

# 心内科护理风险及对策

赵雪娇

(首都医科大学附属北京安贞医院 北京 朝阳 100029)

**摘要:**目的:根据临床实践经验对心内科护理工作存在的风险进行分析,并寻找相关解决对策。方法:选取我院2018年10月至2019年10月诊治的72例心内科患者为研究对象,并对其风险因素进行分析,探讨行之有效的解决对策。结果:护理沟通不到位、护理服务不到位、护理记录不完善、护理专业水平较低以及护理安排不合理,这五项因素为心内科护理风险因素。其中护理专业水平低(23.61%)风险因素最高,护理安排不合理(2.70%)风险因素最低。结论:根据本次风险因素调查分析后,心内科应在今后护理中加强护患沟通,提高护理服务质量,完善护理记录,提高自身专业水平,科学安排护理工作,以此拉近护患关系,增加患者对护理人员的依从性,从而提高心内科护理质量。

**关键词:**心血管;护理风险;对策

随着社会飞速发展,患者对医护人员的要求也越来越高。为此,医院应提高医疗质量,降低医疗护理风险,完善风险护理防护措施。由于心内科与医院其他科室不同,需要拥有极强的专业性,其护理风险也要比其他科室有所增加,因为心血管患者常常在极短的时间内出现病情恶化且来势凶猛,致使整个医疗护理过程始终都处于风险当中,如何正确认识风险护理,并依照不同的护理风险采用不同的护理防范措施,对心内科而言显得尤为重要,其报道如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

本次研究以72例心内科患者为研究对象,男性42例,女性30例;年龄17~72岁,平均年龄(46.27±12.45)岁。其中心绞痛患者31例,心肌梗死患者23例,风湿性心脏病患者18例。

### 1.2 方法

本次研究以72例心内科患者为研究对象,通过探究护理病历进行回顾性分析,找出心内科护理中存在的风险因素,并寻求行之有效的改进措施。

### 1.3 临床观察指标

利用本院自制的问卷调查表对72例研究患者进行问卷调查,寻找心内科护理中存在的风险因素。

### 1.4 统计学方法

采用SPSS 25.0软件分析数据,计量资料采用均数±标准差表示,组间比较采用t检验。计数资料采用 $\chi^2$ 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2 结果

本次研究结果显示,我院72例心内科患者在护理中存在的风险因素主要有:护理沟通不到位、护理服务不到位、护理记录不完善、护理专业水平较低以及护理安排不合理这五项。其中护理专业水平低(23.61%)所占的风险因素最高,护理安排不合理(2.70%)所占的风险因素最低。

表1 心内科护理风险因素分析表

风险因素	例数(n)	所占比例(%)
护患沟通不到位	6	8.33%
护理服务不到位	3	4.17%
护理记录不完善	8	11.11%
护理专业水平低	17	23.61%
护理安排不合理	2	2.70%

## 3 讨论

本次调查研究通过回顾性分析,总结本院心内科护理中存在的风险因素,并针对每项风险因素制定相应的解决对策,其内容如下:

### 3.1 心内科护理中存在的风险因素

#### 3.1.1 护患沟通不到位

心内科患者在发病期间病情发展速度较快,且来势凶猛复杂。

患者与患者家属自身缺乏专业医学护理知识,不了解心内科疾病的病因以及正确救治方式,甚至有些患者没有意识到病情的严重性,不能积极配合心内科护理人员进行疾病治疗;还有的患者以及患者家属不了解心内科疾病的护理工作,对患者诊治效果赋予较高的期望,一旦患者病情出现恶化,就片面认为医生诊治技术较差,或者护理人员缺乏专业护理等情况,并将病情恶化当做医疗事故将责推给医院,导致医患关系紧张。造成以上问题的主要原因是因为患者以及患者家属不了解心内科疾病病情,护理人员没有与患者进行积极沟通,致使患者不信任医护人员,不能配合疾病治疗工作,从而造成患者病情延误,加剧医患矛盾<sup>[1]</sup>。

#### 3.1.2 护理服务不到位

心内科护理与其他科室护理不同,由于心内科患者发病快病情重等因素,所以心内科在医疗、护理方面都有着极高的要求。然而医院人员编制有限,人力成本较大等相关因素,导致医院没有重视心内科护理工作,并在人员配置方面护理人员较少,导致心内科护理服务不到位。除此之外,医护之间不配合也是造成护理服务不到位因素之一。因为医生与护理人员不能予以积极配合,所以在护理患者时,不能根据每位患者的病情开展个性化护理,使得所有心内科患者都采用统一护理方式,大大降低护理效果。在日常护理过程中,护理人员只是依照护理基本流程对患者进行常规化护理,忽视患者及患者家属的心理护理,没有对其进行人文关怀,导致患者及患者家属对护理服务极其不满,严重影响护理质量与护理效果<sup>[2]</sup>。

