

## 护理不良事件管理对医疗护理质量的影响分析

吴朋娟

什邡第二医院 四川德阳

**【摘要】目的** 分析护理不良事件管理对医疗护理质量的影响。**方法** 此次实验对象为住院患者，入院时间均在 2020.07 月至 2022.07 月，入选患者共 90 例，利用随机数字表法进行分组，分为对照组（常规管理，n=45）与研究组（护理不良事件管理，n=45）。对比两组的不良事件发生情况、护患纠纷事件发生情况、投诉情况、医疗护理质量及满意度。**结果** 在不良事件发生率上，研究组低于对照组（ $P < 0.05$ ）。在护患纠纷发生率与投诉率上，研究组低于对照组（ $P < 0.05$ ）。在病房管理、病情观察及专科护理评分上，研究组均高于对照组（ $P < 0.05$ ）。在满意度上，研究组显著高于对照组（ $P < 0.05$ ）。**结论** 护理不良事件管理用于住院患者的干预效果良好，有利于提升医疗护理质量，减少不良事件的发生，临床可进一步推广应用。

**【关键词】** 护理不良事件管理；医疗护理质量；不良事件；满意度

**【收稿日期】** 2022 年 11 月 25 日 **【出刊日期】** 2023 年 1 月 13 日 **【DOI】** 10.12208/j.jacn.20230036

### Analysis of the influence of nursing adverse event management on the quality of medical care

Pengjuan Wu

Shifang Second Hospital, Deyang, Sichuan

**【Abstract】 Objective** To analyze the influence of nursing adverse event management on the quality of medical care. **Methods** The experimental subjects were inpatients, admission time in 2020.07 to 2022.07 months, a total of 90 patients were selected, using random number table method were divided into control group (routine management, n=45) and study group (nursing adverse event management, n=45). The occurrence of adverse events, nurse-patient disputes, complaints, quality of medical care and satisfaction of the two groups were compared. **Results** The incidence of adverse events in the study group was lower than that in the control group ( $P < 0.05$ ). The incidence and complaint rate of nurse-patient dispute in the study group were lower than those in the control group ( $P < 0.05$ ). The scores of ward management, condition observation and specialist nursing in the study group were higher than those in the control group ( $P < 0.05$ ). The satisfaction of the study group was significantly higher than that of the control group ( $P < 0.05$ ). **Conclusion** The intervention effect of nursing adverse event management in inpatients is good, which is conducive to improving the quality of medical care and reducing the occurrence of adverse events, and can be further promoted and applied in clinic.

**【Keywords】** Nursing adverse event management; Quality of medical care; Adverse events; Degree of satisfaction

在患者就诊与治疗的过程中，护士是频繁接触的医院工作者，其主要负责患者的治疗输液、给药等工作，确保患者能及时获取临床治疗，早日康复出院<sup>[1]</sup>。由于护士的工作繁杂、工作量较大，在护理工作中易出现各种不良事件，引发护患纠纷事件，导致其工作热情下降，最终影响医疗护理质量。临床研究发现，护理不良事件管理用于住院患者的效果良好，有利于缓解护患关系紧张的局面，提升护理质量<sup>[2]</sup>。鉴于此，本文就护理不良事件管理干预用于住院患者的效果进

行分析，详细报告如下：

#### 1 对象和方法

##### 1.1 对象

此次实验时间为 2020.07~2022.07，实验对象为 90 例住院患者，按照随机数字表法分为 2 组，每组例数为 45 例。研究组中男女占比分别为 51.11%（23 例）、48.89%（22 例）；年龄范围从最小到最大在 22 岁至 84 岁，平均（45.63±10.24）岁；体质量指数 18.53kg/m<sup>2</sup>~27.65kg/m<sup>2</sup>，平均（24.85±3.14）kg/m<sup>2</sup>；住院时间 3

天~28天,平均(10.68±3.24)天。对照组中男女占比分别为55.56%(25例)、44.44%(20例);年龄范围从最低到最高在21岁~85岁,平均(45.28±10.36)岁;体质量指数18.24kg/m<sup>2</sup>~27.56kg/m<sup>2</sup>,平均(24.39±3.26)kg/m<sup>2</sup>;住院时间3天~27天,平均(10.59±3.45)天。对比两组性别例数、年龄范围及体质量指数的分布情况, $P>0.05$ 。此次研究得到伦理委员会的批准。纳入标准:(1)均为住院患者;(2)年龄>18岁;(3)预计存活时间超过3个月;(4)了解此次研究的全部流程,并同意加入研究者;(5)意识清醒或精神正常,能与医护人员简单交流者。排除标准:(1)非住院患者;(2)精神异常或存在语言障碍、听力障碍,配合度较差者;(3)治疗中途转院或退出研究者;(4)病历资料不齐全者。

