

【护理管理】

风险管理在护理流程再造中的应用

曾伟娴¹, 陈晓燕², 李凤香², 江桂素¹

(1. 惠州市中心人民医院 护理部, 广东 惠州 516001; 2. 惠州市第二人民医院 护理部, 广东 惠州 516001)

[摘要] 笔者报道风险管理在护理流程再造中的应用方法: 成立风险管理、护理流程再造小组; 建立风险事件呈报制度; 培训全院护士风险防范意识和对流程再造内涵及意义的认识; 风险管理、护理流程再造小组分析风险信息及不安全隐患报告。认为建立风险管理护理流程再造组织, 以风险管理理念重新审视各项护理工作, 进行流程再造, 可使各项护理工作得到进一步的完善, 使护理工作更规范、更有序, 更好地保障病人的安全, 有效降低护理风险的发生, 提高护理质量。

[关键词] 风险管理; 流程再造; 护理质量; 护理安全

[中图分类号] C931.2; R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1008-9969(2006)08-0078-02

The Application of Risk Management in the Reconstruction of Nursing Process

ZENG Wei-xian¹, CHEN Xiao-yan², LI Feng-xiang², JIANG Gui-su¹

(1. Dept. of Nursing Administration, Huizhou Central People's Hospital, Huizhou 516001, China;

2. Dept. of Nursing Administration, Huizhou Second People's Hospital, Huizhou 516001, China)

Abstract: The authors report the application of risk management in the reconstruction of nursing process: setting up a group for risk management and nursing process reconstruction, regulating reporting system of risk events, training all the nurses about risk prevention and their recognition about the connotation and importance of process reconstruction, and analyzing risk information and report on unsafe hidden dangers by the group. They argue risk management in the reconstruction of nursing process can make all nursing work process complete, standardized and orderly, so it can guarantee the safety of patients, reduce the nursing risk effectively and promote the nursing quality.

Key words: risk management; process reconstruction; nursing quality; nursing safety

随着人们自我保护意识和法律意识的不断增强, 以及《医疗事故处理条例》的实施, 使护理工作的难度和风险系数不断增加^[1]。有时即使是极为简单或看似微不足道的护理活动都会存在风险^[2]。风险管理是对病人、工作人员、探视者可能产生伤害的潜在风险进行识别、评估并采取正确行动的过程^[3]。而流程再造是适应现实需要的管理思想, 是一种管理上的创新, 它不再遵循传统分工的原则, 而是彻底改变现有作业流程, 重新构造结构, 以期在衡量企业成功与否的关键因素上获得显著改善^[4]。为此, 从2005年8月起, 惠州市中心人民医院护理部和惠州市第二人民医院护理部同时开展风险管理和护理流程再造相结合活动, 对高风险的护理流程进行流程再造或改进, 取得了满意的管理效果, 现将做法介绍如下。

1 做法

1.1 成立风险管理、护理流程再造小组 护理部主任为组长, 成员由3名护理督导和部分病区护士长组成。制定小组成员管理职责, 病区护士长负责分析

上报本病区护理工作中的风险信息及安全隐患, 组织设计专科护理流程; 护理督导负责调查、综合分析各病区发生护理风险的原因及护理流程的合理性。护理部每季度组织小组进行讨论、分析, 对原有护理流程的薄弱和隐患环节实施流程再造, 对不完善的工作流程实施重建, 形成以提高整体护理效益、减少医疗意外为核心的新的护理流程。

1.2 建立风险事件呈报制度 护理部统一设立《风险事件呈报表》和《科室不安全隐患评估表》, 在风险呈报表中要求当事护士写清楚风险事件发生的客观过程, 科室重点讨论分析发生风险事件的原因, 防范措施, 不要求当事护士写检讨(劳动纪律除外)。护理督导不定期到病区进行检查, 并将风险事件呈报纳入病区护士长的工作职责, 以使护理部能及时、准确收集到病区现存的风险信息和潜在的风险问题, 确保风险事件能如实呈报。

1.3 培训全院护士风险防范意识和对流程再造内涵及意义的认识 护理部举办2期风险防范及流程再造知识培训学习班; 邀请律师进行医疗纠纷个案分析讲座; 组织学习《医疗事故处理条例》、有关法律、法规和护理规章制度; 定期对全院护士进行三基理论、护理操作技能的考核; 以增强护理人员识别和防范风险意识和能力。

[收稿日期] 2006-03-16

[基金项目] 惠州市科技立项(2006Y085)

[作者简介] 曾伟娴(1962-), 女, 广东紫金人, 大专学历, 主管护师, 护士长。

1.4 风险管理、护理流程再造小组分析风险信息及不安全隐患报告 对高风险的护理流程如病人的各种抢救配合、病人的各种意外事件处理、危重病人护理、电脑录入医嘱核对、各种化验和检查的准备等问题进行分析,列出存在问题,围绕需要解决的问题,改革不合理流程,取消多余环节或进行护理流程再造,流程的再造或改进坚持以“顾客”(即病人)为中心和以质量为核心的指导思想,遵循规范-创新-再规范-再创新的管理思路,用扬弃的观点,不断审核各项护理流程^[4]。流程初步设计后,属专科流程的由全体专科护士进行讨论,属全院性的由风险管理-护理流程再造小组进行讨论,最后形成新的护理流程。从2005年8月-2006年2月,共修订:(1)《住院患者紧急状态护理应急流程》15项,包括患者猝死、输液过程中发生急性肺水肿、输血输液反应、突发药物过敏性休克、突发消化道大出血、麻醉后误吸、昏迷患者躁动、患者坠床或突然摔倒、自杀或自杀倾向、化疗等刺激性药物渗入皮下组织、病区发生传染病、患者外出不归等;(2)《意外事故紧急状态护理应急预案》10项,包括火灾、泛水、呼吸机突发故障、突然停电、停水、失窃、地震、化学药剂泄露、有毒气体泄露、遭遇暴徒等,以便护理人员掌握预防和处理突发事件的应急技能和办法;(3)各专科急救护理流程10项,包括心跳骤停、脑血管意外、脑疝、腹部多脏器损伤、深静脉置管并发气胸、血胸、有机磷农药中毒、鼻咽癌病人大出血、急性胸外伤、腹膜透析合并腹膜炎等病人的急救、接诊护理流程等;(4)《病人意外事件报告表》、《褥疮评估量表》和《摔伤评估量表》等,成立了褥疮专护小组,制定了褥疮护理流程,并将各项护理流程打印装订成册发到各个病区,各病区护士长组织全体护士进行学习、培训,并每月进行考核。

2 体会

2.1 护士风险防范意识和能力得到较大提高 护士自身价值得到较好提升 通过风险意识和流程再造意识培训,增强了护士防范和识别护理风险意识及能力,增强了护理人员的责任感,护理人员由原来的怕出错到现在的积极思考潜在的风险因素,可能出现的差错,让护士共同参与,充分发挥了每个护士的潜能,从服务理念上逐步渗透,达成共识。同时又是学习和思考的过程,护士只有掌握丰富的相关知识,才能发现护理工作过程中某一环节的不足并对其进行改造,使所学知识得到充分应用,实现了自身价值。

2.2 护理管理者的观念得到了较大的转变 护士长由原来的怕呈报护理缺陷,转变为现在的积极呈报,及时地将工作过程中存在的风险问题呈报到护理部,并积极思考潜在的风险因素。护理部原来重视对发生问题的护士进行处罚,现在能客观地认识护理风险的存在,注重对风险因素的分析和对不合理护理流程的改进或再造。

2.3 完善了护理流程,规范了护理行为 通过修订专科急救护理流程,使轮科护士和年轻护士更快掌握了专科急救护理技能,提高了年轻护士急救意识和急救技术水平^[5]。如编写《住院患者紧急状态护理应急流程》,使护士在处理紧急事件时能有条不紊,减少了盲目紧张状态。护理工作的对象是人,任何不规范的护理行为,最终的受害者都是病人^[6]。通过风险管理和护理流程再造,强化了护士风险意识和责任心,明确了职责范围,克服了随意性,使各项护理行为规范化、合理化,保障了病人的安全,有效降低了护理风险的发生,我院2005年8月-2006年2月共发生护理风险19起,比去年同期减少了9起。

2.4 提高了护理质量 护理风险管理是护理质量改进工作的一部分,重视对护理各环节中不安全事件的管理,最大限度地降低护理风险的发生率^[6]。护理流程再造是以顾客(病人和护士)为中心和以质量为核心的管理手段,从尊重病人、关怀病人出发,对护理服务的每一环节、每项技术操作都注入人文关怀,因而将风险管理与护理流程再造结合起来,能使各项护理工作得到进一步完善,从而更好地保证了护理服务质量,降低了护理风险的发生,提高了病人的满意度。

综上所述,认为以风险管理理念重新审视各项护理工作,不断识别护理风险是确保护理安全的前提,进行护理流程再造或改进是降低护理风险、提高护理质量的保证。

[参考文献]

- [1] 李加宁,宋燕宾.建立护理风险管理机制确保护理安全[J].南方护理学报,2004,11(9):57-59.
- [2] 陈辽平.香港医院的医疗风险管理[J].解放军医院管理杂志,2000,7(4):313-315.
- [3] 林菊英.医院管理学:护理学分册[M].北京:人民卫生出版社,2003:167.
- [4] 张广清.流程再造在护理管理中的应用[J].现代临床护理,2002,1(3):37-39.
- [5] 谢明杰,朱雅竹.腹部多脏器严重损伤患者急救护理流程的应用[J].南方护理学报,2005,12(11):45-46.
- [6] 钱萍.加强医院风险管理的必要性[J].护理管理杂志,2004,4(6):17-18.

[本文编辑:杨玩华]