

五官科护理安全缺陷产生的原因及优化研究

刘会玲 马慧

中卫市人民医院五官科, 宁夏 中卫 755000

摘要: 目的: 研究五官科护理工作中存在的缺陷和问题, 以此制定优化措施, 从而提高五官科的护理质量。方法: 选取我院 2019 年 1-5 月期间, 五官科收治的 88 例患者作为对照组, 分析护理工作中存在的安全隐患或缺陷, 在 2019 年 6-10 月期间, 五官科收治的 88 例患者作为观察组, 在五官科护理工作中制定优化护理干预措施, 对比两组患者满意度与不良事件发生率。结果: 与对照组相比, 观察组患者的满意度更高, 不良事件发生率更低, 比较有显著差异 ($P < 0.05$)。结论: 分析五官科护理安全缺陷产生的原因后, 制定优化护理措施, 以此降低不良事件发生率, 提高患者满意度, 可以推广应用。

关键词: 五官科; 护理安全; 缺陷; 原因; 优化措施

随着人们法制意识的提高, 自我保护意识也逐年增强, 医院护理工作中在为患者提供高水平护理服务同时, 也要避免发生护理差错, 保护患者在医院接受治疗护理期间的安全, 已成为护理工作关注的重要课题。护理安全指护理过程中, 在法律规定外的身心或器官功能损害、缺陷等情况。本文以我院五官科护理安全工作情况在不同时间段的不同护理管理措施, 以此分析最佳护理管理方案, 分析如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取我院 2019 年 1-5 月期间, 五官科收治的 88 例患者作为对照组, 分析护理工作中存在的安全隐患或缺陷, 在 2019 年 6-10 月期间, 五官科收治的 88 例患者作为观察组, 在五官科护理工作中制定优化护理干预措施。对照组取男性 49 例, 女性 39 例; 年龄 21-72 岁, 平均 (45.6 ± 8.5) 岁; 观察组取男性 47 例, 女性 41 例; 年龄 20-72 岁, 平均 (46.2 ± 7.8) 岁; 两组资料比较无明显组间差异 ($P > 0.05$), 可以比较研究。

1.2 方法

对照组实施传统护理措施, 对患者行健康教育, 讲解诊治流程和治疗中需要配合的相关事项。分析安全缺陷产生的原因以下几点:

(1) 法律意识薄弱。护理人员大多重视患者健康问题, 忽视法律问题。这是由于护理人员低年资, 缺乏经验, 缺乏对安全意识的防范, 不能预见医疗差错发生。

(2) 缺乏护患交流。护理人员护理操作过程中, 缺乏和患者的主动交流, 有些护理人员对自身护理操作技巧掌握水平差, 护理操作过程中还缺乏和患者的沟通, 容易引发护患纠纷, 从而影响患者对护理工作的满意度。护理人员缺陷, 患者多, 工作量过大, 很大护理人员长期处于过度劳累的工作状态下, 易出现烦躁情绪, 工作时易发生遗漏, 也会引发护患纠纷。

(3) 缺乏对新技术的了解。现代医学的发展, 日新月异, 如果护理人员对新技术的应用缺乏了解, 对护理工作中技术复杂的操作, 不能熟练应用, 随着临床对护理技术要求的增高, 护理人员工作压力增大, 也会影响到护理的安全。

针对以上护理安全缺陷产生的原因进行分析后, 制定针对性优化处理措施, 具体如下:

(1) 加强法律教育。对护理人员实施法律意识培训, 以此提高护理人员的自我保护意识, 规定护理人员要规范书写文书, 确保文书准确, 在出现护患纠纷时, 可以使文书发挥重要的参考作用, 以此减少患者不满意情况。

(2) 完善病房管理制度。每位护理人员都要明确岗位职责, 健全五官科和病房的监管制度, 通过定期不定期的检查, 对护理工作中存在的问题及时发现并改正, 将检查结果与护理人员的考核和奖惩挂钩, 对不合格人员要进行惩罚, 考核优秀人员要进行奖赏。

(3) 加强新技术培训。加强对护理人员的新理论理论与操作技巧的培训, 通过讲座、微信公众号的方式, 进行专业培训, 使经验少的护理人员可以由经验丰富的高年资护士带

领下, 及时纠正护理中存在的问题, 提高新护士的综合护理水平。

(4) 加强护患主动沟通交流。护理人员在护理工作中要主动与患者沟通, 对患者或家属疑问要及时解答, 尽可能满足患者需求, 以此提高患者配合治疗和护理工作的积极性。

1.3 观察指标

根据我院自制满意度调查问卷, 对两组护理满意度进行统计, 满意度评分从 0-100 分, 得分高表示满意度, 调查项目包括服务态度、护理指导、健康教育及护理技巧等方面; 同时记录两组护理过程中发生的不良事件, 包括跌倒、坠床和烫伤等。

1.4 统计学方法

SPSS17.0 统计学处理, 计数资料用 $(n\%)$ 表示, 采用 χ^2 检验, 计量资料以 $(\text{均数} \pm \text{标准差})$ 表示, 采用 t 检验, 以 $P < 0.05$ 表示差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 比较两组护理满意度

与对照组 (79.9 ± 2.5) 分相比, 观察组患者的满意度 (94.2 ± 2.8) 分更高, $t=8.6649$, $P=0.0032$, 比较有显著差异 ($P < 0.05$)。

2.2 比较两组不良事件发生率

与对照组相比, 观察组不良事件发生率更低, 比较有显著差异 ($P < 0.05$), 见表 1。

表 1 比较两组不良事件发生率 ($n\%$)

组别	例数	跌倒	坠床	烫伤	不良事件发生率
观察组	88	0	1	0	1 (1.1)
对照组	88	2	5	3	10 (11.4)
χ^2					7.8545
P					0.0050

3 讨论

分析五官科护理安全缺陷产生的原因, 针对这些因素制定优化管理措施, 对护理人员加强培训, 提高法律意识培训, 以此提高护理人员的综合水平, 护理时加强对患者的优化管理, 具体护理管理关系到病房管理, 地面管理, 意识不清患者的管理, 能有效避免地面过滑导致患者发生跌倒, 对意识不清患者进行约束, 也能避免发生坠床, 加强病房管理能避免患者被烫伤, 通过多方面的优化管理, 可以有效降低不良事件发生率, 提高患者的满意度。

综上所述, 分析五官科护理安全缺陷产生的原因后, 制定优化护理措施, 以此降低不良事件发生率, 提高患者满意度, 可以推广应用。

参考文献

- [1] 陈建英, 吴立军. 精细管理在五官科护理安全中的应用[J]. 中国现代医生, 2017(01):98.
- [2] 杨鹏. 五官科护理安全隐患与防范措施[J]. 中国卫生产业, 2016(34):89.
- [3] 孟瑞芳. 根本原因分析方法用于减少五官科护理安全事件的效果[J]. 临床医药文献电子杂志, 2015(32):203.