

# 急诊护理风险防范与危机管理

郭富城

山西省运城市中心医院 山西 运城 044000

**摘要：**主要目的：在医院运作过程中，潜在着许多医学和护理方面的危机，而如何缓解这种危机，以保障医疗各项工作的顺利进行，是目前中国医疗管理工作所遇到的普遍问题。作为与临床急救管理工作战斗的最前线，急救护士区是护理、医疗管理纠纷的高发区，由于一般抢救对象都是各类急危重症病人，同时面对着各种错综复杂的疾病，因此加强医护管理人员的危机意识非常关键。本篇文章将对危险管理理论在急救护士中的具体运用展开论述。

**关键词：**急诊护理；安全管理；风险

## 引言

急诊科接收的患者需要马上实施急诊救护，在患者病情危急的情况下，护理工作可能面临的风险因素更多，急诊护理工作环境中的不确定性增加，突发事件增加多，护理风险防控不当可能造成患者死亡。基于此，临床要求急诊科室护理人员具备高水平的职业素养，在岗位工作中能够树立风险防控意识，具备风险评估能力，能够积极参与风险防范管理活动。危机管理是防范护理风险的重要手段，在急诊护理工作中渗透危机管理措施，有利于保护病人健康，有利于提高护士质量水平。我院尝试在急诊护理风险防范工作中引入危机管理模式，与传统模式的使用结果加以对比，统计学是试验成果，现报告如下。

### 1 护理安全风险的表现

人力资源配置问题由于急救任务随机数列强，病人量变化较大，在输液高峰期及就诊病人增加后，护士人手缺乏，必须紧急抽调备班护士由于护士到达诊所需要一定的时间，这难免要使部分的病人陷入等候状态，在痛苦中等候的病人会感到时间漫长，于是不断地埋怨指责护士，而护士又不能更多的时间理解与安慰，从而造成了病人与家人的不满与冲突。

#### 1.1 护理人员技能水平低

由于急诊护理工作的日常强度比较大，所以导致进行年护理人员流动性的加大，部分优秀的护理人员不愿意留在急诊科，这就导致急诊护理科人员水平的降低<sup>[1]</sup>，很多都是刚刚从事护理工作的年轻护士，由于这些年轻护士的经验不足、技能操作不熟练，所以在处理一些突发事件时存在明显的应急能力不足，并且没有处理、解决纠纷的能力，导致一些小矛盾被激化。同时相应技能水平有效，在进行急诊治疗时也存在不熟练、不正确的情况。

#### 1.2 护理监管体制不健全

在所有急诊护理风险因素中，护理监管体制不健全是最重要的因素之一，是护理管理的核心环节，如果监管体制不健全就会导致对急诊护理管理的失控，急诊护理人员会缺乏相关的工作依据，组织管理涣散，没有护理人员的逐级监督、管理、指导，特别由于急诊科的工作匆忙，患者人数多、流动性大<sup>[2]</sup>，并且护理管理人员需要处理的突发事件比较多，所以没有完善的护理监管体制，就势必造成护理措施不到位、人员配备不足等情况发生。

#### 1.3 院前急救危机

此项工作是对面临危险生存的病人加以救助，一般由外伤、急性危重症、自然灾害、食物中毒等重大事故构成。因此，由于院前急救的时限短、难度高，而且所面临的情况病重复复杂多变，加之病人多是突发性疾病，所以家庭和病人的心里紧、要求时间急、抢救处置急、医生往往采取的急救措施也非常简单，而且因为各种客观存在的原因，医护人员十分缺少和上级医生的交流以及医生的专业培训。所以，一旦医务人员的行为方面稍微不当，很可能导致医患矛盾，对急救事业产生不同程度的影响。

1.4 重患者管理不到位，病区床位紧张，较多重患者滞留急诊科。因为急诊抢救室病床少，所以危重病人不能集中，而抢救室、危重病人统一管理不能落实<sup>[3]</sup>。不仅降低了应急效率，同时产生的安全隐患。

#### 1.5 急救操作危机

医务人员在开放式的医院环境中为需要救治病人开展抢救作业，通常病人父母会在一旁亲眼目睹。由于民众的自身意识日益增强，在急救活动中，病人及其家人对出现的情况或出现某些不能接受的情况都可以有一个正确的解释，如医疗人员急救技能不够娴

