

风险管理在门诊护理安全管理中的应用研究

汪家凤

安徽医科大学第一附属医院 安徽 合肥 230000

【摘要】：目的：在门诊护理安全管理中，探讨风险管理的应用要点与价值。方法：调查对象为本院门诊治疗患者 130 例，时间跨度 2024 年 6 月~2025 年 9 月。随机划为 2 组：对照组行常规护理安全管理，观察组行风险管理，统计各组别的护理效果并对比。结果：①观察组护理不良事件发生率为 3.08%，比对照组的 15.38%低（ $P<0.05$ ）。②观察组护理记录、安全管理、操作规范、风险识别、服务态度评分比对照组高（ $P<0.05$ ）。③观察组护理满意度为 98.46%，比对照组的 87.69%高（ $P<0.05$ ）。结论：将风险管理用于门诊护理安全管理中，可减少护理不良事件，提高患者满意度与护理质量，有推广应用的价值。

【关键词】：门诊护理；安全管理；风险管理；不良事件

DOI:10.12417/2811-051X.26.10.059

门诊是医院的重要部分，是面向患者的主要窗口，其安全管理水平和患者就医体验有着直接的关系。然而，由于门诊就诊患者数量多、流动速度快等，加之护理工作涉及多个流程，导致护理风险事件频发，如跌倒、用药错误、针刺伤等，给患者的就诊体验、治疗效果带来严重影响，甚至引发医疗纠纷^[1]。因此，于门诊护理中强化安全管理成为了重要任务。风险管理是系统性的管理方法，通过精准识别、分析护理潜在风险，提前制定防控措施，减少护理风险的发生，提高护理工作质量^[2]。本文选取 130 例门诊患者展开调研，旨在探讨风险管理的应用效果，现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

调查对象为本院门诊治疗患者 130 例，时间跨度 2024 年 6 月~2025 年 9 月。随机划为 2 组，各组 65 例。观察组中，女 30 例，男 35 例，年龄最小 24 岁，最大 72 岁，均值（ 46.52 ± 3.74 ）岁；就诊科室：妇产科 22 例，外科 21 例，内科 16 例，其他 6 例。对照组中，女 29 例，男 36 例，年龄最小 25 岁，最大 73 岁，均值（ 45.59 ± 3.84 ）岁；就诊科室：妇产科 20 例，外科 23 例，内科 17 例，其他 5 例。对比发现，130 例患者的上述资料相当（ $P>0.05$ ）。

1.2 纳排标准

纳入标准：均就诊于门诊；意识清晰，认知正常；诊疗资料无缺失；主动配合各项诊疗与护理。

排除标准：精神异常；急诊或危及重症；恶性肿瘤；传染性疾病；重要脏器功能衰竭等。

1.3 方法

对照组实行常规门诊护理安全管理，以门诊护理规范、要求开展工作，如门诊分诊引导、清洁就诊环境、健康宣教、心理疏导、监测生命体征等；针对护理工作出现的问题、不良事件，针对性处理后及时上报领导，为后续护理方案的调整提供依据；定期组织护理人员参加培训，侧重于护理安全、理论知

识、专业技能，提升安全意识与技能水平。

观察组在对照组的护理基础上，再实行风险管理，具体措施包括：

（1）成立风险管理团队。从门诊护理人员中选择工作经验丰富且有意愿的护理人员组建风险管理团队，组长由护士长担任，负责对风险管理工作进行统筹，制定专项管理方案，组员则负责识别评估风险类型、执行管理措施。同时，定期开展小组会议，通过对护理安全问题的分析，展开管理策略的针对性调整。

（2）风险因素识别。结合患者投诉、不良事件报告等相关数据，对门诊护理的潜在风险进行识别，如患者跌倒、针刺伤等，并细致划分风险类型、详细记录，明确风险问题的发生概率、来源。借助风险矩阵，评估风险的优先级，据此展开风险等级的划分，同步制定相对应的防控策略。注重护理人员的风险预警意识，主动记录护理工作的异常情况，如发现临期药品、地面潮湿后，除了要给予及时处理外，还要第一时间上报，防止风险堆积引发严重后果。

（3）风险处理。①人员管理。定期开展技能培训，侧重于注射技巧、用药查对等，培训结束后予以考核，不达标者不予上岗；采用案例分析的方式，细致讲解安全事故的发生原因、危害、防控策略，提高护理人员风险防范能力。②流程管理。基于患者病情、就诊科室对候诊患者进行分流，减轻因候诊时间过长带来的浮躁感；规范诊疗流程，指导患者用药，重点讲解药物的服用方法、用量和作用，保证每位患者均能理解；针对医疗废弃物，合理划分类别，在完全密封的状态下转运，避免交叉感染。③环境管理。定期清洁、消毒门诊的各个区域，保证地面无杂物、无积水；在门诊的走廊、楼梯等区域设立警示标识，如防跌倒标识、防滑标识；合理摆放诊疗区域的座椅，在方便患者休息的基础上，保证人员正常流动。

（4）风险监控。门诊护理管理过程中，通过专项检查、随机抽查等方式对制度执行进度、结果进行检查，对于检查环

节发现的问题，及时分析成因、制定整改方案，给出具体的整改时间，要求在时间范围内完成整改，并在整改结束后再次检查。鼓励护理人员监督日常护理工作成效，将风险监控由原本的被动记录、核查转为主动防控，提高工作效率；及时分析风险监控质量，通过系统化分析监控数据，实现风险因素的精准识别，同步展开管理策略的调整。

（5）风险改进。风险事件发生后，除了要详细记录外，还要及时分析产生原因。以用药错误为例，分析由个人操作不当所致还是培训不到位，而不是直接追究当事人的责任。通过深层分析成因，了解工作漏洞，不断改进工作流程，避免相似事件再次发生。

1.4 观察指标

（1）护理不良事件：针刺伤、跌倒、信息安全。

（2）护理质量评分：采用医院自拟护理质量调查问卷评估，包含护理记录、安全管理、操作规范、风险识别、服务态度5个条目，各条目分值20分，越低意味着护理质量越差。

（3）护理满意度：借助自拟门诊护理调查问卷，于患者完成诊疗后发放并指导填写，现场回收后统计结果。 ≥ 90 分表明非常满意，60~89分表明基本满意， ≤ 59 分表明不满意。满意度=（非常满意+基本满意）/总例数 $\times 100\%$ 。

1.5 统计处理

使用SPSS 25.0软件，分析本文相关数据。护理不良事件、护理满意度为计数资料，表述格式为（例数，百分比）；护理质量评分为计量资料，以（均值 $\pm$ 标准差）的格式展现。组间差异性评判，围绕P值结果展开，基准值为0.05，比此参数低即可评定为有差异。

2 结果

2.1 护理不良事件发生率比较

分析表1，观察组护理不良事件发生率比对照组要低（ $P < 0.05$ ）。

表1 护理不良事件发生率比较（n，%）

组别	观察组	对照组	χ^2	P
例数	65	65		
针刺伤	1	4		
信息安全	0	1		
跌倒	1	5		
发生率	3.08	15.38	4.499	0.034

2.2 护理质量评分比较

分析表2，观察组护理质量评分比对照组要高（ $P < 0.05$ ）。

表2 护理质量评分比较（分， $\bar{x} \pm s$ ）

组别	观察组(n=65)	对照组(n=65)	t	P
护理记录	18.82 $\pm$ 0.41	16.12 $\pm$ 1.03	19.636	<0.001
安全管理	18.99 $\pm$ 0.33	15.91 $\pm$ 0.94	24.925	<0.001
操作规范	18.90 $\pm$ 0.55	16.29 $\pm$ 1.01	18.297	<0.001
风险识别	19.19 $\pm$ 0.29	17.28 $\pm$ 0.84	17.328	<0.001
服务态度	19.01 $\pm$ 0.25	16.89 $\pm$ 0.71	22.707	<0.001

2.3 护理满意度比较

分析表3，观察组护理满意度比对照组要高（ $P < 0.05$ ）。

表3 护理满意度比较（n，%）

组别	观察组	对照组	χ^2	P
例数	65	65		
非常满意	34	29		
基本满意	30	28		
不满意	1	8		
满意度	98.46	87.69	4.298	0.038

