

Effect of Nursing Risk Management on Care Quality and Satisfaction in Safety Management for Emergency Patients

Cainv Qian¹, Yunxin Qin^{2*}

¹Transfusion Room of Fourth Floor, The Emergency Department, The First Hospital of Nanjing, Nanjing Jiangsu

²Outpatient Service, The First Hospital of Nanjing, Nanjing Jiangsu

Email: *hxbjw1@163.com

Received: Jul. 10th, 2018; accepted: Jul. 24th, 2018; published: Jul. 31st, 2018

Abstract

Objective: To explore the application effect of nursing risk management in safety management for emergency patients, and its effect on nursing quality and satisfaction. **Methods:** 92 emergency patients who had been seeking treatment in the hospital between March 2016 and March 2017 were analyzed. The patients given routine nursing were taken as the control group (n = 46), whereas those given nursing risk managements were set as the study group (n = 46). The care deficiencies rate, nursing quality score and nursing satisfaction were compared between the two groups. **Results:** Care deficiencies rate in the study group, which was 2.17%, was significantly lower than the control group ($P < 0.05$). Scores of basic nursing, document writing, health education and disinfection and isolation in the study group were respectively registered at (22.19 ± 1.35) , (22.21 ± 1.38) , (22.32 ± 1.21) and (22.29 ± 1.35) , all shown to be significantly higher than control group ($P < 0.05$). Scores of satisfaction to service attitude, environmental facilities, nursing process and nursing results in the study group were respectively (23.08 ± 1.21) , (23.11 ± 1.09) , (23.25 ± 1.12) and (23.34 ± 1.28) , all higher than the control group ($P < 0.05$). **Conclusion:** For emergency patients, nursing risk management can reduce the care deficiencies rate and improve the quality of nursing. Therefore, it is of significant value to be popularized in clinical application.

Keywords

Nursing Risk Management, Emergency, Nursing Quality

护理管理方面护理风险管理在急诊患者安全管理的实施效果、护理质量及满意度评价

钱才女¹, 秦蕴新^{2*}

*通讯作者。

文章引用: 钱才女, 秦蕴新. 护理管理方面护理风险管理在急诊患者安全管理的实施效果、护理质量及满意度评价[J]. 护理学, 2018, 7(4): 183-187. DOI: 10.12677/ns.2018.74034

¹南京市第一医院急诊四楼输液室, 江苏 南京

²南京市第一医院门诊, 江苏 南京

Email: *hxbjw1@163.com

收稿日期: 2018年7月10日; 录用日期: 2018年7月24日; 发布日期: 2018年7月31日

摘要

目的: 探究护理管理方面护理风险管理在急诊患者安全管理的实施效果、护理质量及满意度。方法: 选取2016年3月~2017年3月收治的92例急诊患者资料进行分析, 将行常规护理者作为对照组(46例), 行护理风险管理者作为研究组(46例), 比较两组护理缺陷率、护理质量评分、护理满意度。结果: 研究组护理缺陷率2.17%与对照组相比显著低($P < 0.05$); 研究组基础护理(22.19 ± 1.35)分、文书书写(22.21 ± 1.38)分、健康教育(22.32 ± 1.21)分、消毒隔离(22.29 ± 1.35)分均显著高于对照组($P < 0.05$); 研究组服务态度(23.08 ± 1.21)分、环境设施(23.11 ± 1.09)分、护理过程(23.25 ± 1.12)分、护理结果(23.34 ± 1.28)分均较对照组高($P < 0.05$)。结论: 急诊患者行护理风险管理可降低护理缺陷率, 促进护理质量提升, 可推广。

关键词

护理风险管理, 急诊, 护理质量

Copyright © 2018 by authors and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

急诊科为主要负责抢救急危重症患者的重要科室, 由于患者病情复杂多变, 不确定因素较多, 因而风险性较高, 医疗纠纷事件发生率远高于其他科室[1]。因此, 对于急诊患者应加强护理干预, 避免一些意外事故的发生, 降低护理风险, 提升患者及家属满意度。为明确护理风险管理实施在急诊患者中对护理质量、满意度等的影响, 我院针对性选取 92 例患者资料予以分析, 并作报告如下。

2. 资料与方法

2.1. 一般资料

选取 2016 年 3 月~2017 年 3 月收治的 92 例急诊患者资料进行分析, 将行常规护理者作为对照组(46 例), 行护理风险管理者作为研究组(46 例)。纳入临床资料完整、自愿签署同意书者, 排除不配合治疗、神经疾病者。对照组男女比例 26:20, 年龄 23~68 岁, 平均(46.78 ± 5.12)岁; 体重 49~74 kg, 平均(65.76 ± 8.14) kg。研究组男女比例 27:19, 年龄 24~69 岁, 平均(46.84 ± 5.23)岁; 体重 50~75 kg, 平均(65.81 ± 8.22) kg。两组基线资料($P > 0.05$), 具可比性。

