

# 产科护理风险因素分析及管理对策

张秋艺

江苏省南京市中西医结合医院 江苏 南京 210018

**摘要:** 产科护理操作普遍具有连续性和直接性,且孕产妇自身的病情发展具有一定的动态性特点,这决定了产科护理中必然有很多不安全因素存在,该类不安全因素的存在使产科护理中存在各种风险。为最大限度的减少风险的发生概率,需在护理中针对存在的各种风险采取针对性的管理对策。

**关键词:** 产科; 护理; 风险; 管理

## 1 产科护理风险因素分析

### 1.1 护理专业技能欠缺

当前临床护士趋于年轻化,年轻护士专业技术操作不熟练、不规范,缺乏临床专业护理经验,风险意识不足,应急能力差,尤其是遇到紧急事件或抢救患者时表现慌乱,工作无条理;同时年轻护士在与孕产妇及家属沟通时较少产生感同身受的思想共鸣,不能很好的在工作中将理论与实践有效结合,与患者沟通时语气生硬,态度蛮横,在实施护理时没有注意保护受者的隐私,患者未得到个体化的尊重和关怀,双方产生不信任感,这些都是极易导致护患投诉的重要原因<sup>[1]</sup>。

### 1.2 医院管理因素

医院管理因素也是诱发护理风险的一个重要因素,如医院缺乏完善的管理体制、管理制度或管理流程,使得产科中不同护理人员的护理职责与权力划分不是非常清楚,以至于因为护理人的职责划分不全面或职责重复问题而影响了最终医院产科护理的质量,增加了护理不良事件发生的概率,并且会在护患纠纷等发生后出现护理人员相互推卸责任的问题。又如,医院产科护理管理中若缺乏完善的奖惩责任机制,就无法调动护理人员工作的积极性,这也会增加护理风险的发生概率<sup>[2]</sup>。

### 1.3 患者自身因素

在产科中,由于孕产妇个体的生理和心理状况各不相同,这使得她们和护理风险之间同样具有紧密联系。若孕产妇及其家属不是非常清楚分娩的过程,或者不是非常了解产后并发症方面的医学知识,使得部分孕产妇可能不配合护理人员接受临床护理。又或者大多数孕产妇在临产前会伴有紧张、焦虑或恐惧等情绪,这会在一定程度上加重原发病的病情。此外,在妊娠期或分娩期,孕产妇体内的激素水平会相应地发生比较大的改变,这也会在一定程度上造成孕产妇情绪出现过大的波动,进而使得部分孕产妇常常不配合护理人员的护理操作<sup>[3]</sup>。

### 1.4 护理服务态度问题

在各种护患纠纷中服务态度是投诉热点。改善服务态度是提高护理质量的首要任务。产科护理对象多是焦虑的产妇、家属及稚嫩的新生儿。她们一般缺乏专业性知识,对病情变化一知半解。在护理过程中,要认真对待患者或新生儿相关病情的知情权并给予有效沟通。护士及时的解释,耐心的抚慰,温柔的语言,热情的微笑是最好的心药。服务态度蛮横,语言生硬都会成为护患纠纷的导火索,甚至导致患者及家属在医疗、护理过程的细节中故意找茬,制造纠纷<sup>[4]</sup>。

### 1.5 产科病房布局的特殊性

在产科病区中既有孕妇、产妇,又有新生儿,产科病房里又往往实行母婴同室。这些都给日常工作带来一定的困难:产妇、新生儿病情变化快,工作预见性差;出入院患者床位周转快,护理工作量大而且繁琐,护理私密性及实施护理操作时间性要求更高,且床护比例未按规定设置,极易造成护士工作忙乱,稍有疏忽就可能引发护患纠纷。

### 1.6 医疗设备因素

在产科的临床护理中,医疗设备也是可能造成产科护理风险问题的一个重要因素,具体主要表现在产科中的医疗护理设备和器材缺乏,或者本身的质量存在问题,加之护理人员没有对这些相关的医疗设备进行及时维护,以至于影响了这些医疗设备使用的质量,使得产科中的护理人员无法为孕产妇提供最佳的治疗与护理方法,进而这样也会诱发护患纠纷风险事件<sup>[5]</sup>。

### 1.7 工作缺乏责任心

护理工作比较繁琐、夜班勤而且待遇不高。部分护士工作中缺乏进取心,造成工作主动性差。主要表现在患者入院后健康知识宣教不到位,观察产妇产程不细致且不能及时汇报;有些护士违反护理操作常规,忽视查对制度、床旁交接班制度、巡视制度等,以致出现疫苗

重复接种、婴儿病情变化不能及时发现、对新生儿及产妇的治疗和护理存在脱节,这些都容易使产妇及家属对护士产生不信任感,从而诱发不满情绪引起护理纠纷。

### 1.8 缺乏合理的医患和护患沟通

产科护理开展过程中,医患和护患间缺乏有效的沟通必然会造成护理风险发生<sup>[1]</sup>。两者间缺乏沟通,也就是说医护人员不能全面准确地了解孕产妇的情况,造成孕产妇不满。此外,交流过程中部分护理人员的服务态度比较差,对于孕产妇提出的问题不能及时有效地回答,导致孕产妇非常反感护理工作,使护理满意度逐渐下降。除此之外,孕产妇分娩时总会出现心理焦虑与疼痛反应。此时,身为护理工作者要对产妇进行心理疏导,不能有效地进行这一护理,势必增加产科护理风险,对母婴健康造成严重影响。

### 1.9 孕产妇的不安全因素

很多孕产妇因为妊娠期的心理障碍,产前出现恐惧和焦虑以及产后抑郁的心理状态,很多不安全行为因此出现,导致护理风险。此外,在产科护理过程中,孕产妇不能有效地依从护理,造成护理风险。

## 2 产科护理风险管理对策

### 2.1 促进护理人员自身素质的提高

对于医院来说,需要加强对护理人员的管理,要求护理人员掌握专业的知识,同时促进实践能力的提高;要对常用药物的使用方法、作用机制与不良反应进行掌握;对护理人员进行定期考核并监督,加强对护理人员的培训;促进护理人员自身责任感不断提高,让其在工作中具备奉献精神以及敬业精神,把产妇作为工作的中心;落实“三查七对”的护理规则,对产妇信息进行反复核查,防止发生纰漏<sup>[2]</sup>。

### 2.2 做好必要的宣传与指导

对产科病区而言,还存在很多安全隐患,比如报错新生儿等问题,都会产生医疗纠纷,因此,为保证产妇能够正常生产,护理人员要做好宣传说教工作,提升他们产后风险防范意识,激发他们实际参与的积极性,最大限度防止出现高危风险情况。针对胎儿出现宫内窘迫的问题,会存在胎儿受伤的危险,针对产妇的焦虑心理,护理人员需要随时监测胎心和胎动,对产妇进行安慰和鼓励,缓解产妇的心理紧张的状态。若情况没有改善,护理人员要采取措施结束分娩手术。

### 2.3 加强对护理制度的完善

医院要结合实际存在的情况对安全规定进行落实,为医院的运营构建一个比较完善和健全的护理管理体系。产科护理过程中,当出现严重损伤等多种问题时

在第一时间把事故上报至医院,并进行详细记录,为孕产妇实施对应的护理措施;医护人员为患者进行接生的过程中,穿戴需要按照相关规定,同时,要做好消毒清洁的工作<sup>[3]</sup>。

### 2.4 加强对产妇的指导

对于护理人员来说,要加强对产妇的指导,运用比较容易理解的语言将相关知识讲解给产妇,并嘱咐产妇遵循医嘱,不能随意出院;及时了解患者的负性心理,并进行心理疏导,使患者的紧张情绪能被缓解,消除心理障碍;护理人员由于自身因素所导致的不良事件要及时道歉,并尽量弥补,避免纠纷的加剧。

### 2.5 注重以人为本的管理,加强人力资源的调整

对于护士离职的问题,医院领导要充分重视,并认真审核原因,及时补充人力资源,并加大招聘日工护士的比例,提高护理队伍的稳定性。各级管理人员对每一个在岗护理人员积极提供帮助,关爱那些因病休假的护士,医院之间互助互爱,从整体上提高医院护理团队的凝聚力和向心力<sup>[4]</sup>。

### 2.6 重视细节管理,规范护理程序

产科中不仅责任巨大,同时还要承担着比较高的风险,他们的服务对象复杂特殊,因此护理工作不到位,有极大的可能会引起医疗纠纷,造成医疗事故。特别是在护理婴儿的时候,婴儿在洗浴的时候,护士不能戴手套,以便于及时控制水温,避免水温过冷或者是过热,对婴儿造成伤害。根据爱婴医院的标准,婴儿洗浴前后,要对婴儿的姓名、性别和出生时间和体重等信息进行核对,与加强确认无误后签名,再送到洗婴室进行洗浴,研究将两个或两个以上婴儿同时带入,避免出现差错。

### 2.7 加强沟通

加强医护之间的交流,护理人员要提升自身的知识水平,对于患者提出的问题,要给与细致耐心的解释,若自身无法解释的问题,要及时反馈给主管医生,还要回访患者,咨询患者的问题有没有得到解决<sup>[5]</sup>。护理人员在产妇入院后要对产妇进行健康教育,想产妇和家属介绍医院的基本情况,并配合医生,与产妇家属签订相关的协议,并告知病人和家属护理工作的相关义务,加强与产妇的沟通和交流,缓解患者的紧张情绪,从心理上为孕妇提供支持,帮助他们树立信心,主动配合医生。在孕妇的住院期间,用药、检查和治疗等各项环节都要在孕妇同意的情况进行,并指导孕妇通过查询系统,查询医疗费用,耐心讲解费用清单,在孕妇出院后为他们打印费用清单。

### 2.8 加强对产科护理人员业务能力的培养

充分重视并定期对产科护理人员实施严格的专业理论培训及技术操作考核,并将医德考核纳入考核项目,以期培养德才兼备的护理优秀人才。护士长应对每位护士专科知识、急救知识及技术操作能力做到了如指掌;及时做好业务培训计划:每周由护师职称以上的护士主持业务学习及知识讲座;在助产技术上,采取新老助产士配对带教的形式在实践中讲解待产技巧和助产过程中的注意事项,以尽快提高业务能力;对年轻护士的基本技能训练要更加注重护患人文沟通技巧,工作时认真细致,考核时绝不走过场,在科内形成一个良好的学习氛围,通过各种手段切实提高护士的理论水平和操作技能,提高护士的整体素质<sup>[1]</sup>。

### 2.9 加强医院产科管理

医院产科护理工作的质量与效率的提升离不开一套健全的一员产科管理体系,所以医院管理人员要注意对产科护理人员的工作流程、管理制度等进行科学制定,使他们严格按照完善的护理管理流程和要求开展各项护理工作,还要做到责任落实到人,确保能全面提升医院产科管理的效率,避免因责任落实不到位而影响医院产科护理人员护理的质量。比如,能针对产科护理人员建立与贯彻奖惩责任机制,以此调动全体护理人员工作积极性,使他们能严格按照规定护理流程开展各项护理工作。

### 2.10 改善服务态度,防范护理纠纷

改善服务态度要从培养护理人员健康、正确的职业道德观做起。医疗护理工作是救死扶伤的神圣职业,需要奉献和极强的责任心<sup>[2]</sup>。在工作中要有效控制自己的不良情绪,避免把不愉快的情绪带到工作中,更不能发泄到服务对象身上。在治疗及护理操作中尊重受者,主动与患者沟通,减少不必要的误会;多关心体贴患者,语言得体,行为规范,增强患者及家属对护理工作的理解、信任和支持,良好的服务态度是建立良好护患关系的前提,也是经济效益的保证。

### 2.11 做好特殊药物的管理

为做好孕妇产妇用药管理,护理人员要严格按照医嘱的要求,根据用药说明,结合患者的身体指标,确定最佳的用药量。并且要对用药反应进行认真的分析,一旦出现不良症状,要停止用药,然后采取相应的解决措施,防止出现护理产后风险。

### 2.12 注重维护医疗设备

为提升产科护理的质量,防范产科护理风险发生概率,还要注重对产科中的医疗设备进行定期维护管理,确保产科中不同的医疗设备都能保持良好的运行状态,还要结合实际护理需求,对那些不满足使用精度和灵敏度要求的医疗设备进行更新和升级,确保能配备完备产科医疗设备的基础上,增强产科医疗设备运行的整体质量<sup>[3]</sup>。

### 2.13 增强风险管理意识,规避护理纠纷发生

护理人员未按护理制度及操作规范实施护理行为是导致护患纠纷发生的常见原因。加强护理人员的慎独教育是避免工作中发生差错事故和纠纷的必要措施。将制度牢记于心,化为日常工作时的习惯:每项操作都认真执行“三查七对”制度;护士要按分级护理制度要求认真巡视病房,及时发现病情变化;对待重症、分娩等有病情变化的患者实施床头交接班制度,并认真做好各项护理资料的记录和核对工作。尤其是新生儿,要认真填写母亲及新生儿胸牌及腕带,母婴回休息室时,护士要认真核对母婴信息,确保护理工作的严谨性<sup>[4]</sup>。

### 结语

随着社会的发展,人们自我保护意识、法制观念增强,对护理质量要求越来越高,越来越多的医疗纠纷困扰着医院的生存和发展。产科是高风险科室,护理中极易出现不安全因素,应仔细分析各种现存的和潜在的不安全因素,提高专业水平和责任感,加强法律学习和职业修养,加强沟通和管理,积极采取针对性的管理对策,为产妇提供全程、全面、优质、无缝隙护理,保证母婴安全,达到产妇满意、家属满意、社会满意的良好效果,从而提高产科护理质量和管理水平。

### 参考文献

- [1]周宪群,黄春玲,陈艺.产科护理管理风险因素及防范研究[J].中国卫生产业,2018,15(35):29-30.
- [2]曹海琴.产科护理风险管理研究进展[J].中国卫生产业,2018,15(09):187-188.
- [3]陈志强.产科护理管理风险与对策分析[J].中国卫生产业,2017,14(16):107-108.
- [4]马媛媛.分析产科护理风险因素及防范措施[J].世界最新医学信息文摘,2017,17(08):248+251.
- [5]张小燕.产科护理风险因素及护理管理对策分析[J].中外女性健康研究,2016(08):84+86.