



# 细节护理管理对医疗风险事件及护患纠纷的影响评价

杨 真

(岳阳广济医院护理部 湖南岳阳 414000)

**摘要：**目的：分析细节护理管理对医疗风险事件及护患纠纷的影响。方法：选择2016.5.12-2017.5.12我院综合外科收治的220例患者进行细节护理管理，2015.5.12-2016.5.11收治220例患者，未加强细节护理管理，对比管理前后对护理质量造成的影响。结果：护理管理后，医疗风险事件发生率与护患纠纷发生率均为0.45%，均明显低于护理管理前， $P < 0.05$ ；护理管理后，护理人员的工作质量评分均明显高于护理管理前， $P < 0.05$ 。结论：加强医院综合外科细节护理管理工作，便于有效预防医疗风险事件，降低护患纠纷发生率，提升护理水平。

**关键词：**护患纠纷；医疗风险；细节护理管理

**中图分类号：**R256.12

**文献标识码：**A

**文章编号：**1009-5187 (2018) 06-035-01

护理管理工作直接关系到医院的整体形象与医疗质量，现今随着至医院就诊人数的增加与护理人员日常工作量的增加，导致医疗风险事件与护患纠纷事件层出不穷[1-2]。因此，加强医院的护理管理工作十分重要，本文收治了220例患者，并给予细节护理管理，详情如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 基础资料

选择2016.5.12-2017.5.12我院综合外科收治的220例患者进行细节护理管理，其中102例为女性的患者，118例为男性的患者，20岁为最小的年龄，69岁为最大的年龄， $(45.17 \pm 3.20)$ 岁为平均年龄；2015.5.12-2016.5.11收治了220例患者，未加强细节护理管理，104例为女性的患者，116例为男性的患者，21岁为最小的年龄，68岁为最大的年龄， $(45.22 \pm 3.14)$ 岁为平均年龄。对比两组的基础资料无明显的差异， $P > 0.05$ 。

### 1.2 方法

细节护理管理：(1)将护理人员的法律意识增强，加强细节护理管理措施，是打好护理工作的基础，便于将护理人员的工作责任感进一步增强，对日常护理工作中的细节加强关注度。实际护理工作中，护理人员应同患者详细讲解疾病的基础知识、治疗与护理方案，并签署手术知情同意协议，享有疾病的同意权、治疗权、选择权等，充分尊重患者的意见，便于维护优良的护患关系，提高依从性。(2)促进护理管理工作的程序化与规范化：将传统护理管理工作的盲目性、随意性排除，将具体的护理管理步骤制定，以防出现不必要的疏忽。(3)加强病例书写的规范性：将护理文书、病例书写的质量提高，便于为疾病的诊断与治疗工作提供相关的参考意见，利于促进患者疾病的早日康复，将护患纠纷发生率进一步降低。(4)将换药细节护理管理工作强化：由于该科室日常工作中具有较为繁琐的换药程度，等候的时间较长，因此，换药时应注意对患者的隐私进行保护，做好相应的保暖措施等，便于患者感受到来自医院的关怀，加强疾病的每日检查工作，换药之前再次确认相关的器械、药物等情况，加强细节护理管理措施。

### 1.3 评价指标

将细节护理管理前后的医疗风险事件发生率、护患纠纷发生率进行比较；对比护理管理前后的工作质量评分，选择我院自制的业务报表进行评价，每个项目评分为0-10分，随着评分的递增，代表工作质量就越好[3-4]。

### 1.4 统计学方法

将护理管理前后的相关统计学数据纳入SPSS21.0的软件中进行处理，若组间的数据差异显著，可采取 $P < 0.05$ 的方式进行表示。

## 2 结果

### 2.1 发生率

下表1知晓，护理管理后的医疗风险事件、护患纠纷发生率均明显低于护理管理前， $P < 0.05$ 。

表1 护理管理前后的风险事件、护患纠纷比较[n(%)]

| 时间段           | 风险事件     | 护患纠纷     |
|---------------|----------|----------|
| 护理管理前 (n=220) | 5 (2.27) | 4 (1.82) |
| 护理管理后 (n=220) | 1 (0.45) | 1 (0.45) |

|                |        |        |
|----------------|--------|--------|
| X <sub>2</sub> | 3.2520 | 3.4415 |
| P              | 0.0322 | 0.0412 |

## 2.2 护理工作质量评分

下表2知晓，护理管理后的评分均明显高于护理管理前， $P < 0.05$ 。

表2 护理管理前后的评分对比 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

| 时间段           | 专业水平        | 服务态度        | 实施制度        | 优质服务        |
|---------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 护理管理前 (n=220) | 8.20 ± 1.12 | 7.98 ± 1.10 | 8.02 ± 1.10 | 7.89 ± 1.15 |
| 护理管理后 (n=220) | 6.65 ± 1.10 | 6.35 ± 1.32 | 6.21 ± 1.14 | 6.38 ± 1.17 |
| T             | 14.6449     | 14.0706     | 16.9468     | 13.6521     |
| P             | 0.0000      | 0.0000      | 0.0000      | 0.0000      |

## 3 讨论

护理管理工作的核心即为护理工作的质量，给予护理质量控制，便于将医院的护理管理水平进一步提高，使得责任意识增强，将护理工作持续改进，一旦出现护理工作中的疑难问题，应及时给予指导的意见，便于将其护理工作的质量提高[5-6]。

本次研究对综合外科患者给予细节护理管理措施，以患者作为整个护理管理工作的中心内容，全心全意为患者服务，设定服务目标并不断迈进，加强细节护理管理措施，建立相关的科室制度，划分好每位护理人员的具体工作职责；定期实施考核制度，将其护理工作的职责有效落实，将护理服务进一步优化；落实护理服务理念，将其护理工作的内涵进一步丰富；加强人力资源管理措施；优化护理质量管理，便于提高护理管理质量[7]。

本次研究结果显示，实施细节护理管理工作中，综合外科患者发生医疗风险事件概率为0.45%，发生护患纠纷事件概率为0.45%，均明显低于护理管理之前，且护理工作质量的评分均明显高于护理管理之前，包括对护理人员进行服务态度、专业水平、优质服务、制度实施等方面。

综上所述，加强医院综合外科细节护理管理工作，便于有效预防医疗风险事件，降低护患纠纷发生率，提升护理水平。

## 参考文献：

- [1]单葵顺,邓晨晖.快速康复外科理念在手术室护理中的应用[J].广东医学,2014,35(4):637-639.
- [2]张扬,李国宏,刘敏等.我国外科出院患者延续护理实施现状及建议[J].中华护理杂志,2016,51(4):409-412.
- [3]李莉,李文婕.护理风险管理在显微手外科中的应用[J].护士进修杂志,2017,32(3):238-240.
- [4]乐荣荣,胡晶晶,魏琼等.显微手外科患者围手术期的护理[J].护士进修杂志,2016,31(17):1616-1617.
- [5]熊伟听,乔金方,成玲等.胃肠外科专科护理质量评价指标的应用研究[J].中国实用护理杂志,2017,33(30):2351-2354.
- [6]林意,严秋雁,周铨梅等.临床护理路径在头颈外科手术患者中的应用效果分析[J].实用医学杂志,2013,29(22):3764-3765.
- [7]蒋莉.针对性护理在肝胆外科围术期中的应用效果[J].国际护理学杂志,2017,36(22):3025-3028.