

儿科门诊护理管理与减少护理不良事件对策

杨小燕

重庆医科大学附属大学城医院 重庆

【摘要】目的 探究儿科门诊护理管理与减少护理不良事件对策。**方法** 筛选 2022 年 1 月 1 日-2022 年 3 月 31 日期间, 由我院儿科门诊接收并实施诊疗的患儿 134 例纳入本次研究。以掷骰子方式作为分组标准, 将其分成两组。实施常规门诊护理的为常规组 (67 例), 基于常规护理之上实施细节管理的为实验组 (67 例)。**结论** 在儿科门诊护理管理过程中合理实施细节管理, 除了能有效减少诸多不良事件的发生外, 还能最大程度避免医患纠纷的出现, 得到了患儿及家长的高度认可, 应在今后予以大范围推荐使用。

【关键词】 儿科门诊; 护理管理; 细节管理; 护理不良事件

Pediatric outpatient nursing management and countermeasures to reduce nursing adverse events

Xiaoyan Yang

University Town Hospital Affiliated to Chongqing Medical University, Chongqing

【Abstract】Objective To explore the nursing management of pediatric outpatients and the countermeasures for reducing nursing adverse events. **Methods** From January 1, 2022 to March 31, 2022, 134 children who were received and treated by the pediatric outpatient department of our hospital were selected and included in this study. Divide them into two groups by rolling the dice as a grouping criterion. The routine group (67 cases) implemented routine outpatient care, and the experimental group (67 patients) implemented detailed management based on routine care. **Conclusion** Reasonable implementation of detail management in the process of pediatric outpatient nursing management can not only effectively reduce the occurrence of many adverse events, but also avoid the emergence of doctor-patient disputes to the greatest extent, which has been highly recognized by children and their parents, and should be given greater attention in the future. range is recommended.

【Keywords】 Pediatric outpatient clinic; Nursing management; Detail management; Adverse nursing events

护理不良事件是指在护理过程中出现的由护士人为造成对患者造成一定伤害的事件, 也是诱发医患矛盾的主要原因。尤其在儿科门诊护理过程中, 因患儿的年龄较小, 表达能力及自制力较差, 因此无法给予护理工作更高的配合度。一旦出现偏差极易引起家长的误解, 发生相关不良事件与医患纠纷, 给双方带来困扰, 不利于患儿身体恢复, 所以, 一定要重视儿科门诊护理, 并采取科学方法加强管理, 才能有效减少护患纠纷, 避免不良事件的发生^[1]。细节管理是一种新型管理模式, 主要以更新和完善各个细节为服务理念, 为患者展开人性化服务。本次研究主要对细节管理如何减少儿科门诊护理中的不良事件展开研讨, 详情如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

将 2022 年 1 月 1 日-2022 年 3 月 31 日期间, 由我院儿科门诊接收并实施诊疗的患儿 134 例作为本次研究参与对象, 并以掷骰子方式作为分组标准, 将其分成常规组 (67 例) 和实验组 (67 例)。常规组中包含男患儿 32 例, 女患儿 35 例, 年龄最小 5 个月, 最大 11 周岁, 平均为 (3.89±0.56) 岁, 患病情况: 32 名患儿患有呼吸系统疾病, 24 名患儿患有消化系统疾病, 其他病症 11 例, 为其实施常规门诊护理; 实验组中包含男患儿 39 例, 女患儿 28 例, 年龄最小 6 个月, 最大 10 周岁, 平均为 (4.12±0.48) 岁, 患病情况: 31 名患儿患有呼吸系统疾病, 22 名患儿患有消化系统疾病, 其他病症 14 例, 为其在常规护理基础上实施细节管理。两组患儿详细资料均

由专人负责整理、归纳,以备后续实施分析和对比。

1.2 方法

(1) 常规组

应用常规儿科门诊护理管理,具体如下:严格按照操作流程及规范展开护理服务,包括安全用药、密切关注患儿各个指标变化及病情发展情况,一旦出现异常,马上进行对症处理,在患儿因情绪不安和哭闹无法配合医护工作时,要耐心安抚等^[2]。

