



· 临床护理 ·

急诊科护理中实施风险管理的临床价值探究

彭天秀 (罗甸县人民医院内镜室 贵州罗甸 550100)

摘要:目的 对急诊科护理中实施风险管理的临床价值进行探究。**方法** 资料随机选自2017年1月-2018年7月在本院急诊科未予以风险管理时收治的80例患者作为对照组,随机选自2017年1月-2018年7月在本院急诊科予以风险管理时收治的80例患者作为研究组,对两组患者的风险发生、投诉、护理满意度进行分析。**结果** 研究组的护理满意度96.25%,高于对照组的80.00%,差异明显,有统计学意义($P < 0.05$)。研究组的风险事件发生率2.50%,低于对照组的12.50%;研究组的投诉率1.25%,低于对照组的15.00%,差异明显,均有统计学意义($P < 0.05$)。**结论** 将风险管理应用于急诊科护理中,能明显的降低急诊科风险事件和投诉的发生,且能明显提升患者对护理工作的护理满意度。

关键词: 急诊科 护理 风险管理 价值**中图分类号:** R472.2 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187(2018)13-286-01

护理风险指护理中的不安全因素间接或直接造成患者受伤或者死亡风险。护理在急诊科室中任何细微的环节均将对患者的生命产生直接影响,护理人员同时需要负担相应法律、经济和人身风险^[1]。所以急诊科成为医院护理风险中最高科室,需要护理人员具备突发事件的冷静处理能力及扎实的医疗专业素质。

1 资料和方法

1.1 一般资料和分组

资料随机选自2017年1月-2018年7月在本院急诊科未予以风险管理时收治的80例患者作为对照组,男性44例,女性36例,年龄13-70岁,平均年龄(42±6.37)岁。随机选自2012年8月-2013年2月在本院急诊科予以风险管理时收治的80例患者作为研究组,男性46例,女性34例,年龄14-68岁,平均年龄(42±6.19)岁。两组患者的性别、年龄等一般资料无明显差异($P > 0.05$)。

1.2 风险管理的方法

予以对照组患者常规的护理管理。研究组患者在常规护理的基础上予以风险管理。首先需要结合科室特点建立急诊科护理的风险管理的具体制度,制度具体包括告知的程序、操作的目的、突发事件的应急方案等,实现急诊科护理的程序化、规范化和制度化。

提升急诊科护理人员的风防范能力,护理人员需要具备扎实的

专业知识、仪器操作水平等相关素质,提高团队的合作意识,进行定期的交流沟通,提高应急事件的处理能力等。急诊科室需要进行合理的应急设备和药物的管理,保证药物能够整个运转和提供。建立和谐护患关系,加强护理人员的交流能力,实现护患共同承担健康和生命风险的目标,进而提升患者对护理工作的满意度。

1.3 评价指标

对两组患者的风险事件、投诉和护理满意度进行问卷调查分析。问卷资料均经过相关专家审核,由专门护理人员负责,问卷采用当场调查和收回的方式。护理满意度评分标准,非常满意:90-100分;满意:70-90分;一般:60-70;不满意小于60分^[2]。

1.4 统计学处理

所有数据均用SPSS17.0软件包进行统计分析处理,一般资料用标准差表示,计量资料采用t检验,计数资料采用 χ^2 检验,当 $P < 0.05$ 时,表示差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者的护理满意度情况

在护理中实施风险管理前后,研究组的护理满意度96.25%,高于对照组的80.00%,差异明显,具统计学意义($P < 0.05$),如表1。

表1: 两组患者的护理满意度情况 [n(%)]

组别	例数 (n)	非常满意	满意	一般	不满意	满意度
研究组	80	42 (52.50)	35 (43.75)	2 (2.50)	1 (1.25)	77 (96.25)
对照组	80	21 (26.25)	43 (53.75)	5 (6.25)	3 (3.75)	64 (80.00)

注: 满意度 = 非常满意 + 满意。

2.2 两组患者的风险事件的发生和投诉情况

在护理中实施风险管理前后,研究组的风险事件发生率2.50%,低于对照组的12.50%,差异明显,具有统计学意义($P < 0.05$)。研究组的投诉率1.25%,低于对照组的15.00%,差异明显,具有统计学意义($P < 0.05$),如表2。

表2: 两组患者的风险事件的发生而后投诉情况

组别	例数 (n)	风险事件	投诉
研究组	80	2 (2.50)	1 (1.25)
对照组	80	10 (12.50)	12 (15.00)

3 讨论

由于急诊科的患者均病情危急、重且变化比较快,患者的种类较多,仪器和操作均比较繁杂,因此急诊科成为医院临床护理最繁杂科室^[3]。近些年医疗纠纷呈现逐年上升的趋势,所以加强护理中风险管理,降低风险事件发生和投诉,提升护理的质量,对于急诊科的护理工作具有重要作用。

急诊科的护理面临的主要风险因素,患者及家属由于突发疾病,受到心理和身体的折磨,患者的病情转归不能预料且家属情绪很难控制,极易引起医疗纠纷。急诊科环境比较嘈杂,护理在这种环境下工作情绪极易波动,进而造成护理工作出现失误。急诊科的护理人员的

年龄因素限制,不能具备潜在风险的预见性,部分护士责任感缺乏,极易发生意外。急诊科的相关护理文件的不规范书写,病程的记录不全等也很容易发生护理纠纷和争议。急诊科的管理制度不完善,造成的护理风险,护理人员在日常的工作中没有相应合理的规章制度遵循,因此,护理工作极易发生失误且出现问题时不能改及时的处理和报告等。本研究表明,研究组的护理满意度96.25%,显著高于对照组的80.00%,比较具统计学意义。实施护理风险管理后,患者的护理满意度明显提高。研究组的风险事件发生率2.50%,明显低于对照组的12.50%。研究组的投诉率1.25%,明显低于对照组的15.00%。在护理中实施风险管理后,急诊科中的风险事件发生率和投诉率明显下降。

综上所述,风险管理应用于急诊科护理中,能明显的降低急诊科风险事件和投诉的发生,且能明显的提升患者对护理工作的护理满意度,具有重要临床价值。

参考文献

- [1] 郑云华. 护理干预在急诊科护理风险管理中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2013, 16(7):49-50.
- [2] 王海荣. 风险管理在急诊科护理中的应用[J]. 中国社区医师(医学专业), 2012, 23(19):134-135.
- [3] 何建蓉. 护理风险管理在急诊科护理管理中应用分析[J]. 健康必读(下旬刊), 2012, 31(12):259-260.