

# 探讨眼科病房护理风险管理方法

杨秀清

(山南市人民医院 西藏山南 856000)

**摘要:**目的:探讨眼科病房护理风险管理方法及应用优势。方法:选取我院2022年3月~2023年3月收治的老年性白内障患者,按随机抽签法分组,观察组施行护理风险管理共计110例,对照组施行常规护理管理共计110例,对比两组护理管理效果。结果:观察组的健康教育(89.12±5.83)分、沟通能力(91.14±5.82)分、专业知识(92.16±5.75)分、护理技巧(92.05±5.96)分均高于对照组( $t=4.954, 4.918, 3.688, 5.122; P<0.05$ )。观察组的风险事件发生率0.90%及护理投诉率0.90%均低于对照组8.18%、4.54%,差异显著( $\chi^2=6.704, 5.676; P<0.05$ )。观察组实施护理风险管理后的护理满意度(96.15±3.23)分及护理质量(96.28±2.39)分较对照组更高( $t=9.080, 18.661; P<0.05$ )。结论:在眼科病房护理工作中应用护理风险管理,可有效提升护理人员能力及护理质量,降低风险事件发生率及护理投诉率,改善患者的护理满意度,临床价值显著。

**关键词:**眼科;病房护理;风险管理;护理质量;投诉率;满意度

在眼科病房护理工作中,护理人员面临着较高风险,护理安全直接影响护理服务质量,同时关系到医疗安全性。因此,为促进医院护理服务质量及医疗安全性提升,在眼科病房护理中加强护理风险管理极为关键<sup>[1]</sup>。随着人们生活品质的不断提升,人们对护理服务提出了更高的要求,一旦出现护理差错极有可能导致投诉或医疗纠纷,导致医院经济受到不同程度的损失<sup>[2]</sup>。常规护理中,护理人员自身缺乏主动性,多根据患者现有的情况为其施行针对性护理,无法准确预测其潜在性风险而出现护理安全事故。护理风险管理通过预测分析眼科病房存在或潜在的危险因素,有组织、有系统的将护理风险的危害成功消除,通过护理风险的预警并针对性制定相应管理对策,最大化降低护理风险,对患者住院治疗安全性具有保障作用,提高护理质量及满意度<sup>[3]</sup>。本研究选取我院2022年3月~2023年3月收治的老年性白内障患者,旨在评价眼科病房护理风险管理方法及应用优势。现报告如下:

## 1. 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取我院2022年3月~2023年3月收治的老年性白内障患者,按随机抽签法分组,观察组:男58例,女52例;年龄60~75(70.32±4.21)岁;对照组:男60例,女50例;年龄62~75(70.38±4.25)岁。纳入标准:均经确诊为老年性白内障;年龄60~75岁;患者及家属均知悉研究内容并签署协议书。排除标准:存在认知障碍或精神疾病者;配合度较低者。两组资料无显著性差异( $P>0.05$ )。

### 1.2 方法

对照组均予施行常规护理管理,眼科护理人员需在患者入院时热情接待,并带领患者在短时间内入住病房,使其先休息。再由责任护士指导患者完成相关眼科检查,给予其建立个人住院档案并向其介绍主治医师情况、相关注意事项、药费及治疗报销情况。指导患者术前做好充分的准备,完善术前检查,眼科护理人员需在术中配合医生完成相关手术操作,术后对患者情况加强监测,并对伤口做好相应处理,对并发症发生进行积极预防。做好患者术后饮食管理,嘱咐其以高蛋白、富含纤维类为主要摄入食物,如合并糖尿病,需对糖类摄取进行合理控制,并对患者血糖水平实施监测记录。

观察组均施行护理风险管理。定期组织护理人员参与专业知识技能培训,提高其综合素质能力。良好的护理服务水平和操作技能对护理服务水平的重要衡量指标,更对有效防范护理风险的基础。每月定期由医院眼科主任医生开展护理人员关于专业理论知识培训,并实施考核制度;每周组织护理人员进行结膜下注射、侵入性操作、泪道冲洗等多项实践操作并施行考核,对其实践水平具有提升作用。医院要组织护理人员对医院引入的新项目和新技术及新设备展开系统培训,让所有护理人员熟练掌握新设备、新仪器及新技术的用法,培训完成后进行考核。每月定期组织抢救药物、仪器使用等抢救演练,提升护理人员的专业技能。加强眼科规章的教育,并对眼科操作流程加以补充完善,医院可通过视频讲座等形式进行授课,组织护理人员对《护士管理办法》《医疗事故处理条例》《护理文书书写规范》等内容进行学习。并结合医院实际情况展开讨论。加强护理病案管理,通过定期培训对护理人员书写能力具有提升作用,并要求其按照要求规范书写,护士长、护理部检查规律:前者每周一次,后者每月一次。加强健康宣传教育对患者心理护理予以充分重视,加强与患者的沟通,对其内心状况进行充分了解,对新入院患者通过口述、宣传栏等形式展开健康教育,对患者与家属的疑问进行耐心解答,向其详细介绍老年性白内障疾病知识及治

疗方案、主治医师情况,并告知其术后相关注意事项。基于患者个人情况提供有效心理疏导,对其情绪进行安抚,使其在治护工作中积极配合。定期加强护理安全培训,利用查房等时间对护理人员展开安全教育,使其责任安全意识得以强化,通过情景模拟等方法来让护理人员对患者的问题进行换位思考,让护理人员尽可能站在患者的角度考虑,对护理针对性具有提高作用。入院时,做好对视力低下或老年性白内障患者等高危人群的安全教育,并要求家属注意对患者进行重点看护,特殊情况需按请假制度经批准后再外出者。合理排班,施行新老人员搭配,对护理工作效率具有优化提升作用。患者服药后,护理人员需对患者病情变化进行密切监测,并按消毒隔离制度规范操作,对交叉感染具有预防作用。制作统一标识,确保其醒目性,合理布局病房环境,加强病区管理及病房内温湿度的合理调控,对病房和通道内设施进行改进,尽可能简化,保持地面干燥,在厕所等易跌倒处放置防滑垫。眼科药物中滴剂较多,应分别放置散瞳剂与缩瞳剂、酒精与生理盐水,并用不同颜色进行对应标识;用红笔对不同患者的眼药水的床号进行注明,每次滴眼药水前,护理人员需严格“三查七对”,可有效预防交叉感染。

### 1.3 观察指标

①从健康教育、沟通能力、专业知识及护理技巧四个维度评估护理人员的综合能力,各100分。②统计两组的风险事件(坠床、跌倒、感染、伤口裂开)发生率及护理投诉率。③两组实施管理前后,采取自制问卷评估护理满意度及护理质量,各100分。

### 1.4 统计学分析

数据分析软件选取SPSS24.0,计量数据以( $\bar{x} \pm s$ )表示,行 $t$ 检验,计数数据以 $n/\%$ 表示,行 $\chi^2$ 检验, $P<0.05$ 为数据间差异存在显著意义。

## 2. 结果

### 2.1 两组护理人员能力比较

观察组的护理人员能力高于对照组( $P<0.05$ )。见表1。

表1 两组护理人员能力比较( $\bar{x} \pm s$ ,分)

组别	n	健康教育	沟通能力	专业知识	护理技巧
观察组	20	89.12 ± 5.83	91.14 ± 5.82	92.16 ± 5.75	92.05 ± 5.96
对照组	20	80.81 ± 4.72	82.78 ± 4.89	84.95 ± 4.86	83.05 ± 5.12
t	-	4.954	4.918	3.688	5.122
P	-	0.000	0.000	0.000	0.000

### 2.2 两组风险事件发生率及护理投诉率

观察组的风险事件发生率及护理投诉率均低于对照组( $P<0.05$ )。见表2。

表2 两组风险事件发生率及护理投诉率[n(%)]

组别	n	风险事件发生率	护理投诉率
观察组	110	1 (0.90)	1 (0.90)
对照组	110	9 (8.18)	8 (4.54)
$\chi^2$	-	6.704	5.676
P	-	0.009	0.017

### 2.3 两组护理满意度及护理质量比较

观察组实施风险管理后的护理满意度及护理质量均优于对照组( $P<0.05$ )。见表3。

表3 两组护理满意度及护理质量比较( $\bar{x} \pm s$ ,分)