熟、缺乏坚实的基础、抢救设备发生问题或未能遵循相应的作业程序等,也可以引起纠纷。

### 1.6 护理人员安排不适当

在市场经济下,医院为提高自身经济效益,为节省人力资源,护理工作采取的多是连续排班制度,由于很多的抢救医护人员工作任务繁多、工作压力很大,造成了护士工作人员休养时间不够,而且身心都处在长期疲劳状态如此以来,护理人员就无法以良好的状态来进行急诊护理,在抢救中发生判断和操作失误,导致护理风险发生<sup>[4]</sup>。同时,由于抢救过程的忙碌,导致文书记录出现问题,比如不按规范书写、记录与实际并不相符、延后记录等,在发生护患纠纷时,由于文书的不准确,会使医院处于被动位置,给急诊护理带来风险。

### 1.7 护患关系危机

一般认为的护患交往是指病人的亲属在医护人员之前进行交往的情况。由于急诊科室为急危重症高发医院,情况紧急且复杂,常为突发事件,导致病人亲属无法接触。大多亲属为非专业医疗工作者,往往对医师、护士人心所向矛盾,由此产生了护患矛盾。

### 1.8 护理人员服务意识弱

目前大部分的护理人员还依旧认为自己的工作和技术工作,只要做好相关技术操作就可以了,并未意识到随着当前经济社会条件的持续提升,群众生活条件的改善,大部分患者对医院护理服务的要求也显著提高,所以对于护理人员不能耐心回答自己问题,操作存在失误,没有对自己病情进行妥善处理的护理人员存在极强的维权心理。但是恰恰目前部分急诊护理人员由于工作的忙碌,会在工作中严重缺乏服务意识,例如:不耐心回答患者的问题,不会和患者进行有效沟通等,

### 1.9 急诊药品和器械管理不善

急诊护理的工作内容之一就是药品和器械的准备,及时有效的准备工作能够为患者抢救赢得大量的时间。但是,在实际当中,急诊科药品和器械管理不善问题也时有发生,一些药物在使用后并没有及时补足,或者过期药物没有及时更换,抢救的器械没有进行及时的维护修理,导致其无法应用于抢救当中,需要从其他科室调取等,加上管理人员熟练度不足,无法准确的准备好相应物品,也会造成抢救时机的延误,这些因素的存在,都会给急诊护理工作顺利开展形成阻碍,增大急诊护理的风险<sup>[5]</sup>。

## 2 护理安全隐患的整改措施

### 2.1 建立风险管理小组

由主治医师、护士长、主管护师、各科负责人组成

风险控制队伍,每个月定时对医院潜在的健康风险做出分析、判断和预报,特别是对危重抢救病人要针对其情况变化提出适当的预防处置方法,使危害减至最低,经常开展急诊护士安全检查,对关键患者、重要环节及关键人员开展护理风险培训,经常对护理人员开展健康法律法规培训,提高法律意识,认真学习各种救护预防措施<sup>[6]</sup>。为使护士从业人员了解自身角色职责和作业中可能的各类危险更加清楚,应经常对护士从业人员进行适当的评估,考核成绩直接与实际工作挂钩,提升其风险意识,提高问题解决能力。

### 2.2 提高急诊护理人员的专业素养

急诊护理与普通护理有着很大不同,它对于急诊人员的专业素养有着更高要求,所以,为降低护理风险,就必须加大对急诊科护理人员的培养,定期安排具有丰富经验、专业技能强的人员对专业素养相对较差的护理人员展开交流,以提升医护工作人员总体的专业知识水准,并掌握较完善的管理方法,为急诊科护士的工作正确、有效开展提供保证。

### 2.3 健全危机管理机制

建立危机管理小组,追溯科室近几年常见的护理风险事件资料,统计常见的护理风险罍粟,提出对应的解决方案;组织开展应急演练活动,制定演练计划和护理风险评估表单,让科室护理人员能够全面了解急诊患者护理中常见的风险因素,提高他们风险防控意识。定期组织急诊护士参与危急管理培训活动,把危机管理模式具体落实到护理风险防范工作中,严格遵医嘱落实护理措施。

### 2.4 增强护理人员危机意识

增强护理知识也是每个护理人员所不能推诿的职责。因为正确的危机意识,不但可以体现出医院护士从业人员所拥有的业务素质,而且对危机的策略化管理也有着很大的促进作用。因为唯有将对护士危机关注起来,才可以提高护理人员对护士危机的敏感度<sup>[7]</sup>。在部分医疗的急救管理工作中,有的急救护理人员并没有前瞻性眼光,或者对待的一些危险事物也无法及时发现往往都是等危险事物爆发之后才后知后觉,或者被动的去处理。由于关于医疗事故处理的有关规定的颁布,以及病人及其亲属的保护合法权益意识的不断加强,医护工作人员遇到了各种危险。作为护理人员,必须要有居安思危的心理。同时护理企业要继续增强风险管理能力、提高风险控制水平。努力把风险、危机影响减至最低限度。

