

风险管理模式在急诊留观室护理管理中的应用效果分析

张纯秀 杜 伟 通讯作者

贵州省人民医院 贵州贵阳 550002

〔摘 要〕目的 探析在急诊留观室护理管理中应用风险管理模式的效果。方法 本研究开展时间为 2019 年 1 月-2019 年 12 月,方便选取该时间段内我院急诊留观室收治的 70 例患者作为主要研究对象。使用计算机对所有的患者进行随机分组,均分到对照组和观察组,对照组 35 例患者接受常规管理,观察组 35 例患者接受风险管理。两组患者接受不同方法管理模式后,对患者的临床状况进行观察和分析,并记录相关数据,尤其是管理后两组护理效果(使用护理满意度、投诉率对进行评价)、等数据要详细记录,同时将两组记录后的数据进行比较。结果 通过对患者的临床状况分析得知,采用风险管理的观察组和常规管理的对照组,比较患者的护理满意度,观察组相对较高,差异有统计学意义($P < 0.05$);两组护理投诉率比较,观察组低于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。结论 研究表明,在急诊留观室护理管理中应用风险管理模式,不仅能够减少风险事件的发生率,还能够促进护理质量的提升,对患者满意度的提升有着积极作用。

〔关键词〕急诊留观室;护理管理;风险管理;应用效果

〔中图分类号〕R47 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕2095-7165(2020)04-136-02

引言:

当前,社会经济的发展突飞猛进,人们的生活质量得到了有效的提升,随着人们健康意识的提高,对医院服务方面的要求越来越高。而急诊科作为医院的重要组成部分,其所收治的患者具有病情多样性、复杂性特点,且急诊科工作较为繁重,工作人员面临着较大的工作压力,若果患护理人员稍有不慎就会导致不良事件的发生,从而造成护理纠纷,给医院带来不好的影响^[1]。基于此,本研究选取 2019 年 1 月-2019 年 12 月期间选取我院急诊科收治的 70 例患者进行分析,采用不同管理方法,分组对照的方式,探析在急诊留观室护理管理中应用风险管理模式的效果,现将报告内容如下呈现。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本研究开展时间为 2019 年 1 月-2019 年 12 月,方便选取该时间段内我院急诊留观室收治的 70 例患者作为主要研究对象。使用计算机对所有的患者进行随机分组,均分到对照组和观察组。对照组 35 例患者中,男性患者和女性患者各占一部分,其比例为(18 例:17 例),患者的年龄分布情况如下:年龄最大的患者 70 岁,年龄最小的患者 20 岁,中位年龄为(42.31±6.45)岁。观察组 35 例患者中,男性患者和女性患者各占一部分,其比例为(19 例:16 例),患者的年龄分布情况如下:年龄最大的患者 71 岁,年龄最小的患者 20 岁,中位年龄为(42.86±6.87)岁。两组患者基本资料比较,无明显区别,无差异统计学意义($P > 0.05$),资料之间有显著的可比性。

1.2 方法

对照组患者护理工作中采用常规管理方法。观察组患者的护理工作中采用风险管理模式,具体步骤如下:

第一,构建完善的风险管理制度。科室通过考核制选择部分管理人员构建风险管理小组。小组成员要将各项风险预防提前做好。并根据科室特点,制定相应的护理管理方案。小组管理过程中要对急诊科全体护理人员实施管理,收集各护理人员的工作意见,并对护理工作改进。

第二,加强护理人员的培训。护理工作中要将患者作为护理工作的主体,护理人员必须具备专业的技术和超高的综合能力。因此,护理管理小组,应该定期组织急诊科护理人员进行培训,在培训的过程中进行针对性的技能培训,并在培训完成后对护理人员进行技能考核,合格后方可上岗。另外对于入职不满 3 年的

护理人员,每月要进行 2 项基础操作训练,同时管理人员对其操作记录进行不定期检查。此外,科室组织所有护理人员每月进行一次业务学习,可委派优秀的护理人员去上级医院学习,完成后组织全科人员集体学习。

