

儿科护理工作中的安全隐患问题分析及安全护理对策

王金燕

临朐县第二人民医院 山东 潍坊 262610

摘要: 护理治疗过程中的不安全因素如果不加以控制, 就可以演变为危险事件, 在对患儿治疗的过程中, 护理人员及家属联系的较为紧密, 病人家属的维权能力日益增强, 相对来说, 就增加了发生危险的概率。而儿科也因为自身地位的特殊性, 发生护患矛盾的可能性也会比较大。据相关资料结果显示, 目前国内外医疗组织都已经将风险管理原则落实在监护服务上, 而在我国, 因为很多孩子都是独生子女, 所以做好儿科护理工作, 对于减少儿科监护危险尤为重要。

关键词: 儿科护理; 安全隐患; 对策分析

1 危险因素

1.1 护士自身原因

产生儿科护理工作中的不安全因素, 首先要从护士本人角度找出问题, 并总结经验, 提升护士工作效率。①有些年轻医生由于缺乏临床经验、不能熟练地开展护理操作, 或是没有认真的工作态度, 无视规章制度, 容易出现输错药、药物与患者不对应的事故。②护士技能差: 对新生儿实施穿刺后多次发生穿刺错误的情况, 新生儿由于痛苦而哭闹不止, 使新生儿父母对护士岗位的信心降低。③缺少有效的护患交流: 有些护士在工作中只重视业务素质的培养, 而忽略了与患者家属之间的有效交流, 这导致家属不了解、不相信护士工作人员, 因而护士工作很难进行, 甚至可能产生护患问题^[1]。④护理记录缺乏规范性: 在录入流程中由于护理人员加入过多的主观成分, 患者观察得不仔细, 对数据也没能及时正确录入, 甚至耽误了录入, 从而造成医护记录的不完备, 如果出现护患争议, 则医院以及医护人员更易在其中占据不利的地位。⑤知识相对欠缺: 在护士诊疗流程中, 很容易引起医源性传染病, 但由于护士无菌操作观念淡薄, 不注重手卫生, 便可以导致患者传染, 引起恶劣结果。

1.2 患儿及社会因素

首先, 从患者的角度, 儿科患者的年龄普遍较小, 缺少完善的自我控制能力和认知能力, 在接受护理时, 可能出现不配合、异常动作等行为, 导致护理风险的增加。儿童对于到医院就诊和医院各项常规检查及护理操作往往带有天然的抵触心理和恐惧心理, 包括穿刺操作带来的疼痛、药物本身的苦味等等, 如护理人员不能及时了解患儿的心理变化, 并与患儿进行良好地沟通, 安抚患儿情绪, 就无法控制患儿的行动和反应, 而这种患

儿行为与反应的不确定性, 就会极大地增加护理工作中的安全风险。

其次, 目前医院儿科患者多为独生子女, 患者家属对于子女普遍较为关心和疼爱, 在这种环境下, 患者家属对于医院儿科护理人员的护理工作质量往往有着很高的期望, 要求标准也与以往有了明显的提高。但护理工作是一项复杂、系统的工作, 多种因素都会对护理工作质量造成影响, 以静脉穿刺操作为例, 环境因素、患儿因素等均会影响最终的穿刺效果, 但如果护理人员没有一次完成静脉穿刺, 就可能引发相应的风险。

最后, 儿科护理风险管理本身具有一定的复杂性和困难性特征, 需要患儿及家属的大力配合, 才能确保对各项风险因素的有效控制。但从社会因素的角度, 看病难、看病贵依然是当前存在的一个客观问题, 如患儿家属对于医院、对于护理人员的工作缺少相应的理解, 甚至存在偏见, 也会影响儿科护理风险管理的管理水平^[2]。

1.3 法律知识的淡薄

患者家长的法律意识正日益的增强, 如果护理人员不及时通过法律手段维护自身, 保障自己权益, 很可能在出现护患问题中处在劣势境地。如果医生在工作上存在一些疏忽, 也可以造成病人家属的不满, 提高了医疗纠纷出现的可能性。

1.4 技能缺陷

因为儿科护理极为特别, 不能和患儿进行有效交流, 无法争取到患者的配合, 这也就给儿科护士的工作提出了更远大的目标。而且, 因为儿科护理工作比较繁琐, 没有准确的时间点, 意外要素极多, 责任风险极高, 护士有着极大的思想压力, 情绪极易产生波动, 导致护理工作陷入失误之中。

