

综合医院门诊护理管理不良因素分析与对策

成娟, 郑彬, 于焯彬

云南省第二人民医院门诊部 云南昆明

【摘要】 目的 综合探析医院门诊护理管理不良因素, 并制定科学合理的解决措施。方法 回顾性选取我院2019年3月-2020年1月发生的30例综合门诊护理不良事件作为研究内容, 针对以上不良事件的内容、类型、发生状况、处理结果进行综合探析, 以此制定科学合理的针对性改进措施, 并加以具体落实。结果 自医院综合护理门诊实施针对性改进措施以来, 不良事件的发生概率得到切实降低。结论 结合不良事件的类型、发生状况、处理结果等相关内容, 制定合理、高效的解决措施并加以落实能够有效降低不良事件的发生概率, 且在后续的临床护理工作中不断完善与优化, 减少不良因素对综合医院门诊护理工作的负面影响, 从而进一步提高护理工作的质量。

【关键词】 综合医院门诊; 护理管理; 不良因素; 发生概率

Analysis and countermeasures of unhealthy factors in outpatient nursing management in general hospitals

JuanCheng, BinZheng, ZuobinYu

Outpatient Department of the Second People's Hospital of Yunnan Province Kunming, Yunnan

【Abstract】 Objective: To comprehensively analyze the unfavorable factors of hospital outpatient nursing management and formulate scientific and reasonable solutions. **Methods:** Retrospectively selected 30 cases of comprehensive outpatient nursing adverse events in our hospital from March 2019 to January 2020 as the research content, and comprehensively analyzed the content, type, occurrence status, and processing results of the above adverse events to formulate scientific and reasonable targeted improvement measures and concrete implementation. **Results:** Since the implementation of targeted improvement measures in the hospital's comprehensive nursing clinic, the probability of adverse events has been effectively reduced. **Conclusion:** Combining the types of adverse events, occurrence status, treatment results and other related contents, formulating reasonable and efficient resolution measures and implementing them can effectively reduce the probability of adverse events, and continue to improve and optimize in the subsequent clinical nursing work to reduce adverse factors have a negative impact on outpatient nursing work in general hospitals, thereby further improving the quality of nursing work.

【Keywords】 General Hospital Outpatient Service; Nursing Management; Adverse Factors; Occurrence Probability

随着国内医疗技术理念的不断革新, 综合医院门诊多数疾患的治愈效率随之有效提升, 但是在综合医院门诊护理管理工作中存在部分负面影响因素, 从而致使当前综合医院门诊护理管理工作较易出现不良事件的发生。近些年来, 医院的医疗纠纷与护理纠纷发生率越来越高, 且部分纠纷事件的性质极其恶劣, 结合实际情况分析, 发生不良事件的

原因主要包括外界因素以及护患主观因素^[1]。因此针对这类问题, 综合医院门诊护理管理相关部门应当全面且深入的做出自我认知, 切实提升护理人员的专业能力, 从而提高医院门诊护理管理工作的总体质量。本文回顾性选取我院2019年3月-2020年1月发生的30例综合门诊护理不良事件作为研究内容, 综合探析医院门诊护理管理不良因素, 并制定

科学合理的解决措施, 现报道如下^[2]。

1 资料与方法

1.1 一般资料

回顾性选取我院 2019 年 3 月-2020 年 1 月发生的 30 例综合门诊护理不良事件作为研究内容^[3]。

1.2 方法

针对以上不良事件的内容、类型、发生状况、处理结果进行综合探析, 以此制定科学合理的针对性改进措施, 并加以落实。具体研究方法如下: ①门诊护理工作量大, 结合实际情况分析, 现阶段国内多数综合医院门诊护理的工作量相对较大, 较之其他普通科室的护理任务量, 医院对门诊护理工作的质量要求更高一些, 因此门诊护理人员心理压力较大, 在少数情况下已经超出了正常医护人员的负荷量。考虑到部分患者是初次入院, 因此护理人员需要引导患者逐渐熟悉医院环境, 向患者及其家属详细介绍医院公共设施的分布情况, 诸如护士站、卫生间等位置的分布^[4]。除此之外, 门诊护理人员还需要对患者的情绪及心理变化进行密切观察, 如若患者在临床过程中出现较大的情绪波动, 足以影响临床治疗效果或者预后护理效果时, 护理人员必须及时进行紧急处理, 并做好善后工作。②门诊护理工作强度大, 当前社会的发展节奏较快, 因此对综合医院门诊护理管理工作的要求随之提高, 为适应较快的全新发展节奏, 综合医院门诊护理管理工作人员必须时刻绷紧精神状态, 全心全意将精力投入到护理工作中^[5]。除此之外, 护理管理相关部门会定期召集相关医护人员召开专业知识培训活动, 以此有效提升门诊护理人员的业务水平, 避免在临床护理过程中出现护理纠纷等不良事件的发生概率。通过以上描述可知, 综合医院门诊护理管理的工作强度相对较大, 因此护理人员的精神状态长时间处于紧绷状态, 从而较易降低临床护理的工作质量。③门诊就诊流程过于繁琐, 众所周知, 医院内部任何一项工作环节都非常重视程式化, 特别是综合医院门诊的护理工作, 患者如果想要到综合医院门诊进行就诊, 必须首先完成挂号、缴费、待诊、就诊、检查、复诊、开药、2 次缴费以及取药等一系列环节, 患者在完成以上门诊就诊准备流程时往往需要往返多次, 因此较易出现焦虑情绪与烦闷情绪, 从而间接地导致患者与护理人员较易产生矛盾, 增加了护患纠纷的发生概率^[6]。