### 2.5 做好急诊护理的排班管理

针对当前护理排班不科学的现状,可以在急诊护理

中采取弹性排班制度的方式，将护理人员分为一线和二线，在保证护理人员精神、身体状态良好的前提下，为紧急状态的应对制定应急方案，以保证危急情况的急诊护理能够高效、准确完成。同时，护理人员良好的状态，也是文书书写准确无误的重要保证，对于护患纠纷的处理有着重要作用。

#### 2.6 制定危机处理方案

出现护理风险事件时，如急诊科患者呼吸器物的临时断电，要立即和主治医生沟通，在最短时间内与电力管理部门取得联系，采取应急措施；基于急诊科患者病情特点和变化情况，制定急救方案和应急预案，一旦发生危急情况及时处理，保证患者生命安全。急诊救治结束后，六小时内完成病例资料、护理记录单的记录工作，及时补充急救药品<sup>[8]</sup>。此外，针对急诊患者和家属的心理护理环节，危机处理过程中和处理后都要给患者和家属必要的安抚，应为急诊救护中危急情况比较多，患者和家属也面临较大的心理波动，护理人员如果能够以积极的态度为患者和家属提供心理疏导服务，则更利于减少护患纠纷，建立和谐护患关系，这也是减少医护风险事故发生率的有效举措之一。

#### 2.7 提高急诊护理人员的沟通能力

患者与家属因素是护理风险发生的主要原因之一，对此，要加大对护理人员交流能力的训练使护理人员掌握各种各样的护理技巧，针对不同情况的患者和家属，能够及时采取合适的沟通方法，第一时间平缓患者和家属情绪，做到与患者、家属的有效沟通<sup>[9]</sup>。按照告知制度的要求，将必要的内容全部告知患者和家属，以便于得到患者、家属的理解和支持，增强治疗的质量，减少护患纠纷风险。

#### 2.8 加强急救药品和器械管理

首先，在急救药物管理上，要做到定期检查，至少要一天检查一次，对于数量不足的药物，要及时补充，发现过有效期药物后，要第一时间更换，并做好相应记录，保证急救药物准备的齐全。

其次，在急救器械管理上，要做好消毒和保养工作，确保器械状态的良好，对于有重大故障且无法及时

维修的，要在第一时间上报，并寻找能够替代的设备，保证其能够满足急救工作的要求。

#### 结语

急诊护士问题的出现在一定程度会对医疗产生不利的影响，怎样在现有的管理平台上避免好护士问题的出现，是当下护理人员所必须考虑的课题。纠纷及投诉的出现会使护患关系紧张，加大了医患冲突，唯有加强护理人员风险意识，才能有效的对病人进行救护，减少病人发生危急状况的发生<sup>[10]</sup>。所以急诊科医生们应该熟练掌握护士技能，牢记护士理念，思维能力敏捷，这样才可以更有效地为病人做好护士。想要比较有效的发展护士业务和护患工作，就一定要做好自身的基础建设工作有医院的自身建设和管理水平，现就急诊管理问题的危机存在与如何控制和预防做出研究与总结。

#### 参考文献

- [1]胡瑞琴.危机管理模式在急诊科护理管理中应用效果疾病救治率影响评价[J].饮食保健,2018,5(46):206.
- [2]钟卫红,阿孜古丽·托力干.危机管理在急诊护理管理中的策略探讨[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(95):237.
- [3]纪文英,郑爱英,黄泽泓.建立质量管理体系,主动预防医疗纠纷[J].中华护理杂志,2004,39(12):920-921.
- [4]刘薇群,陈念涓,唐跃群,等.护士差错归因的调查研究[J].中华护理杂志,1999,34(4):206-208.
- [5]张颖,高秀芬,史忠岚.急诊护理的风险管理[J].中国实用护理杂志,2006,1(1):53.
- [6]张梅,周莹,翟凤平等.急诊急救患者护理风险因素识别及防范策略[J].国际护理学杂志,2012,31(5):851-853.
- [7]雷艳,黄春红,王敏等.浅谈急诊护理管理中的风险管理[J].求医问药(学术版),2012,10(12):111.
- [8]徐翠兰.浅谈急诊护理管理与医疗纠纷防范[J].哈尔滨医药,2010,30(3):67,69.
- [9]邹玥.4R危机管理理论在急诊护理管理中的应用效果分析[J].临床医学研究与实践,2016(1):90-90.
- [10]周文世等.急诊护理风险与危机管理[J].临床医药文献杂志2017,4(11):2087-2088.