

Application and Discussion of Crisis Management in Critical Care of Ophthalmology

Laiyu Ma

Ophthalmology Center of Beijing Tongren Hospital Affiliated to Capital Medical University, Beijing
Email: malaiyu@sina.com

Received: Sep. 6th, 2018; accepted: Sep. 22nd, 2018; published: Sep. 29th, 2018

Abstract

Objective: To study the effect of crisis management in the application of eye care critical patients. **Methods:** From September 2016, the nursing staff in our department summarized and analyzed the critical care crisis in ophthalmology department, and formulated and implemented nursing crisis management measures, to compare and analyze the nursing safety quality, nursing emergency ability, incidence of adverse nursing events and nursing satisfaction before and after nursing crisis management from March 2016 to August 2016, September 2016 to February 2017. **Results:** After nursing crisis management, nursing safety quality (98.78 98.78), emergency ability (96.01 1.67) and patient care satisfaction (99.64%) were higher than those before the crisis management, $P < 0.05$; the incidence of nursing adverse events (0.73 percent) was lower than that before the crisis management. **Conclusion:** The application of crisis management measures in ophthalmic critical care can effectively improve the quality of care and strengthen the emergency response ability of nurses. Patients are in high degree satisfaction of nursing, and its clinical application is strong, so it should be promoted.

Keywords

Crisis Management, Nursing, Ophthalmology, Critical Illness

危机管理在眼科急危重症护理工作中的应用与探讨

马来玉

首都医科大学附属北京同仁医院眼科中心, 北京
Email: malaiyu@sina.com

收稿日期：2018年9月6日；录用日期：2018年9月22日；发布日期：2018年9月29日

摘要

目的：探讨危机管理在眼科急危重症护理中的应用效果。**方法：**自2016年9月，由我科护理人员对眼科危重症护理危机加以总结分析，制定并实施护理危机管理措施。对比分析2016年3月到2016年8月、2016年9月到2017年2月，护理危机管理前后的护理安全质量及护理应急能力、护理不良事件发生率、护理满意度。**结果：**护理危机管理后，护理安全质量(98.78 ± 0.69)、护理应急能力(96.01 ± 1.67)、患者护理满意度(99.64%)均高于危机管理前， $P < 0.05$ ；护理不良事件发生率(0.73%)低于危机管理前， $P < 0.05$ 。**结论：**将危机管理措施用于眼科急危重症护理中，可有效提升护理质量，强化护理人员应急能力。患者对护理满意度高，其临床应用性强，应加以推广。

关键词

危机管理，护理，眼科，危重症

Copyright © 2018 by author and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

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



Open Access

1. 引言

危机管理是指个人或者组织针对可能发生危机事件以及易造成不良后果事件，进行计划性、系统性的危机预防、决策、监控及处理，从而有效缓解、规避危机，降低危机损害[1]。护理危机管理作为一种新型护理管理理念被广泛应用于临床各个科室中，为确保护理安全，提升服务质量提供保障[2]。我院眼科护理团队不断壮大，新进护理力量不断更新，强化整体护理管理极为重要。另加之眼科急危重症患者的特殊性，给予及时有效护理，规避危机事件发生是提升整体护理质量的唯一途径。本次研究将危机管理理念应用于我院眼科护理管理中，观察其对护理质量的提升效果，具体报告如下：

2. 资料与方法

1) 一般资料研究选取我院眼科 25 名护理人员进行护理危机管理培训，开展护理危机管理。女性护理人员 25 名，年龄 22~53 岁。其中本科及以上 16 名，专科 8 名，中专 1 名。副主任护师 1 名，主管护师 3 名，护师 18 名，护士 3 名。

2) 护理方法选取我科 2016 年 3 月到 2016 年 8 月眼科急危重症患者 900 例实施常规性护理管理措施，自 2016 年 9 月到 2017 年 2 月眼科急危重症患者 1100 例实施危机管理护理措施。具体护理危机管理措施如下：

a) 构建危机管理机制：以护士长为组长，组建护理危机管理小组。由护士长带领组员制定完善的危机管理目标，明确护理安全管理要求及相应的管理考核标准。每月进行科室护理风险事项评估，给出针对性的风险危机管理措施，由护理人员每月进行学习改进。

b) 树立安全管理理念：树立安全管理理念是危机管理的关键所在。① 首先应强化急诊患者的导诊工作。急危重症患者入院后，应强化导诊工作，要求护理人员陪同患者及家属流程化咨询，挂号，就诊

