

门急诊患者输液的安全管理

王宛仪,陈丽云,陈娇燕

(海南省人民医院秀英注射室,海南 海口 570311)

【摘要】 目的 探讨门急诊患者输液的安全管理措施与效果。方法 抽取我院门急诊2015年1~6月输液患者作为对照组,2015年7~12月输液患者作为观察组,其中对照组患者采取常规安全管理,而观察组患者则采取PDCA循环法实施安全管理。两组均抽取500例患者进行问卷调查,比较两组患者的输液意外事件发生率和护理满意率。结果 观察组患者护理满意率为98.00%,明显高于对照组的92.40%,而输液意外事件发生率观察组为1.00%,则明显低于对照组的6.80%,组间比较差异均有统计学意义($P<0.05$)。结论 门急诊输液患者中实施PDCA循环法进行安全管理,不仅能提高患者护理满意率,同时能降低输液意外事件发生率,值得借鉴。

【关键词】 门急诊;输液;安全管理;戴明循环法

【中图分类号】 R472.9 **【文献标识码】** B **【文章编号】** 1003-6350(2017)07-1201-02

门诊静脉输液比较常见,因经济、方便及快捷等^[1],被广大患者接受。我院成人输液室承担门急诊患者的输液任务,日均输液量超过300例次,加上门急诊患者较多、环境嘈杂、流动性大及护理工作繁杂等^[2-4],因此改善输液安全,对于预防安全事件有着积极的意义。戴明循环法(Deming Cycle)由美国质量管理专家戴明首先提出的一种质量管理方法,亦称PDCA工作方式。笔者在门急诊患者的输液过程中采用PDCA循环法实施安全管理,取得较好的效果,现将结果报道如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料 我院从2015年7月开始在门急诊输液中将PDCA循环法应用在安全管理中,将2015年7~12月输液患者作为观察组,2015年1~6月输液患者作为对照组。两组均随机抽取500例患者进行问卷调查,对照组患者中男性308例,女性192例;年龄10~84岁,平均(48.6±10.1)岁。观察组患者中男性317例,女性183例;年龄10~83岁,平均(48.1±10.8)岁。两组患者的性别和年龄比较差异均无统计学意义($P>0.05$),具有可比性。

1.2 方法 对照组期间采取常规安全管理,观察组期间则采取PDCA循环法。

1.2.1 P:计划 (1)制订质量标准:根据门急诊实际情况制订输液质量标准,包括三方面,其一为基础质量标准:着装整洁、洗手规范、戴口罩、输液用物准备、药品质量与配伍禁忌检查等^[5];其二为环节质量标准:输液流程、操作规范等;其三为终末质量标准:操作熟练、输液反应处理、评定服务满意度与护理差错等。(2)制定岗位职责与健全规章制度:不断充实、完善规章制度,同时制定工作计划与考核目标,根据实际岗位需求,制定排班制度,合理配制人员,明确分工,专人负责,提高工作人员积极性^[6]。(3)提升业务水平与个人修养:重视业务学习,培养护理人员语言沟

通能力与个人修养,不断开展岗位练兵,提高护理人员依从性及专业技术水平;护理操作过程中不急不躁、有理有据,从而减少输液不良事件的发生。同时注重培养护理人员的工作作风与急救意识,进行急救演练,熟练掌握急救流程^[7],一旦发生突发事件及时采取急救措施,杜绝输液意外发生。

1.2.2 D:实施 根据质量标准设置与培训开展工作,排班中护理人员老中青合理搭配,高年资护士担任组长,实施当班全程护理质量监控。设施、物品准备齐全,使用完毕要及时归位,减少误用^[8]。各级护理人员掌握工作流程,严格执行输液操作,并严防违规操作而发生意外。加强医护合作,医嘱有疑问必须确认无误后方可执行。加大力度改善输液室环境,为患者提供一个明亮、宽敞、安静、温馨的输液空间,同时在输液过程中做好相关疾病知识宣教与健康文化建设,如发放健康手册、播放视频及PPT播放等形式提高患者的健康知识水平,从而提升患者配合治疗的依从性。

1.2.3 C:检查 定期对护理人员业务理论与操作进行考核,护士长每周对护理人员“三基”知识掌握情况进行1~2次抽查或考核。不定期跟踪岗位班次检查质量标准落实情况。当班组长对每班工作进行全程督察,及时发现问题、及时处理解决,并记录于质控检查表中,反馈给护士长,定期对存在问题进行分析、整改。如发生输液意外立即向护士长汇报,及时采取补救措施。此外,定期向输液患者发放问卷调查,收集患者对输液环境、输液服务的满意度,以便判断输液安全管理是否到位。

1.2.4 A:处理 每个月邀请患方、医师、科护长等对护理人员输液技术操作、沟通能力等方面进行考核,对考核过程及结果进行分析、总结,评选最佳护士,予以全科通报表彰,对考核不合格的护士进行批评教育,并将护士量化考核与绩效挂钩,从而提高护

理人员的责任心,更好地为患者服务^[9]。此外,每个月可采取科室质控会议对当月护理情况进行总结,分析存在的薄弱环节与质量问题,找出存在的安全隐患,从而制定合理化的计划进入下一个PDCA阶段。

1.3 观察指标 比较两组患者的输液护理满意率、意外事件发生率。

1.4 统计学方法 应用SPSS18.0统计学软件进行数据分析,计数资料采用 χ^2 检验,以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

观察组患者的输液护理满意率为98.00%,明显高于对照组的92.40%,而输液意外事件发生率观察组为1.00%,明显低于对照组的6.80%,组间比较差异均具有统计学意义($P<0.05$),见表1。

