

# 加强细节护理管理对医疗风险事件及护患纠纷的影响

糕丽梅

(平度市中医医院 山东 青岛 266700)

**【摘要】目的:**分析加强细节护理管理对医疗风险事件及护患纠纷的影响。**方法:**我院普外科在2022年1月起,开始实施加强细节护理管理,分析实施前后医疗风险事件发生情况,统计护患纠纷的发生率,调查两时期患者对护理工作的认可情况。**结果:**实施后,医疗风险事件发生率和护患纠纷发生率明显低于实施前( $P < 0.05$ ),患者护理满意度评分明显高于实施前( $P < 0.05$ )。**结论:**加强细节护理管理能够降低医疗风险事件及护患纠纷发生风险,有助于改善护患关系。

**【关键词】**加强细节护理管理;医疗风险事件;护患纠纷;影响

**【Abstract】Objective:** To analyze the impact of strengthening detailed nursing management on medical risk events and nurse - patient disputes. **Methods:** From January 2022, the Department of General Surgery in our hospital began to strengthen detailed nursing management, analyze the occurrence of medical risk events before and after implementation, count the incidence of nurse - patient disputes, and investigate the recognition of nursing work by patients in the two periods. **Results:** After the implementation, the incidence of medical risk events and the incidence of nurse - patient disputes were significantly lower than those before the implementation ( $P < 0.05$ ), and the patient's nursing satisfaction score was significantly higher than that before the implementation ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** Strengthening detailed nursing management can reduce the risk of medical risk events and nurse - patient disputes, and help to improve the nurse - patient relationship.

**【Key words】**strengthen detailed nursing management; medical risk events; nurse - patient disputes; influence

**【中图分类号】**R47

**【文献标识码】**B

**【文章编号】**1002 - 8714(2023)04 - 0113 - 03

近年来,在人们的健康意识逐渐提升、自我维权意识逐渐增强的背景下,广大患者对临床护理工作的要求逐渐提升<sup>[1]</sup>。与此同时,就诊患者的数量不断增加,疾病种类越发多样,护理工作越发繁重,在日常护理工作中,稍有不慎就可能出现风险事件,造成护患纠纷,对医院的声誉造成影响,严重的还会给患者带来不同程度的经济损失<sup>[2]</sup>。为提升医院的护理质量,我院尝试开展加强细节护理管理,取得了明显效果,实施后医疗风险事件和护患纠纷均大大减少,现报道如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 临床资料

选择2021年1月到8月普外科收治的48例患者,将之作为实施前,其中男26例,女22例,年龄22~58岁,平均 $(36.42 \pm 3.26)$ 岁;患者学历:初中及以下17例,高中21例,大专及以上10例。选择2022年1月到8月普外科收治的48例患者,将之作为实施后,其中男28例,女20例,年龄21~60岁,平均 $(36.51 \pm 3.38)$ 岁;患者学历:初中及以下15例,高中20例,大专及以上13例。两组患者基本资料无显著差异( $P > 0.05$ ),可对比。

### 1.2 方法

我院普外科在2022年1月起,开始实施加强细节护理管理,方法为:

(1)入院环节:当患者到医院后,带领其对医院环境有全面地了解,和患者耐心沟通,了解其疑问,对其提问主动解答。如果遇到不能作答的问题,要询问医师,做好沟通。仔细询问患者的过敏史、既往史、现病史,多鼓励患者,告诉患者一定要积极配合各项治疗和护理工作。

(2)环境方面:打造舒适的病房环境,注意湿度和温度保持得当,要定时开窗,促进空气流通。注意避免患者被风直吹。帮助患者合理摆放日常用品,将常用物品整齐摆放在床头柜,不常用的放在柜子里,并且尽量为患者提供方便。

(2)心理疏导:护士要主动和患者沟通,了解患者对医院环境、诊疗过程有无陌生之处,耐心讲解,消除患者的陌生感。通过交流对患者心理状态展开评估,根据患者是否存在焦虑、抑郁等不良情绪,为其针对性进行心理疏导。根据患者疾病,为其讲解疾病知识,包括发病原因、病情进展、治疗中的注意事项,以娴熟的操作、深厚的知识,获取患者信任。

(3)细节护理:对每个细节进行反思、总结,用药时,落实三查七对的制度。在输液之前,对患者姓名认真核对,严禁出现用药错误的情况。做好风险评估,对可能的风险事件提前做出评估,制定针对性的护理计划,减少风险事件。

(4)护理人员培训:对护理人员定期加强专业知识培训与沟通能力培训,促使护理人员能够及时更新自己的护理专业知识,不断提升护理技能,从而为患者提供更优质的服务。定期在护理人员中展开专业理论知识与护理技能的考核,确保护理人员技能娴熟,操作过关。

(5)加强宣传:在全体护理人员中,加强医疗风险事件的预警宣传,通过实际案例,为患者说明医疗风险事件的发生原因、常见事件、预防方法、事件发生后的处理方法等,让护理人员增强重视,提高警惕。

### 1.3 观察指标

(1)统计医疗风险事件发生情况。(2)统计护患纠纷发生率。(3)发放调查问卷,了解患者对护理工作的满意度,最高 100 分,得分越高,满意度越高。

### 1.4 统计学分析

用 SPSS20.0 分析数据,计量资料( $\bar{x} \pm s$ )、计数资料分别实施 t 检验与  $\chi^2$  检验对比。 $P < 0.05$  为差异显著。

## 2 结果

### 2.1 医疗风险事件发生情况

实施后,医疗风险事件发生率明显低于实施前,差异显著( $P < 0.05$ )。见表 1。

表 1 医疗风险事件发生情况

组别	例数	针头脱落	皮下瘀血	滴速过快	合计[n(%)]
实施前	48	3	2	3	8(16.67)
实施后	48	1	1	0	2(4.17)
$\chi^2$					4.019
P					0.045

### 2.2 两组护患纠纷发生情况

两时期护患纠纷发生情况:实施前 6 例,发生率 12.50%;实施后 0 例,发生率 0.00%;两组差异显著( $\chi^2 = 4.444, P = 0.035$ )。

### 2.3 两组患者护理满意度评分

两时期护理满意度评分:实施前( $89.85 \pm 4.12$ )分,实施后( $93.64 \pm 4.78$ )分,实施后明显高于实施前( $t = 4.161, P = 0.000$ )。

## 3 讨论

近年来,医疗卫生机构的工作负担越发明显,很多护理人员工作时长,工作压力大,且长期处于超额工作的情况,在这一情况下,极易因精神疲惫而出现护理疏忽,造成一些护理风险事件。另外,部分护理人员在工作中可能会缺少细心、耐心,或疏忽大意,这些均可能造成护患纠纷的发生<sup>[3]</sup>。

为提升医院的护理质量,各大医院都在不断探索有效的护理管理方案。加强细节护理管理,是一种重视护

管理工作细节性问题的管理方案,强调细致、全面、有针对性。在具体实施中,管理人员需要了解相应科室护理工作中的常见风险因素,了解可能出现的风险事件,并且要能及时处理风险问题<sup>[4,5]</sup>。在实施的加强细节护理管理中,应该从患者入院的那一刻开始,就有意识地开展细节性服务,如护士需要理解患者进入到医院之后,对医院环境的陌生感和不安全感,因此需要用亲切的态度来接待患者,带领患者熟悉病房环境,告诉患者各项生活设施的位置,说明探视制度等,让患者从心理上放松下来。良好的住院环境能够让患者尽快适应自己病人的角色,同时也能减轻患者住院期间的焦躁感和不安全感,因此,护士需要尽可能打造舒适的住院环境,并且可以让患者根据自己的喜好,适当布置病房,这样能让患者从心理上放松。针对性的心理疏导,能够消除患者和护士之间的陌生感和距离感,让患者倾诉出内心的不良情绪,护士再针对性地进行安抚,从而帮助患者减轻不良情绪,增强患者的治疗信心。在护理过程中,护士还需注意,要对各个护理环节中的细节做好把控,加强干预,让患者体会到医院优质的护理水平。

值得注意的是,护理工作不是一成不变的,护士需要不断提升自己的护理技能,才能应对复杂多变的护理工作,为患者提供更好的服务。因此,医院应该鼓励护士主动学习各项护理技能,并加强考核,督促护士不断进步,从而能在护理工作中做得更好。在医疗风险预防中,护理人员的防控意识、责任意识十分重要,因此,医院还需要对护士加强宣传,增强其防控意识,从而减少风险事件的发生。

本次研究结果分析中,我们将医疗风险事件发生情况、护患纠纷情况纳入到观察指标中,这样能够更为直观地体现护理管理工作的实施效果。研究结果显示,在实施后,医疗风险事件发生率和护患纠纷发生率明显低于实施前( $P < 0.05$ ),由此可见,加强细节护理管理,能减

少护理风险事件的发生,这对提升医院声誉十分重要。

另外,为全面了解加强细节护理管理的落实效果,本研究还将患者对护理工作的满意度纳入到观察之中。研究结果显示,在实施后,患者护理满意度评分明显高于实施前( $P < 0.05$ )。这一结果说明,在实施加强细节护理管理之后,护理工作的品质得到提升,在这种情况下,患者能够获得更为优良的护理体验,对护理工作及护理人员的评价也更高。而取得这一效果,同样是医院护理管理工作的目的之一。

综上所述,加强细节护理管理能够降低医疗风险事件及护患纠纷发生风险,有助于改善护患关系。

#### 参考文献

- [1] 李美清. 加强基础护理的细节管理与提高护理服务质量的探讨[J]. 中国保健营养, 2020, 30(5):386.
- [2] 王洪燕. 加强细节护理管理对妇产科风险事件及护患纠纷的影响[J]. 中国卫生产业, 2020, 17(14):90-92.
- [3] 高梅. 探讨加强细节管理在神内科护理管理工作中的效果和价值[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊), 2020, 20(95):321-322.
- [4] 魏敬芳. 细节护理管理的加强在妇产科护理中对风险及护患纠纷的影响[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊), 2019, 19(43):302,306.
- [5] 李丽娟,黄荣静,吴智芬,等. 加强细节管理对基层医院神经内科护理质量控制水平的影响[J]. 中国医药科学, 2022, 12(1):156-158,178.
- [6] 祁筱雯. 细节护理管理的加强在妇产科护理中对风险及护患纠纷的影响[J]. 中国保健营养, 2021, 31(14):172.