

风险管理在消化内科护理管理中的应用

Application of risk management in gastroenterology care management

张一凡¹ 刘澎勃² 周彦君¹ 张宏娟³

ZHANG Yifan¹, LIU Pengbo², ZHOU Yanjun¹, ZHANG Hongjuan³

(1.河北中石油中心医院 消化内科 2.河北中石油中心医院 手术室 3.河北中石油中心医院 肝胆外科 河北廊坊 065000)

(1. Department of Gastroenterology, PetroChina Central Hospital, Hebei; 2. Hebei PetroChina Central Hospital, operating room; 2. Department of Hepatobiliary Surgery, PetroChina Central Hospital, Langfang 065000, China)

摘要:目的: 分析风险管理在消化内科护理管理中的应用效果。方法: 对我院消化内科收治的患者进行研究。根据护理管理方案不同将患者分为参照组(常规护理管理)与实验组(风险管理)。观察两组不良事件发生情况、护理质量以及护理满意度。结果: 实验组不良事件发生率 9.09%, 低于参照组的 30.30%, $P < 0.05$ 。实验组基础护理 (85.54 ± 2.26) 分、病房管理 (85.14 ± 2.07) 分、操作水平 (86.04 ± 2.26) 分、健康宣教 (86.22 ± 2.11) 分、文书书写 (87.66 ± 2.25) 分, 均高于参照组的 (70.52 ± 2.32) 分、(71.25 ± 2.25) 分、(72.92 ± 2.32) 分、(71.44 ± 2.18) 分、(71.23 ± 2.12) 分, $P < 0.05$ 。实验组护理满意度 96.97%, 高于参照组的 78.79%, $P < 0.05$ 。结论: 在消化内科护理管理中, 风险管理能有效控制不良事件发生, 提高临床护理质量, 从而有利于提升患者对护理工作满意度, 值得推广。

[Abstract]Objective: To analyze the application effect of risk management in gastroenterology nursing management. Methods: A study was conducted on patients admitted to the Department of Gastroenterology of our hospital. Depending on the nursing management protocol, patients were divided into a reference group (usual care management) and an experimental group (risk management). Adverse events, quality of care, and satisfaction with nursing were observed in both groups. Results: The incidence of adverse events in the experimental group was 9.09%, which was lower than that of the control group of 30.30%, and the $P < 0.05$. The experimental group scored basic nursing (85.54 ± 2.26), ward management (85.14 ± 2.07), operation level (86.04 ± 2.26), health education (86.22 ± 2.11) and document writing (87.66 ± 2.25), which were higher than those of the reference group (70.52 ± 2.32), (71.25 ± 2.25), (72.92 ± 2.32), (71.44 ± 2.18) and (71.23 ± 2.12), $P < 0.05$. Nursing satisfaction in the experimental group was 96.97%, which was higher than that of the control group of 78.79%, and the $P < 0.05$. Conclusion: In the nursing management of gastroenterology, risk management can effectively control adverse events and improve the quality of clinical nursing, which is conducive to improving patients' satisfaction with nursing work, which is worth promoting.

关键词:风险管理; 消化内科; 护理管理; 护理质量; 应用效果

[keywords]risk management; Gastroenterology; nursing management; quality of care; Apply effects

消化内科是临床三级学科, 主要研究消化系统疾病, 包括上消化道疾病、下消化道疾病以及肝胆胰疾病等^[1-2]。消化内科所涉及疾病种类繁多, 且病情不一, 导致临床护理难度较大。同时由于疾病的特殊性, 尤其是对于部分急诊疾病而言, 如消化道出血、急性胆囊炎, 对护理要求更高。此外, 部分患者可能存在传染性疾病, 导致常规护理已然无法满足其护理需求。相关研究已然证实^[3], 消化内科在临床医疗服务工作中的护理风险较大, 稍有不慎极易引起不良事件发生, 对临床治疗疗效造成极大影响, 甚至部分患者可能危及生命^[4-5]。因此, 如何降低护理风险, 减少不良事件发生已然成为消化内科首需解决的问题。近年来随着医疗模式的转变, 护理管理模式的改变也势在必行。相关研究表明, 风险管理可有效的提高护理质量, 降低护理风险。本研究通过对 66 例消化内科患者进行研究, 分析风险管理的临床效果。