以及入院等,确保急危重症患者的及时诊疗。② 其次要建立急危重症绿色通道。眼科日急诊接诊患者相对较多,对于急危重症患者不可按照挂号等候就诊模式,应开通绿色通道,有急危重症患者就诊时由护理人员导诊确认,并指导其通过绿色通道直接进行诊疗,避免病情延误。③ 再次应完善院内安全防护措施。眼科急危重症患者入院就诊,因眼部疾患存在视力障碍。眼科区域应设置防滑设备,门诊及住院区域内加设抓扶栏,避免患者摔倒。④ 对于存在眼科严重感染性疾病者,开设单独的就诊诊疗室,避免交叉感染。

c) 强化护理人员培训:强化护理人员职业素质、职业能力的管理培训是危机管理的重中之重。① 首先应增强护理人员的危机处理意识。由护士长组织科室护理人员每月两次循环进行危机管理知识以及护理应急事件处理措施的学习。另对眼科突发失明、车祸外伤、化学物品烧伤、儿童眼外伤、青光眼眼压升高、突发出血、群体伤、烟花爆竹爆炸伤等急危重症进行护理危机管理分析讨论,明确各急危重症的临床护理风险,加强护理人员的重视性,使护理人员潜意识形成危机管理意识。如科室接诊上述急危重症患者,护士长应组织科室护理人员进行病例的临床危机管理学习,指出病例护理中的危机事件,探讨危机管理措施的可行及有效性,提出改进措施,强化护理团队的整体抗风险能力。② 其次应提高护理人员的急危重症护理操作水平。由护士长组织科室护理人员每周进行本周护理问题汇报学习。制定严格的护理查房制度,督促护理人员跟随医生进行查房,了解并掌握眼科疾病治疗措施,以辅助提升自身疾病掌握度,提升针对性护理知识,提高应急护理水平。加强科室新进护理人员的“三基”知识培训,护理排班中,采取高年资护士携带低年资护士的组合搭配形式,起到对新护士的提携带动作用。每季度进行眼科护理操作的培训及考核,将季度考核与绩效挂钩,增强护理人员的积极性。③ 再次应提升护理人员的护患沟通技巧。眼科急危重症患者入院诊疗时,多处于危机混乱状态,患者及家属多较为焦躁。护理人员应准确细致明了的向患者及家属介绍入院诊疗程序,辅助患者进行诊疗流程操作,快速指导急危重症患者就诊。流程中护理人员注意自身态度,避免相互冲突造成护患矛盾。对于患者及家属的不解做出明确解答,安抚患者及家属情绪,避免情绪化造成的诊疗阻滞,影响急危重症患者的诊疗预后。急危重症患者诊疗中,护理人员应加强有效护患沟通,了解患者内心疑惑予以解答,观察患者情绪变化予以疏导,建立护患信任,提升护理质量。

d) 制定危机应急方案:总结分析过往急危重症患者护理案例、护患纠纷案例、护理差错案例及事故案例,进行深化讨论分析,给出针对性的护理改进措施,形成整体有效可行的危机应急方案。当护理危机发生时,护理人员可及时启动应急方案,针对性进行危机处理,预防危机状态下的护理差错。

e) 危机后质量改进:出现护理危机事件后,根据危机应急方案进行护理危机管理后,针对危机管理效果进行应急方案评估。总结经验,不断进行护理质量改进,完善危机护理管理。