1.3 统计学处理

采用 SPSS20.0 统计学软件作为数据处理工具, 主要作用于本次研究中所产生的相关数据信息的统计与分析, 利用 ($\bar{x} \pm s$) 表示两组患者之间的计量资料, 运用 t 进行检验; 利用 (%) 表示两组患者之间的计数资料, 运用 χ^2 进行检验。当 ($P < 0.05$) 时, 组间比较差异具有统计学意义^[7]。

2 结果

2.1 改进前不良事件报告

该院门诊护理不良事件共计 30 例, 改进前 27 例, 改进后 3 例。其中, 15 例患者投诉不良事件, 19 例护理人员选择上报不良事件。上述不良事件原因包括: 护患纠纷 11 例, 化验结果错误 9 例, 药物性过敏 6 例, 患者滑跌 4 例。

2.2 改进前后患者满意度比较

比较改进前后门诊患者对护理工作满意度数据, 组间比较差异具有统计学 ($P < 0.05$), 改进后患者的护理满意度明显高于改进前, 详情见表 1^[8]。

表 1 改进前后门诊患者对护理工作满意度比较 (n/%)

组别	例数	满意	基本满意	不满意	总满意度
整改前	90	40	35	15	83.33
整改后	90	62	19	9	90.00
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

综合医院门诊临床护理中的不良事件类型众多, 其中主要包括医院感染、护患纠纷、医疗纠纷以及患者滑跌等等。由此可见, 综合医院门诊护理工作中的现存不良事件主要分为主观因素与客观因素, 其中主观因素对护理管理质量所造成的负面影响最大^[9]。

通过本次研究得出, 导致综合医院门诊护理管理工作质量下降的不良因素具体如下: ①门诊空间密闭, 且交叉感染的发生概率相对较高。众所周知, 国内绝大多数的综合医院门诊均为占地面积小、环境密闭的狭小空间, 因此通风不及时, 导致病毒、细菌、真菌等微生物长期残存在门诊内, 较易发生交叉感染。②出诊医生的流动性较大, 且工作量与任务量繁重。诸如综合医院门诊、急诊科等科室的工作量是医院内部任务量最为繁重的部门之一, 因此多数医护人员的心理压力非常大, 且护理人员出勤时需要反复出入门诊室, 从而导致不良事件的发

生率提高。③患者就诊流程比较繁琐,前文提到,现阶段国内多数综合医院门诊的就诊流程相对繁琐,患者在就诊前需要做好一系列的准备工作,例如挂号、缴费、待诊、就诊、检查、复诊、开药、2次缴费以及取药等等,因此在多次往返挂号处后,患者的心态必然会发生些许变化,进而产生焦躁情绪及烦闷情绪等负面情绪,如此一来,较易加剧患者的病情发展。④门诊患者诊疗需求相差巨大,患者在刚入院时,护理人员需要对患者的姓名、性别、年龄以及病程等一般资料进行充分了解,但是每位患者的一般资料存在一定差异,因此对诊疗的实际需求同样存在不同程度的差距^[10]。

综上所述,结合不良事件的类型、发生状况、处理结果等相关内容,制定合理、高效的解决措施并加以落实能够有效降低不良事件的发生概率,且在后续的临床护理工作中不断完善与优化,减少不良因素对综合医院门诊护理工作的负面影响,从而进一步提高护理工作的质量。

参考文献

- [1] 陈静,岳丽青,曹扬,廖竹君,李珍,方晚霞,高红梅,李映兰. 有源医疗器械相关不良事件的发生原因分析及建议[J]. 中华护理杂志,2018,53(11):1363-1366.
- [2] 黄严金,陈小平,林美丽. 基于 PDCA 循环模式的护理不良事件管理体系的构建[J]. 中国卫生标准管理,2018,9(24):185-188.
- [3] 解文君,肖龙华,李秋燕,姚雪寒,刘华林,王津雨. 不良事件属性及相关概念界定研究[J]. 中国医药导报,2018,15(35):177-180.
- [4] 王钊,刘保延,刘岩,何丽云,李洪皎,刘佳. 针刺不良事件与针刺不良反应探析[J]. 中国针灸,2018,38(01):87-90.
- [5] 徐玉霞. 手术科室 70 例护理不良事件分析及对策[J]. 重庆医学,2018,47(01):111-113.
- [6] 任文霞,茅鸯对,罗文华,丁静,王雯,朱清. 医疗器械不良事件监测主体责任落实现状及对策研究[J]. 中国医疗器械杂志,2018,42(01):58-61.
- [7] 夏美蓉,廖彩蓉,兰群. 护理不良事件规范管理在护理质量安全管理中的作用[J]. 现代医药卫生,2018,34(02):311-313.
- [8] 黄红艳,王银凤,周松,王丹,余利娜. 情景体验法在新入职护士护理不良事件防范培训中的应用[J]. 护理学杂志,2018,33(01):64-65.
- [9] 刘丽艳,陆文佳,孙青,张雅丽. 护理人员主动上报不良事件现状及影响因素调查[J]. 护理学杂志,2018,33(01):58-60.
- [10] 张博,李旭,古凯,孙雪梅. 医疗器械故障类不良事件一键上报系统功能与对接维修管理探讨[J]. 中国医学装备,2018,15(03):120-123.

收稿日期: 2020 年 7 月 15 日

出刊日期: 2020 年 8 月 18 日

引用本文: 成娟, 郑彬, 于焯彬, 综合医院门诊护理管理不良因素分析与对策[J]. 当代护理, 2020, 1(2): 151-153.

DOI: 10.12208/j.cn.20200050

检索信息: 中国知网、万方数据、Google Scholar

版权声明: ©2020 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS