组为18.64%, 组间对比有统计学意义($P<0.05$); 观察组跌倒发生率1.69%, 对照组11.86%, 组间对比有统计学意义($P<0.05$); 观察组用药错误发生率0.00%, 对照组11.86%, 组间对比有统计学意义($P<0.05$); 观察组脱管发生率5.08%, 对照组16.95%, 组间对比有统计学意义($P<0.05$); 观察组病区管理、服务技巧、护理规范以及护理态度评分均高于对照组, 组间对比有统计学意义($P<0.05$); 观察组风险防范、基础护理、工作标准、病房管理以及护理安全评分均高于对照组, 组间对比有统计学意义($P<0.05$)。结论: 在心内科护理过程中实施护理风险管理策略可以显著提升护理人员的护理质量, 同时提高患者对于护理的满意度, 降低不良护理事件发生率, 提升护理安全, 价值较高。

关键词: 满意度; 护理风险管理策略; 护理安全; 护理质量; 心内科; 常规护理管理

护理风险管理指的是护理人员在实施护理工作期间, 辨识患者已经出现或者极有可能发生的风险时间, 同时进行科学评估的一种管理措施^[1]。该种干预策略是应对计划中较有效且科学的一种, 并且也被认定为是一个对临床护理安全有效保证的重要因素^[2-4]。因此, 加强护理干预期间对于患者的风险护理管理, 保证住院过程中患者的安全已经成为了心内科重点关注的内容。本研究为了分析护理风险管理策略在心内科满意度以及护理安全提升方面的作用, 将118例本科室患者作为研究对象, 对其中的1/2患者实施护理风险管理策略, 获得理想效果, 如下。

1 资料和方法

1.1 临床资料

本研究所选用的时间为2020年2月至2021年6月, 此阶段共收治118例心内科患者, 采取随机数字表法分组后, 观察组59例, 男30例, 女29例, 平均年龄(71.69 ± 6.28)岁; 对照组59例, 男31例, 女28例, 平均年龄(70.58 ± 5.95)岁, 两组资料对比($P>0.05$)。

1.2 方法

对照组: 常规护理管理, 指的是护理人员对于已经入院的患者进行病情的严重程度评估, 对其生命体征的变化情况进行记录; 将适宜患者的病房安排妥当, 并且将院内有关的规章制度以及周围环境、设施等为患者进行细致的介绍, 使得患者对于附近的环境可以尽快的适应; 与医生联系, 同时根据医嘱与患者一起将有关检查工作完成, 构建静脉通道, 实施对症治疗, 在此期间对于患者的病情改变严密监测, 若发现异常情况应该立刻告诉医生, 同时与医生一同实施救治工作。另外, 将休息、饮食以及用药等方面的指导工作做好, 确保患者的机体健康水平得到提升。

观察组: 护理风险管理策略, 包括:

1.2.1 规范制度、加强落实、提升护理人员责任心

结合本科室的具体情况而对护理规章制度进行严格的规范, 切实在工作当中落实制度, 加强护理人员的风险意识以及责任意识。对于护理人员来讲, 每周会进行1次学习业务的机会, 护理人员需要对本次机会充分利用, 进而提升其责任意识, 要求护理人员应该

对于操作流程严格落实, 对于其岗位职责需要认真履行, 将护理工作期间存在的护理差错以及不良事件及时进行汇报, 看到无论大小的各种问题都要尽快实施干预, 且积极反馈和处理, 尽可能降低危害。一定不可以根据主观臆断而对问题进行解决, 从而得到对问题补救的更多时间; 科室内部需要建立质量控制小组, 护士长要起到带头作用, 责任组长对于每个小组的动态变化需要细致的掌握, 同时进行严格的督促, 并且可以对各小组进行随时的正确指导, 使得其有效改善, 促使护理人员的责任意识进一步的提升。

