



• 护理研究 •

儿科护理风险要素探究及其应对策略

王婉芳 张丽月通讯作者

(厦门大学附属第一医院儿科急诊 361003)

摘要：目的：探究儿科护理不良事件的发生要素，制定针对性的防范措施，最大限度地预防类似事件发生。**方法：**回顾性分析我院 2016 年 1 月到 2018 年 1 月收治的 686 例儿科患者护理信息，将其平均分为两组，进行对比分析，探讨儿科护理中存在的风险因素及其应对策略。**结果：**导致儿科护理不良事件发生的风险因素有社会、护理人员、规章制度等。通过制定有效完善措施，儿科护理质量显著提升，患者投诉明显减少 ($P < 0.05$)。

关键词：儿科护理；风险要素；防范措施**中图分类号：**R256.12**文献标识码：**A**文章编号：**1009-5187 (2018) 14-194-01

1 资料与方法

2016 年 1 月-2018 年 1 月收治患者 686 例，男 388 例，女 298 例；年龄 37d ~ 9 岁，平均 5.8 ± 0.6 岁。将 686 例患儿随机分为观察组 386 例，对照组 386 例。

1.1 研究方法 在护理过程中采取安全防范措施的病患为观察组，没有采取安全防范措施的病患为对照组。通过分析患儿在院治疗护理期间的投诉情况，归纳概括其中的主要风险要素，同时观察记录实验组的疗效及投诉情况。

1.2 统计学方法 借助 SPSS18.0 统计学软件进行处理分析，计量资料采用 ($\bar{x} \pm s$) 表示，采用 t 检验；计数资料采用 [$n(\%)$] 表示，采用 χ^2 检验； $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。2 结果 通过对我院儿科护理工作的投诉原因进行归纳分析可知，护理人员专业水平不佳、规章制度不完善、医院管理制度不健全、护理人员服务态度不好等是其中投诉较多的原因。对照组采用了安全防范措施，所以投诉率较高，为 8.5%，而观察组则采用了安全防范措施，其投诉比例仅为 1.11%，具体情况见表 1，这表明我院在儿科护理工作中所采用的安全防范措施切实有效。

表 1 观察组和实验组投诉情况

组别	总例数	投诉例数 ^a
观察组	100	33 ^a
对照组	100	4 ^a

3 讨论 儿童是社会弱势群体，在医疗护理方面应受到特殊照顾，医疗机构为其设立了独立的科室，专门负责其治疗及护理。一方面，这是因为儿童的身体尚未发育成熟，身体机能较成人有所不同，同一病症其治疗手段和护理方式较成人相对特殊 [2]；另一方面，儿童不具备自理能力，出于对儿童的关爱我们应对其设立独立科室进行单独治疗。随着居民生活水平的日益提升，人们对医疗护理工作也提出了更高的要求，为了避免护理不良事件发生，提高患儿家属对护理工作的满意度，笔者基于我院儿科护理工作的记载资料，深入分析儿科护理工作的投诉举报，发现儿科护理风险的影响因素主要有以下 3 点。(1) 社会因素：随着居民生活状况的改善，人们对孩子的生活质量越来越重视，绝大多数家庭都是几个大人围绕一个孩子转，见不得孩子受到一丁点委屈。特别是当孩子生病后，家长就会变得异常焦躁与担心，此时一旦护理人员有一点工作没有做到位，就会被患儿家属抓住不放，将负面情绪倾泻到护理人员身上，加剧护患关系 [3]。另一方面，随着通讯技术的发展，信息传播变得越来越迅速，覆盖范围也越来越广，而大部分媒体仅站在患者的角度出发，一旦发生医疗纠纷就会大肆宣传报道，过分放大医护人员失误，导致医疗单位在民众心中的口碑和形象极差，对医护人员

极度不信任，不能很好地配合护理工作。(2) 护理人员人为因素：部分护理人员工作态度不够端正，对患者缺乏责任感，这也就导致了给错药等意外事件发生。此外，还有部分护理人员的专业水平不高，基础知识不扎实，对突发事件不能妥善处理，从而导致了一些医患纠纷发生。(3) 医院规章制度因素：由于医院规章制度不完善或者执行不到位，儿科护理工作就会存在诸多不规范，严重影响护理工作的正常有序进行。在此情况下，患儿护理工作的质量直线下降。另外，如果患儿的病情复杂且变化较快，那么相应的护理工作通常都是乱成一团，护理人员也会因此变得极度焦躁，难以继续保持冷静良好的服务态度，就会引发护患冲突，招致患儿家属的投诉举报。除此之外，由于患儿的表达能力较差，不能准确传达自身的病情病症，护理工作仅能通过护理人员的观察进行，不能准确判断，这也在一定程度上加大了护理工作的难度。针对上述我院儿科护理工作中存在的风险因素，制定相应的完善策略：首先强化护理人员的风 险意识。儿科护理工作的开展对象比较特殊，相应的护理工作制度及流程也应较其他科室有所差异，因此，科室领导应定期组织儿科护理人员进行培训教育，宣传法律知识，训练医患沟通技巧，加强风险防范意识。当护理人员的个人思想发生转变时，护理工作的质量也能随之大幅提升。其次，完善医院相关管理制度并严格执行。要求每个儿科护理人员能够熟练掌握儿科常规治疗手段，常用药物的性质、剂量、毒副作用及注意事项，常见医疗器械的使用等。贯彻执行“三查七对”原则，在进行护理操作前通过腕带、床号及患儿或家属复述等方法确定对方身份，方可执行操作。最后，加强对护理人员的专业技能培训。由于大部分的护理人员都是中专或大专毕业生，整体教育水平并不高，所以专业素质及护理质量也相对一般。因此，定期对护理人员进行技能培训，提高专业能力也就显得尤为重要。为此，要定期召开安全质控会议，针对发生的不良事件进行探讨研究，分析儿科护理的潜在风险因素，讨论安全隐患，并商议制定有效地应对策略，切实降低护理风险发生率，提高护理质量及病患满意度。

参考文献：

- [1]史兰. 儿科护理的风险要素分析与应对策略[J]. 中国社区医师, 2017,33(18):168-169.
- [2]郭素娟. 儿科护理不良事件发生的危险因素与防范[J]. 中医药管理杂志, 2017,25(11):114-115.
- [3]杨水萍,刘娟. 儿科护理不良事件原因分析及防范对策[J]. 临床医学研究与实践, 2017,2(16):162-163.