

临床内科护理风险管理新探析

翟爱姣

牡丹区黄堽镇卫生院 山东 菏泽 274000

摘要: 目前,我国的医学科技发展十分迅速,在基础护理当中,临床内科护理中会存在一些风险,比如说护理职业安全性、对患者的伤害安全性,等等。内科护理工作对护士的专业知识程度和技术熟练率要求都很高,因而也存在着很大的风险。本章主要从临床内科的护士工作问题入手研究,对风险管理的有效方法加以探讨,形成了可行的风险管理措施,以促进临床内科护士的正常工作。

关键词: 临床内科; 风险管理; 护理

引言: 护士的护理工作作为一个专业化较高的特色领域,它具有社会性大、责任重大、管理工作复杂性大、风险性大的特点,所以一旦出现了管理工作的困难就很容易出现并产生护患矛盾。特别是,在对病房内所有护士人员的日常医护服务中,医护质量的高低才是最直接关乎能否提高住院病人满意度的关键因素,而在促进的良好护患关系过程中,交流就更显关键,如果缺少了良性的沟通和互动,护理人员将很难有效获取住院病人的数据和情况,从而帮助住院病人作出正确判断,减少潜在的护患问题。

1 临床内科护理风险简述

就当前临床内科的工作实况来看,护理人员可能面临的安全问题大致包括职业危害和对病人伤害问题。所谓的职业危险,其实是指医护工作者在日常从业中所发生的职业行为所包含的危险,包括在为病人抽血的过程中所发生的人体直接接触,以及容易产生的感染性疾病的可能性,这也就是医务人员在作业时面临的职业危险。其对病人的心理危害因素也会对医务人员工作过程产生很大的负面影响,其中因为对病人的操作经验管理不够严格等方面原因而产生的错误,将对病人的医护技术工作产生一定负面影响^[1]。

2 内科护理风险分析

2.1 护理人员职业风险

2.1.1 直接接触

如抽血检查、输液工作、抽血等,都可能会直接接触及带有各种病毒的患者的血、分泌物等。

2.1.2 锐器刺伤

在拔针时如果操作不当,分离使用过的针头,以及徒手掰玻璃安瓿加药时,针头、玻璃均有可能划伤手部皮肤。

2.1.3 物理及化学因素

病房、护理工作站等要定期使用紫外线消毒,而皮

肤及眼睛对紫外线比较敏感,易受到伤害;在配制药物时,药物可能形成雾滴和气溶胶(如采用高浓度的84原液配制消毒液时,可以形成气雾),通过呼吸道和皮肤黏膜进入人体内,尤其化疗药物,对人体的伤害更大。

2.1.4 劳动强度大

护理人员配备不足,可以出现职业性疲劳、静脉曲张、内分泌失调和心律失常等。

2.1.5 社会环境因素

如果在护理活动中不能达到患者的要求,可能出现护患纠纷,严重者会受到人身攻击。

2.1.6 其他影响因素

工作环境嘈杂、当体温表以及水银式血压计损坏时,汞可以在空气中产生大量蒸汽,并引起对神经和肾功能的毒害等。

2.2 造成患者伤害风险

2.2.1 专业知识不全面

面对疑难问题及危急情况缺乏必要的应变能力^[2]。尤其是开展新业务、新技术、新项目和设备时,技术水平不足会暴露得更加充分。

2.2.2 护理制度不健全

如危重病人没有做好病床的交接班,病人可能出现管道脱而没有及时发现和治疗,情况改变没有及时观察而耽误救治时间,或者急救措施没有贯彻落实而造成急救设备和药物短缺耽误救治时机。

2.2.3 随意简化操作流程

如巡视输液患者时,往往遗漏观察穿刺部位有无肿胀和外渗,如果患者存在意识障碍,导致穿刺部位出现肿胀而不能及时发现。

2.2.4 宣教不到位

主要有两种原因,一种是由于护士自身医学知识欠缺,不能将疾病的相关知识给患者及家属讲解,另一种

是由于护士对工作缺乏责任心和热情，敷衍了事，一旦出现意外后患者常不理解，甚至会出现过激行为。

2.2.5 缺乏沟通技巧

不能耐心向患者解释，语言简单，态度冷漠，护患关系不和谐易发生纠纷。

3 临床内科护理风险管理

3.1 心理疏导

护理人员要用温柔、关切、礼貌的态度同病人进行沟通，让医护人员在病人心目中形成一种良好的印象，并通过细致的沟通来掌握病人的身心情况和思想发展情况，对病人产生的负面情况要加以针对性的引导，要通过适当的途径来进行卫生常识宣教，告诉他们有关病症的发生情况、处理方法、注意事项和预防方法等，让病人及家人更容易掌握，并针对病人所提的疑问，要加以准确、详尽地答复和说明，而不得和病人的家人发生冲突。

