

风险管理在急诊内科护理中的效果探析

李晓倩 何苏娥*

陕西省中医医院, 陕西 710001

摘要:目的: 研究风险管理在急诊内科护理中的效果。方法: 我院于2019年1月开始实施风险管理, 以该时间为临界点, 将2018年6月至2018年12月设为管理前, 2019年1月至2019年7月设为管理后, 比较管理前后各方面情况。结果: 管理后风险事件以及投诉事件发生率低 ($P < 0.05$); 管理后护理理论、操作技能以及护理文书书写评分高 ($P < 0.05$); 管理后患者护理满意度高。结论: 对于急诊内科的护理, 风险管理的应用不仅降低了风险事件以及投诉事件的发生, 同时进一步提高了护理人员护理理论、操作技能以及护理文书书写等各个方面的能力, 促使患者护理满意度的提升。

关键词: 风险管理; 急诊内科; 护理干预

Analysis of the Effect of Risk Management in Nursing of the Department of Emergency Internal Medicine

Xiao-Qian Li, Su-E He*

Shaanxi Traditional Chinese Medicine Hospital, Xi'an 710001, Shaanxi, China

Abstract: Objective: To study the effect of risk management in nursing of the department of emergency internal medicine. **Method:** Our hospital started to implement risk management in January 2019. Taking this time as the critical point, we set June 2018 to December 2018 as the pre management period, January 2019 to July 2019 as the post management period, and compared the situation before and after management. **Result:** After the management, the incidence of risk events and complaints was low ($P < 0.05$); after the management, the score of nursing theory, operation skills and nursing document writing was high ($P < 0.05$); after the management, patients' nursing satisfaction was high. **Conclusion:** For nursing of the department of emergency internal medicine, the application of risk management not only reduces the occurrence of risk events and complaints, but also further improves the ability of nursing staff in nursing theory, operation skills and nursing document writing, so as to improve patients' nursing satisfaction.

Keywords: Risk management; the department of emergency internal medicine; nursing intervention

一、前言

医院是治疗各种疾病的重要场所, 在政策没有出台之前, 老百姓因为看病费用昂贵的原因大多数情况下都不会到医院就医, 但是随着新政策的退出, 国家为了解决百姓看病难的问题, 出台医保等政策, 使得老百姓看得起病, 这是一种利民政策, 但是这种政策的出台, 使得医院每日收治病人的数量在不断增多, 这在一定程度上增加了医务人员的工作量^[1]。急诊科室接待的患者都是病情十分危急的患者, 大多数患者都处于危在旦夕的状态, 这对急诊科室护理人员的护理工作就提出了更高的要求^[2]。对于急诊科室的护理人员来说, 不仅要保证高效的工作, 同时还要保证高质的工作, 因为患者脱离生命危险之后, 预后情况关系到患者的恢复速度, 这都与急诊科室护理人员的工作质量存在非常密切的联系^[3]。急诊护理人员的主要工作就是护理急诊科室收治的患者, 因为患者的病情十分特殊, 急诊护理人员在工作过程中要保持高度的集中, 这就使得护理人员的精神一直处于亢奋状态, 护理的人员相对较多, 护理人员更容易出现疲惫的状态, 工作出错率会明显增加, 对于急诊患者来说, 任何一次的工作失误都有可能威胁到患

*通讯作者: 何苏娥, 1984年3月, 女, 汉族, 陕西西安人, 现就职于陕西省中医医院, 中级职称, 本科。研究方向: 急诊护理。

者的生命安全^[4]。有研究学者就提出了在急诊内科护理中应用风险管理,通过有效的风险管理措施与手段来降低风险的发生概率,预防护理人员出现工作失误,为患者的生命安全提供有效的保障^[5]。我院于2019年1月开始实施风险管理,以该时间为临界点,将2018年6月至2018年12月设为管理前,2019年1月至2019年7月设为管理后,比较管理前后的各个方面情况,进一步探讨风险管理的临床价值,研究内容如下。

二、资料与方法

(一)一般资料

选取我院急诊科室2018年6月至2019年7月收治的患者100例,因为我院急诊科室在2019年1月的时候开始应用风险管理,因此将2018年6月至2018年12月收治的50例患者设定为管理前,其中男22例,女28例,年龄10~80岁,平均年龄(45.67±3.67)岁;2019年1月至2019年7月收治的50例患者设定为管理后,其中男23例,女27例,年龄11~79岁,平均年龄(45.71±3.79)岁。

1. 纳入标准:

