

## 急诊科护理风险管理对护理质量及患者满意度的影响研究

刘建平

苏州九龙医院 江苏苏州

**【摘要】目的** 探讨研究急诊科护理风险管理对护理质量及患者满意度的影响。**方法** 选取本院 2024 年 1 月-2024 年 12 月期间急诊科收治的 80 例患者为研究对象，患者例数随机分为常规组和观察组，每组均有 40 例。根据护理模式不同，常规组给予常规护理，观察组在常规护理基础上实施风险管理护理干预。并对比两组护理质量（基础护理、技术操作质量、急救仪器药品管理、消毒隔离、护理文书书写、病情观察与评估、护患沟通）及患者满意度情况。**结果** 干预后，观察组护理质量各项评分均显著提升，护理满意度也显著提高，均优质于对照组，差异具有统计学意义 ( $p<0.05$ )。**结论** 护理风险管理可有效提升急诊科护理质量与患者满意度，具有临床推广和应用价值。

**【关键词】**急诊科；护理风险管理；护理质量；患者满意度

**【收稿日期】**2025 年 12 月 20 日      **【出刊日期】**2026 年 1 月 20 日      **【DOI】**10.12208/j.jacn.20260036

## Research on the impact of nursing risk management in the emergency department on nursing quality and patient satisfaction

Jianping Liu

Suzhou Jiulong Hospital, Suzhou, Jiangsu

**【Abstract】Objective** To investigate the impact of nursing risk management in the emergency department on nursing quality and patient satisfaction. **Methods** A total of 80 patients admitted to the emergency department of our hospital from January 2024 to December 2024 were selected as the study subjects. The patients were randomly divided into a conventional group and an observation group, with 40 cases in each group. According to the different nursing models, the conventional group received routine nursing care, while the observation group received risk management nursing interventions in addition to the routine care. The nursing quality (including basic nursing, technical operation quality, management of emergency instruments and medications, disinfection and isolation, nursing documentation, condition observation and assessment, nurse-patient communication) and patient satisfaction were compared between the two groups. **Results** After the intervention, the scores for all aspects of nursing quality in the observation group were significantly improved, and nursing satisfaction was also significantly higher. Both were superior to those in the control group, and the differences were statistically significant ( $p<0.05$ ). **Conclusion** Nursing risk management can effectively improve the nursing quality and patient satisfaction in the emergency department, demonstrating value for clinical promotion and application.

**【Keywords】** Emergency Department; Nursing risk management; Nursing quality; Patient satisfaction

据李莉<sup>[1]</sup>参考文献指出：急诊科是医院救治急危重症的前沿阵地，患者病情复杂、危急，数量和就诊时间均不确定，给护理工作带来极大挑战。护理人员在急诊科需要应对繁重琐碎的护理任务，同时由于患者多为突发急症或严重创伤，病情瞬息万变，护理过程中还需时刻密切监测生命体征、快速响应突发状况，且需在有

限时间内完成多项高风险操作。所以，护理风险发生率显著高于其他科室。余丽娟<sup>[2]</sup>研究团指出：护理风险管理通过识别、评估和控制潜在风险，可降低护理差错，保障患者安全。因此，本文研究旨在探究护理风险管理在急诊科的应用效果，为提升护理质量和患者满意度提供依据，具体报道结果如下。

## 1 对象和方法

### 1.1 对象

本次研究选取本院 2024 年 1 月-2024 年 12 月期间急诊科收治的 80 例患者为研究对象，患者例数随机分为常规组和观察组，每组均有 40 例。其中常规组男女比例 21:19，年龄 18-84 岁，平均年龄(51.01±4.34 岁)；观察组男女比例 20:20，年龄 18-85 岁，平均年龄(51.02±4.45 岁)。经统计学分析：两组一般资料（性别、年龄）对比，无显著差异。

纳入标准：（1）患者接受急诊科护理服务时间≥2 小时。（2）临床资料完整。

排除标准：（1）存在严重认知障碍，无法完成满意度调查。（2）研究期间因转科、出院、失访或死亡等原因，无法完成后续随访及数据收集。

### 1.2 方法

#### 1.2.1 常规组（常规护理）

给予 40 例患者进行常规护理，主要包括病情观察、基础护理、用药指导、饮食指导、执行医嘱等。

#### 1.2.2 观察组（常规护理+风险管理护理干预）

（1）成立专业风险管理护理小组：由急诊科主任或资深医生担任组长，护士长为副组长，成员包括护士及护理骨干组长。小组成员需要通过专业考核及团队协作能力评估，确保具备扎实的专业基础和应急处理能力，合格者才能进入小组。同时，小组成员进行分工明确，组长负责整体的规划和决策，协调医疗资源，监督风险管理策略的执行；副组长协助组长管理日常事物，组长护理人员培训和考核，确保护理操作规范；护士成员参与风险识别与日常防控，形成医、护协同的工作机制。