#### 3.1.3 护理记录不完善

记载日常护理工作内容叫做护理记录,该项记录既是护理工作的安全保障,又是护理工作的全面体现,保证每项护理数据能够有据可查,以便让患者及患者家属放心。另外,护理人员应对患者的各项护理工作予以及时记录,确保护理记录的完整性与准确性。只有这样有效维护护患之间的利益,使其成为监督管理护理人员日常工作的有利证明。然而,心内科在当前护理过程中,由于缺少人手,致使心内科护理人员常常因为忙于工作而疏忽护理记录,有的则是护理工作繁忙忽视记录数据的精准性与完整性,缺乏自我安全保护意识,为护理工作埋下较大的安全隐患,所以护理记录不完善是心内科护理工作中较为严重的风险之一<sup>[3]</sup>。

#### 3.1.4 护理专业水平差

患者与医院之所以产生医患纠纷,其主要原因在于医护人员缺乏专业素质,不能在患者突发状况时采取行之有效的解决策略,耽误患者治疗,使其错过最佳抢救治疗时间。由此可见,缺乏专业经验以及治疗护理技术水平较差,也是心内科在护理过程中存在的主要风险因素之一。为此,医疗机构在聘请护理人员时,应对前来应聘的护理人员进行严格检查,否则不合理的护理人员则会在日常护理中出现操作不当、工作失误以及病情检查不仔细等情况,延误患

(下转第103页)

(上接第 99 页)

者病情。根据本次调查研究显示,此项护理风险因是心内科护理工作中存在的最大风险因素。

### 3.1.5 护理安排不科学

由于心内科日常护理工作较为繁重,工作量过大,护理内容过于复杂,护理人员常常在这种高压护理下,容易出现身体疲劳、注意力不集中等情况,导致工作失误引发医疗纠纷。

## 3.2 护理风险防范对策

### 3.2.1 加强护患沟通交流

在心内科日常护理过程中,护理人员应依照本科室工作要求对患者进行护理,时刻保持良好的护理态度,及时记录每项护理工作,掌握沟通交流技巧,提高自我保护意识,定期开展培训学习了解掌握心理学知识,学会站在患者及患者家属角度思考问题。除此之外,护理人员还要对患者和患者家属详细讲解病情,教授患者家属护理方法。一旦患者出现突发病情,护理人员应耐心向患者家属做好解释工作,以此取得患者以及患者家属的信任感,增加患者依从性,使其在治疗护理过程中能够积极配合护理人员疾病治疗工作,避免耽误患者病情。

### 3.2.2 提高护服务质量

为了提高心内科护理人员的服务质量,医院应加强护理人员责任意识,将患者作为服务中心,禁止工作期间擅自离岗耽误救治患者,确保患者在突发病情时护理人员应立就位,熟练掌握应急处理方法,随时做好抢救护理工作的准备,除此之外,护理人员还要做好护理服务工作,提高护理服务意识,定期开展各项培训检查工作。对于患者及患者家属提出的问题,护理人员不但要耐心解答,还要通过亲自示范教授给患者家属,并对其提出的意见或者建议予以虚心接受,以此拉近护患关系,减少护患纠纷<sup>[4]</sup>。

### 3.2.3 完善护理记录

为了避免发生护患纠纷,加强护理人员自我保护意识,心内科应注重护理记录,养成随时护理随时记录的好习惯。对于经常遗漏护理记录的人员,护士长应根据本科室的实际情况制定相关机制,

并将护理记录与绩效奖金挂钩,坚持做好有奖做错有罚,以此强化护理人员的记录意识。尤其在抢救危重患者时,心内科护理人员应做好明确分工,委派两个护理人员同时进行记录,以此防止记录中出现遗漏情况,增强护理人员责任感,提高抢救工作效率。

### 3.2.4 强化护理专业水平

护理专业水平是心内科最大的护理风险因素。为此,心内科护理人员提高自身专业素质,严格遵守国家颁布实施的法律法规,定期组织护理人员学习医务人员的法律条文,从根本上杜绝护理人员工作态度不端正的问题,通过定期学习考核,使其拥有爱岗敬业的态度,认真负责的精神,优质的专业素养,从而为心内科营造良好的学术氛围<sup>[5]</sup>。

### 3.2.5 科学安排护理工作

护理工作要具有团队性、科学性,心内科护士长在安排工作时,应根据本科室护理人的业务能力以及专业素养进行科学合理安排,充分优化人力资源,要让业务熟练精湛的老护士搭配新护士,或者根据患者需求对护理人员进行弹性排班。只有这样护理人员才能拥有饱满的工作热情,提高护理工作质量。

综上所述,心内科要想降低护理风险,就要严格遵守法律法规,强化护理日常工作,定期开展学习培训,从而提高心内科整体护理水平,构建良好和谐的护理关系,提高心内科护理质量。

## 参考文献

- [1]张羽.心内科护理管理中风险因素及防范对策研究[J].心理月刊,2019,14(19):228.
- [2]李燕.心内科常见护理风险及预防对策分析[J].中西医结合心血管病电子杂志,2019,7(26):20+28.
- [3]邱颖.心内科护理管理中不安全因素分析及对策[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(35):177.
- [4]张敏.心内科护理管理中的风险分析及对策[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(22):144+146.
- [5]李景匡.心内科护理管理中不安全因素分析及对策[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(02):198.