(2) 实验组

在常规护理基础上开展细节管理:

①强化细节管理认知:定期组织护理人员学习相关法规及文件,使其对细节管理加以重视,并提升其对不良事件的防范意识;对于新手护士,除了在上岗前要接受必要的培训与考核外,上岗后还要积极参加培训和学习,用以提升其责任心和防范意识;此外,还可在显眼位置张贴重要制度和警示语,以达到让护理人员时刻保持警惕的目的。

②细节护理服务流程与管理制度的:根据以往护理经验总结出容易诱发不良事件的危险因素,并在积极讨论后提出应对措施。务必确保护理物品和一应药品摆放的规范性,并由专人负责管理,对于特殊药物要给予醒目标志,做好日常交接工作。还要制定药品异常及护理不良事件应急处理方案,以便在发生不良事件时,能尽力减少其对患儿造成的伤害。同时,还要不断对各个环节的规章制度进行完善,包括基础护理、紧急抢救、复核查验、交接班制度等。护士长还要实施监督各护理人员的执行情况,发现不按规定执行的现象应予以严肃处理^[3]。

③转变护理理念:摒弃传统护理理念,以患儿需求为中心,事事为患儿着想的原则开展工作。与家长沟通时要尽量进行换位思考,给予其更多的理解,耐心传达病情和相关注意事项,以免发生不必要的误解和矛盾。面对情绪不稳的患儿,要在了解其性格特征的前提下,给予其心理安慰,增加患儿的依从性。

④提升护理人员的细节化护理水平:定期组织专业技能培训活动,使护理人员的各项能力逐步提升,以便更好的为患儿提供贴心服务,增加患儿及家长的信任感。

⑤确保操作过程的规范化:日常操作过程中,需严格遵守相关制度进行消毒和无菌操作。让每个

护理人员都能保持警惕,提高风险防范意识,避免发生交叉感染等不良事件。

⑥细化考评机制:定期进行综合考核,内容包含护理质量、工作量、效益等多方面。在护理质量的考核环节,还要充分考虑家长给予的情况反馈。考核时,要全面结合定期工作与突击检查结果,并将发现的不足与风险因素及时不重合完善,最终达到提升儿科门诊护理质量的目的^[4]。

1.3 观察指标

统计两组患儿不良事件发生情况,如反复穿刺、用药错误、标本错误、跌倒等,并进行详细记录和对比。

比较两组患儿及家长对护理工作的满意度:将我院儿科门诊与本次研究实际情况相结合,合理制定相关内容,对患儿和家长的满意度进行调查,以百分制做为测评标准,分为非常满意、基本满意和不满意。

1.4 统计学方法

根据本次研究实际情况,设置与之对应的数据库,将研究所得数据进行汇总后,运用 SPSS23.0 软件对数据予以分析,计量资料用 $(\bar{x} \pm s)$ 表示,行 t 检验;计数资料用 [例 (%)] 表示,行 χ^2 检验。以 $P < 0.05$, 表示本次研究有统计学意义。

2 结果

2.1 比较两组患儿不良事件发生情况

常规组共出现 9 例不良事件,发生率为 13.43%,而实验组出现 2 例不良事件,发生率为 2.99%,两组相比,实验组不良事件发生比率明显更低, ($P < 0.05$)。

2.2 比较两组患儿及家长对护理工作的满意度

采用不同护理管理模式后,常规组家长的满意度为 85.07% (57 例),而实验组家长的满意度为 95.52% (64 例),两组相比,实验组满意度更高, ($P < 0.05$)。

3 讨论

儿科门诊每天接收的患儿较多,年龄较小、病因复杂且易发生改变,再加上陪护的家长较多,因此护理工作较为繁重。此外,因低龄患儿普遍具有主诉能力较低、思维能力较差、自控能力较弱以及好奇心较强等特点,加之患儿家长对儿科治疗理解度不够,对护理服务要求过高,故而,在患儿发生

情绪不安、哭闹时,极易引发不良事件和护患纠纷,使护理工作无法正常开展。常规护理管理在儿科护理中虽然也取得了一定成效,但由于其未对细节管理加以重视,所以,导致护理人员在工作中容易出现偏差,从而引发各种不良事件,最终导致医患矛盾的产生。而细节管理是一种新型管理理念,已被大范围应用于多种行业中,并取得了令人满意的效果,其主要通过对各个细节的管理与完善,达到提升整体工作质量的目的^[5]。而儿科门诊护理正是一项包含多个细节的琐碎工作,对细节管理非常适用。

本次研究结果显示,为实验组在常规护理管理基础上实施细节管理后,其各种不良事件的发生均得到有效控制,同时得到了患儿及家长的高度认可,获得的满意度更高。这一结果充分说明,将细节管理应用于儿科门诊护理后,护理人员的责任心和对不良事件的防范意识都得到明显提升,从而将儿科护理的风险性有效降低,最终获得家长的认可。这主要是基于细节管理善于发现护理过程中每个细节的不足,并及时对其完善。如基础护理、交接班及消毒和隔离制度、无菌操作等,高效的细节管理不仅提升了护理人员对工作的重视度,还有助于增强其对护理工作的认知,以确保护理工作的顺利实施。此外,通过对各个细节的强化管理,还让护理人员的专业能力得到提高,使其在遇到问题时能够主动寻求方案尽快解决,从而有助于儿科护理工作质量的快速改进,最大程度避免护理不良事件的发生,让患儿及家长更为满意^[6]。

综上所述,在人们对医疗护理服务质量需求不断提升的前提下,在儿科门诊护理中应用细节管理,能有效减少不良事件的发生,同时避免出现护患纠纷,使患儿家长对医疗护理服务更加满意,其具有较高的应用价值和较强的实用性,值得在今后的相关治疗中配合使用。

参考文献

- [1] 贺鲜娇,陈英.基于 Apriori 算法的某肿瘤专科医院 315 例护理不良事件关联因素分析[J].全科护理,2021,19(16):2180-2184.
- [2] Yaworski Amanda M,Yager Jerome Y,Richer Lawrence,Mailo Janette,Rajapakse Thilinie, Kassiri Janani. Improved care and management of paediatric neurological patients evaluated at a paediatric Rapid Access Neurology clinic: A pilot study[J].Journal of Paediatrics and Child Health,2021,57(6).
- [3] 李瑶,喻姣花,匡玉苏,刘磊,张娟,金环.基于病人安全国际分类法的护理不良事件上报系统的设计与应用[J].护理研究,2020,34(09):1517-1520.
- [4] Yung Elaine,McNicol Megan,Lewis Dusty,Fischer Jessica,Petkus Kayla,Sebastian Sonya,Abdel Rasoul Mahmud,Schmuhl Kelsey,Wise Kelly. Economic impact of pharmacist interventions in pediatric ambulatory care clinics[J]. Journal of the American Pharmacists Association,2020,61(2).
- [5] 何连秀,李蔚,敖琳,廖贞贞.护理不良事件讨论会在患者安全管理中的应用效果研究[J].当代护士(下旬刊),2020,27(04):175-177.
- [6] 吕永利,王培红,李沙沙,李霞.护理管理者对护理不良事件中第二受害者态度的质性研究[J].中华护理杂志,2019,54(08):1210-1214.

收稿日期: 2022 年 7 月 26 日

出刊日期: 2022 年 8 月 29 日

引用本文: 杨小燕, 儿科门诊护理管理与减少护理不良事件对策[J]. 国际儿科研究杂志, 2022, 2(2): 30-32.
DOI: 10.12208/j. ijped. 20220022

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: ©2022 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