1. 资料与方法

1.1 临床资料

对我院消化内科 2022 年 1 月-2022 年 12 月所收治的 66 例患者进行研究。根据护理管理方案不同将患者分为参照组 (33 例) 与实验组 (33 例)。参照组男性 20 例, 女性 13 例, 平均年龄为 (55.12 ± 2.51) 岁; 实验组男性 21 例, 女性 14 例, 平均年龄为 (55.41 ± 2.63) 岁。两组资料无统计学差异 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

参照组常规护理管理, 首先在患者入院后, 加强对患者健康知识的宣传, 并与患者积极沟通, 缓解患者存在的不良情绪。其次对患者病情进行监测, 发生异常情况及时处理。最后根据患者疾病类型给予针对性的用药指导等。实验组增加风险管理: (1) 组建风险管理小组, 组内成员包括护士长、资深护理人员以及医师。护士长主要负责小组的管理, 护理人员负责执行护理方案, 医师负责提供相应的技术支持。在开展风险管理前, 需要对组内成员进行培训,

如什么是风险管理, 风险管理的意义及作用, 风险管理注意事项等, 在培训过程中, 以过往不良事件为案例, 最大限度提高组内人员对风险防范式护理的认知, 提升护理操作水平。并召开会议, 对风险管理方案进行统筹、规划以及实施。(2) 开展小组内会议, 对科室所发生的不良事件进行统计、归纳。分析引起不良事件的高危因素, 并通过相关文献及临床经验, 提出改进措施, 制定风险管理方案。同时再次通过文献检索, 对风险防范式护理方案进行优化、完善。(3) 完善各项医疗制度, 如书写制度、处方定评制度等, 规范医疗行为。并加强对医疗的培训, 培养医师的良好职业素养, 认真的对待每一位患者。同时在接诊患者后, 需要根据患者疾病类型, 加强对患者的健康教育, 如疾病形成的高危因素、治疗治疗方式、治疗疗效以及治疗后防治措施等。不仅有利于纠正患者可能存在影响疾病的高危因素, 提高患者对疾病的认知, 提升治疗依从性。也能在一定程度上缓解患者不良情绪, 增加对疾病治疗的信心。此外, 患者积极乐观的心态及良好的依从性也有利于促进医患关系的良好发展, 提升患者对医疗服务的满意度。在医师执行计划过程中, 需要加强对其监督。对存在不良习惯行为的医师及时指出问题, 并督导其改正。定期开展医师培训, 加强医师对风险管理的重要性意识, 并培养医师责任感, 使其在医疗服务中严格遵守相关规范制度, 提高工作质量及效率。(4) 定期对各项管理工作质量进行抽查, 如医师对患者的宣传情况、病历书写情况等。并制定科学的奖罚制度, 对于存在问题医师, 严格按照奖罚制度进行处理。同时小组需要对基础医疗护理质量管理工作进行检查, 找出管理工作中存在的问题。并开展相关会议, 总结分析问题的原因, 警示其他工作人员避免再次发生相同问题。必要时可改进管理方案, 提高管理质量。对于工作表现良好者, 及时给予相对应的奖励, 提高其工作积极性。(5) 优化护理管理流程, 对风险管理方案进一步完善, 并要求护理人员严格依照护理流程开展护理工作。并做好其他相关护理工作。