3.2 建立护理风险管理组织

①建立建立风险管理组织，依据风险管理内容和范围分别成立护理安全小组。如：压疮组等，以明确风险管理职责^[3]。②分析内科护理现状及问题，并不断找出安全隐患。③护士如实提供工作记录，及时记录出现问题情况并采取积极的措施。护士长负责及时搜集本学科内现有的问题和潜在的护理风险信息，及时提出本专科措施，按时报告情况，并从法律视角重新审查管理职能，对共性问题提出有针对性的预防措施，并建立了防范预案。

3.3 与性格偏外向的患者进行沟通时的技巧

偏外向型的病人常表现为情绪暴躁、易怒、焦虑紧张等，但他们却总是喜欢通过把脾气宣泄到其他人身上来释放自我，而且常常表现得比较极端，因此护士们在护理过程中，更要注重自己的言语与心态，所采取的话语也要讲究分寸，既不要直接对患者形成精神上的威胁，又可以通过转移注意力的方式来放松患者的情绪，给予他需要的关怀；也能够在合适的时机，及时指正他的错，从而使他能够及时意识到了自己的反常情绪和给家人所造成的心理损害，而一旦病人意识到了自己的错处后，会收敛自己的言行，并主动配合医生诊治，从而大大提高了护理效果。

3.4 在护理工作中针对外向型患者的沟通技巧分析

外向型病人通常对病情没有充分的心理准备，在住院时期可能会表现的焦虑不安、容易激怒，心情极度不安定。所以，针对外向型住院病人，临床内科的护理人员要注意于使用针对性语言对患者进行引导，以分散患者的注意力，从而转移患者的负面情绪，以及体谅病人由于身体状况所产生的各种情绪变化。对于关于患者的提问，尽量选择适当的时机，进行正面回应，同时针对患者一些不

利于护理的行为习惯，在必要时也需要及时加以解释，让患者意识到自己的不当，并及时进行调整。

3.5 护士在进行护理前要和患者进行有效沟通

护士在对患者进行常规护理时，对病人做好护理工作的有关说明，尽可能通过简单、易懂的话语将护理目的与注意事项向病人加以说明，如此才能打消病人的疑虑，从而激发病人的配合，提升护理质量。护士在护理中，要为病人考虑，减少病人身体部分裸露出来的机会，让病人感觉到护理人员的亲切，发自内心的协助医生进行护理服务。

3.6 要建立起临床内科风险管理的机制

一方面完善制度，另一方面要落实发展，在健全内科治疗风险机制的基础上加强对护士工作人员的学与训练，对某些新仪器的应用开展技术培训，对某些新的业务理论知识开展完善和教育，使得护士工作人员在思想与技术上均能实现与时俱进。为作好风险管理的预防工作，还必须适时对管理工作中出现的风险做出评价，对技术操作、生活护理流程中出现的风险及时做出分析与处理，减少再次出现经营风险。

3.7 在护理工作中要注意与患者家属进行沟通

在临床内科的护理工作中，护理人员应当将患者家属同样作为护理工作的沟通对象。通过和患者家属的沟通，取得家属的认同和支持，与医疗护理人员与病患家庭协调和协助，共同做好病人的沟通服务。这样，护理人员不但能够在病人亲属方面更加充分的掌握到关于病人的资料，同时也能够利用病人亲属对患者的安慰，从病人亲属方面有效获得医疗护理的有关知识，共同提高住院病人的早日康复。

3.8 护士在检查或治疗前要和患者进行有效沟通

检查和诊断中的交流对于内科病人有着很大作用，医生和病人的交流信息有检查目的、检查手段、检查前的注意事项、病人的症状、疾病特征等，这有利于病人全面的掌握自身的情况；着重强调病人主动协助的必要性，为了保证检查和护理效率，医生要对检查过程和护理程序加以详尽的说明^[4]。必要的情况下，护士还要给予患者适当的鼓励和安慰。

3.9 安全护理

内科疾病因为病情的复杂化，患者在入院后往往需要进行大量的专业检查，如彩超、血液检查等，但在此期间针对儿童、年迈老者以及伤残的特殊病例，医务人员也可陪同检查。同时还在病区内进行了安全教育活动，并根据患者病情状况进行了医护级别的评定，以实施更人性化的照顾措施，并记录了生命体征与精神状态