表1 两组患者护理满意率与输液意外事件发生率比较[例(%)]

组别	例数	护理满意	输液意外事件
观察组	500	490 (98.00)	5 (1.00)
对照组	500	462 (92.40)	34 (6.80)
χ^2 值		17.16	22.44
P值		0.000	0.000

3 讨论

随着经济的发展和人民生活水平的提高,人们对自身健康也日益重视,患者在期望得到高效与高质量的治疗与护理的同时,更希望身心都得到良好的照护。门诊输液是医院重要窗口,属于医院形象部门,直接反映了医院整体医疗水平,其质量的好坏将影响医护人员在患者心中的地位。因此,如何改善护理质量,确保输液安全,成为近几年门诊输液关注的重点课题。

PDCA循环法是通过周而复始的质量管理循环过程从而达到全面质量管理的方法。该方法不仅要求护理人员参与其中,将以往被动服务转变为主动服务,激发他们的工作热情与创造性,及时发现问题并解决问题,从而提升门急诊护理人员服务水平与工作效率,同时要求管理者合理安排人力资源,减轻工作负担,从而保障措施落实到实处,促进质量持续改进。

PDCA循环法在输液安全管理过程中的成效显而易见:首先减轻了输液意外及不熟练操作给患者带来的痛苦,其次减少了医疗纠纷与摩擦,从而提高患者对护理人员的信任度,满足了患者身心恢复康健的需求。在戴明(PDCA)循环法实施过程中,护士输液操作技术准确、无误地执行十分关键,必须重视操作中查对制度的培训与落实,“三查七对”属于各级护理人员必须掌握的基本制度,大家都能对制度背诵得朗朗上口,但在临床操作中必须头脑清醒,工作中秉承慎独原则,耐心进行查对,避免忙中出错^[10]。“三查七对”主要应用于皮试环节、配药环节、穿刺环节等方面,皮试环节要求护士详细询问患者病史、家族史、用药史及过敏史

等;配药环节要求护士严格无菌技术与消毒隔离,核对无误后才能配药,并在瓶上签名与注明配制的时间;穿刺环节要求护理人员严格查对姓名、性别、年龄、门诊号、座位号等,可采取反问式提问,减少患者对医院的陌生感而出现紧张、焦虑及恐惧^[11]。在输液期间加强观察与巡视,尤其是危重症及老年患者,应根据病情、体质及年龄等合理调整滴速,避免过快而引发心衰。门诊输液过程中医患沟通也非常关键,沟通技巧的把握程度会对护理质量产生直接影响,因此要求护理人员除了要有精湛的技术外,还应有良好的职业道德素养。针对不同类型患者采取不同沟通技巧:固定输液患者尤其是老年与慢性病患者,由于经常输液,熟悉环境、医护人员及输液流程,因此护理人员要主动招呼,询问病情是否好转,或者和患者拉拉家常,增强护患关系,使得彼此都能轻松愉悦;初次输液患者尤其是初诊患者,他们对医学知识了解甚少、对输液环境比较陌生,会产生紧张、焦虑等,因此护理人员要主动询问与关心,热情接待与耐心指导^[12];比较挑剔的患者可能具有一定文化水平与医学知识,有很高的护理要求,此时要谨慎对待,加强沟通,注意细节,尽量满足他们的合理要求。

综上所述,PDCA循环法在门诊输液的安全管理方面起到举足轻重的作用,大大减少了输液意外的发生,进一步减少了医患之间的纠纷,同时明显提高了输液患者对护理工作的满意度,切实为患者提供了满意的优质护理服务,为医院赢得了较高的社会效益。

参考文献

- [1] 孙树英. PDCA循环法在门急诊输液安全管理中的应用[J]. 实用医学杂志, 2011, 27(17): 3256-3257.
- [2] 倪惠琴. 门急诊输液安全风险分析与防范对策[J]. 护理实践与研究, 2012, 9(15): 91-92.
- [3] 张惠芬, 林玉梅, 傅爱琼, 等. 护士评判性思维培养对门急诊患者输液安全的影响[J]. 现代临床护理, 2013, 14(6): 72-73.
- [4] 张艳, 严小蓉, 张伟, 等. 无线移动输液系统在门急诊输液患者中的应用及效果评价[J]. 中国实用护理杂志, 2015, 31(16): 1218-1220.
- [5] 高树芹, 林嘉麟, 沈崇德. 门急诊输液患者的护理需求及信息化管理对策[J]. 中国实用护理杂志, 2010, 26(8): 15-16.
- [6] 吴卫兰. 影响门急诊静脉输液安全的因素及对策[J]. 当代护士(专科版), 2010, 8(11): 197-200.
- [7] 张艳. 品管圈活动对减少门急诊输液室输液不良事件的应用[J]. 当代护士(中旬刊), 2015, 14(7): 164-165.
- [8] 茱恒娅, 张玲. 输液流程再造提高门急诊护理质量的效果观察[J]. 解放军护理杂志, 2013, 30(1): 54-57.
- [9] 李健. 严格查对制度在门急诊输液安全管理中的应用[J]. 中国现代药物应用, 2011, 5(7): 148.
- [10] 王金玲, 马建华, 蒋钰同, 等. 浅谈门急诊输液过程中的环节管理[J]. 医疗装备, 2013, 26(5): 91-92.
- [11] 由明影. 降低儿科门急诊输液不良事件发生率[J]. 中国卫生质量管理, 2015, 22(3): 46-48.
- [12] 王金莲. 门急诊小儿输液安全临床路径体会[J]. 中外健康文摘, 2011, 8(43): 400-401.

(收稿日期:2016-10-21)