

## 肝病科护理工作中潜在不安全因素的分析与管理对策

王金乔

云南省第一人民医院感染疾病及肝病科 云南昆明

**【摘要】目的：**探究肝病科护理工作中潜在不安全因素及相关管理对策。**方法：**于我院肝病科选取64例肝病科患者作为本次实验的研究对象，采用数字随机法将其分配为参照组和研究组，每组32例患者，其中参照组使用常规护理，研究组在常规护理方式的基础上强化管理，于护理后对比护理差错发生率、投诉率、护患纠纷发生率以及患者满意度。**结果：**加强管理的研究组，其护理差错发生率、投诉率、护患纠纷发生率明显低于参照组，（ $P < 0.05$ ），同时，研究组患者满意度显著高于参照组，且数据间差异有明显统计学意义，（ $P < 0.05$ ）。**结论：**肝病科护理工作中潜在不安全因素较多，通过详细调查此类因素并采取针对性的防治措施，可有效提高护理安全性，对促进患者快速恢复健康有积极作用。

**【关键词】**肝病科；不安全因素；问题；管理对策

### Analysis and management countermeasures of potential unsafe factors in nursing work of liver disease department

Jinqiao Wang

Department of Infectious Diseases and Liver Diseases, the First People's Hospital of Yunnan Province, Kunming, Yunnan

**【Abstract】Objective:** To explore potential unsafe factors and related management countermeasures in nursing work of liver disease department. **Methods:** Sixty-four patients with liver disease were selected as the subjects of this experiment in the Department of Hepatology of our hospital, and they were assigned to the reference group and the study group using the digital random method, with 32 patients in each group. The reference group was treated with conventional care. While the research group was treated with strengthening management on the basis of conventional nursing methods, and compare the incidence of nursing errors, complaints, the incidence of nursing disputes, and patient satisfaction after nursing. **Results:** The study group with enhanced management had significantly lower rates of nursing errors, complaints, and nurse-patient disputes than the reference group ( $P < 0.05$ ). At the same time, the patient satisfaction of the study group was significantly higher than that of the reference group. The difference was statistically significant ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** There are many potential unsafe factors in the nursing work of liver disease department. By investigating such factors in detail and taking targeted preventive measures can effectively improve the safety of nursing and have a positive effect on promoting the rapid recovery of patients' health.

**【Keywords】** Department of Liver Disease; unsafe factors; problems; management countermeasures

肝病科护理工作中存在着较多的潜在不安全因素，对患者护理安全性不利，需及时采取针对性防范措施。本次对照实验中，详细分析了肝病科中潜在不安全因素的影响因素及防范措施，具体如下：

#### 1 资料与方法

##### 1.1 一般资料

参与本次对照实验的研究对象共64例，均为我

院肝病科于2019年1月至12月收治，主要患有肝硬化、慢性乙肝、脂肪肝、肝性脑病、急性肝炎、病毒性肝炎等，所有患者均为自愿参与本次实验，且家属已在相关知情同意书中签字。入组后，按照护理方式的不同将其分为了参照组和研究组，每组32例患者。研究组中，男性患者19例，女性患者13例，年龄介于23~75岁，平均年龄（ $65.22 \pm 2.74$ ）

岁;参照组中,共有15例男性患者、17例女性患者,最小年龄38岁,最大年龄69岁,平均年龄(57.61±1.74)岁。两组患者性别、年龄等一般资料无较大差异,( $P>0.05$ ),具有可比性。

## 1.2 方法

### 1.2.1 肝病科护理工作中的潜在不安全因素分析

#### (1) 护理文书不规范

肝脏疾病患者肝脏功能异常,病症情况比较严重,在护理工作中,护理工作比较繁忙,护理人员在工作时必须要对每一次操作进行详细记录,进而形成完善的护理文书。但是据目前实际情况来看,我院肝病科护理文书不规范情况时有发生。肝病科中,护理文书规范性具有较高的重要性,要求其必须具备准确性、完整性、及时性,同时,护理文书不仅是护理工作单纯的记录,同时也是护理质量控制的关键影响因素,若护理文书不规范,那么护患纠纷发生率极有可能会进一步提升。多数肝病患者的家属对相关健康知识的了解深度不足,对于护理人员的操作可能存在些许疑惑,且可能会要求查看护理文书,使得我院肝病科护理文书不规范情况有可能会被家属误解<sup>[1]</sup>。从我院肝病科日常护理工作中来看,由于近年来肝病发生率较高,患者数量多,护理人员每天均需要保持高度的注意力投入到护理工作中,且常常可能会因时间紧迫而出现手忙脚乱、应接不暇的情况,进而影响了护理文书记录的规范性。或者在记录时并未严格按照相关文书记录标准进行记录。此外,肝病科中时常出现急性病症患者,护理人员均忙碌于急诊抢救中的时候再进行护理文书记录时难免会出现纰漏。

#### (2) 护理操作中潜在的危险因素

肝病科护理工作中,护理人员是实施者、参与者,由于肝病患者病症情况比较复杂,因此对护理人员综合素质的要求相对更高。我院肝病科中部分护理人员工作年限较短,经验不足,并没有完全将理论知识付诸于实践中;其次,部分护理人员责任心意识相对较差。肝脏类疾病中,急性病症比较常见,但多数护理人员每天因工作负荷较大,过于劳累,因此在对患者的护理工作中为尽快完成任务,并未能够认真且仔细的完成护理工作。再次,在肝病科护理工作中,对于每一例患者均需要严格秉承“三查七对”原则来进行护理,但个别护理人员并未严格按照“三查七对”原则实施护理<sup>[2]</sup>。最后,肝病对人体伤害较大,且乙肝、甲肝等病症均具有一