第三,实施科学的排班制度。根据急诊科工作情况及护理人员情况,制定合理的排班制度,保证排班后,既能够应对科室的紧急情况,还要减少护理人员的工作压力,保证护理人员以充足的精力开展工作。

第四,加强医患沟通管理。护患沟通是为临床护理提供引导的重要基础,护理人员要学会先进的沟通技巧,并保证在服务的过程中注意自己的言谈举止,让患者和家属对护理工作认可,从而构建良好的信任关系,以此为基础,对患者的生理状态、心理状态进行充分的了解,以便满足患者的需求。

1.3 观察指标

患者的临床状况进行观察和分析,并记录相关数据,尤其是管理后两组护理效果(使用护理满意度、投诉率对进行评价)、等数据要详细记录,同时将两组记录后的数据进行比较。

1.4 统计学处理

研究过程中需要由于数据过多,需要将其统一录入计算机中,并使用计算机 SPSS23.0 统计学软件对数据进行分析,计量资料和计数资料分别使用均数±标准差($\bar{x} \pm s$)和 n(%) 进行描述。数据比较分别使用 t 检验和 χ^2 检验,若差异有统计学意义,则使用($P < 0.05$)表示。

2 结果

2.1 比较两组患者满意度

两组护理满意度比较观察组相对较高,差异有统计学意义($P < 0.05$)。

表 1: 比较两组患者满意度(n/%)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	35	20	13	2	33 (94.29)
对照组	35	15	13	7	28 (80.0%)
χ^2					13.521
P 值					< 0.05

2.2 投诉率比较

观察组和对照组投诉率分别为(0.0%)(8.57%),对照组较高,差异有统计学意义($P < 0.05$)。

(下转第 140 页)

病,患者脑内血管出现动脉粥样硬化,导致血管阻塞,脑部周围组织处于缺氧、缺血状态,因供血不足而出现局灶性坏死,死亡率较高,且具有较为严重的并发症,并有伴随偏瘫、语言丧失等后遗症的可能性,严重影响患者的生命健康和生活质量。介入治疗是目前临床中治疗脑梗塞的主要方式,同时治疗中的预后护理也十分重要。

系统化护理是具有现代化的一种“以患者为中心”的护理模式,该护理转变传统单一的护理理念,强调多站在混着的角度考虑问题,结合疾病护理的规范要求,为患者提供具有系统化、针对性的护理措施^[3]。接收患者后通过聊天、讨论等形式了解患者的身体情况,作出正确评估并在 24 小时内制定护理方案,帮助患者增强治疗信心、提高疾病认知度和改善负面情绪等,通过卫生、饮食、并发症以及心理护理等方面,注重患者生理、心理需求,最大程度满足其需求并鼓励患者积极、乐观面对治疗护理。系统化护理还十分注重护理人员服务水平、护理质量以及道德素养的提升,通过定期的培训加强其专业知识和护理技巧,全面以

患者为中心进行预后护理,减少并发症,提升护理满意度,促进患者康复。在本次系统化护理在大面积脑梗塞介入治疗中的应用研究中,通过本院 52 例大面积脑梗塞患者的临床资料对比得出,观察组治疗前后 MESSS 评分更优于对照组,且护理满意度高于对照组,两组对比具有统计学意义($P<0.05$)。

经由上述所得,系统化护理应用于大面积脑梗塞介入治疗中具有良好的护理效果,有效改善患者神经功能缺损,提高护理满意度,值得大力推广和应用。

[参考文献]

- [1] 张红.临床护理路径在脑梗死介入治疗中的应用价值[J].中国实用神经疾病杂志,2017,20(9):129-131.
- [2] 俞莉.系统化护理急性胆囊炎手术患者感染发生率及护理满意度的影响评价[J].饮食保健,2018,5(48):106-107.
- [3] 韩静.优质护理干预在脑梗塞患者中的应用效果分析[J].中国保健营养,2019,29(20):159-159.

(上接第 135 页)

- [1] 范洁,岳贤霞,李桂萍,等.90 例小儿机械通气集束化护理的临床效果研究[J].实用临床医药杂志,2017,21(10):196-198.
- [2] 陆翠玲,胡杨,耿苗苗,等.呼吸机相关性肺炎集束化护理方案实施不佳原因的质性研究[J].护理学杂志,2019,34(13):63-65.

(上接第 136 页)

3 讨论

在医疗体系改革的背景下,护理人员的分配及合理安排称为临床护理工作中的一大问题,同时护理工作面临着严峻的挑战。就护理工作而言,其服务质量的好坏,关系到医院的整体形象和患者的生命安全,其也是医疗体系改革中的重要内容。特别是急诊科护理工作,相对其他科室工作压力较大,且工作中对于护理人员的综合素质和专业能力要求较高,并且急诊科护理工作中存在较多风险^[2]。因此,为了促进医疗服务水平的提高,促进患者生活质量的提升,应该加强护理风险管理。实现护理工作中对风

[3] 陶钰.预防 R ICU 机械通气患者呼吸机相关性肺炎的集束化护理干预[J].实用临床医药杂志,2018,22(6):26-29.

[4] 王洪波.预防呼吸机相关性肺炎的集束化护理措施[J].实用临床医药杂志,2018,22(6):30-32.

[5] 郭华.集束化护理干预在预防小儿呼吸机相关性肺炎中的效果研究[J].首都食品与医药,2019,26(5):158-158.

险问题的预防,缉拿胡搜不良事件的发生,以此促进护理服务质量的提高。

总之,在急诊留观室护理管理中使用风险管理模式,不仅能够减少风险事件的发生率,还能够促进护理质量的提升,对患者满意度的提升有着积极作用。

[参考文献]

- [1] 杭敏芳.急诊留观室危重症患者护理危险因素分析及对策研究[J].临床医药文献电子杂志,2018,5(A0):139.
- [2] 梁娟,胡雪慧,牛倩.医护一体化床边交班在儿科急诊留观室中的应用效果分析[J].中国卫生质量管理,2016,23(06):50-52.

(上接第 137 页)

增强护理人员判定风险与应对风险的能力,同时向患者提供针对性护理干预,从而降低发生不良事件概率,压缩治疗时间,打造和谐护患关系,提高患者对护理满意度,树立医院良好公众形象^[6]。

总而言之,向 ICU 危重症患者,开展护理风险管理,可以有效降低发生护理不良事故概率,提高护理服务水平,提高患者护理满意度。

[参考文献]

- [1] 章洁,方毕飞,朱珍华.风险管理在重症医学科护理管理中的效果评价[J].中医药管理杂志,2019,27(08):122-123.

[2] 汪晶.ICU 危重症患者的护理风险及其管理对策[J].饮食保健,2018,5(29):196-197.

[3] 艾比比古丽·艾买提,地里努尔·艾尼,洪慧革.护理风险管理在重症医学科患者护理中的应用效果分析[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(33):23-24.

[4] 夏双红.护理风险管理在呼吸科危重症患者护理中的应用与效果评价[J].中国社区医师,2017,33(5):161.

[5] 马依热·买买提.护理风险管理在呼吸科危重症患者护理中的应用与效果[J].饮食保健,2018,5(27):229-230.

[6] 张永兰.护理风险管理运用于 ICU 患者护理管理中的价值评价[J].中国民康医学,2017,29(7):74-75.

(上接第 138 页)

不同阶段、不同患者的实际需求。通过多样化的方式来展现实质统一的教育指导内容,本身就是一种创新创造,更好的满足个性化需求,保持一定的指导灵活性。

总而言之,情景式健康教育应用在泌尿外科中可以有助于加快疾病恢复速度,减少心理负面情绪,整体状况更为理想。

[参考文献]

- [1] 杨珊珊.情景式健康教育在泌尿外科护理中的应用[J].健

康之友,2019,(22):4.

[2] 袁腊春,王雪静,解修园,等.情景式健康教育在泌尿外科护理中的应用[J].中国保健营养,2019,29(31):151-152.

[3] 张继辉,刘莹莹.泌尿外科护理中运用情景式健康教育的效果分析[J].健康必读,2019,(31):237.

[4] 朱琰,张滕.情景式健康教育在泌尿外科护理中的应用研究[J].健康大视野,2019,(17):204.