组别	n	护理满意度	护理质量
----	---	-------	------

		管理前	管理后	管理前	管理后
观察组	110	85.54 ± 4.25	96.15 ± 3.23	88.12 ± 3.42	96.28 ± 2.39
		84.49 ± 4.28	92.28 ± 3.09	88.23 ± 3.45	90.19 ± 2.45
对照组	110	85.54 ± 4.25	96.15 ± 3.23	88.12 ± 3.42	96.28 ± 2.39
		84.49 ± 4.28	92.28 ± 3.09	88.23 ± 3.45	90.19 ± 2.45
t	-	1.825	9.080	0.237	18.661
P	-	0.069	0.000	0.812	0.000

### 3.讨论

由于眼科住院患者的疾病特殊性极易出现不同护理风险,在护理操作和抢救、配合中均可能会出现,护理操作不规范与护理风险密切相关,随着患者维权意识的增强,如护理人员出现护理差错,将增加护患纠纷及投诉的风险<sup>[4]</sup>。常规护理主要基于患者情况提供相应的护理干预,护理人员缺乏护理服务主动性及风险防范能力,仅按日常工作流程展开护理管理,对护理风险的发生无良好预测作用。现代医学模式要求医院护理服务以患者为中心,因此,加强对眼科病房患者护理风险管理,保障其病房安全性具有重要意义<sup>[5-6]</sup>。

本研究护理风险管理中,通过培训、考核来提高护理人员的专业能力,并增强患者疾病知识掌握程度及防范风险的意识,可为患者更加优质的服务。护理人员可对患者日常护理中所遇到各类的问题进行解决,并提高其发现和解决问题的能力<sup>[7]</sup>。通过培训和增强护理人员的文书书写能力及法律意识和责任感,可细致护理操作,提高护理质量。在与患者沟通中了解其内心状况并积极实施针对性护理管理,可实效落实护理管理工作<sup>[8]</sup>。统一制作安全标识等对患者警惕性具有提升作用,可减少坠床、跌倒等风险事件的发生率及投诉率。按消毒隔离制度规范护理操作,为患者建立较佳的病房环境,可提高其舒适度及满足感,可改善患者满意度。此外,护理人员娴熟掌握的各种技术、知识,可为患者优质化服务,争取患者的

信赖,并为患者解决疑难问题,给出其满意答复,有利于构建和谐的护患关系,提高患者满意度<sup>[9-10]</sup>。

综上,护理风险管理应用于眼科病房护理管理具有显著效果,可提高护理人员能力及护理质量,促进患者病情康复,降低其风险事件发生率及护理投诉率,改善其护理满意度。

### 参考文献:

- [1]孔庆欣.基于患者及家属访谈的眼科病房护理质量评价指标的构建[J].上海护理,2020,20(5):21-26.
- [2]张丽娟,马玉红,刘琳,等.患者及家属评价眼科病房护理质量的指标构建质性分析[J].国际护理学杂志,2018,37(17):2341-2344.
- [3]宋子美,唐艳莉.有效护理查对制度在眼科病房中的应用[J].中国保健营养,2020,30(13):189.
- [4]高伟红,张莉,魏敏,等.人性化护理在眼科病房中的应用效果[J].中华现代护理杂志,2018,24(35):4295-4298.
- [5]王艳芳.风险管理在眼科护理管理中的应用[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(A3):319+332.
- [6]张茜,翁好,陈彬彬,等.眼科病房护理应用风险管理的作用与效果[J].中医药管理杂志,2018,26(14):128-130.
- [7]吕芳,朱叶.6S管理模式在眼科护理管理中的应用价值探讨[J].黑龙江中医药,2021,50(05):328-329.
- [8]彭雪凌.运用7S管理提升眼科病房用药安全管理质量[J].中西医结合护理(中英文),2020,6(02):142-144.
- [9]王梦,Carolina.照护模式在眼科病房中的应用[J].齐鲁护理杂志,2020,26(13):62-64.
- [10]王晓凤,竺慧,王娟,等.医护一体化管理在眼科日间病房流程优化中的应用[J].实用老年医学,2022,36(4):426-429.