1.5 护理人员与家长的沟通不畅

儿科护理工作的实施离不开家庭的参与,通过家庭的介入抚平孩子焦虑心态,而在其中紧密的护理人员和父母的互动。利用护理人员与家长的良性交流,一方面鼓励家属的主动加入,一方面帮助家属熟悉治疗过程。不过根据当前的现状而言,医护工作人员和家属的交流沟通仍有一定的困难,导致医护工作人员无法有效跟踪孩子的护理状况,增加社会对医护工作人员的偏见,极容易导致父母对医护工作人员的不满以及其他激进心态的形成。在此情形下,护理人员和父母的交流将存在更大阻碍,如此恶性循环,无法促进孩子护理状况的好转。

1.6 护理环境嘈杂

根据当前的状况分析,医院治疗条件有待改善,一些医院因为在社会上具有一定影响力,造成患者数量众多。而医院所处位置的局限性,再加上所受资金的限制,其规模在面积扩大时并没有和就诊人口的增加呈正比扩大关系。这也就导致了不少儿童患者在就诊过程中都处在非常嘈杂的氛围之中,不但对儿童心理安全产生了不良影响,而且更加不能保证护理人员对孩子们的良好照顾,这所带来的最直接影响便是医护效率下降,而孩子家属满意度也不高。

1.7 用药安全因素

因为小儿情况特殊,用药情况比较复杂,由于患者的情况差别较大,他们的药物用量不高,配药过程非常复杂,不好掌控,极易出现药物错配的情况等。当下,儿童专用药品管理起来极为复杂,专门供应儿童使用的药物的研究信息非常单调。患者对于药物所出现的不良反应无法形成专业认知,这些都会给儿童用药带来一定的安全隐患。误用药物等是儿童用药的重大威胁。

2 儿科护理安全隐患的防范措施

2.1 完善儿科风险管理制度

针对当前存在的制度缺失问题,医院应根据自身情况,对儿科风险安全管理制度进行补充和完善,重点加强对安全风险重点问题的考虑,通过系统、完善的制度,规范护理人员的护理行为,减少潜在的护理安全风险^[3]。同时,医院内部需实施责任制管理,科室内部需成立安全管理小组,由护士长负责各项护理安全风险管理的落实,通过三级质控措施,防微杜渐,避免风险的发生和恶化。

一方面,科室要通过制度的完善,规范护理人员的行为,强调基础操作规范要求,减少基础操作中的失误、偏差问题,提高科室整体护理工作质量,通过工作质量的提升,减少、避免护理工作中可能的风险问题;

另一方面,科室要依托制度,加强对人员、对工作的管理,面对繁杂的儿科护理工作,要设置不同的管理层次,区分不同管理层次的管理重点,并要求管理工作与护理工作相结合,在护理工作中贯彻风险管理要求,逐步提高护理人员的安全管理意识,最终达到减少护理安全风险的目的。

另外,医院需通过合理的制度调整,帮助护理人员减轻工作中的工作负担,通过弹性工作制度,保障护理人员有良好地精力应对护理工作和各项风险管理要求。科室内部应形成良好的工作氛围,一方面科室内部应定期组织经验交流会,在经验交流会中总结上一阶段工作的经验,对于重要的问题进行集中解决和强调,从而不断提高科室的护理工作质量与风险管理水平;另一方面,科室内部人员要在工作上相互帮助,医院领导与护士长要给予普通护士相应的工作关怀,体现“以人为本”的管理原则,时刻保持护理人员的工作激情,避免人为原因的护理安全风险。

2.2 加强护患沟通技巧

对患者操作注意细心,适当延长与护患的心理交流间隔和次数,将心理交流工作落实在与护士操作过程中,从而消除护患双方的心理障碍,增进感情。对于静脉穿刺较难的患儿,给予家长含蓄预警信号,让家长做好心理准备,以便工作的顺利实施和得到家长的密切配合。虚心接受家人的意见,并通过不断改进护主法和加强具体的操作程序,以便更好地满足患者的需求和提高护理服务质量。其次,作为医师应以关爱、耐心、同情之心理解家人情绪,并采取必要的语言手段和委婉的方式进行沟通,“晓之以理,动之以情”,从而得到了家人的理解和配合。

2.3 做好与患儿家长的沟通工作

患儿及家属也是儿科护理风险管理的重要影响因素。针对这方面的风险,护理人员要积极加强与患儿和患儿家属的沟通。一方面,护理人员要运用自身专业知识,对患儿和患儿家长开展健康宣教,提高患儿和家长的护理依从度,确保各项护理工作的顺利进行;另一方面,护理人员要掌握科学的护理方法和沟通技巧,通过与患儿家属的有效沟通,最大限度降低风险的不良影响,确保护理安全的同时,提高患儿和家长的护理满意度。

沟通是护理工作中不可缺少的重要环节,良好地沟通可以有效减少护理人员与患者与家属的矛盾,确保护理工作的有效开展。就儿科科室而言,鉴于患儿自身年龄较小,护理人员在与患儿沟通时,要注重语言和方法的选择,要尽量选择浅显、鼓励的语言,引导患儿的行

