

# 风险管理对提高心血管内科护理管理质量的效果分析

吴旻

随着生活水平的提高,人们越来越重视身心健康,而心血管疾病作为严重循环系统疾病,其发病率呈逐年增高、年轻化趋势,严重影响着患者的生活质量及生命安全<sup>[1]</sup>。心血管内科疾病发病急、病情多变,其发生与情绪激动、暴饮暴食等因素有关<sup>[2]</sup>。因此,心血管内科护理工作如何适应新形势,提高护理服务质量,给予患者高效、安全的护理服务,成为护理工作者及管理者的重点课题<sup>[3]</sup>。本次研究在常规护理管理基础上,加用风险管理,取得了较好的临床效果。现报道如下。

## 1 资料与方法

1.1 一般资料 选取2017年1月至2017年3月期间义乌市中心医院500例心血管内科患者作为研究对象,所有患者均符合WHO心血管病诊断标准,且临床资料完整,排除意识模糊或者不能正常交流的患者。其中男性268例、女性232例;年龄28~74岁,平均(44.79±5.30)岁;高血压320例、心脏病100例、心律失常55例、其他25例。根据护理方法不同,将其分为观察组和对照组,每组各250例。观察组中男性135例、女性115例;年龄29~74岁,平均年龄(44.95±5.32)岁;对照组中男性133例、女性117例;年龄28~73岁,平均年龄(44.62±5.27)岁。两组性别、年龄比较,差异没有统计学意义( $P>0.05$ )。

1.2 方法 对照组给予常规护理管理,观察组在常规护理管理基础上,针对心血管内科常见护理风险事件,分析风险因素,并给予相应的风险管理<sup>[4]</sup>:①全面实施床边责任护理制度。病床由责任护士分管,有效激发护理人员责任心及积极性,有利于护患沟通及良好护患关系的建立,有效落实疾病的诊治及护理计划,促进患者的康复效果;②加强心理服务。针

对心血管内科患者病情重、病程长、心理影响大等特点,注重患者的心理疏导,帮助患者树立积极、乐观的心态,更好地配合临床治疗及护理;③规范护理操作,提供专业的护理服务。完善科室规章制度及护理操作规范,要求科室人员严格执行,加强检查和督促工作,给予患者规范、专业的护理服务;④做好健康宣教,注重良好生活习惯的培养。耐心讲解疾病相关知识,使患者了解疾病形成特点,掌握生活中的注意事项,培养良好的生活习惯,提高生活质量。

1.3 观察指标 ①比较两组护理不良事件发生率;②采用护理质量调查表<sup>[5]</sup>对本科室16名护理人员进行护理质量评估,包括基础护理、病房管理、健康教育、文书书写、护理操作等方面,评分越高表示护理服务质量越高;研究期间护理人员无变动。③护理满意度:由患者自行填写护理满意度调查表<sup>[6]</sup>,分为非常满意、满意、不满意。满意度=(非常满意+满意)/总例数×100%。

1.4 统计学方法 采用SPSS 18.0统计学软件。计量资料以均数±标准差( $\bar{x}\pm s$ )表示,两组间比较采用 $t$ 检验;计数资料采用 $\chi^2$ 检验。设 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2 结果

2.1 两组护理不良事件发生率比较 观察组中有3例(1.20%)患者发生护理不良事件,对照组中有18例(7.20%)患者发生护理不良事件,两组比较,差异有统计学意义( $\chi^2=11.18, P<0.05$ )。

2.2 风险管理前后护理人员护理服务质量比较见表1

由表1可见,与风险管理前比较,风险管理后护理人员基础护理、病房管理、健康教育、文书书写、护理操作等方面护理质量评分均明显增高( $t$ 分别=4.37、4.51、4.39、4.56、4.28,  $P$ 均 $<0.05$ )。

表1 风险管理实施前后护理人员护理服务质量比较/分

组别	n	基础护理	病房管理	健康教育	文书书写	护理操作
风险管理前	16	86.54 ± 2.16	84.92 ± 2.53	85.22 ± 2.44	84.38 ± 2.22	85.12 ± 2.59
风险管理后	16	96.83 ± 3.31*	96.73 ± 3.86*	96.54 ± 3.13*	96.84 ± 3.46*	96.46 ± 3.24*