## 1.2 方法

### (1) 对照组

对照组采取常规管理干预,具体方法为:做好基础护理管理,关注患者身体的变化情况,动态监测各项体征(比如心率、血压、脉搏等),一旦发生异常需立即通知医师进行处理;做好健康宣教,告知治疗方案及药物使用方法。

### (2) 研究组

研究组展开护理不良事件管理,详细方法为:

①建立健全护理不良事件管理体系。通过查阅万方、知网、维普网等数据库,结合医院日常工作期间护理不良事件发生情况,同时参考护理不良事件管理体系,制定与医院实际相符的护理不良事件报告管理工作体系,形成“护理部-护士长-质控护士”三级安全管理监控体系。护理部门负责安排和管理日常工作,组建安全管理小组,明确小组成员的职责和岗位,定期召开小组会议,分析护理不良事件发生的相关情况,并对所发生的护理不良事件制定整改意见。

②完善不良事件运行体系。根据医院实际情况,完善不良事件运行体系,构建主动报告无惩罚制度,当发生护理不良事件时,护理人员若能积极主动向上级汇报,则可以免除惩罚,这有利于防止隐瞒不报现象的发生。同时,合理设计护理不良事件报告表,明确不良事件的类别、等级等。

③优化护理不良事件管理流程。医院推行分级报告流程,根据不良事件等级制定相应的报告流程。当发生三级、四级不良护理事件时,应立即口头向护士长报告,护士长在24h内完成《不良事件报告表》的填写;当发生一级、二级不良护理事件时,应立即上

报护士长、科主任,并采取相应的措施,要求护士长在6h内填写好《不良事件报告表》。

④加强护理不良事件管理的培训工作。医院应定期组织护士进行安全意识教育,学习护理不良事件的报告流程,完成培训后进行考核,对于考核不合格的护士需再次进行培训。

## 1.3 观察指标

(1)不良事件发生情况:仔细记录低血糖、跌倒、体位性眩晕、针头脱落及坠床的例数,计算不良事件发生率。(2)护患纠纷事件发生情况与投诉情况:仔细记录护患纠纷事件发生例数与患者投诉的例数,计算纠纷事件发生率与投诉率。(3)医疗护理质量:采用本院自制医疗护理质量调查问卷表进行分析,调查表包括病房管理、病情观察及专科护理3个方面,每个方面计为0~25分,分数越低则视为医疗护理质量越差。(4)满意度:评估标准参照本院自拟满意度问卷调查表,调查表总计0~100分,根据分数划分为满意( $\geq 80$ 分)、一般(60分~79分)、不满意( $< 60$ 分),仔细记录满意与一般的例数,计算满意度。

## 1.4 统计学分析

统计患者相关指标数据,使用SPSS23.0软件分析,计量资料采用平均数±标准差( $\bar{x}\pm s$ )表示,计数资料采用百分比(%)表示,分别进行 $t$ 检验法、卡方( $\chi^2$ )检验法,当所计算出的 $P<0.05$ 时则提示进行对比的对象之间存在显著差异。

## 2 结果

### 2.1 对比分析两组的不良事件发生情况

干预后,研究组中低血糖1例,体位性眩晕1例,针头脱落1例,跌倒1例,不良事件发生率为8.89%(4/45);对照组中低血糖3例,体位性眩晕2例,针头脱落3例,坠床1例,跌倒1例,不良事件发生率为22.22%(10/45);研究组低于对照组,对比差异较大( $\chi^2=6.764$ , $P=0.009$ , $P<0.05$ )。

### 2.2 评价两组护患纠纷发生率与投诉率的差异

在护患纠纷发生率与投诉率上,研究组分别为6.67%(3/45)、4.44%(2/45),均低于对照组20.00%(9/45)、15.56%(7/45),对比差异较大( $\chi_1^2=7.688$ , $\chi_2^2=6.870$ ; $P_1=0.006$ , $P_2=0.009$ , $P<0.05$ )。

### 2.3 对比两组医疗护理质量的差异

干预后,在病房管理、病情观察及专科护理评分上,研究组分别为(22.47±1.36)分、(21.63±1.52)分、(22.85±2.03)分,均高于对照组(18.59±2.04)分、(17.48±2.35)分、(18.72±2.65)分,两组分

数比较差异显著 ( $t_1=10.616$ ,  $t_2=9.947$ ,  $t_3=8.299$ ;  $P_1=0.000$ ,  $P_2=0.000$ ,  $P_3=0.000$ ,  $P<0.05$ )。

#### 2.4 评价分析两组满意度的差异

研究组中满意 23 例, 一般 20 例, 不满意 2 例, 满意度为 95.56% (43/45); 对照组中满意 19 例, 一般 16 例, 不满意 10 例, 满意度为 77.78% (35/45); 研究组高于对照组, 对比差异较大 ( $\chi^2=13.682$ ,  $P=0.000$ ,  $P<0.05$ )。

### 3 讨论

护士是医院内的基层员工, 常处于一线, 具有工作内容繁杂、工作量大、工作压力大等特点, 导致护理不良事件的发生率较高, 严重降低护士工作积极性<sup>[3]</sup>。特别是近年来, 随着患者保健意识和法律维权意识的不断增强、对医疗效果期待值的提升, 导致护患关系陷入紧张局面, 不利于医疗护理工作的顺利开展<sup>[4]</sup>。故, 临床加强对护理不良事件的预防是非常重要的。

既往临床对住院患者主要采取常规管理干预, 仅提供生命体征监测、常规宣教等基础管理措施, 未重视护理不良事件的预防, 未关心护士的身心状态, 导致护理效果不理想<sup>[5]</sup>。护理不良事件管理是近年来新兴的护理管理模式, 其坚持患者为中心的护理管理理念, 尊重、关心和爱护患者, 运用自身的专业知识主动观察和分析其病情, 判断其发生不良事件的可能性并提供解决方案, 从而避免不良事件的发生, 防止护患纠纷事件的发生<sup>[6]</sup>。此次研究发现, 研究组经护理不良事件管理干预后, 其不良事件发生率、护患纠纷事件发生率及投诉率均低于对照组 ( $P<0.05$ ), 提示护理不良事件管理的干预效果更佳。分析其原因是: 相较于常规管理干预, 护理不良事件管理通过构建护理不良事件报告管理工作体系, 组建安全管理小组, 有利于全方位监管护理工作, 且完善不良事件运行体系, 有利于避免隐瞒不报现象的发生, 方便及时处理不良事件, 降低患者的投诉率; 同时, 医院定期组织护士学习和培训护理不良事件管理的相关知识, 重视安全意识教育, 有利于强化护士的护理安全意识, 减少低血糖、针头脱落、跌倒等不良事件的发生, 提高临床治疗和护理的安全性, 促使患者早日康复出院<sup>[7]</sup>。此次研究发现, 在病房管理、病情观察及专科护理评分与满意度上, 研究组高于对照组 ( $P<0.05$ ), 提示护理不良事件管理能够提升医疗护理质量和满意度。分析其原因是: 护理不良事件管理通过优化护理不良事件管理流程, 有助于提高安全管理质量, 高效实施护理措施, 进而提升护理质量; 加强护理不良事件管理的培训工作, 有利于护士清楚和掌握护理不良事

件的报告流程, 通过各种形式上报不良事件, 及时开展针对性处理, 从而减少护理不良事件的发生; 同时护理不良事件管理可促使护士从被动学习向主动学习转变, 从个人学习转变为团队学习, 不断丰富其专业知识和业务技能, 提高医疗护理质量, 促使患者对护理服务更佳满意<sup>[8-9]</sup>。

综上所述, 护理不良事件管理用于住院患者的干预效果良好, 有利于提升医疗护理质量, 减少不良事件的发生, 降低护患纠纷率与投诉率, 提高满意度, 值得临床加大推广力度。

### 参考文献

- [1] 杨美丽,徐金凤,张丹.基于 PDCA 循环的护理管理模式对消毒供应中心器械管理质量及感染发生率的影响[J].包头医学,2022,46(03):47-49.
- [2] 章艳,张盈.根本原因分析法结合 SBAR 沟通模式对妇产科护理管理质量及风险事件发生率的影响[J].临床医学研究与实践,2022,7(27):188-190.
- [3] 王维娜.基于问题导向的综合护理管理对体检中心护理质量及风险事件的影响[J].国际护理学杂志,2020,39(12):2111-2115.
- [4] 张建津,张清婵,侯红苹.全程专业护理个案管理对胫骨平台骨折患者康复和生活质量的影响[J].当代护士(中旬刊),2020,27(11):50-53.
- [5] 石爱丽.风险护理对急诊留观患者护理不良事件及护理质量的影响研究[J].航空航天医学杂志,2021,32(04):481-482.
- [6] 邱淑琴,梁银珠,张珊,等.加强护理不良事件规范管理在护理质量安全管理中的作用[J].卫生职业教育,2020,38(06):146-147.
- [7] 胡东丽,孙晓飞.护理风险管理对小儿头皮静脉输液不良事件、依从性及护理风险意识的影响[J].中国乡村医药,2021,28(02):71-72.
- [8] 香瑞嫦,吴巧凤,殷凤如,等.风险护理对急诊患者护理不良事件及护理质量的影响[J].吉林医学,2020,41(09):2278-2279.
- [9] 于红梅.护理不良事件规范管理方法在护理质量安全管理中的作用[J].世界最新医学信息文摘,2020,20(21):211-212.

版权声明: ©2023 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