2.2. 方法

对照组予以常规护理, 包括心血管监测、呼吸道管理、营养支持等干预; 研究组予以护理风险管理, 具体为: 1) 护士长依据急诊室的特点以及护理安全管理制度促进相关风险管理规章制度的健全, 结合临

床护理经验、患者病情制定相应意外突发事件应急预案, 完善各项规章制度, 为护理人员工作顺利展开提供保障; 2) 定期组织急诊科护士进行培训, 包括急救药品、急救设备使用等方面, 要求其学习医疗事故处理的各类法律法规, 并进行定期考核, 将考核成绩与奖金挂钩, 针对优秀者予以一定奖励与表扬, 反之予以批评惩戒; 3) 组织护士定期工作心得交流, 针对一些疑难问题进行总结, 并分析工作中一些相对薄弱环节, 从而及时完善修订急救操作流程; 4) 强化对抢救仪器与抢救用药的管理, 做到专人专项管理, 并做好相应保养与清洁工作, 每日进行使用情况清点, 若发现异常情况则需立即上报处理; 5) 护理人员需严密监测患者各项生命体征, 详细记录其病情变化以及抢救护理过程, 确保其客观性、准确性, 妥善保存留观病历, 定期予以病例审查。

2.3. 观察指标及评定标准[2] [3]

两组护理缺陷率; 两组护理质量评分, 采取自制问卷对基础护理、文书书写、健康教育、消毒隔离等方面调查, 0~100 分, 分数越高表示质量越高; 两组护理满意度, 应用自制问卷评估服务态度、环境设施、护理过程及护理结果等方面, 满分 100 分, 得分与结果呈正比。

2.4. 统计学方法

本研究数据均以 SPSS17.0 统计软件行统计学分析, 正态计量资料应用($\bar{x} \pm s$)表示, 两组组间比较用 t 检验; 计数资料用例数[n(%)]表示, 组间率比较用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 说明差异具有统计学意义。

3. 结果

3.1. 两组护理缺陷率

研究组发生护理缺陷 1 (2.17%)例, 与对照组 8 (17.39%)例相比显著低($P < 0.05$)。

3.2. 两组护理质量评分

研究组护理质量各项评分均显著高于对照组($P < 0.05$), 见表 1。

3.3. 两组护理满意度

研究组护理满意度各项评分均较对照组高($P < 0.05$), 见表 2。

4. 讨论

护理工作为医疗卫生工作中不可忽视的一部分, 主要表现出直接性、连续性、具体性与动态性等特征, 且具备较高技术性[4]。急诊患者因其病情一般较为危重, 且呈现复杂多变性, 临床救治难度较大, 易发生护理风险, 导致医疗纠纷率升高; 而临床护理干预质量的提升, 可有助于改善患者抢救效果, 从

Table 1. The score of care quality between two groups ($\bar{x} \pm s$, score)

表 1. 两组护理质量评分($\bar{x} \pm s$, 分)

分组(n)	基础护理	文书书写	健康教育	消毒隔离
对照组(n = 46)	18.47 ± 1.52	18.64 ± 1.69	18.73 ± 1.58	18.68 ± 1.59
研究组(n = 46)	22.19 ± 1.35 ^a	22.21 ± 1.38 ^a	22.32 ± 1.21 ^a	22.29 ± 1.35 ^a
t	12.4106	11.0974	12.2348	11.7385
^a P	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

注: 组间比较, ^a $P < 0.05$ 。

Table 2. The nursing satisfaction of two groups ($\bar{x} \pm s$, score)**表 2.** 两组护理满意度($\bar{x} \pm s$, 分)

分组(n)	服务态度	环境设施	护理过程	护理结果
对照组(n = 46)	19.05 ± 1.33	19.13 ± 1.27	19.26 ± 1.34	19.18 ± 1.31
研究组(n = 46)	23.08 ± 1.21 ^a	23.11 ± 1.09 ^a	23.25 ± 1.12 ^a	23.34 ± 1.28 ^a
<i>t</i>	15.2013	16.1289	15.4954	15.4049
^a <i>P</i>	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

