

危机管理在呼吸科护理安全管理中应用现状

甄璋

(上海中医药大学附属龙华医院, 上海 200032)

【摘要】本文对呼吸科存在的护理危机因素、护理危机管理策略现状进行探讨, 以期为危机管理在呼吸科护理安全管理中推广应用提供依据。

【关键词】危机管理; 呼吸科; 护理管理; 安全管理

随着医疗技术迅猛的发展以及人们文化程度普遍提升, 人们对于法律及维权意识也逐渐增强, 医患关系日益紧张, 医疗纠纷也逐年递增。研究显示^[1], 14%的危机是无法预防的, 剩余的危机在出现前都发出了预报, 所以危机管理在护理安全管理中尤为重要。

1 危机管理的概述

危机管理是为应付各种危机情境所进行的规划决策、动态调整、化解处理、员工训练等活动的过程, 其目的在于消除或降低危机所带来的威胁^[2]。危机管理模式分4部分, 分别是危机前预防、危机前准备、危机爆发期应对和危机结束期恢复, 即PPRR^[3]。研究显示, 在呼吸科护理安全管理中实施危机管理, 能够有效的降低危机事件发生率^[4,5,6], 提高科室护理人员危机意识和危重处理能力^[4], 提高科室护理人员的护理质量^[6,7], 提高患者及家属的满意度^[6,7,8]。

2 呼吸科存在的护理危机因素

①患者因素: 多为老年人, 行动不方便, 生活自理能力差, 易出现跌倒、坠床等安全隐患^[9]。②疾病因素: 呼吸科疾病发病急且进展迅速, 且多数合并有多种疾病, 给护理工作增加了难度^[9]。③护理人员因素: 临床中低年资护士缺乏呼吸机使用、气管插管病人护理的相关专科护理技术; 呼吸科护理人员数量不充足, 患者得到的护理服务不能精细化, 对于这些医疗设备的故障处理方法掌握不足。④突发事件因素: 如临床中突然停电后气管插管、呼吸机使用、心电监护等危重患者的应急处理等。⑤其他因素: 如临床中工作量大、护理人员配备不足, 导致对患者解释不够全面及容易出现护理差错等。⑥药物因素: 呼吸科所用药物较多, 每种药物的服用方式、服用剂量、用药频率、禁忌等都不同增加了护理的难度^[10]。

3 危机管理理论在呼吸科护理安全管理中的应用

3.1 危机前预防

组织护理人员学习危机管理相关的理论, 明确危机事件的内涵, 对科室内可能造成危机的因素进行评估。制定危机事件发生的防范措施和应对措施。加强护理人员法律法规及人文礼仪的培训, 提高护士的交流沟通能力, 体现人文关怀。以安全隐患、护患纠纷的事例警戒护士, 通过护理查房及疑难病例、特殊病例的学习讨论, 总结经验以加强责任心和护理技能^[9]。加强护士工作中思考与专业判断, 了解各项医嘱的目的后方可执行, 对于有疑问的医嘱需要向上级医师请示; 在执行治疗及护理操作时, 需核对患者手腕戴的个人信息, 并行SPD手机扫码确认, 做到两种以上的身份识别方法; 针对科室每月的安全隐患进行原因分析、得出整改措施, 进行全科人员的学习。控制危机出现的细节管理, 通过增设定时器、制作不同颜色的警示卡片或提示牌确保护士在治疗用药过程中出现纰漏^[9]。对于编制不足等情况, 加强各班制确保临床应急工作。在班次安排上采取新老搭配、弹性排班原则。对于病房有高危防跌倒/坠床、防压疮、防拔管及防走失的患者做好一览表、手腕带、床头及床尾等醒目标识。

3.2 危机前准备

根据可能发生的危机事件, 有针对性的制定有效的预防措施、应急策略、解决程序。培养科室护理人员的危机意识。首先要明确护理人员自身的职责, 化“被动”为“主动”。在进行药物治疗过程中, 采取双人监督制, 防止在药物分发和药物服用出现错误。对护理人员进行专业理论及操作技能培训与考核^[6]。定期模拟各种突发场景, 对护士进行培训并考核消防栓、灭火器、手动照明器等设备的使用, 以及遇到突发水灾、火灾等情况时患者的疏散等, 增强护士对突发事件的应急处理能力^[9]。

3.3 危机发生应对

如发生危机事件, 护理人员要及时上报, 按照制定的应对措施积极处理, 防止危机的扩大。管理者要及时进行风险评估, 时时掌握危机发展动态, 与患者及其家属做好沟通工作, 与患者家属商讨解决方案^[6]。

3.4 危机后恢复

科室管理者要在充分保证患者利益的情况下做好善后工作, 找出危机发生的原因, 按照责任追踪制^[9], 进行相应的处罚。及时就危机事件在科室内进行讨论和总结, 防止同类危机事件的再次发生, 同时完善已经制定的管理制度中存在的漏洞^[6]。

危机管理是一种科学的管理方法, 将危机管理运用到临床护理工作中, 不仅可以规避许多护理风险, 也将很多危机消灭在萌芽状态, 降低护理差错, 避免护患纠纷, 提高护理工作质量, 提高患者及家属满意度, 值得在临床中推广应用。

参考文献

- [1]程琳,庄玉洁.浅谈危机管理理论在护理管理中的应用[J].中国卫生事业管理,2007,23(11): 2827-2828.
- [2]薛澜.危机管理[M].北京:清华大学出版社,2003:124.
- [3]余时智.危机管理在眼科手术室安全管理中的应用[J].检验医学与临床,2011,8(16):524-525.
- [4]田秋月.危机管理在呼吸科护理安全管理中的应用[J].中西医结合心血管杂志,2018,6(12): 110-111.
- [5]崔娅丽.呼吸科安全管理中应用护理危机理论的效果分析[J].中医药管理杂志,2014,22(12): 2113-2115.
- [6]王丽,刘露.危机管理理论在呼吸科护理安全管理中的应用效果观察[J].医药卫生管理,2017, 23:141-142.
- [7]王飞燕,王燕南.危机管理理论在呼吸科护理安全管理中的应用[J].中医药管理杂志,2016, 24(3):74-76.
- [8]翁玉英.护理危机管理在呼吸内科病房管理中的应用效果[J].中医药管理杂志,2018, 26(17):67-68.
- [9]许丽杰,王雯.危机管理在呼吸科安全管理中的应用[J].中华护理杂志,2010,45(7):636-638.
- [10]洪燕玲,叶丽君,季双美.危机管理理论在呼吸科护理安全管理中的应用[J].中医药管理杂志,2015,23(13):96-98.