1.2.2 护理人员专业素养的提升以及其应急能力的提高

对于护理培训师制定的培训计划, 护理人员需要认真的学习, 尤其是护理人员中那些工作经验较少以及工作时间不长的人员, 需要根据本科室的具体情况, 定时培训以及考核有关护理知识; 在具体的工作中, 应该在工作期间的不忙时结合业务查房、灵活学习及提问等方式对护理技能掌握。并且注意培训护理人员的急救知识以及技能, 要求心内科的每位护理人员都要熟练掌握抢救设备的使用以及抢救技术的应用。每周实施疑难危重病例的讨论, 与医生一起参加, 该种讨论会全科人员均会参与, 一定对其中的问题进行讨论, 对工作方式合理的改进, 并且将工作中的不足以及距离进行认真的总结, 将应对预案进行积极的完善, 时刻保持风险意识, 不错过任何防范内容, 使得自己心理时刻掌握患者的病情动态变化。

1.2.3 沟通方式的改变而增加信任度

在中国有这样一句古话, “与人善言, 暖于布帛; 伤人以言, 深于矛戟”, 在日常工作中, 一个温暖的眼神、舒心的微笑以及关切的问候就会在无形中改善现阶段紧张的护患关系。“医者仁心”是医院常见标语, 在工作中, 护理人员需要将博爱之心体现出来, 对于患者的心声应该善于倾听, 对于其合理的要求应该尽可能的满足, 对于告知义务也要落实到位, 对患者进行不断的风险防范知识以及疾病有关知识宣教, 并且要随时站在患者的角度思考问题, 与患者构建一种和谐的关系, 使得护患之间的信任度明显提升。

1.2.4 法制意识的提高便于预防风险能力的提升

护理人员应该与某些案例、纠纷相结合而对《医疗事故条例》

进行认真的学习,对于风险管理的意义以及目的全面了解,对于存在的风险具有时刻防范的意识,加强控制风险,要在第一时间对于工作中发生的过失行为以及差错事故进行查漏补缺,耐心且细致的分析和反省。对于某些存在意见的患者、可能发生护患纠纷的患者需要立刻对于具体情况有所了解,耐心的讲解,从而在萌芽中消灭矛盾,同时在事后,让全科室的人员进行讨论及分析,制定防患于未然的干预措施。

1.2.5 对病区安全加强管理而将舒适的就医环境提供给患者

要照顾那些病情比较重的患者,将其尽可能的调至监护病房,对于那些完全不能生活自理、年龄较大,且病情较重的患者需要为其安装防护栏,避免其发生坠床;对于某些锋利、易碎的危物品应该与患者远离,避免发生意外情况;针对某些自理能力不佳以及腿脚不便利的患者可以将生活物品在其容易接触的位置摆放;一定要注意卫生间环境,尤其是在如厕过程中叮嘱其重视防滑,并且确保干燥的地面,将安全标识放置在潮湿处,将防跌倒标识悬挂于床尾,避免患者发生跌倒事件,责任护士需要及时预判患者的跌倒、坠床、压疮风险,同时将防范措施以及防范预案做好。

1.3 观察指标

记录两组患者发生脱管、压疮、跌倒、高危药物外渗、用药错误发生情况;满意度评分包含了护理技巧评分、护理规范评分、病区管理评分、护理态度评分,均为100分,分数越高表示患者对于护理越满意;护理质量评分包括了病房管理评分、护理安全评分、基础护理评分、风险防范评分、工作标准评分,各100分,分数越高表示护理质量越好。

1.4 统计学处理

利用SPSS18.0统计学软件对本研究中的全部数据进行分析,其中不良护理事件用(%)表示,行 χ^2 检验,护理质量评分以及护理满意度评分用($\bar{x} \pm s$)表示,行t检验, $P < 0.05$ 统计学成立。

2 结果

2.1 不良护理事件

观察组发生高危药物外渗2例,3.39%;压疮1例,发生率1.69%;跌倒1例,发生率为1.69%;用药错误0例,发生率0.00%;脱管3例,发生率是5.08%。

对照组发生用药错误6例,发生率是10.17%;跌倒7例,发生率11.86%;高危药物外渗7例,发生率11.86%;脱管10例,发生率16.95%;压疮11例,发生率为18.64%。

