

神经内科护理不良事件原因分析及对策

普仕美

云南省老年病医院内二科 云南昆明

【摘要】目的 对神经内科护理风险及造成不良事件发生的原因进行分析,并根据分析结果提出相应的措施。**方法** 本研究开始时间为2019年9月,结束时间为2020年9月,研究期间选取神经内科护理过程中出现引发不良事件的30名护理人员作为主要分析对象,收集护理相关的各项治疗,并进行回顾性分析,同时通过分析总结护理工作中存在的护理风险就产生的原因,记录不良事件的发生率,并深入分析,以此为根据提出相应的护理对策。**结果** 不良事件发生的原因主要包括:缺乏主观服务意识、护患沟通不畅、告知不到位、护理人员专业素质不高、规章制度落实不严、缺乏法律意识等。根据不良事件原因分析后提出针对性的护理对策,并将其应用落实到护理工作中,提高了风险控制质量和工作质量。**结论** 通过不良事件原因分析后,制定针对性的管理对策,并在神经内科护理工作中加以应用和完善,能够有效地提高整体护理质量,避免不良事件的发生,控制效果良好。

【关键词】 神经内科; 护理; 不良事件; 原因; 对策

Analysis and Countermeasures of Adverse Nursing Events in Neurology Department

Shmei Pu

Second Department of Internal Medicine, Yunnan Provincial Hospital for Geriatrics, Kunming, Yunnan

【Abstract】 Objective: To analyze the nursing risks of neurology and the causes of adverse events, and propose corresponding measures based on the analysis results. **Methods:** This study started in September 2019 and ended in September 2020. During the study period, 30 neurology nurses were selected as the main analysis objects, and various nursing-related treatments were collected and retrospectively analyzed. Analyze and summarize the causes of nursing risks in nursing work, record the incidence of adverse events, and conduct in-depth analysis, and propose corresponding nursing countermeasures based on this. **Results:** According to the analysis of the causes of adverse events, targeted nursing countermeasures were proposed and applied to nursing work, which improved the quality of risk control and work. The main reasons for the occurrence of adverse events include: lack of subjective service awareness, poor communication between nurses and patients, inadequate notification, low professional quality of nurses, lax implementation of rules and regulations, and lack of legal awareness. **Conclusion:** After analyzing the causes of adverse events, formulating targeted management strategies and applying and perfecting them in neurology nursing work can effectively improve the overall nursing quality, avoid the occurrence of adverse events, and have a good control effect.

【Keywords】 Neurology; Nursing; Adverse Events; Causes; Countermeasures

引言

当前社会经济的发展突飞猛进,医疗水平得到了显著的提高,人们的法律意识和健康意识也不断提升,这对临床护理工作提出了新的要求^[1]。就神经内科而言,其所收治的患者较为复杂,在护理工

作中存在较大的风险和安全隐患,为了避免对患者造成不良影响,应该对护理期间的不良事件引发的原因进行分析,以此为基础提出相应的解决对策,从而提高护理服务质量。报道内容用以下方法描述。

1 资料与方法

1.1 一般资料

在 2019 年 9 月至 2020 年 9 月期间, 对我院神经内科 30 名护理人员护理工作记录进行分析, 所有护理人员均为女性, 年龄处于 22-40 岁之间, 平均 (31.23±1.23) 岁, 护理人员的工作年限处于 2 年-10 年之间, 平均工作年限为 (5.87±1.36) 年。

纳入标准: 纳入工作年限 2 年以上的护理人员, 大专及以上学历。

排除标准: 排除实习护士及不足 2 年工作年限的护士, 排除男性护理人员, 排除大专以下护理人员。

1.2 方法

采用回顾性分析法对一年来我院神经内科护理工作中出现的不良事件进行分析, 主要采用我科室自制调查问卷进行匿名调查, 并对导致不良事件发生的原因进行详细描述, 以此为根据, 提出相应的护理措施。

1.3 观察指标

统计导致神经内科护理不良事件发生的原因。

2 结果

统计不良事件发生原因后发现, 缺乏主观服务意识、护患沟通不畅、告知不到位、护理人员专业素质不高、规章制度落实不严、缺乏法律意识等原因是导致护理不良事件的主要因素, 且因以上因素而导致的不良事件例数分别为 6 例、7 例、3 例、5 例、4 例、5 例, 占比分别为 20%、23.33%、10%、16.67%、13.33%、16.67%, 临床中应该加强分析并加以完善。

3 讨论

3.1 神经内科护理不良事件产生的原因

3.1.1 护理人员缺乏主观服务意识

部分神经内科护理人员, 缺乏对护理内涵的认识, 往往在为患者提供护理服务时, 不注意自身态度, 最终会引起护理不良事件的发生。尤其是节假日期间, 许多护理人员仍要继续工作, 心中难免会出现不平衡的心理状态, 此时护理工作也无法完全落实到位, 且有些护理工作对患者家属的依赖性较大, 交接工作不全面, 比如在皮肤护理中, 护理人员未做好相应的护理工作, 就会导致患者不良反应的发生, 最终引起投诉。

3.1.2 护患沟通不到位

护患沟通是护理工作中重要的环节, 良好的沟通能够提高患者的临床配合度。但护理人员与患者之间的沟通存在问题, 那么就会导致护患纠纷这一不良事件的发生, 也不利于临床护理工作的顺利开展^[2]。由此可见, 护患纠纷事件的发生与护患沟通有着直接的联系。导致这一问题发生的原因与护理人员沟通技巧掌握不到位有关, 在护理工作中护理人员与家属和患者交流时, 语言表达方式不当, 或交流中未能够根据患者的实际情况选择合理的沟通方法, 从而造成误解。

3.1.3 告知不到位

在护理过程中, 护理告知是避免不良事件发生的重要环节, 因此护理人员要提前告知患者相关的注意事项, 如果告知不到位就会引起不良反应的发生, 甚至还会引起家属投诉^[3]。在护患沟通的过程中告知是构建沟通渠道的良好纽带, 也是护理人员对患者尊重的主要表现, 这种方法能够有效地减少护患之间的矛盾, 避免护理纠纷事件的发生。

3.1.4 护理人员缺乏专业素质

由于护理人员年轻化现象较为严重, 许多护理人员工作年限较短, 缺乏临床护理的经验, 同时对于一些护理专业知识的掌握还不牢靠, 护理操作技术还不够娴熟, 这种情况下就会导致不良事件的发生, 例如, 在护理巡视的过程中, 护理人员由于缺乏操作的相关经验, 在巡查时未能及时发现静脉输液患者的液体外渗情况, 从而导致患者不良反应的发生, 这种情况下, 会增加护患纠纷事件的发生率^[4]。另外, 部分护理人员在护理工作中, 缺乏对相关知识的学习, 无上进心表现, 缺乏护理工作中的操作技术和理论知识, 在护理期间遇到紧急事件就会缺乏应变能力, 这种情况下就会对患者治疗造成影响, 这也是导致不良事件发生的主要原因。

3.1.5 规章制度落实不严

在护理规章制度落实的过程中, 由于部分护理人员对规范操作内容缺乏了解, 在护操作过程中未能按照要求进行护理, 缺乏规范性。同时护理中还存在简化操作流程的情况, 导致护理的核心制度被忽视, 这种情况下有能够引起输液错误、错发药物等不良事件的发生, 从而引起较为严重的后果。

3.1.6 护理人员缺乏法律意识

部分护理人员在护理工作中缺乏安全意识, 未

能及时发现工作中存在的风险事件或隐藏的安全隐患,这就会使患者的权益受到影响。当前社会发展的速度十分迅猛,不仅促进了人们法律意识的提高,还加强了人们的健康意识,这种情况下许多患者的维权意识越来越突出。此时如果护理人员缺乏安全意识,就会导致违规行为的发生,从而造成严重的后果。另外有些护理人员在工作中存在惯性思维,缺乏客观的评价性思维,这就不利于风险问题的发现,同时还会缺少对法律问题的认知,从而造成不良事件的发生。

3.2 神经内科护理不良事件的应对措施

3.2.1 提高优质护理服务理念

当前,医学模式发生了较大的变化,对医疗服务的要求也越来越高,为了提高医疗服务质量,医疗机构不仅要提高医疗质量,改善医疗环境,还要加强对患者护理的重视,并且在护理工作中做到以患者为中心,尽量满足患者的需求,从而促进护理质量的提高。在实际护理工作中,护理人员要充分地体现出细心、耐心、爱心、责任心、诚心、热心、关心等,将此为基础为患者提供优质的护理服务,使其感受到来自护理人员的关心和爱护。通过这种方式能够有效地提高患者的认可度,促进护理质量的提高。

3.2.2 加强护患沟通

由于护患沟通是护理工作中的重要环节,因此护理人员需要加强自身沟通技巧的培养,在护理工作中积极主动和患者交流,并在沟通中对患者的疑问进行全面的解答,以此构建良好的护患关系。另外,在护理工作中护理人员需要对患者的需求进行详细的了解,并在护理中给予满足^[5]。在实际护理中,护理人员要对患者抱以绝对的尊重,患者倾诉时,护理人员要耐心倾听,在不违背医学原则的基础上,护理人员要尽可能地站在患者的角度思考问题,并帮助患者解决问题。由于护理工作中存在一定的风险,护理人员在护理期间,应该将相关注意事项以及可能出现的问题提前告知,让护理人员指导护理工作的重要性。此外,护理人员要对护理操作的各项目的进行充分的了解,并提前告知患者可能存在的风险,让患者获得知情权,并征得患者及家

属同意后履行签字的权利。

3.2.3 提高自身专业水平和综合素质

护理人员的专业素质是提高护理质量的重要基础,而业务水平的高低也是控制不良事件的关键。护理人员具有全面的专业知识和操作技术,并在工作中抱以认真负责的态度,才能够提高护理质量。对于年轻或经验不足的护士而言,定期参加科室的岗位培训,同时在培训的过程中加强护理人员应急反应的培养,提高护理人员的应变能力。

3.2.4 严格落实规范制度

在护理期间,管理人员组织护理人员进行护理规章制度,让护理人员时刻认识到履行制度的重要性,同时加强护理工作的管理。

参考文献

- [1] 李怡.神经内科护理不良事件风险识别和防范[J].按摩与康复医学,2013,4(6):207-208.
- [2] 杨月娥.品管圈在神经内科住院患者预防跌倒中的作用[J].吉林医学,2014,35(24):5507-5508.
- [3] 吕秀芸.神经康复科护理安全潜在隐患分析与防范管理[J].中医药管理杂志,2017,25(7):91-92.
- [4] 任丽娟.神经内科护理工作中的安全隐患及防范对策[J].世界最新医学信息文摘(电子版),2017(A3):282-282.
- [5] 安丛丛,王欣.SHEL模式在神经内科护理不良事件原因分析中的应用[J].当代护士:综合版(上旬刊),2018,25(5):19-21.

收稿日期:2020年9月21日

出刊日期:2020年10月21日

引用本文:普仕美,神经内科护理不良事件原因分析及对策[J].国际护理学研究,2020,2(6):771-773.

DOI:10.12208/j.ijnr.20200240

检索信息:RCCSE权威核心学术期刊数据库、中国知网(CNKI Scholar)、万方数据(WANFANG DATA)、Google Scholar等数据库收录期刊

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