

在门诊护理管理中应用风险管理分析探讨

雷劲红 杨砚池

铜仁市人民医院 贵州 铜仁 554300

【摘要】目的：分析风险管理在门诊护理管理中的应用效果。**方法：**使用随机数字表法选择2019年1月至2020年1月在我院门诊挂号就诊的患者120例，分为对照组和观察组，每组60人（n=60），对照组的患者采用传统的护理管理方法，而观察组的患者则采用风险护理管理方法。分析比较两组患者风险不良事件的发生率、患者对护理的满意度。**结果：**对照组患者发生风险事件10例，发生率为16.7%，观察组患者发生风险事件2例，发生率为3.3%，两组患者风险事件发生率具有明显差异（ $P < 0.05$ ），有统计学意义；对照组患者对护理满意度为83.3%，观察组患者对护理满意度为96.7%，满意度比较差异明显（ $P < 0.05$ ），具有统计学意义。**结论：**在门诊护理管理中进行风险管理，能够明显降低风险不良事件的发生率和大大提高患者对门诊护理的满意度。

【关键词】：门诊风险管理；护理管理；应用分析

门诊是医院最先接触患者的地方，流动性大、病种多、人员复杂、品种繁多^[1]，而且通常排队的时间比较长，有产疾病诊断比较复杂，需要做的检查也比较多，一些患者会出现急躁、焦虑、激动、甚至仇视医务人员的行为，往往会引发一系列风险事件，给患者的就医带来影响。现在，随着患者对法律的了解学习，维权意识越来越高，对护理人员专业素养和服务能力的要求也越来越高，稍有不注意，就容易造成风事件和护理人员进行投诉^[2]。门诊护理人员相对比较小，工作强度大，所以护理的风险性也较大。在门诊就诊过程中，风险不良事件是整个护理过程中，患者出现晕厥、低血糖、低血压等意外事件的间接或直接危险因素，不良事件的发生会导致医疗纠纷不断增加。在门诊护理过程中，只有很好的避免护理风险事件的发生，提高护理安全质量，才能保质保量的完成门诊护理人员的任务。现在就我院在门诊护理过程中应用风险管理，取得非常良好的效果，报道如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

使用随机数字表法选择2019年1月至2020年1月在我院门诊挂号就诊的患者120例，分为观察组和对照组，对照组60人，观察组60人。其中对照组男性患者33例，女27例，年龄17-75岁。平均年龄（41.22±17.3）岁，就诊疾病有：冠心病5例、糖尿病12、脑梗塞6例、肾结石12例、胃病17例，颈椎病8例；观察组60人，其中对照组男性患者31例，女29例，年龄19-72岁。平均年龄（42.31±15.53）岁，就诊疾病有：冠心病4例、糖尿病14、脑梗塞4例、肾结石10例、胃病18例；颈椎病10例。两组一般资料相比较，差异不明显，具有可比性（ $P > 0.05$ ）。

1.2 方法

对照组采用传统护理方法，观察组采用护理风险管理方法，

具体实施措施如下：首先要识别出风险，有风险意识，每个月在固定的时间进行门诊护理质量控制，让门诊的护理人员都了解风险所在，然后加强对患者体征的观察和病情的评估，加强与患者的沟通，对患者进行健康教育宣教，让患者对疾病有更多的认识和了解，为高危患者尽可能耐心的提供服务，且是一个持续的服务过程，为患者就诊节约时间，让患者感受到被尊重，感受到医务人员的关心，感受到公平公正。同时对一些高危患者也要作出识别，让沟通能力与表达能力强的护士与其沟通，尽可能降低风险事件的发生。其次要对风险进行评估，健全风险管理制度，完善风险管理预案，针对门诊存在的问题，如护理人员自身的问题：服务态度、沟通交流技巧，门诊环境：脏乱、温度过高或过低、不能及时对患者的咨询进行解答，定期对这些问题进行评估与处理。最后要对风险进行防范，在护理过程中，护理风险不可能完全避免不发生，但通过建立有效护理风险管理和防范手段，增强护士责任心，认认真真对待每个患者，用我们的爱心去温暖他们。除此之外，对工作环节要严格把关和保证质量，力求将危险因素降到最低限度。加强门诊患者就诊环节的安全管理，主动筛查有潜在突发意外的高危患者，让其优先安排就诊，正确疏导，全程护送，及时救治。做好每一个细节，严格落实相关制度。

1.3 观察指标

分析记录 两组患者风险事件发生率与患者对护理的满意度。患者对护士服务态度、护理操作技能等的满意程度进行评分：很满意为90-100分、满意为70-80分、一般为60-70分、不满意为0分。

1.4 统计学方法

所有数据在确认正确后，采用SPSS 22.0 统计学软件进行处理，计数资料用（%）表示行X²检验， $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 对照组患者发生风险事件 10 例, 发生率为 16.7%, 观察组患者发生风险事件 2 例, 发生率为 6.7%, 两组患者风险事件发生率具有差异($P < 0.05$), 有统计学意义。见表 1。

表 1 两组患者风险事件发生率[n(%)]

级别	风险事件发生率[n(%)]				10(16.7)
	患者晕厥	漫骂医务人员	破坏公物	干扰秩序	
对照组 (n=60)	2(3.3)	4(6.7)	1(1.6)	3(5.0)	10(16.7)
观察组 (n=60)	1(1.6)	0(0)	0(0)	1(1.6)	2(3.3)
P 值					<0.05

2.2 两组患者对护理的满意度比较, 对照组患者对护理满意率为 71.3% 观察组患者对护理满意率为 95.6% , 满意率比较差异明显($P < 0.05$), 具有统计学意义。见表 2。

表 2 两组患者对护理的满意度[n(%)]

级别	满意度比较				满意率
	很满意	满意	一般	不满意	
对照组 (n=60)	30(50.0)	15(25.0)	5(8.3)	10(16.7)	10(83.3)

参考文献:

- [1] 许继红.李亚玲.徐艳敏.门诊就诊患者的风险管理[J].湖北医药学院学报 20 11, 30 (6): 648-649.
- [2] 刘平何.少斌. 风险管理对门诊患者护理质量的影响[J].中国基层医药,2012, 19(23):3666- 3667.
- [3] 陆永芬. 护理风险管理在产科门诊中的应用效果[J].上海医药, 2017,38(14): 40-41.

观察组 (n=60)	46(76.7)	11(18.3)	2(3.3)	2(3.3)	58(96.7)
P 值					<0.05

3 讨论

实行门诊护理风险管理, 一是要预防患者疾病本身带来的风险, 特别注意老年患者易发生意外, 对急性心肌梗死、癫痫大发作、低血糖、脑出血、各种原因引起的低血压、疲劳、脱水等应特别注意其跌倒、晕厥^[3]。对护理不安全因素进行充分识别、评价与安全防范, 做好护理风险管理, 并采取正确行动, 对保证护理安全, 减少护理风险事件对患者及医院的危害及经济损失, 提高门诊的护理质量具有十分重要的作用。二是要注意运送途中的护理风险, 运送危重患者时要严格严格观察病情变化, 全面了解病情及监测生命体征, 准备好抢救设备, 与医师一起进行护送, 发现问题及时告知医师。三是制定有针对性风险管理预案, 医院门诊流动性大, 具有很多不确定的危险因素, 如何规避风险、识别护理工作中不安全因素、评价与安全防范措施, 是提高门诊护士风险防范意识, 保障患者医疗护理的安全的关键。四要加强门诊护理人员的业务学习与技能培训, 提高护理人员自身的素质、加强门诊感染管理、建立纠纷管理规范, 及时使其发现护理工作薄弱环节, 落实各项规章制度, 确确实实保障患者的利益与医院和医务人员的利益。

综上所述, 在门诊护理中实行风险管理, 可以有效控制风险事件的发生, 可以大大提高患者对门诊护士的满意度, 减少医疗纠纷, 确保护理质量, 提高患者满意度。