组间对比($\chi^2=13.502、12.563、13.825、14.556、15.362,P < 0.05$)。

2.2 满意度评分

观察组护理态度评分(96.25 \pm 1.63)分,护理规范评分(95.23 \pm 2.06)分,病区管理评分(94.12 \pm 2.17)分,服务技巧评分(94.96 \pm 5.02)分。

对照组病区管理评分(79.94 \pm 1.06)分,护理规范评分(86.21 \pm 2.11)分,护理态度评分(87.21 \pm 2.64)分,服务技巧评分(89.68 \pm 5.43)分。

组间对比($t=6.358、6.825、6.841、6.925,P < 0.05$)。

2.3 护理质量评分

风险防范评分,观察组为(95.17 \pm 3.04)分、对照组为(85.25 \pm 3.13);

基础护理评分,观察组是(95.53 \pm 1.17)分、对照组是(85.11 \pm 4.20)分;

工作标准评分,观察组为(93.03 \pm 3.13)分、对照组为(85.34 \pm 1.40)分;

病房管理评分,观察组为(94.26 \pm 3.11)分、对照组为(85.16 \pm 2.15)分;

护理安全评分,观察组为(92.32 \pm 3.11)分、对照组为(85.11 \pm 2.03)分。

组间对比($t=5.214、4.936、5.221、4.802,P < 0.05$)。

3 讨论

本研究结果中,观察组护理质量评分高于对照组,说明风险管理同常规护理管理效果更理想,可对心内科护理质量实现进一步的强化,让患者获得更加放心、安全的护理服务。并且本研究结果中,观察组不良护理事件发生率均优于对照组。说明落实风险管理,可通过建立护理风险管理小组对各个环节进行安全隐患的查找,制定防范措施,防止发生不良事件;对于上报的不良事件采取非惩罚性制度,对问题进行及时的讨论及分析,找到问题出现的原因,同时对于整改措施进行及时的制定以及落实,进而将不良护理事件发生率降低,确保患者安全,降低护理差错率^[5-8]。本研究结果中,观察组护理满意度高于对照组,说明护理风险管理可使护理人员的风险意识提升,从而使服务态度改善;并且加强培训护理人员可使其专业能力提升,进而确保护理质量,得到患者认可,提升满意度^[9-10]。

总而言之,在心内科患者护理中实施风险管理,其应该效果显著,主要在提升护理满意度、降低护理不良事件以及改善护理质量等方面。因此,在日后需要增加推广以及宣传风险管理。

参考文献:

- [1] 宋梅. 护理风险管理策略在提高心内科护理安全和满意度中的应用效果[J]. 中国医药指南,2020,18(34):202-203.
- [2] 牛翠芳. 心内科危重症患者的护理风险及其管理策略[J]. 中西医结合心血管病电子杂志,2020,8(8):144,157.
- [3] 王相宜,赵艳妮. 心内科护理常见风险分析及应对策略探讨[J]. 健康必读,2021(1):158.
- [4] 王淑娟,李绍敏. 探究心内科护理管理过程中风险管理的医学意义[J]. 临床医药文献电子杂志,2019,6(43):10,25.
- [5] 左晓利,曹健,雷凯,等. 护理风险管理在提高心内科护理安全和满意度中的应用[J]. 商情,2020(15):143.
- [6] 刘平. 浅谈心内科护理存在的风险和应对策略[J]. 中西医结合心血管病电子杂志,2019,7(4):109,112.
- [7] 张建鑫. 浅谈心内科护理存在的风险和应对策略[J]. 全科口腔医学杂志(电子版),2019,6(12):89.
- [8] 孟庆云. 心内科危重症患者的护理风险及其管理策略分析[J]. 世界最新医学信息文摘(电子版),2019(9):196-197.
- [9] 张锡亭. 护理风险管理在提高心内科护理安全和满意度中的应用[J]. 糖尿病天地,2020,17(8):281.
- [10] 戴清. 护理风险管理在提高心内科护理安全和满意度中的应用[J]. 临床医药文献电子杂志,2019,6(16):111.