注\*:与风险管理实施前比较,  $P < 0.05$ 。

### 2.3 两组患者对护理服务及护理管理满意度比较 见表2

表2 两组患者对护理服务及护理管理满意度比较

组别	n	非常满意 / 例	满意 / 例	不满意 / 例	满意度 / 例(%)
观察组	250	160	86	4	246(98.40)*
对照组	250	100	134	16	234(93.60)

注\*:与对照组比较,  $P < 0.05$ 。

由表2可见,与对照组比较,观察组患者对护理服务及护理管理满意度明显提升,差异有统计学意义( $\chi^2=7.50, P < 0.05$ )。

### 3 讨论

心血管内科患者往往病情较重、并发症较多,甚至有些患者入院就需要动手术、搭桥放支架等处理,部分患者病程较长,需要长期住院或反复入院,这给临床治疗和护理都带较大难度和挑战<sup>[7]</sup>。因此,心血管内科患者的护理风险较大,其护理管理的意义相对较大。心血管内科患者入院后,需要了解患者基本情况,做好患者入院病情评估,遵医嘱给予基础护理,做好病区管理,以规范操作、良好态度,严格执行无菌原则,及时满足患者的正当需求,及时发现异常情况,及时报告处理<sup>[8]</sup>。护理风险管理是针对护理过程中的潜在风险因素,给予相应的干预措施,从而降低护理风险发生率,提高护理服务质量及护理满意度。在护理风险管理实施过程中,能够不断提高护理人员的操作技能,有效提高护理人员的专业素质,培养其责任心和敬业精神,还可以促进护理人员与患者的交流,拉近彼此之间的距离,避免护理差错及护理纠纷的发生,从而确保护理服务效果<sup>[9]</sup>。本次研究结果显示,风险管理后护理人员基础护理、病房管理、健康教育、文书书写、护理操作等方面护理质量评分明显增高,患者对护理服务及护理管理满意度明显提升( $P < 0.05$ ),表明风险管理能够明显提高护理服务质量水平,提升护理服务满意度。

护理风险管理能够有效实现护理内容的融合,增加护理工作的预见性及可靠性,针对护理风险的不可预测性,做到护理风险的可控性。针对心血管内

科护理工作的常见护理风险,做好相应的护理预防措施,有效降低护理不良事件的发生率,期间还要不断提高护理人员的综合素养,以更好的服务态度及业务能力,给予患者提供优质服务。心血管内科患者实施风险管理过程中,需要将患者置于护理工作的中心,为护理工作的实施奠定良好基础,同时,加强护理人员与患者的交流和沟通,以专业的能力及及时解答患者的疑虑,满足患者的正当要求,有利于建立良好的护患互动关系<sup>[10]</sup>。本次研究结果显示,观察组护理不良事件发生率较对照组明显降低( $P < 0.05$ ),表明心血管内科护理管理能够明显降低护理不良事件发生率,提高护理服务质量。总而言之,针对心血管内科护理面临的主要特点,加强风险护理管理,树立以患者为中心的服务理念,提高患者的护理服务质量,给予患者高效、安全的优质护理服务,营造和谐的护患关系,促进患者的早日康复。

### 参考文献

- 1 罗丹,唐利平,石琳. 心血管内科用药安全护理质量管理[J]. 右江医学,2013,41(4):628-629.
- 2 尹璇. 提高心血管内科护理质量与用药安全[J]. 中医药管理杂志,2015,23(8):94-95.
- 3 李铁英. 心血管内科护理质量管理与用药安全思考[J]. 中医药管理杂志,2016,3(1):110-111.
- 4 贾惠娟. 探讨心血管内科护理质量与用药安全管理[J]. 中国卫生标准管理,2015,6(21):236-237.
- 5 马在萍. 心血管内科病房的护理风险管理[J]. 山西医药杂志,2014,43(2):225-227.
- 6 张君. 整体护理在心血管内科护理管理中的实施效果[J]. 中医药管理杂志,2016,24(18):105-106.
- 7 齐银芝,李小玲. 心血管内科护理质量与用药安全管理[J]. 中国医药导报,2012,14(1):138-139.
- 8 李晓平. 心血管内科护理质量与用药安全管理[J]. 临床合理用药,2014,7(8):170-171.
- 9 洪邦亚. 心血管内科患者的护理及质量管理[J]. 中西医结合心血管病杂志,2015,3(26):134-135.
- 10 梁凤君. 心血管内科护理管理与护理质量要点分析[J]. 中西医结合心血管病杂志,2015,3(2):181-182.

(收稿日期 2017-05-12)

(本文编辑 蔡华波)