3) 护理观察指标:① 护理安全质量及护理应急能力:根据《患者安全目标管理》[3]及《2013年患者十大安全目标》[4]要求安全内容,并结合《三级综合医院评审标准实施细则(2011年版)》[5]对护理安全质量加以测评。主要评价眼科护理中要素质量指标(护理人员培训教育、护理急救药物及设备、护理环境卫生)、环节质量指标(患者身份识别、准确执行医嘱、药物应用安全、危机意识、危机应急机制)以及终末质量指标(护理不良事件、医院感染发生情况)的护理安全性。各项护理安全质量指标依据权重赋分,总分100分,得分与护理安全质量呈正相关。量表经信效度检验, $\alpha = 0.876$,可信度高。采用我科自制量表评价护理人员应急能力,主要评价急危重症病情观察判断能力、危机应急事件处理能力、应急设备准备情况、护理急救操作能力、综合护理能力。满分100分,得分与护理应急能力呈正相关。量表经信效度检验, $\alpha = 0.815$,可信度高。② 护理不良事件发生率:跌倒及意外损伤、医源性感染及创伤、护理操作差错、护患沟通矛盾。③ 护理满意度:根据我院自制护理满意度调查量表进行护理满意度调查。量

表为百分制, 得分 90 以上为满意, 75 分 \leq 得分 $<$ 90 分为基本满意, 得分不足 75 分为不满意。量表已经过信效度检验, $\alpha = 0.902$, 可信度高, 可用于临床评价。

4) 统计学方法研究获取患者资料采用 SPSS18.0 系统软件分析; 计量资料用 $(\bar{x} \pm s)$ 表示, 并用 t 检验; 计数资料用 $(n, \%)$ 表示, 并用 χ^2 检验; $P < 0.05$ 表示有统计学意义。

3. 结果

1) 护理危机管理前后护理安全质量及护理应急能力分析危机管理实施后, 护理安全质量以及护理应急能力评分均明显提高, 较危机管理前 $P < 0.05$, 危机管理前后存在明显统计学意义, 具体见表 1。

2) 护理危机管理前后护理不良事件发生率比较 2016 年 3 月到 2016 年 8 月实施护理危机管理前 6 个月 900 例急危重症患者护理不良事件发生率为 2.11%, 2016 年 9 月到 2017 年 2 月实施护理危机管理后 6 个月 1100 例急危重症患者护理不良事件发生率为 0.73%。危机管理前后护理不良事件发生率差异明显, $P < 0.05$, 存在统计学意义, 具体见表 2。

3) 护理危机管理前后护理满意度比较护理危机管理后护理满意度(99.64%)明显高于管理前(98.33%), 危机管理前后比较 $P < 0.05$, 存在统计学意义。具体见表 3。

Table 1. Analysis of nursing safety quality and nursing emergency response before and after nursing crisis management
表 1. 护理危机管理前后护理安全质量及护理应急能力分析($\bar{x} \pm s$, 分)

项目	护理安全质量	护理应急能力
危机管理前(n = 25)	96.38 \pm 1.03	91.32 \pm 2.14
危机管理后(n = 25)	98.78 \pm 0.69	96.01 \pm 1.67
t	9.679	8.639
P	0.000	0.000

Table 2. Comparison of incidence of nursing adverse events before and after nursing crisis management
表 2. 护理危机管理前后护理不良事件发生率比较(n, %)

项目	跌倒及意外损伤	医源性感染及创伤	护理操作差错	护患沟通矛盾	护理不良事件发生率
危机管理前(n = 900)	11	2	1	5	2.11% (19/900)
危机管理后(n = 1100)	5	0	0	3	0.73% (8/1100)
χ^2					7.118
P					0.008

Table 3. Comparison of nursing satisfaction before and after nursing crisis management
表 3. 护理危机管理前后护理满意度比较(n, %)

项目	满意	基本满意	不满意	护理满意度
危机管理前(n = 900)	779	106	15	98.33% (885/900)
危机管理后(n = 1100)	996	100	4	99.64% (1096/1100)
χ^2				8.932
P				0.003