定的传染性,但部分护理人员由于工作经验较为薄弱,可能并没有能够严格保证患者的隐私,甚至是私下议论,极有可能会给患者心理造成影响。

### 1.2.2 管理措施

#### (1) 加强专业知识培训

据我院肝病科护理工作中存在的潜在不安全因素来看,主要影响因素是护理人员职业素质不高所导致。在肝病科护理工作中,护理人员需要严格按照相关操作标准来开展护理工作。同时,前文中提到,我院肝病科部分护理人员工作年限较短,基础比较薄弱,因此护理针对性多有不足,对此肝病科护理管理部门应对护理人员实施专业技能培训,如强化理论知识与实践操作结合,并做好技能考核,确保参与到实际护理工作中的护理人员均能够完成考核项目。此外,还可采用“一带一”的带教方式来促进护理人员快速积累经验,为肝病科专业化护理队伍的建设提供帮助。

#### (2) 加强护理文书规范性

护理文书记录是肝病科中的基本护理工作,需要具有及时性、准确性、完整性,护理文书记录不规范在一定程度上会影响对患者的治疗,同时也极有可能会诱发护患纠纷。护理管理部门应根据实际情况定期对护理人员的文书记录能力进行培训,使护理人员必须反复练习,并在实际工作中不定期抽查,对文书记录不规范的护理人员实施处罚<sup>[3]</sup>。

#### (3) 加强护患沟通

患者是护理工作中的主要针对对象,在肝病的长期影响下,生理上受到了比较严重的伤害,同时在其心理上也会受到伤害,如产生焦虑、抑郁等负面情绪。对此,护理人员要加强与患者之间的沟通交流,面带笑容,使用温柔的语气,同时,要向患者及其家属进行肝病类知识的讲解,进而提升治疗依从性。

#### (4) 树立良好的职业道德素养

我院肝病科部分护理人员职业道德素养相对较差,当前,护理管理部分可通过思想政治教育、专家讲座、案例分析等多样化形式进行职业道德素养培训,促使护理人员形成良好的职业道德素养。

## 1.3 观察指标

本次实验的观察指标以护理差错发生率、投诉率、护患纠纷发生率为准。

## 1.4 统计学处理

实验过程中的统计学处理工具使用SPSS22.0,若数据间差异较大,可使用( $P<0.05$ )表示。

## 2 结果

### 2.1

表1 观察指标对比 (n=18)

组别	n	护理差错发生率	投诉率	护患纠纷发生率
研究组	32	0	1 (3.12)	1 (3.12)
参照组	32	1 (3.12)	3 (9.36)	2 (6.24)
P 值		<0.05	<0.05	<0.05

加强管理的研究组,其护理差错发生率、投诉率、护患纠纷发生率明显低于参照组, ( $P<0.05$ )。

### 2.2 满意度对比

研究组十分满意患者 18 例,一般满意 13 例,不满意 1 例,满意度 (96.87%),参照组十分满意 15 例,一般满意 13 例,不满意 4 例,满意度(87.5%),研究组满意度明显高于参照组, ( $P<0.05$ )。

## 3 讨论

肝脏是人体重要器官,具有排除体内毒素、维持机体内环境平衡的作用。当前时代背景下,因患者日常生活习惯不佳、喜好酗酒、抽烟等,导致肝脏负荷,长此以往导致肝脏类疾病的发生率日益提升。肝病科是医院重点科室,主要收治肝脏类疾病患者,但由于多数肝脏类疾病复杂性较大,甚至存在传染性,因此护理难度极高。就我院肝病科实际情况来看,存在着较为严重的潜在风险,若不及时处理,采取针对性的防范措施,可能会对患者的护理安全性产生严重影响,进而提升护患纠纷发生率<sup>[4]</sup>。本次实验中,对研究组进一步加强管理力度,据实验结果来看,研究组护理纠纷发生率、投诉率等观察指标均显著优于参照组, ( $P<0.05$ )。由此可见,针对肝病科潜在不安全因素有针对性的加强管

理可有效提高护理安全性。

## 参考文献

- [1] 张海燕, 王晓霞. 细节管理在肝病科护士职业暴露风险防控中的应用价值体会[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(02): 65-66.
- [2] 王国珍, 杜惠玲. 情景模拟教学法在肝病科护理实习生健康教育中的应用效果[J]. 国际感染病学(电子版), 2019, 8(02): 188.
- [3] 李英, 罗新华, 姜艺. 护士分层级管理对提高肝病科护理质量和患者满意度的影响[J]. 中医药管理杂志, 2017, 25(19): 46-47.
- [4] 许鹏飞, 刘杨春. 护士分层级管理模式对提高急性肝炎护理管理质量和患者护理满意度的影响[J]. 当代医学, 2015, 21(28): 112-113.
- [5] 姬秀萍, 张青. 肝病科护理工作中潜在不安全因素与管理对策[J]. 中国卫生产业, 2015, 15(11):88-89.

收稿日期: 2020 年 2 月 27 日

出刊日期: 2020 年 3 月 25 日

引用本文: 王金乔. 肝病科护理工作中潜在不安全因素的分析与管理对策[J]. 国际护理学研究, 2020, 2(2): 136-138.

DOI: 10.26855/j.ijnr.20200037

检索信息: 中国知网、万方数据、Google Scholar

版权声明: ©2020 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。

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS