

急诊护理的不良事件的研究现状及对策

米莹 夏敏 刘丽娜

(武警湖北省总队医院 急诊科)

【摘要】目的：探讨临床急诊护理不良事件的研究现状及对策。从而，为根本上促进医院的医疗急诊护理的稳定和可持续发展，减少急诊护理不良事件提供相应建议。方法：通过参考文献：资料分析和相关工作经验总结，结合急诊护理不良事件研究现状进行总结分析，对于所反映的问题进行原因剖析后，提出有效地实施建议。结果：通过强化护理人员的安全培训；落实条码管理，规范急诊护理行为；完善信息上报，建立自愿无惩罚上报系统；合理分析不良事件，落实人力资源配备等措施有效的减少急诊护理不良事件的发生。结论：通过实施预防急诊护理不良事件的措施，实现对护理人员的工作热情的激发，工作主动性和积极性的调动，一方面能够有效的改善急诊护理服务质量，另一方面可以有效的改善治疗环境和护患关系。

【关键词】 急诊护理；不良事件；相关对策

Research status and countermeasures of adverse events in emergency care

Mi Ying, Xia Min, and Liu Lina

Emergency department of Hubei Provincial Armed Police Corps Hospital

[Abstract] Objective: To explore the research status and countermeasures of adverse events in clinical emergency care. Thus, it can provide corresponding suggestions for fundamentally promoting the stable and sustainable development of medical emergency care in hospitals and reducing the adverse events of emergency care. Methods: Through the analysis of references and relevant work experience, combined with the current situation of adverse events of emergency nursing, and after analyzing the causes of the reflected problems, effective implementation suggestions are put forward. Results: By strengthening safety training for nursing staff, implement barcode management, standardize emergency nursing behavior, improve information reporting, establish voluntary unpunished reporting system; reasonably analyze adverse events and implement human resource allocation to effectively reduce the occurrence of adverse events in emergency care. Conclusion: Through the implementation of measures to prevent adverse events of emergency nursing, the work enthusiasm of nursing staff, on the one hand, can effectively improve the quality of emergency nursing services, on the other hand, can effectively improve the treatment environment and the relationship between nurses and patients.

[Key words] emergency care; adverse events; related countermeasures

1 急诊护理不良事件的研究现状

1.1 急诊护理不良事件的定义

对于急诊护理不良事件的定义,各个学者均有着不同的观点。有的学者认为急诊护理不良事件主要指的是护理人员在急诊护理的过程中常常会因为某些原因,导致发生在计划中的、未预计到的事件,主要包括患者跌倒、用药错误、误吸、烫伤等相关的意外事件。还有的学者认为,急诊护理不良事件,主要是与急诊护理相关的一系列的损伤事故,主要是在急诊护理过程中,因为某些急诊护理纠纷、事故造成对患者的诊疗结果的影响,在一方面会增加患者的痛苦和负担[1]。

1.2 急诊护理不良事件的分类

国内对于不良事件的分类和分级存在不同的观点和看法。不良事件按照过程、知识和技能进行相应的分类。提出急诊护理过程主要包括急诊护理管理、急诊护理实施、急诊

护理交流等方面的错误;针对急诊护理知识进行分类,主要包括因为缺乏临床基本知识、非常规理论造成的急诊护理不良事件;按照技能分类,主要是急诊护理工作中诊断和实施决策错误等导致的急诊护理不良事件[2]。急诊护理不良事件按照不可预防和可预防分为两类。前者是正确的急诊护理行为造成的不可预防的损失;后者是急诊护理过程中由于未能防范的差错或设备故障造成的损伤[3]。按照急诊护理不良事件的内容患者、药物、剂量、管理、其他等进行具体的分类[4]。

1.3 急诊护理不良事件上报管理情况

从政府层面来看:目前全国性急诊护理不良事件报告系统并没有形成,为了有效地监管急诊护理不良事件,开始在局部试运行医疗不良事件报告系统。北京市卫生和计划生育委员会针对急诊护理不良事件发生的现状建立了医政医管信息管理平台,按照规定对于压疮、跌倒、用药错误等多种急诊护理不良事件进行相应的上报,并通过抽查方式对不良

事件的漏报和整改情况进行相应的监督管理[5]。从医院层面来看,国内各医疗机构在相关政策的要求下,相继建立了医院内部的急诊护理不良事件上报系统,但是,实际上实施过程中,由于相关顾虑,上报率较低,数据分析、评价反馈相对缺乏。各医院急诊护理不良事件上报制度和系统还需要结合相关实际情况,进行进一步的改进和完善,实现护理人员的主动上报,推进急诊护理不良事件分析、效果评价等方面的整改。

2 急诊护理不良事件产生的原因

2.1 护理人员业务能力欠缺,安全意识不足

平时医院工作比较忙,院内的急诊护理工作任务繁重,导致对患者的安全问题不够重视,重心偏向与治疗,不注重患者的安全管理[6]。主要包含两个方面:(1)医院对于护士的培训更多地是医学理论和技能的强化,对于安全管理的不重视、法律知识的淡泊,使得急诊护理更多是只问医学治疗,不问其他,只注重患者的治疗和身体健康,忽视潜在的安全问题和安全防护,缺乏对医疗差错事故的预见性措施。(2)用药安全,对于需要长期服用多种药物的患者,假如使用不当,就会导致错误的发生,主要注意剂量的合理性[7]。