(1) 医务人员将本次研究的相关内容全部告知了患者以及患者家属,患者及患者家属充分地了解研究内容,并且与医院签署了知情同意书。

(2) 医院相关伦理委员会经过相应的协商之后批准了该项研究。

2. 排除标准

(1) 心、肝等重要器官功能存在明显障碍。

(2) 意识不清晰、不能配合护理人员工作。

管理前后的患者在性别以及年龄两个方面的比较差异均不具有统计学意义($P > 0.05$),具有可比性。

(二)护理方法

管理前还为应用风险管理,因此,急诊科室的护理干预措施全为常规护理干预。

管理后为应用风险管理之后,急诊科室首先根据以往的实践经验进一步分析不同疾病患者在护理过程中可能存在的风险因素,并且通过检索众多文献资料的方法来发现风险因素控制措施,并且将相关措施应用于急诊科室的护理当中,有效预防各种风险的发生。

1. 针对患者以及患者家属方面,因为急诊患者的病情十分危急,因此,护理人员要实时的监测患者的情况,增加对患者的巡视次数,以便及时地发现患者存在的异常。同时,还要注重对患者家属情绪的安抚,因为患者病情十分危急,患者家属的情绪也会异常激动,极大程度上增加了医患纠纷的发生概率,因此护理人员在为患者进行护理干预的同时,也要注重对患者家属的心理护理,安抚患者家属的情绪,消除患者家属的恐慌,得到患者家属的理解与信任。

2. 针对环境与设备方面,急诊科室的整体环境要保证良好状态,空气清新,温度与湿度适宜,物品的陈设也十分整齐、有序。各种急救药品要做到专人保管,定期对急救药品进行盘点,如果急救药品不足也要及时补充,保证急救药品的充足才能进一步预防意外情况的发生。各种抢救仪器也需要定期的维护和保养,保证仪器的完好性,同时极大程度上延长以久的使用寿命。一旦发现仪器存在问题,就要立即维修,要保证抢救仪器处于随时可以运行的状态。

3. 针对护理人员方面,医院要加强护理人员的风险意识,使得护理人员可以认真对待自己的工作,在护理患者的时候也能高度负责,谨慎的对待患者,可以更加及时地发现患者出现的异常情况。医院还要对患者进行专业化的培训,丰富护理人员的风险防范知识,同时提高护理人员的风险应对能力,当患者出现风险事故的时候,护理人员也能够冷静、从容面对,为患者实施有效地解决措施,以进一步保障患者的生命安全。医院还要建立与培训内容相匹配的考核制度,通过考核制度客观的考核护理人员的培训情况,培训结果合格的护理人员才能够结束培训,如果培训结果不合格,护理人员需要继续接受培训,下一次的考核也要更为严苛,通过这样的方式来不断地提高护理人员的临床能力。医院对护理文书书写也要进行明确的规范,要求护理人员按照规范来书写护理文书,并且定期对护理文书进行考核,如果文书书写不规范也要给予相应的处罚,通过这样的方式促进护理人员工作规范化,认真地对待护理文书的书写,清晰地记录患者的病情变化,为患者治疗方案或者后续护理方案的制定奠定良好的基础。

4. 针对制度管理方面,医院要结合急诊科室的工作性质以及工作内容制定出针对性的管理制度,以进一步规范和约束急诊科室护理人员的工作,保证护理人员可以规范化的为患者提供护理服务,并且规范化的进行日常操作,极大程度上提高护理工作质量。

(三) 观察指标

1. 比较管理前后风险事件以及投诉事件的发生率。
2. 比较管理前后护理理论评分、操作技能评分以及护理文书书写评分。每个项目的评分是100分，分数越高说明该项目达到质量越高。
3. 比较管理前后护理满意度情况。拟定护理满意度调查表，进一步评价患者对护理人员提供护理服务的满意程度，调查表满分为100分，包含的内容是人文关怀、工作态度以及工作质量等指标，< 60分以下为不满意，60~80分为满意，80~100分为十分满意。总满意度 = (十分满意例数+满意例数)/总例数×100%。

(四) 统计学方法

本次研究当中的所有数据均采用SPSS17.0统计软件进行处理，计量资料采用均数±标准差 ($\bar{x} \pm s$) 表示，组间计量数据用t检验，计数资料采用率 (%) 表示，组间资料数据用 χ^2 检验， $P < 0.05$ 表示差异具有统计学意义。

三、结果

(一) 管理前后风险事件以及投诉事件的发生率比较情况

管理前所有患者中有5例患者出现风险事故，有8例患者出现投诉事件；管理后所有患者中没有患者出现风险事件，有1例患者出现投诉事件，比较差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)，详见表1。

表1 管理前后风险事件以及投诉事件的发生率比较情况[n(%)]

组别	n	风险事件	投诉事件	总发生率
管理前	50	5 (10.0%)	8 (16.0%)	13 (26.0%)
管理后	50	0 (0.0%)	1 (2.0%)	1 (2.0%)
χ^2	-	5.2623	5.9829	11.9601
P	-	0.0227	0.0143	0.0016

(二) 管理前后护理理论、操作技能以及护理文书书写评分比较情况

管理前护理理论、操作技能以及护理文书书写评分均低于管理后，比较差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)，详见表2。

表2 管理前后护理理论、操作技能以及护理文书书写评分比较情况 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	n	护理理论	操作技能	护理文书书写
管理前	50	77.64±1.77	79.38±1.25	73.81±12.24
管理后	50	95.27±1.54	96.16±2.88	97.84±2.09
t	-	9.6587	6.5204	23.6514
P	-	0.0146	0.0254	0.0000

(三) 管理前后护理满意度比较情况

管理前所有患者中非常满意18例，满意22例，不满意的患者有10例；管理后所有患者中非常满意44例，满意6例，没有患者出现不满意的情况，比较差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)，详见表3。

表3 管理前后护理满意度比较情况[n(%)]

组别	n	非常满意	满意	不满意	总满意度
管理前	50	18 (44.0%)	22 (36.0%)	10 (20.0%)	40 (80.0%)
管理后	50	44 (88.0%)	6 (12.0%)	0 (0.0%)	50 (100.0%)
χ^2	-	28.6927	12.6984	11.1111	11.1111
P	-	0.0000	0.0000	0.0014	0.0014

四、讨论

护理风险指的是护理人员为患者实施护理的过程中，因为某些原因的存在对患者造成不同程度的伤害，甚至导致患者死亡的风险因素。对于急诊内科室收治的患者来说，不仅病情十分危急，病情的变化也十分迅速，因此患者的整个护理期间，都存在极高的护理风险，患者死亡风险性也一直处于较高水平，极大程度上增加了医患纠纷的发生概率^[6]。为了进一步保障患者的生命安全，有研究学者提出在急诊科室的护理中应用风险管理，通过有效的风险管理手

段来降低护理风险性,以达到预防风险事件发生的目的。本研究结果显示,管理前风险事件以及投诉事件等不良事件的发生概率为26.0%,管理后风险事件以及投诉事件等不良事件的发生概率为2.0%,充分说明在急诊内科护理中应用风险管理能够有效地降低风险事件以及投诉事件等不良事件的发生概率。风险管理的应用进一步强化了护理人员的风 险意识,护理人员在为患者进行护理的时候也会进一步加强对患者的巡视与观察,从而在第一时间发现患者存在的异常,对风险事件以及投诉事件等不良事件的发生进行有效的预防^[7]。同时管理前护理理论、操作技能以及护理文书书写评分均明显低于管理后,充分说明风险管理在急诊内科护理中应用之后进一步提高了护理人员工作的规范性,护理人员无论是在为患者进行护理干预,抑或是在日常工作中,都能按照医院的相关规定来进行,对患者高度负责,工作过程中认真仔细,促使护理理论、操作技能以及护理文书书写等各个方面的工作质量全面提升。管理前患者的护理满意度为80.0%,管理后患者的护理满意度为100.0%,管理前患者护理满意度明显低于管理后,充分说明对于急诊内科的科室来说,风险管理的应用极大程度上提高了护理干预的护理质量,护理人员可为患者提供更为高质量的服务,患者的满意度就会显著提升^[8]。

五、结语

综上所述,对于急诊内科的护理,风险管理的应用不仅降低了风险事件以及投诉事件的发生,同时进一步提高了护理人员护理理论、操作技能以及护理文书书写等各个方面的能力,促使护理人员可以更加规范性的为患者提供护理服务,患者的护理满意度也会大幅度提升。

参考文献:

- [1]李少颖.脑梗死中医护理干预联合常规神经内科护理临床观察[J].光明中医,2018,03(08):1194-1196.
- [2]李月琴,杜爱萍.老年脑梗塞患者早期中医护理和现代康复护理的临床效果[J].实用临床护理学电子杂志,2018,03(03):19-20.
- [3]田梦.脑梗死中医护理干预联合常规神经内科护理效果观察[J].首都食品与医药,2017,04(20):144.
- [4]李莹.脑梗死中医护理干预联合常规护理的效果[J].光明中医,2017,03(18):2711-2713.
- [5]周照华.对老年脑梗死患者进行早期中医护理和现代康复护理的效果分析[J].中国社区医师,2017,03(14):135-136.
- [6]唐璐.对老年脑梗死患者进行早期中医护理和现代康复护理的效果分析[J].中外医学研究,2017,01(09):69-70.
- [7]何晓燕.对老年脑梗塞患者进行早期中医护理和现代康复护理的效果分析[J].内蒙古中医药,2016,12(05):174.
- [8]晋艳华.对老年脑梗塞患者进行早期中医护理和现代康复护理的效果分析[J].大家健康(学术版),2016,10(04):257-258.