

急诊护理中的暴力风险因素分析及预防措施

宋姗姗

上海市同济医院 上海

【摘要】目的 分析在急诊护理中出现暴力事件发生的原因，采取针对性改善措施。**方法** 选取2021年1月至2024年1月之间的我院内部急诊科的30名护理人员，统计这些护理人员在工作中出现暴力事件的原因，根据原因制定针对性的预防措施，在2022年6月对护理人员进行专业性的培训，避免出现暴力风险事件。**结果** 急诊科中出现暴力事件的因素较多，主要有环境方面、患者及其家属方面、护理人员方面、设备系统方面等，经过培训后，和之前出现的暴力事件的频次相比明显降低，差异有意义($P<0.05$)。**结论** 急诊护理属于风险性较高的工作，护理中很容易受到暴力事件的影响，采取必要性的培训措施，及时地发现问题并针对性地处理，能有效地避免护理人员受到身心伤害，降低暴力事件的发生率，建立良好的医患关系。

【关键词】 急诊护理；暴力风险因素；暴力事件；预防措施

【收稿日期】 2024年5月10日

【出刊日期】 2024年6月26日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20240235

Analysis of risk factors of violence in emergency nursing and preventive measures

Shanshan Song

Shanghai Tongji Hospital, Shanghai

【Abstract】 Objective To analyze the causes of violent incidents in emergency nursing and take targeted measures to improve them. **Methods** Thirty nurses from the internal emergency department of our hospital from January 2021 to January 2024 were selected to analyze the causes of violence incidents among these nurses at work, according to which targeted preventive measures were formulated, and professional training was conducted for nurses in June 2022 to avoid violence risk incidents. **Results** There were many factors in the occurrence of violent incidents in the emergency department, mainly including the environment, patients and their families, nursing staff, equipment system, etc. After training, the frequency of violent incidents was significantly reduced compared with that before, the difference was significant ($P<0.05$). **Conclusion** Emergency nursing is a high-risk work, and it is easy to be affected by violent incidents in nursing. Taking necessary training measures, finding problems on time and dealing with them in a targeted way can effectively avoid physical and mental harm to nursing staff, reduce the incidence of violent incidents, and establish a good doctor-patient relationship.

【Keywords】 Emergency nursing; Risk factors for violence; Incidents of violence; Preventive measures

急诊是危重症患者较多、患者疾病变化多样、危险较多的一个场所，很多患者经历突发的伤害，一般会在急诊中进行第一时间的处理，因为伤害比较突出、病情变化较快，会使护理人员出现紧张等不良情绪^[1]。护理人员经常面对患者的痛苦、家属对治疗的期望度较高，就比较容易出现冲突，从而导致护理人员出现不必要的身体和心理创伤。

在救治患者中，要是患者和家属不了解急诊的相关工作，或沟通较少，就会更容易出现暴力事件^[2]。为了避免急诊科中的暴力事件，保证患者和医护人员的

安全，本次调研主要分析在急诊护理中相关的暴力风险因素以及必要的预防措施，具体如下。

1 资料与方法

1.1 资料

选取2021年1月至2024年1月之间的我院内部急诊科的30名护理人员，其中，男性和女性的人数比是4:1，年龄是24岁到45岁，平均年龄是(31.11±3.05)岁，工作时间是1年到22年，平均工作时间是(8.32±2.51)年，中专、大专、本科及以上学历的人数分别是5人、16人、9人。

1.2 方法

对参与调研的 30 名急诊科护理人员,分析护理人员的专业能力、急诊处理能力、暴力事件发生情况等,对出现暴力事件的护理人员进行分析调研,了解出现暴力事件的原因以及具体情况,总结发生暴力事件的相关原因,并制定针对性的处理措施。在 2022 年 6 月,对研究对象进行针对性的培训,在培训结束之后,观察和跟踪培训的对象,对比培训前后出现暴力事件的原因,分析发生暴力事件的频次,进行统计学分析。