作,如定时查房、合理安排轮休、环境干预等。

1.3 观察指标

观察两组不良事件发生情况(感染、意外跌倒、用药失误、褥疮以及观察不到位)。

采用自制问卷调查表对护理质量(基础护理、病房管理、操作水平、健康宣教以及文书书写)与护理满意度^[6-8]进行调查。所有调查人员均需进行专业的培训,以保证调查结果的真实性及完整性。

观察两组不良事件发生情况、护理质量以及护理满意度。

表1 两组不良事件发生情况对比(n/%)

组别	例数	感染	意外跌倒	用药失误	褥疮	观察不到位	发生率
参照组	33	3 (9.09)	2 (6.06)	1 (3.03)	3 (9.09)	1 (3.03)	10 (30.30)
实验组	33	1 (3.03)	1 (3.03)	0 (0.00)	1 (3.03)	0 (0.00)	3 (9.09)
χ^2 值							4.693
P值							0.030

2.2 两组护理质量对比

实验组基础护理、病房管理、操作水平、健康宣教以及文书书写评分均高于参照组, $P < 0.05$, 详见表2。

表2 两组护理质量对比($\bar{X} \pm S$, 分)

组别	例数	基础护理	病房管理	操作水平	健康宣教	文书书写
参照组	33	70.52 $\pm$ 2.3271	71.25 $\pm$ 2.2572	72.92 $\pm$ 2.3271	71.44 $\pm$ 2.1871	71.23 $\pm$ 2.12
实验组	33	85.54 $\pm$ 2.2685	85.14 $\pm$ 2.0786	86.04 $\pm$ 2.2686	85.22 $\pm$ 2.1187	85.66 $\pm$ 2.25
t值		26.640	26.098	23.270	27.985	30.530
P值		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

2.3 两组护理满意度对比

实验组护理满意度96.97%, 高于参照组的78.79%, $P < 0.05$, 详见表3。

表3 两组护理满意度对比($\bar{X} \pm S$, 分)

组别	例数	十分满意	满意	不满意	满意度
参照组	33	14 (42.42)	12 (36.36)	7 (21.21)	26 (78.79)
实验组	33	21 (63.64)	11 (33.33)	1 (3.03)	32 (96.97)
t值					5.120
P值					0.024

3.讨论

与其他科室相比,消化内科的护理风险更高,其原因在于^[9-10]: (1)患者因素:消化内科患者普遍为中老年人,而随着年龄的增加,其身体机体会出现不同程度的退化,从而导致在护理过程中易发生并发症。同时消化内科病情严重程度不一,轻者其护理风险较低,而对于重症者,稍微护理差错便可能引起严重后果。此外,部分老年患者常伴有各种基础疾病,从而增加并发症发生风险。(2)药物因素:在消化内科中,最常用的药物有抗生素、镇痛剂以及抗凝剂等,而这些药物本来就存在一定风险。同时部分医师为了提高治疗效果,往往会加大药物使用剂量,从而导致药物过度而增加风险。或用量不当,导致药物药效不足,达不到治疗效果。此外,对于合并其他疾病患者,多种药物的联合应用也可能增加药物风险。(3)护理环境因素:护理人员护理水平参差不齐、操作不规范以及滋生细菌水平低等均可增加护理风险。同时住院环境维护不当,导致交叉感染风险增加。或部分医疗设备维护不及时,最终影响护理质量而增加护理风险。此外,管理制度的不健全也是增加护理风险的重要因素。而护理风险的提高不仅会进一步增加护理及治疗难度,同时也会为医患纠纷发生埋下隐患,不利于医疗事业的良好发展。虽然常规护理管理可以促进患者早日康复,但仍存在护理风险,从而导致患者生命安全得不到最大限度的保障^[11]。近年来我国医疗事业不断发展,消化内科的诊疗技术也不断提高,使其对护理管理的要求也得到提升。目前临床在消化内科主流的护理管理方案有优质护理管理、细节化护理管理以及全面化护理管理等,虽然这些护理管理均能满足目前的临床需求,但缺少对风险的把控,导致护理风险事件时有发生,降低护理质量。而风险管理模式则能有效的降低护理风险,避免不良事件发生,促进患者早日康复,从而使其受到广大医师、护理人员以及患者的认可。

1.4 统计学分析

采用SPSS 27.0对数据处理,计数、计量分别采用%、($\bar{X} \pm S$)表示,使用 χ^2 检验; $P < 0.05$ 表示有统计学意义。

2.结果

2.1 两组不良事件发生情况对比

实验组不良事件发生率9.09%,低于参照组的30.30%, $P < 0.05$, 详见表1。

本研究结果显示,实验组不良事件发生率9.09%,低于参照组的30.30%, $P < 0.05$ 。提示风险管理可降低消化内科不良事件发生。本研究结果显示,实验组基础护理、病房管理、操作水平、健康宣教以及文书书写评分均高于参照组, $P < 0.05$ 。提示风险管理可提高消化内科护理质量。本研究结果显示,实验组护理满意度96.97%,高于参照组的78.79%, $P < 0.05$ 。提示消化内科患者对风险管理更佳认可与满意。风险管理是基于常规护理之上的一种护理管理模式。在护理工作中充分体现了以患者为中心的护理理念,同时也规范了护理操作,提高工作效率及护理质量。在风险管理工作开展前,通过成立专门的护理小组,对护理风险进行评估及分析,总结发生不良事件的相关因素,并通过查阅相关资料为相关因素针对护理措施,保证了护理的针对性及有效性。同时加强对患者的健康教育,提高患者对健康治疗的掌握度,以此提高患者对护理及治疗依从性。并通过心理护理,增加患者对疾病治疗的信心。此外,风险管理加强组内成员的培训,也有利于提高护理人员专业水平,规范护理操作,提高工作效率,从而有利于提高整体护理质量。

综上所述,在消化内科护理管理中,风险管理能有效控制不良事件发生,提高临床护理质量,从而有利于提升患者对护理工作满意度,值得推广。

参考文献:

- [1]贾佩妮,汤志娟,陈品. 风险管理对消化内科中成药应用风险的影响[J]. 中医药管理杂志,2022,30(17):75-77.
- [2]侯新风. 护理风险管理对消化内科患者消化功能及不良事件的影响[J]. 现代诊断与治疗,2021,32(12):2006-2008.
- [3]唐春娥. 消化内科常见的护理风险及临床护理管理对策研究[J]. 中国继续医学教育,2021,13(15):190-192.
- [4]林球. 浅析消化内科常见的护理风险及管理对策[J]. 临床医药文献电子杂志,2020,7(24):101.
- [5]梁艳华. 观察风险管理在消化内科护理管理中的应用价值[J]. 中国卫生产业,2020,17(06):102-103+106.
- [6]孙甜甜. 探讨风险管理在消化内科护理管理中的应用价值[J]. 中西医结合心血管病电子杂志,2019,7(33):108+110.
- [7]林洪秀,丘娜芬. 风险管理在消化内科护理管理中的应用[J]. 临床医学工程,2019,26(09):1251-1252.
- [8]许倩倩,丁梦梦. 消化内科护理管理中融入风险管理的效果观察[J]. 黑龙江中医药,2019,48(04):306-308.
- [9]唐素芬,段家丽,汪春枝. 护理层级管理在消化内科护理管理中的应用[J]. 心理月刊,2019,14(12):27-28.
- [10]陈梅. 风险管理在消化内科护理管理中的应用效果[J]. 世界最新医学信息文摘,2019,19(44):224+226.
- [11]翟东琳. 消化内科护理管理中融入风险管理的安全性及护理满意度的影响[J]. 人人健康,2019,(06):154.
- [12]魏晓旭,杨桂红,梁桂娟. 优化消化内科护理管理流程对提高护理质量的作用[J]. 中外女性健康研究,2019,(05):185-186.