3 讨论

报告显示，由于门诊就诊患者疾病多样、诊疗流程繁多，一旦护理工作操作不当或不及时管控潜在风险，将会引发医患纠纷、不良事件，给医院的社会形象、未来发展带来极大影响^[3]。在常规门诊护理管理中，通常只按照流程、规范为患者提供护理服务，很少主动识别风险因素，不利于护理安全问题的有效解决。而风险管理下，通过一系列前瞻性措施的制定与实施，促进风险事件管控前移，以减少护理风险的发生，提升安全管理水平^[4]。

本次调查中，观察组不良事件发生率更低，护理质量评分更高，表明和常规护理相比，风险管理在不良事件发生率降低、护理质量提升方面的作用更佳。分析原因在于，风险管理实施过程中，通过专项风险管理团队的成立，基于不良事件、投诉等各类数据展开风险事件的识别与评估，既能保证风险等级的合理划分，又能为风险管控策略的科学制定提供依据^[5]。精细化管理护理人员、环境与流程，优先处理高风险事件，再加上监控手段的合理化运用、不规范行为的实时整改，提高风险事件的防控效率，实现不良事件的有效规避。另一方面，全流程监控安全管理工作，除了能够规范护理记录，形成完善的安全防护体系外；还能通过对护理人员的专项培训规范工作行为，提高工作效率。尤其是依托风险防控需求优化调整整个流程，促使护理人员主动展开工作方法的改进、服务水平的提升，继

而显著提升门诊护理服务质量^[6]。

在护理满意度上,观察组的 98.46% 更高,说明风险管理可提高患者的就诊体验与满意度。究其原因,常规护理安全管理由于不注重潜在风险防控,引发跌倒、信息安全等不良事件,降低患者的就医体验,以及对护理工作的满意度^[7]。相较之下,风险管理的实施可规范每个护理流程,通过组织护理人员参加系统培训,精准识别各类风险事件,针对性制定护理方案,如此既能减少护理不良事件的发生,更能防止因治疗不当引发的并发症。通过护理人员和患者的深入交流,了解患者的各种需

求,并从风险识别、服务态度、规范操作等方面予以满足,这种坚持“以人为本”的护理服务理念,能够为患者提供良好的就诊体验,同时也能提升患者对门诊护理人员的认可度^[8]。此外,及时处理风险事件,总结改进服务措施,即便护理管理期间出现不良事件也能在第一时间作出补救,防止因不良事件进一步扩大带来严重后果,降低患者就诊的不良感受。上述因素的共同作用,使得患者高度认可、满意就诊门诊护理工作。

综上,将风险管理用于门诊护理安全管理中,可减少护理不良事件,提高患者满意度与护理质量,有推广应用的价值。

参考文献:

- [1] 谭翠华.风险评估联合 6S 管理在门诊护理安全管理中的应用效果[J].保健文汇,2021,22(1):120-121.
- [2] 乔蕊,于晓洁.门诊护理风险因素识别与评估在门诊护理安全中的应用价值[J].医学临床研究,2024,41(11):1762-1764.
- [3] 兰明俐,张秋燕.风险管理在门诊护理管理中的应用效果分析[J].中国当代医药,2025,32(1):133-136.
- [4] 陈佳秀,张林,杨莉华.风险管理在门诊护理管理中的应用[J].中国卫生产业,2025,22(18):77-80.
- [5] 冯玉娟,王水叶.风险因素管理在发热门诊护理中的应用价值分析[J].医学论坛,2024,6(11):79-81.
- [6] 屈丹丹.风险管理结合流程化管理在门诊护理管理中的应用效果分析[J].妇幼护理,2024,4(10):2468-2470,2473.
- [7] 谢淑华,徐波.发热门诊护理中采用风险管理对护理效果的影响[J].实用临床护理学电子杂志,2022,7(1):35-37,17.
- [8] 马晓.护理风险管理在门诊护理管理中的实施效果评价[J].婚育与健康,2024,30(17):184-186.