为,缓解患儿的紧张心理,提高患儿的配合度,保障护理工作的顺利完成^[4]。对于患儿家属,护理人员要展现自身工作的专业性和规范性,通过合理的沟通,消除家属的思想疑虑,获得家属的工作认可,使其积极配合自身工作,共同降低护理工作中的风险。

2.4 改善服务态度提高病人满意度

护理人员要提升服务理念,严谨工作态度,贯彻以病人为中心的思想,对病人的名称、年龄、姓名、症状、用药、治疗方法等做到心中有数。护理人员应培养良好的服务意识,善待病人及家人,搞好卫生宣传工作,及时同病人及家人开展合理的交流,并注意交流方式和言语用字,以防止用词不当,造成病人及家人反感。

2.5 严格做好药品和仪器的安放和检查工作

设置人员负责管理儿科专用药物和抢救设备,在固定地点安放,确保贮存量足够,使用后要及时补给,对药物过期失效情况及时进行检测;定期维护、保养急救仪器设备并进行维护,降低设备故障,延长设备的寿命,确保抢救设备随时保持使用状况。加强护理人员的训练,使其对急救仪器的操作能够熟练掌握。

2.6 改进护理环境

护理环境的改善可以为孩子们供给优良的就医环境,也可以对孩子们严重的心理问题进行抚慰,对于医护人员前进方面有着不行替代的关键性意义。第一,对儿科科室来说,它能够利用叫号、排队等技术手段进行医护次序的顶层排列,以防止了插队、乱喊乱叫、碰撞事端等现象的产生,而这种举措也能够一定程度上为患儿就医流程的顺利进行提供了保证。第二,能够为亲属提供必要的休息区,以协助亲属在为孩子看护过程中做出合理休息和安排。

2.7 加强学习,前进专业技术水平

护理学是一个正在不断发展、前进的专业,但是护士更应该紧跟时代的发展不断完善自我,与时俱进。护士应努力加强知识的掌握,奋勇向上自己的专业素质,奋勇向上护士素质。现在儿科专业的部分医生是具有强制性的,孩子家长对此的期望值特别高,这给医生带来了很大的压力。所以,在任何一个手术中医生一定要给孩子家长讲解该工作的意义及其可能存在的危险,并且要保证工作技巧的娴熟。

2.8 做好关键环节的控制管理,全面评估危险因素

在护理工作中强调控制重点人物、重点时段和重点制度。护理人员的结构存在着各种差异,儿科重点控制的对象是工作3年以内的低年资护士。护士长重点指导和管理性格不稳定、理论知识不扎实、服务意识差的人员,通过单独找她们谈话,肯定成绩,指出不足。在工作中灌输科学化安全管理的观点,提倡就是效益、安全就是质量。加强自我保护意识、保险防范的意识和防患于未然的意识培养。对于相对薄弱的重点时段如节假日、双休日、连班、夜班要确保各种仪器性能良好,根据工作量及技术能力的需求合理安排人力,排查安全隐患、弥补薄弱环节,为下一步的工作做好安排。通过对重点制度的学习,进一步规范护理行为,达到保障护理安全和满足病人需求的目的^[5]。准确认识护士风险,促使护士在管理工作中积极报告不良事故及潜在的护士问题,这不但提高了患者的安全性,而且为护士管理人员创造了一种获取持续服务质量改善信息的有效途径。

结语

护理过程中一切有可能发生的不安全事件称之为护理风险,而儿科的护理风险主要集中在患儿入院接受治疗时一切可能发生的问题,可能影响患儿的身心健康,例如,身体受伤、或病情较严重的病人。频发的护士纠纷,不但不利于医疗管理,甚至可能严重损害医患和谐。在实际的儿科护士服务中,提高护士技术水平和幼儿意识,认真研究有关危害因素并提出适当的管理方法,可以有效地减少护士矛盾发生率及其投诉量,提高护士满意度,改善儿科护士服务质量水平,帮助病人早日康复,有力地保障病人的人身安全。

参考文献

- [1]徐敬芬.儿科护理安全存在的问题及对策分析[J].内蒙古中医药,2011(15):184-185.
- [2]张慧敏.护患沟通技巧与提高儿科护理质量探讨[J].中国误诊学杂志,2013(08):744-745.
- [3]黄蔚,周青,陈艳碧,等.影响儿科护理安全的因素及防范对策[J].护理实践与研究,2014(13):382-383.
- [4]尹慧贞.临床护理安全的相关分析及管理对策.中国实用医药,2015,2(22):103-105.
- [5]张喜晶,鲁丽君,李红景,戈清风等.当前妇产科护理的安全隐患及解决对策[J].中外医疗,2015,15(8):111-115.