（2）风险评估与预警机制：首先，要定期对急诊科常见的风险进行梳理，比如患者病情突变、急救设备故障、药物过敏以及护患冲突等。通过病例分析、护理记录审查及员工反馈，建立风险清单。其次，根据风险发生的概率和危害程度，将风险分为高、中、低三级。高风险事件（如心脏骤停、严重过敏反应）需要立即启动应急预案；中风险事件（如设备临时故障）需要及时维修或者调整流程；低风险事件（如患者轻微不适）需要加强观察和沟通。

（3）护理质量提升措施：首先，需要定期开展风险管理培训，内容包括风险识别、应急处理、法律规范等，通过案例分析、模拟演练提升医护人员的风险应对能力。同时，加强医护患沟通技能培训，提高医护人员的同理心与沟通效率，减少因沟通不畅引发的

纠纷。并鼓励护理人员主动与患者及家属沟通，耐心解答疑问，增强患者信任感。其次，制定标准化操作流程（SOP），涵盖静脉穿刺、吸氧、心电监护等常见操作，定期进行技能培训与考核。再者，建立仪器设备档案，记录维护、校准及故障维修情况。每日班前检查仪器性能，确保其处于备用状态。且药品实行专人管理，定期盘点，确保药品种类、数量及有效期符合要求。设置药品预警系统，及时补充短缺药品。同时，制定统一的护理文书模板，明确记录内容、格式与时间要求。并定期组织文书书写培训，强调客观性、准确性和及时性，避免主观臆断和漏记。此外，还需要培训护理人员掌握快速病情评估工具（如格拉斯哥昏迷评分、创伤评分等），及时发现病情变化。并建立多学科协作机制，与医生、药师等共同制定个性化护理方案。最后，设立患者意见箱，定期收集患者及家属的反馈意见。对投诉和建议进行分类分析，及时整改并反馈处理结果。同时，在护理过程中融入人文关怀元素，如为患者提供舒适的环境、协助患者缓解焦虑情绪等。对特殊患者（如老年人、儿童、残疾人）给予重点关注和个性化服务。

（4）持续改进与效果评估：小组成员定期收集护理质量指标及患者反馈数据，运用统计方法进行分析，找出存在的问题和改进方向。同时，根据数据分析结果，制定针对性的改进措施。并定期对改进的措施效果进行评估，确保护理质量持续提升。

### 1.3 观察指标

1.3.1 护理质量：统计两组护理质量，包括基础护理、技术操作质量、急救仪器药品管理、消毒隔离、护理文书书写、病情观察与评估、护患沟通。每项均为 100 分，得分的高低和护理质量呈正比例关系。

1.3.2 患者满意度：采用百分制来评估患者满意度情况，分为三个等级，其中≥85 分为满意，≥60 分<85 分为较满意，<60 分为不满意。并计算满意率=（满意例数+较满意例数）/总例数×100%。

### 1.4 统计学分析

将数据导入 SPSS22.0，运用频数、均值、卡方等统计方法进行分析， $P<0.05$  得出组间差异有统计意义结论；反之  $P>0.05$ ，组间差异无显著意义。

## 2 结果

### 2.1 两组护理质量比较

观察组 40 例，基础护理质量 (91.20±8.57) 分，技术操作质量 (94.12±8.12) 分，急救仪器药品管理质量 (91.45±8.34) 分，消毒隔离质量 (90.14±8.91) 分，

护理文书书写质量(90.10±8.12)分,病情观察与评估质量(93.45±8.13)分,护患沟通质量(92.12±8.90)分;

常规组40例,基础护理质量(75.67±7.45)分,技术操作质量(79.13±7.26)分,急救仪器药品管理质量(73.47±7.37)分,消毒隔离质量(76.15±7.45)分,护理文书书写质量(72.12±7.08)分,病情观察与评估质量(77.26±7.13)分,护患沟通质量(74.28±7.57)分;

$$(t_1=8.650, p_1=0.001) \quad (t_2=8.704, p_2=0.001); \\ (t_3=10.217, p_3=0.001) \quad (t_4=7.618, p_4=0.001); \\ (t_5=10.556, p_5=0.001) \quad (t_6=9.469, p_6=0.001); \\ (t_7=9.657, p_7=0.001).$$

## 2.2 两组患者满意度比较

观察组40例,满意28例,较满意10,不满意2,满意率38(95%);

