

Analysis of nursing risk and management countermeasure in department of gastroenterology

Wang Ying, Hu Chaoxian, Wu Suqing, Dai Miaomao, Yang Yi, Teng Chunyan

Chongqing Bei Bei Hospital Affiliated to Guangzhou University of Chinese Medicine, Chongqing, China

Received: Jun 09, 2015

Accepted: Jun 23, 2015

Published: Jul 23, 2015

DOI: 10.14725/gjnr.v3n3a1223

URL: <http://dx.doi.org/10.14725/gjnr.v3n3a1223>

This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Abstract

Objective: To explore the common nursing risk in department of gastroenterology and clinical nursing management strategies, in order to provide the basis for nursing in the department of gastroenterology. **Methods:** Analyze and discuss of the common characteristics of nursing risk in our hospital department of gastroenterology, and summarize the countermeasure and method of correlation of risk management. The implementation of risk management as the observation group and the other as the control group, and clinical nursing effect between the two groups would be compared. Moreover, nursing ability improvement circumstance for the nursing staff was compared before and after the implementation of risk management. **Results:** The observation group after the risk management of nursing errors, medical disputes and the patients' satisfaction were better than the control group, there is statistical significance ($P < 0.05$). After the risk management in Department of gastroenterology, nursing work of nursing staff in various digestive operation is proficient, medical record documents writing norms, communication ability, the emergency ability is superior before the implementation of risk management, there is statistical significance ($P < 0.05$). **Conclusion:** In the nursing management in the Department of gastroenterology, the implementation of risk management is helpful to improve the ability of nursing and the nursing quality, reduce nursing risk in Department of gastroenterology, and improve hospital patient satisfaction.

Key words

Department of gastroenterology; Nursing management; Risk management; Prevention measures

消化内科护理风险及管理对策分析

王 英, 胡朝线, 吴素清, 代苗苗, 杨 忆, 腾春燕

广州中医药大学附属重庆北碚中医院, 重庆, 中国

通讯作者: 胡朝线, Email: wchorange@126.com

【摘要】 目的 探讨消化内科中常见的护理风险以及临床护理管理对策, 为消化内科的安全护理提供依据。方法 对本院消化内科常见的护理风险特点进行分析讨论, 总结相关风险管理的对策与方法。将未实施风险管理作为对照组, 实施风险管理为观察组, 比较两组临床护理效果, 并对护理人员实施风险管理前、后护理能力改善情况进行对比研究。结果 观察组实施风险管理后护理差错、医疗纠纷以及患者护理满意度方面均优于对照组, 比较差异有显著性 ($P < 0.05$), 具有统计学意义。实施风险管理后护理人员对消化内科各种护理工作操作熟练程度, 病历文书书写规范性, 沟通能力, 应急能力等方面均优于实施风险管理前, 比较差异有显著性 ($P < 0.05$), 具有统计学意义。结论 在消化内科的护理管理中, 实施风险管理有助于提高护理能力和护理质量, 降低消化内科的护理风险, 提高患者的满意度。

【关键词】 消化内科; 护理管理; 风险管理; 防范措施

消化内科疾病种类繁多, 具有一定的传染性, 治疗和康复时间较长, 病情反复等特点, 护理工作涉及门诊、病房及消化内镜中心, 消化内科的临床护理工作存在极高的风险因素。通过科学的护理风险管理可以降低风险发生的概率, 减少风险危害。本院消化内科在 2011 年 1 月—2014 年 12 月护理过程中引入了风

险管理理念, 得了较好的效果。现对存在的风险因素进行探讨、分析、研究, 并总结出解决对策, 现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本院消化内科护理人员中, 具有护理资格的医护人员共 23 名, 将 23 名护理人员的护理行为纳入研究范围, 其中有高级职称的 2 名, 中级职称 16 名, 初级职称 5 名, 23 名工作人员中工作经验在三年内的为 7 名, 在 3~10 年为 10 名, 在 10 年以上的 6 名; 平均年龄为 (33.9±7.3)岁。随机抽取 2012 年 1 月—2014 年 12 月本科收治的消化内科患者 300 例为研究对象, 其中男 117 例, 女 183 例, 平均年龄(28.9±5.4)岁。根据入院的先后顺序随机分为两组: 实施护理风险管理为实验组 150 例, 常规护理为对照组 150 例, 两组患者在年龄、性别、病情、疾病类型方面比较, 无显著差异($P>0.05$), 具有可比性。

1.2 研究方法 实验组实施风险护理管理, 对照组常规护理, 比较两组的护理差错率、医疗纠纷率以及患者护理满意度。并对护理人员在实施风险护理管理前、后对消化内科各种护理工作操作熟练程度, 病历文书书写规范性, 沟通能力, 应急能力, 服务态度等做出评价并进行前后对比研究。

1.3 风险护理措施 (1) 对实验组护理人员进行风险知识培训, 增强护理人员的风防范技能及意识。改善护理服务态度, 提升护理服务水平, 将“以患者为中心”作为临床提高患者满意度。不断增强自我保护意识、自我管理意识。(2) 制定合理的护理计划, 护理人员要根据患者病情、性格、经济情况等, 制定个性化的护理计划, 突出护理重点, 对病情危重的患者, 要进行重点护理。强化、监督、落实各种临床护理制度。及时解决患者疑问, 满足患者需求, 对于患者的投诉, 要做好记录并及时上报领导。(3) 建立风险管理小组。明确并细化管理职责, 加大护理质量管理力度, 提高护理质量和患者满意度。不断排查护理工作中存在的潜在安全隐患, 制定风险防范方案及解决措施。构建风险管理体系, 准确识别、衡量风险, 通过应用风险管理手段, 进行风险管理评价, 尽可能地降低风险发生率, 减少风险带来的损失。

1.4 评价方法 对护理人员实施风险管理的前后阶段作为对比, 评价在消化内科病房的护理风险管理前后的护理质量改善情况, 以病房护理质量为主, 包括护理工作人员的操作熟练程度, 患者的护理文书书写规范性, 护理人员的服务态度, 护理人员的沟通能力, 护理人员的责任心以及护理人员的应急能力。以每项 100 分为标准, 为效果评定, 调查患者对消化内科护理人员的护理工作满意度情况, 分为优秀、良好、一般、差这四个级别。

1.5 统计学方法 采用 SPSS18.0 软件进行统计学处理, 相关数据进行 t 检验、卡方检验, $P<0.05$ 表示差异性具有统计学意义。

2 结果

2.1 实施风险护理前、后两组护理管理效果比较 见表 1。观察组实施风险管理后护理差错、医疗纠纷以及患者护理满意度方面均优于对照组, 比较差异显著 ($P<0.05$), 具有统计学意义。

2.2 护理风险管理前、后护理人员能力改善评价比较 见表 2。实施风险管理后护理人员对消化内科各种护理工作操作熟练程度, 病历文书书写规范性, 沟通能力, 应急能力, 服务态度等方面均优于实施风险管理前, 比较差异显著 ($P<0.05$), 具有统计学意义。

表 1 两组的临床护理效果比较 例 (%)

组别	例数	护理差错	医疗纠纷	护理满意度
对照组	150	3 (0.02)	2 (0.13)	138 (92.0)
实验组	150	1 (0.007)	1 (0.007)	149 (99.3)

注: 实验组与对照组比较, $P<0.05$

表2 护理风险管理前、后护理人员能力改善评价比较 (分)

组别	操作熟练	文书规范	沟通能力	应急能力	服务态度
管理前	72.13	81.21	82.33	83.65	84.78
管理后	94.63	93.61	94.33	96.38	95.62

注: 管理前、后比较, $P < 0.05$

3 讨论

消化内科的临床护理是医院所有护理中承担风险较大, 护理类型最多的科室之一^[1-2]。造成消化内科护理风险存在的主要因素是护理人员本身以及医院的管理体制^[3-7]。消化内科护理存在的风险特点^[8-9]: (1) 护士的专业知识匮乏, 专业技能水平低下, 应变能力差, 在面对危急情况、疑难问题时, 不知如何正确处理。以上消化道出血为例, 护理人员常不了解常用药物奥曲肽的作用机制、适应证、注意事项等, 都可能对病人造成伤害。(2) 操作流程不规范, 一些护理人员在护理过程中不严格按照规范执行护理操作。(3) 护理制度不完善, 完善的护理制度是实现安全护理的重要保障。护理制度不完善或落实不彻底, 都可能引发责任风险。(4) 宣教工作不到位, 一些护士由于医学知识或工作责任心缺乏, 对健康宣教工作不重视, 敷衍了事, 使患者无法正确了解自己的病情、应当注意的问题, 在这种情况下, 患者若发生意外, 就很可能诱发医患纠纷。

在消化内科的护理管理中, 实施风险管理有助于提高护理能力和护理质量, 降低消化内科的护理风险, 提高患者对医护的满意度。研究表明, 实施风险管理后护理差错、医疗纠纷以及患者护理满意度方面均优于对照组, 比较差异显著 ($P < 0.05$)。实施风险管理后护理人员对消化内科各种护理工作操作熟练程度, 病历文书书写规范性, 沟通能力, 应急能力等方面均优于实施风险管理前, 比较差异显著 ($P < 0.05$)。由此表明, 在消化内科护理实施风险管理的效果较好, 可以预防护理风险、医疗纠纷的发生, 提升护理质量, 降低患者的不良情绪, 提升患者满意度, 值得应用。我们的体会是, 具体的风险护理管理方法主要应从以下六点着重进行^[10-11]: (1) 成立护理风险管理领导小组, 小组人员以护士长为首, 包括护理质量小组, 药物治疗监控小组以及消毒隔离小组, 对全科室的护理风险管理进行统一的调控和监督。(2) 落实三级护理质量控制, 护理专员、小组组长、护士长三级对消化内科病房患者的情况进行检查分析。(3) 识别消化内科病房护理流程中潜在一些危险因素, 加强对护理人员的风险意识教育, 提高消化内科病房的护士对护理过程中的风险的识别以及评估能力。(4) 建立消化内科护理管理中的非惩罚性护理不良事件报告制度和激励机制, 对护理过程中不良事件进行分析, 找出护理过程中的风险。建立激励机制, 激发护理人员对工作的热情, 提高护理的质量。(5) 加强对消化内科护理管理人员护理理论知识以及操作技能的培训, 严格按照国家相关规定以及培养计划, 对消化内科病房的护理人员进行护理查房, 技能考核等。(6) 加强消化内科病房的护理记录的管理^[10-12]。

实施消化内科护理风险管理可以有效的提高消化内科护理人员的护理质量, 提高护理操作技能, 能够降低护理的风险以及医疗纠纷的发生率, 从而能够提升患者对医院的满意度。

【参考文献】

- [1] 洪蝶玫, 护理风险因素分析及管理对策[J]. 现代临床护理, 2008, 7(10): 43-45.
10.3969/j.issn.1671-8283.2008.10.017
- [2] 鹏灿, 张明溪, 陈凌艳, 等. 分析研究消化内科中常见的护理风险及临床护理管理对策[J]. 中国卫生产业, 2014, 11(8): 46-48.
- [3] 杨伟霞. 内科护理风险因素调查及管理对策分析[J]. 中国药物经济学, 2014, 9(03): 339-340.
- [4] 贾天华, 李华洋, 扬鹤, 等. 消化内科护理风险因素及防范措施[J]. 中国药物经济学, 2014, 9(05): 282-283.
- [5] 赵英. 临床护理操作存在的护理风险及管理对策[J]. 中国实用医药, 2011, 6(07): 258-259.
10.3969/j.issn.1673-7555.2011.07.224
- [6] 封艳辉. 消化内科的临床护理风险分析与防范[J]. 中国中医药咨讯, 2012, 4(04): 336.

- [7] 覃文娟.消化内科中常见风险及临床要点探讨[J].中国医药导刊,2013,15(07):1260-1261.
- [8] 杨琳.消化内科护理风险因素与防范措施[J].航空航天医学,2010,21(07):1226-1227.
- [9] 于春辉,刘运欣,曲红芳,等.消化内科护理的探讨与分析[J].健康大视野,2012,20(12):162-162.
- [10] 周颖.消化内科护士护理风险因素分析与防范[J].齐鲁护理杂志,2011,17(24):107-108.
10.3969/j.issn.1006-7256.2011.24.085
- [11] 刘大琼.消化内科常见的护理风险及临床护理管理对策分析[J].吉林医学,2013,34(16):3246-3247.
10.3969/j.issn.1004-0412.2013.16.101
- [12] 阳军.消化内科病房护理安全与风险管理[c].医学发展中护理新理论、新技术研讨会——全国急危重病护理(杭州)学术交流会议论文集,2009:62—63.