4. 讨论

近年来,人们法律意识以及自我保护意识不断增强,医院就诊过程中,对于医护人员的要求以及期望值日益增高。加之媒体曝光医患矛盾事件日益激烈,护理人员作为患者就医的直接接触人员,遭遇患者投诉以及产生护患纠纷的几率极大。当前态势下,加强护理安全质量,降低临床护理风险是护理管理的核心[6]。护理危机的发生受到社会环境因素,护理技术因素、护理人员因素、护患沟通因素、护理管理机制因素、社交媒体导向因素等多方位因素的共同影响,严重干扰临床护理流程,降低护理质量。危机管理作为一种超前管理理念,具有不确定性、应急性以及预防性的特点,在现代护理管理中应用广泛且占据重要地位。齐丽敏[7]等将危机管理应用于神经内科住院患者医院感染中,结果显示 4R 风险管理组感染率明显低于常规对照组,提示其对医院感染的风险防控效果显著,可有效提升护理质量。丁玲芳[8]等将危机管理应用于急诊护理管理中,结果显示,干预组急诊救治、危机事件发生率、患者满意度以及护理管理情况均优于常规对照组,提示其在急诊救治护理管理中的应用价值。另其在口腔科[9]、呼吸科[10]等科室的应用亦证实其确保临床护理安全,提升临床护理质量的效果。

4R 危机管理理念是 2001 年罗伯特·西斯[11]在《危机管理》中首次提出。其将危机管理划分为危机缩减、危机预备、危机反应以及危机恢复四部分。危机缩减属于危机管理的前馈系统,主要在于强化护理安全管理措施。本次研究从树立安全管理理念、强化护理人员培训出发,极大清除护理安全隐患,缩减护理危机。危机预备是对护理危机的预警,危机反应是面对危机情况的应对策略,主要在于强化护理危机应对能力。本次研究从构建危机管理机制、制定危机应急方案出发,从根源上强化危机管理。危机管理机制以及危机应急方案的制定,使护理人员面对护理危机时有迹可循,提升其处理护理危机的能力。危机恢复是危机后的处理安排、归纳总结,主要在于护理危机事件的针对性改进。本次研究从危机后质量改进出发,评估应急方案,持续质量改进,完善危机管理,进一步提升危机管理效果。

研究结果显示,危机管理在眼科急危重症护理中的应用可有效提升护理安全质量(98.78 ± 0.69),加强护理应急能力(96.01 ± 1.67),提高患者护理满意度(99.64%),减少护理不良事件发生率(0.73%)。其应用充分体现危机管理的实施理念,应进一步研究推广。

参考文献

- [1] 苏伟伦. 危机管理[M]. 北京: 中国纺织出版社, 2006: 11-16.
- [2] 丁玲芳, 陈俊国, 贾亚平, 等. 危机管理模式在急诊科护理管理中应用的有效性探究[J]. 中华全科医学, 2016, 14(8): 1402-1404.
- [3] 李映兰. 患者安全目标管理[C]//全国临床护理新理论、新技术、新进展研讨会论文集, 2011: 110-113.
- [4] 中华人民共和国卫生部. 2013 年患者十大安全目标[S]. 2013.
- [5] 中华人民共和国卫生部. 卫生部办公厅关于印发《三级综合医院评审标准实施细则(2011 年版)》的通知(卫办医管发(2011)148 号) [EB/OL]. <http://www.nhfpc.gov.cn/zyygj/s3585u/201112/06f754a213d8413787904e9e6439d88b.shtml>, 2011-11-25.
- [6] 张友惠, 杨云智, 易小青, 等. 追踪法在临床护理安全质量检查中效果评价[J]. 护士进修杂志, 2015(6): 488-490.
- [7] 齐丽敏, 黄晶, 张宗群, 等. 4R 危机管理对神经内科住院患者医院感染的影响[J]. 中华医院感染学杂志, 2017, 27(2): 452-455.
- [8] 丁玲芳, 陈俊国, 贾亚平, 等. 危机管理模式在急诊科护理管理中应用的有效性探究[J]. 中华全科医学, 2016, 14(8): 1402-1404.
- [9] 刘淑萍, 段少宇, 孙柳曼, 等. 危机管理在口腔门诊护理管理中的应用[J]. 中国医药导报, 2013, 10(20): 143-145, 148.
- [10] 刘燕, 周静花, 李艳, 等. 护理危机管理理论在呼吸科安全管理中的运用[J]. 中国护理管理, 2013, 13(2): 95-98.
- [11] 罗伯特·西斯. 危机管理[M]. 北京: 中信出版社, 2001.

知网检索的两种方式：

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择：[ISSN]，输入期刊 ISSN：2168-5657，即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入，输入文章标题，即可查询

投稿请点击：<http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱：ns@hanspub.org