常规组40例,满意20例,较满意8,不满意12,满意率28(70%);

$$(\chi^2=8.658, p=0.003).$$

## 3 讨论

护理风险是指在护理过程中,因多种因素可能导致患者出现死亡、残疾等不良后果的可能性,其核心特征是不确定性。护理环节中的疏忽可能引发风险,给患者、家属及护理人员带来身心伤害,影响医院形象。护理风险管理通过事前预测、防范及干预措施,降低风险发生概率,是保障患者安全、提升护理质量的关键手段,有助于减少不良事件,维护医院专业形象<sup>[3]</sup>。本次研究采取了护理风险管理,取得效果显著。

本次研究结果显示:观察组在常规护理基础上实施护理风险管理后,基础护理、技术操作、急救管理、消毒隔离、文书书写、病情评估及护患沟通等护理质量指标评分显著提升,患者满意度也明显提高,优于常规护理组,结果具有研究意义。

其原因在于:首先,我们通过成立专业的风险管理护理小组,确保具备扎实的专业基础与应急处理能力,为风险防控提供了组织保障,减少了因责任不清或能力不足导致的护理失误。其次,急诊科患者病情急、变化快,常规护理多为被动应对,而风险管理通过风险评估,主动识别潜在风险,并制定个性化干预方案。这种提前防控模式使护理措施更贴合患者需求,通过提前干预潜在风险,降低了不良事件发生率,保障了护理安全<sup>[4]</sup>。再者,风险管理护理通过提前识别潜在风险,从而从多方面维度进行加强管理,比如通过培训体系覆

盖风险识别、应急处理、法律规范及沟通技能,通过案例分析、模拟演练提升护理人员的风险应对与沟通能力,减少因沟通不畅引发的护患纠纷;通过制定标准化操作,定期考核确保操作规范,降低了操作误差;通过仪器设备(每日班前检查、建立维护档案)与药品(专人管理、预警系统、定期盘点)的规范化管理,确保急救设备处于备用状态、药品种类、数量及有效期符合要求,避免了因设备故障或药品短缺导致的急救延误;通过在护理文书(统一模板、定期培训)强调客观性、准确性与及时性,减少了漏记,降低了法律风险;通过引入快速病情评估工具,及时发现病情变化,并结合多学科协作共同制定个性化护理方案,提升了病情观察与干预的及时性、针对性。从而更好地提高护理质量<sup>[5-7]</sup>。同时,还通过设立患者意见箱收集反馈,分类分析投诉与建议并及时整改反馈,满足患者的需求。并在护理中融入人文关怀,让患者感受到被重视与尊重,增强了患者对护理人员的信任感。此外,持续改进机制,确保护理质量动态提升,形成良性循环,从而显著提高患者满意度<sup>[8-9]</sup>。

综上所述:急诊科护理风险管理对护理质量及患者满意度提升效果显著。它通过专业团队建设、风险预警、流程规范以及持续改进的闭环管理,提升了护理人员的专业能力与护理流程的规范性,减少了风险事件发生,从而提高了护理质量和满意度,值得临床推广和应用。

## 参考文献

- [1] 李莉.护理风险管理对急诊科护理质量及患者满意度的影响[J].中文科技期刊数据库(引文版)医药卫生,2020(8):00267-00267.
- [2] 余丽娟,谌欢.风险管理对急诊科护理质量及医疗纠纷的影响研究[J].当代护士(上旬刊),2020,27(2):135-136.
- [3] 陆毅.急诊分诊安全管理模式在急诊护理中的应用效果分析[J].国际护理医学,2020,2(3):84-84.
- [4] 张爱琼.风险管理对提高介入护理管理质量的影响分析[J].中国卫生产业,2020,17(12):71-7275.
- [5] 孙永霞,孟云,薛惠平.护理质量持续改进模式对急诊科低年资护士急救技能、应急能力的影响[J].中华养生保健,2025,43(3):120-123.
- [6] 何璞玉,金笑,陈思佳.护理风险管理对肿瘤内科护理质量及不良事件发生率的影响[J].中国科技期刊数据库医药,2024(2):0117-0120.

- [7] 宋魏莹,彭琳,常万琪.风险管理在神经外科护理管理中的应用及对护理质量、护理风险发生率的影响[J].中国卫生产业,2025,22(1):98-100108.
- [8] 苏池春.护理风险管理对眼科手术患者感染率、护理质量及满意度的影响分析[J].中国科技期刊数据库 医药,2024(11):102-105.
- [9] 武永萍.护理风险管理对提高急诊内科护理质量及患者满意度的影响探究[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2023(10):110-113.

**版权声明:** ©2026 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。

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



**OPEN ACCESS**