之间的变动情况。

3.10 饮食护理

膳食建议:住院期间禁止进食辛辣刺激性的食品,应针对病人的基本情况适当进行饮食结构,尽可能多进食些高钙、多维生素、蛋白质的食品;**康复训练:**在病人接受治疗一段时间后,护理人员便可针对病人的康复状态开展康复训练,并采用散步、太极等运动方法增强体质,并在这一过程中患者可以结交更多的朋友,通过愉快的交流,能够加快患者的恢复进程。

4 实施风险管理的措施

4.1 建立护理风险管理制度

实施良好的护理风险控制的前提,是建立健全的、富有执行力的政策、制度和程序,包括护理风险管理的组织建设;对护理风险的报告、分析评价和管理;教育制度;临床护士常规管理制度和操作规程;护士的紧急风险预案制度等。

4.2 持续专业教育与培训

对在职人员所开展的风险教育和风险意识教育。护士风险教育的主要目的,首先要使广大护士工作人员认识本医院、本职业工作环境以及本人在岗位中所出现的不足之处以及可能的护理中风医学,从而教育网公开出险;其次通过在管理纪律、操作程序等方面的训练,使医护人员能做出避免医护事故的正确举动。但实际上,对护理人员的"知识—态度—行为"(KAP)的变化并非通过一个培训计划就能够实现的,而必须是连续的、经常地实施,而且每次的计划可能随着各医院管理风险制度的具体情况而变化。每次的护理风险培训工作实施之后还需要对培训的有效性加以评估与监督,并有一定的惩罚手段加以保证。

4.3 实行督导和审核

医院职能部门可根据医院的大小、业务领域、服务内容建立相应的医学监督与评估体系,包括对医护人员知识和能力的常规评估,对医护活动的现场监督,对医学服务护理人员的心态满意度的评估等,主要目的在于掌握医护从业人员的技能、行为方式是否达到职业道德标准,能否反映出医护从业人员需要达到的品质,如何使病人和家人满意。

4.4 呈报护理风险事件

建立护理风险事件的呈报制度,为保证呈报的准确性,可采取相应的政策,即鼓励各科室如实提交报告,并把风险情况当作考核的重要依据。在呈报时不需要具体的单姓医学,而是教育网收集整理名,也不需要当事人书面进行的审核,只呈报事故产生的真实过程。从而强化了对呈报工作的监控,把重大危险事故如实呈报

视为对护士长考评的一个重点,并促使了护士长事故呈报工作的责任落到了实处。

4.5 进行效果评价

在风险管理措施采取以后,就应当开展定期的评估,以了解所实施的护理风险管理举措如何产生了成效,在执行中还存在什么问题,管理上又有没有出现,以及下一步需要采用哪些举措。而护士风险管理监测与评估工作通常是通过前后比较的方式,对各个临床诊所在实施风险管理政策前后,对潜在管理风险的减少情况、恶化状况的再发生情况、对患者的健康影响评价等,都进行了评价。因此管理与风险管理并不是一步到位的过程,而只有一个不断完善的过程^[5]。而由于医院的管理工作者也是在不断的变化、新的手段、新的药品、新的设施和新的管理制度也在不断的产生,而疾病谱的社会发展条件也在不断的发展,法律环境也在不断的发展,所以医院和临床各医院之间新型的管理关系,也就一直都在不断的出现。在此过程中,建立的护士风险管理标准和预警机制也是非常重要的,因为只有建立健全的管理制度和标准,才能保证在医院工作的每个新老护理人员都能了解护士风险意识,并增强护士风险意识,也才能控制其做出合乎护士风险管理规定的错误举动,从而减少可预防性差错,并减少护士危险事故的发生。

结束语:综上所述,临床内科诊疗的风险管理机构的建设是势在必行的,它不但会促进临床应用内科诊疗的发展,同时也会提高护士工作者的专业度。在风险管理的发展过程中,一方面要提高护士工作者的综合素质,从多个视角来提高素质、促进发展;另一方面也要加强对护士行业的控制和监督,以形成合理的监督方式,以监督推动健康规范,以管理预防风险,切实形成良好卫生风险管理机制。医院的内科管理风险管理是一项持久性任务,既需要每一个医生加强监督管理,同时也需要护理人员提升自己的医疗水平和素质,从根本上减少健康风险,以实现更安全人的健康管理。

参考文献

- [1]黄春梅.临床护理的安全管理[J].当代护士(专科版),2010,03.
- [2]林爱敏.临终关怀护理的发展与伦理困境[J].当代护士(下旬刊),2012,05.
- [3]官玲.护理伦理的教育思考[J].吉林农业,2010,12.
- [4]曾静.护理不安全因素及管理对策[J].内蒙古中医药,2011,16.
- [5]李海丽.护理风险因素及风险防范[J].吉林医学,2012,21.