注: 组间比较, ^a*P* < 0.05。

而确保患者安全性[5]。有研究指出[6], 护理风险管理措施有助于临床护理质量的提高, 从而促进急诊患者, 满意度提升。

本次研究结果显示: 研究组护理缺陷率 2.17%与对照组相比显著低; 研究组基础护理(22.19 ± 1.35)分、文书书写(22.21 ± 1.38)分、健康教育(22.32 ± 1.21)分、消毒隔离(22.29 ± 1.35)分均高于对照组; 研究组服务态度、环境设施、护理过程、护理结果均较对照组高; 此次研究结果与高晓霞、赵敏等人报道基本一致[7], 表明护理风险管理通过一系列的干预, 可促进急诊患者治疗效果提升, 改善护理质量, 促进满意度提高。急诊护理工作中应用风险管理模式, 首先, 能够对护理工作中的薄弱环节进行分析, 从而制定出更加完善的护理方案以及抢救工作流程, 进而促进患者救治成功率提升, 降低风险事件发生率[8][9]。其次, 护理风险管理的应用, 可促使护理人员主动识别与发现工作中潜在的风险, 从而避免护理缺陷率升高, 并促进抢救药品完好率提升[10]。而临床对护理人员进行知识培训, 强化其风险意识, 能够促进其操作技能提升, 并且有助于其自身风险防范意识的增强, 促进护患关系的和谐, 规避护理纠纷, 具有良好应用效果[11]。此外, 建立健全护理急救相关规章制度, 有助于护理人员自觉遵守工作流程与规则, 从而提升护理人员工作顺应性、积极性与有序性, 促进其工作效率提高, 进而促进护理工作质量升高[12][13]。在实施风险管理过程中, 所有操作流程均与患者及家属沟通, 充分尊重患者及家属意愿, 取得其支持与理解, 能够融洽护患关系, 促进护理满意度的提升[14]。另外, 护理人员风险意识的提高, 可使其责任感提升, 主动自觉进行专业知识学习, 从而促进业务水平提高, 降低护理风险[15]。研究受多种因素影响, 未对患者预后作详尽分析, 需行进一步研究。

综上所述, 护理管理方面应用护理风险管理可有助于急诊患者的护理效果提升, 满意度升高, 具推广价值。

参考文献

- [1] 罗跃全, 王庆梅, 郭继卫, 等. ICU 护理风险管理影响因素及对策研究[J]. 中华护理杂志, 2014, 49(4): 442-444.
- [2] 李亚娜. 护理风险管理在心外 ICU 护理管理中的应用分析[J]. 实用临床护理学杂志, 2017, 2(2): 78, 82.
- [3] 钟运露. 护理风险管理在重型颅脑损伤患者高压氧治疗中的应用[J]. 上海护理, 2016, 16(2): 74-76.
- [4] 彭素近, 胡小薇, 罗飞旦, 等. 风险评估及护理风险管理在儿童重症监护病房中的应用[J]. 护理实践与研究, 2016, 13(1): 110-112.
- [5] 曹芬, 毛绘娟. 护理风险管理在重症监护室中的应用[J]. 中西医结合护理, 2016, 2(8): 137-138, 141.
- [6] 刘红梅, 刘文霞, 吴琼. 心血管内科重症病人的护理风险管理价值研究[J]. 全科护理, 2014, 12(36): 3429-3430.
- [7] 高晓霞, 赵敏, 甫丽, 等. 护理风险管理在急诊患者安全管理中应用的效果[J]. 实用临床护理学杂志, 2017, 2(6): 156, 161.
- [8] Li, J. (2014) Risk Factors and Preventive Measures of Nursing in Emergency Department. *Tianjin Journal of Nursing*, 22, 280-281.

- [9] 李昱, 倪水芹. 护理风险管理在 ICU 置管病人中的应用效果[J]. 护理研究, 2015, 29(7): 2659-2660.
- [10] 王秀花, 周成超. 护理风险管理在预防与控制手术部位感染中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2017, 23(6): 103-104.
- [11] Luo, Q., Feng, Q., Wan, W., *et al.* (2017) Application of Risk Management in Safety Management of Emergency Patients. *Medical Equipment*, **30**, 69-70.
- [12] 邱文莉, 宋润珞, 王萧逸, 等. 风险管理提高神经内科监护病房安全质量[J]. 护理学杂志, 2014, 29(23): 20-22.
- [13] 陈美玲, 苏圆圆. 护理风险管理在提高精神科护理安全中的应用[J]. 护理实践与研究, 2017, 14(2): 118-119.
- [14] Zhao, X.C. and Li, M.L. (2017) The Role of Defense Mechanism of Nursing Safety Risk Management in Critical Care. *Chinese General Practice Nursing*, **15**, 849-850.
- [15] 叶辉莉, 李艳兰. 护理风险管理用于急诊观察病房护理管理的效果观察[J]. 实用临床护理学杂志, 2016, 1(8): 36, 40.

知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2168-5657, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: ns@hanspub.org