根据世界卫生组织对暴力事件的定义,即护理人员在工作期间和工作场所,因各种因素,受到家属的谩骂、人身攻击等,对医护人员的健康、安全、心理、身体等带来危害。心理方面主要是指对护理人员的心理、精神等方面产生伤害。身体方面是通过体力攻击,导致护理人员的身体受到伤害^[3]。出现上述情况,均称之为暴力,分析出现暴力的相关情况,开展调研了解经过。

导致出现暴力的原因较多,主要包括环境原因、患者及其家属的原因、护理人员的原因、设备系统的原因等。环境原因主要是因为患者的就诊环境较小、环境较

乱、等候的座位较少、导医不到位、就诊标记不清楚等。患者及其家属的原因主要是患者疾病因素、患者的焦虑情绪、对医护人员的信任度不足、对医护人员抱有的期望度较高等^[4]。护理人员的原因主要是专业能力不足、护理人员缺少经验、护理人员的业务能力不足、护理人员的沟通意识欠缺等。设备系统的原因主要是因为急诊科室的床位不足、化验的结果较慢、医护人员不足等。

1.3 统计方法

在 SPSS 22.0 软件中录入数据,计数资料为%的方式,实施卡方检验(χ^2)。计量资料为($\bar{x} \pm s$)的方式,做出 t 检验。 $P < 0.05$ 则统计学有意义。

2 结果

分析暴力风险的调查结果,在干预之前,一共出现了暴力事件 203 起,详见表 1。

在对护理人员进行培训后,制定针对性的风险暴力应对措施,出现暴力事件的频次明显降低,因为护理人员导致的暴力风险事件明显降低,差异具有统计学意义, $P < 0.05$,详见表 2。

表 1 暴力风险事件发生频次 (n, %)

导致暴力出现的原因	人数	频次	占比
环境原因	30	45	22.17%
患者及其家属的原因	30	69	33.98%
护理人员的原因	30	52	25.62%
设备系统的原因	30	37	18.23%
合计	/	203	100%

表 2 干预前后暴力风险事件发生频次对比 (n, %)

导致暴力出现的原因	人数	干预前频次	干预后频次	χ^2	P
环境原因	30	45	10	5.625	0.003
患者及其家属的原因	30	69	13	5.148	0.001
护理人员的原因	30	52	11	6.214	0.003
设备系统的原因	30	37	9	7.214	0.002
合计	/	203	43	8.214	0.001

3 讨论

急诊室是医院内部的重要场所,是挽救患者生命的地方,急诊室随处可以看到忙碌的医生和护士,还有情绪着急的家属以及生病的患者,维护好良好的医患关系,有利于他们共同战胜疾病,但是,因为各种因素的影响,有患者家属方面的原因,也有护理人员的原因,导致出现伤医事件,为了有效地缓解这种矛盾,保

护好医护人员的安全,创建良好的就医环境,我们需要分析出现这种纠纷和矛盾的原因,采取针对性和必要性的防护措施^[5]。

本次调研中发现,急诊室内出现暴力事件的原因比较多,包括环境原因、患者及其家属的原因、护理人员的原因、设备系统的原因等方面。环境方面包括急诊场所布置不合理、就诊环境混乱、辅助的科室较远等,

这种环境在一定程度上会增加患者的紧张和焦虑情绪,从而增加急诊护理的暴力风险因素^[6]。患者及其家属的原因包括患者和家属的就医心切、对疾病认识不足、不了解医院的环境、对医护人员的信任度不足等。护理人员的原因包括医护人员的工作压力大和患者缺少必要性的沟通、护理人员的专业能力不足、护理人员及家属缺少必要性的沟通等。设备系统的原因包括管理制度不健全、岗位职责不清楚、人手不足、设备设施老旧、安保欠缺等。分析暴力事件的相关原因,需要从多方面入手。