2.2 护理人员未严格执行急诊护理规章制度

护理人员由于工作繁重,常常会造成对相关急诊护理规章制度的忽视,入院时,护理人员对患者评估不全面,健康宣教未落实,防范措施不到位,不按照医院的规章制度执行,导致安全事故的发生。住院安全管理是尤为重要的,缺乏有效的安全管理规章,安全管理在各方面医护急诊护理过程中推行缺乏有效的依据。

2.3 急诊护理管理不到位

医院当中的急诊护理单元队伍相对庞大,但是确不能够扁平化和细化管理,以至于对于优质急诊护理的普及开展相对困难。具体表现为医院的科室急诊护理人力分配不均,急诊科室人力不足,推进急诊护理理念相对不够彻底,健康教育、康复指导相对不到位[8]。急诊护士护理患者实行责任制改革难以开展,从而使得对于患者责任落实不够全面,护士的责任感不强,护患关系难以改善。所以,急诊护理人事管理工作应该进一步完善规范,在进行急诊护理岗位设置改革中明确岗位职责,开展延伸急诊护理服务,落实责任制。

2.4 护理环境和设施影响

护理环境和设施尤为重要:(1)患者对病房环境不熟悉、地面潮湿、有水渍、有障碍物、光线不好、病床高度不合适、鞋底过滑、病床没有护栏,这些极易让患者摔倒,坠床。(2)人员来往频繁,当家属疏忽照顾,针对患者的标识没有做出明确易懂的布置,容易出现事故。(3)医院相应的设施建设,如:有障碍物、病床高度不合适、病床没有护栏等问题的出现,都应该作为安全管理的内容,不容忽视。

2.5 病人及家属因素

对于特殊的患者,家属不能够有效的进行看护配合护理人员,也是造成安全问题产生的重要原因。患者家属不重视,由于工作太忙或者其他原因,不能及时看护患者等都会造成相应的安全问题。例如:由于急诊的患者具有意识模糊、肢体行动不便,所以,患者容易发生坠床等情况。由于部分患者没有意识到自身病情的严重性,未经医务人员同意就擅自离开病房,不配合急诊护士的护理,从而导致病情间接加重甚至威胁生命。

3 减少不良事件的对策

3.1 强化护理人员的安全培训

医院应该加强护理人员的专业培训,定期组织护理人员进行专业知识培训,提升他们的专业技能和知识水平。通过模拟真实场景进行训练,提高护理人员在紧急情况下的应对能力。鼓励护理人员参与临床实践,积累实践经验,提高操作熟练度:(1)确保所有护理人员掌握基础急诊护理知识,熟练掌握呼吸机、心脏复苏等医疗器械操作方法。(2)提高护理人员与患者日常交流沟通 在与患者沟通中,应该有耐心听取患者的意见,及时改正急诊护理不到位的地方,态度诚恳[9]。(3)观察患者的病情,密切观察患者的血压、心率、有无胸痛、面色的改变、大汗等。(4)规范书写与管理急诊护理文书,患者在院内治疗期间,急诊护理记录至关重要,护理人员在书写文书时,应该杜绝字迹过于潦草,保证急诊护理文书的完整性,做到不漏记,同时正确描述药物的名称。最后,需要护理人员注意的是,患者用药时要检测血压和心率,严密观察是否有不良反应和毒副作用,做好记录并报告给医生。

3.2 落实条码管理,规范急诊护理行为

制定标准化的急诊护理操作指南,确保每位护理人员都能按照统一的标准进行操作。医院可以通过建立电子床头卡,应用扫描技术,清晰准确地对病人的基本信息进行掌握,进而实现护理人员在用药的过程中进行相应的查对。同时,根据相应的身份条形码信息技术的应用,强化对患者急诊护理管理制度的实施,促进急诊护理工作正常开展,同时与内科科室急诊护理特点相结合就行相关制度的制定,如交班用药安全制度、夜班管理制度、交班巡查制度、事故责任制度、急诊护理文书书写规范制度、工作流程制度等,并将相关的制度贯彻落实,提高内科急诊护理管理的制度化和规范化,让患者入院治疗的更放心,增加友好的医护关系[10]。

3.3 完善信息上报,建立自愿无惩罚上报系统

相关卫生和计划生育部门要针对当地的急诊护理不良事件发生的现状,建立一套完整、规范的不良事件主动报告系统。建立相关系统实现信息上报,一方面要对当事护理人员的处罚行为进行弱化,另一方面,要针对护理人员因害怕

惩罚而隐瞒不报的现状进行相应的改善。急诊护理不良事件的上报系统的建立的主要目的是为了推进对于急诊护理安全管理环境的建设,而不是对于人员的惩罚,惩罚不是目的。所以,以鼓励带动主动上报来实现不良事件上报率的提高,实现对错误的修正和预防。对于主动上报急诊护理不良事件,相应的减轻或减少对个人和管理者的责罚,对隐瞒不报者在查实后给予相应的重罚,从而营造急诊护理安全文化氛围。实现护士观念的转变,急诊护理不良事件的上报是为了避免同类差错的再次发生。

3.4 合理分析不良事件,落实人力资源配备

对于各类急诊护理不良事件的原因进行相应的分析,在分析的过程中,使得护理人员能够吸取相应的经验和教训,进而避免同类事件的再次发生,同时,系统分析急诊护理管理中的隐患,对于急诊护理不良事件进行有效地规避管理。同时,通过急诊护理不良事件数据库事件的整理归类 and 统计分析,对于典型案例进行重点剖析,进而实现对同类事件进行相应的规避、改进急诊护理的措施。

科学合理的护理人员的岗位设置和人力资源的调配,首先应该一病房急诊护理和病患安全保证为基础。只有保证病房急诊护理服务质量和病患安全的保证才能够有效的改善护患关系。所以,在实施临床急诊护理岗位管理中,应该首先要对各个层级、不同科室当中的护理人员的工作内容、工作性质及工作量进行科学评估,之后,再根据评估内容来制定管理方案,不同科室不同层级护理人员的数量进行合理安排。有效的安排各科室护理人员的结构,从而确保护理人员之间的有效配合,保证患者急诊护理安全是基本的保证。实施急诊护理岗位管理后,要针对基础、重点的急诊护理工作和病房、药品等管理工作都进行明确的规定,从而岗位管理职责明确。急诊护理岗位管理实施,可以有有效的预防医院不良事件的发生,确保安全的医疗环境的建立。

3.5 强化对患者及家属沟通技巧

参考文献:

- [1]游萍. 消化内科急诊护理对于急性上消化道出血的临床价值探析 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2017, (22): 122.
- [2]李国英. 急诊护理干预对于消化道出血的效果[J]. 当代临床医刊, 2016, (1): 1869-1870.
- [3]李裕明, 史瑞芬. 护理一般差错瞒报情况调查与分析[J]. 中国护理管理, 2021, 11(5): 13-15.
- [4]龙艳芳, 李映兰, 郭燕红. 我国护理不良事件报告现状调查及分析[J]. 中国护理管理, 2021, 11(5): 16-20.
- [5]戴慧珊, 施艳, 毛雅芬. 护理不良事件报告系统的研究现状及思考[J]. 护理研究, 2019, 23(8B): 2137-2138.
- [6]徐平, 杨慧. 探讨护理不良事件发生原因及防范措施[J]. 中外医学研究, 2016, 14(1): 91-92.
- [7]高璐, 张建娟等. 护士岗位管理的实施与体会[J]. 护理实践与研究, 2017, 11(11): 109-111.
- [8]樊落, 席淑华. 护士核心能力评价方法的研究进展[J]. 解放军护理杂志, 2018, 27(1): 115-117.
- [9]彭雪娟, 李东林, 崔妙玲, 等. 护理不良事件信息管理系统的开发与应用[J]. 护理研究, 2018, 29(9): 3134-3135.
- [10]仇铁英, 黄金. 护理不良事件概念与管理研究现状[J]. 中国护理管理, 2017, 14(9): 1004-1007.

加强护理人员的沟通技巧培训,提升他们与患者及其家属的沟通能力。确保护理人员能够清晰、准确地传达医疗信息,减少因沟通不畅导致的误解和不良事件。由于急于来就诊的患者和家属大多缺乏具体的医学的常识,面对突发的疾病又精神十分紧张,所以对具体病情的症状表现,体征的内容的陈述过程中常常出现语言混乱、表述含糊。所以,护理人员在与患者沟通的时候,要尽可能倾听其陈述内容,通过耐心倾听的态度来激发家属与患者的陈述,同时通过对其话语的内容的有效的总结,来取得患者对于护理人员的信任感,同时在倾听的过程中要及时的进行正确的引导,如发病的原因,发病后明显的症状,体温、血压等相关信息的描述等,从而帮助医生进行对患者病情有效的了解和分析,通过症状与体征来初步判断病情的轻重,从而进行有效的分诊工作。

急诊工作中的对于患者和家属有效的心理分析,能够是护理人员在急诊救治过程中更好的实施有效沟通,从而获得更好的沟通效果。急诊护理人员通过采取相关的各种方式和途径如:言语安慰、情感转移、健康知识教育等,从而达到能够以积极地心态来影响病人的心理状态。

4 结论

急诊护理干预的服务理念是以病人为中心运用急诊护理程序实施开展整体急诊护理,使急诊护理工作不再是盲目的执行医嘱,而是有计划、有预见的进行,提高了急诊护理工作的主动性。护理工作作为光荣的“白衣天使”,在日常的工作中,应该加强风险防范意识,掌握患者住院期间急诊护理存在的不安全因素,要从心理上到生理上克服重重考验,让患者与家属放心。医院应该加强对急诊护理安全工作的高度重视。推行急诊护理安全的管理模式,为了患者的安全,也为了医院的更好的发展。