关于护理人员的因素方面:在急诊室中,护理人员的最艰巨的任务就是帮助医生进行抢救工作,护理人员需要不断完善自己的专业能力,包括丰富理论知识、完善实践操作能力、培养处理突发事件的能力等,可以开设培训班,培训基本知识、操作能力、医患沟通能力等,并进行必要性的考核,不断提升护理人员的专业能力。除此之外,还需要护理人员做好家属的沟通工作,让家属能了解操作的目的,在操作中可能会出现危险因素,还需要强化护理人员的法律意识,若出现危险情况时,第一时间维护自身的合法权利^[7]。医护人员还应该树立“以人为本”的理念,在实际的工作中,保护好自己情况下,尽可能地为患者提供较好的服务,最大限度地避免出现医患纠纷。

关于环境的因素方面:此因素在较短的时间是比较难以改变的,可以加强对这方面原因的解释工作,以书面的形式告知给患者,让患者及其家属了解医院内部的环境等。在能改变的方面需加强改进,例如,在显眼的位置张贴各个科室的平面示意图,加上箭头指引,患者能清楚地了解到自己所处的就诊位置。

关于系统的因素方面:可以由医护人员出面进行调整,对科室提出新的规范要求,配备好充足的人手,及时地对老旧设备进行更换处理,健全基础设施建设。加强安保系统的建设和人员方面的配备,实施24小时安保巡逻,能有效地对暴力实施者进行约束和控制,这也是避免出现暴力事件的重要措施^[8]。

关于患者及家属的因素方面:可以在患者入院时,让患者了解就诊的流程,对患者及其家属进行基础教育工作,避免因家属和患者不清楚导致冲突事件的出现。同时,还需要医院方面的支持,在急诊室内,安排导医服务,主要负责解答患者及家属的问题,在显眼的位置张贴科室内部的平面图,从各种途径减少暴力事件的发生。

在干预之前,一共出现了暴力事件203起。在对护理人员进行培训后,制定针对性的风险暴力应对措施,出现暴力事件的频次明显降低,因为护理人员导致的暴力风险事件明显降低,差异具有统计学意义, $P<0.05$ 。对于暴力事件的相关情况,从多个方面进行干预之后,能避免发生,尤其是护理人员方面,需要妥善处理,提升护理人员的综合素质。

综上所述,导致暴力事件的因素较多,在实际的工作中,需要抓住重点因素,结合这些因素进行针对性的预防处理,获得理想的控制效果,尽可能地避免暴力事件的发生,确保医护人员的身心健康,改善医患关系,提升医疗服务能力。

参考文献

- [1] 吕晓霞.急诊护理中的暴力风险因素分析及预防对策[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(34):133-134.
- [2] 熊国栋,黄福辉,黄文伶,等.整体性干预模式对急诊科医护人员工作场所暴力预防的影响研究[J].职业卫生与应急救援,2021,39(04):433-436+445.
- [3] 翟艳芳.急诊护理暴力风险因素及预防策略进展[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(04):198.
- [4] 林楠楠,陈领,李娴.从护患关系角度探讨急诊护理人员工作场所暴力的处置对策及防范[J].中国医药指南,2018,16(29):296-297.
- [5] 崔占香,田静,张三妮,等.急诊相关工作场所暴力风险评估的研究进展[J].全科护理,2023,21(21):2945-2948.
- [6] 李昕晖,禹晶晶,田雪洋,等.防范暴力事件的安全培训对急诊护士工作及心理健康的影响[J].当代护士(下旬刊),2021,28(10):170-172.
- [7] 朱茂芳,赵海鸣.STAMP评估在急诊护理人员工作场所暴力风险预判和控制中的应用[J].中外女性健康研究,2019,(22):13-14+44.
- [8] 田冬曼.急诊护理中存在的暴力风险及相应的预防对策探析[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(40):101.

版权声明:©2024 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。

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



OPEN ACCESS