

# 社区服务护理安全管理工作的探析

张红霞

定海区城市社区卫生服务中心

DOI:10.12238/bmtr.v2i6.3643

**[摘要]** 随着社会文明的不断进步,城市社区医疗服务也越来越完善。现阶段我国卫生部门对社区医疗服务体系的建设质量十分重视,投入了大量的资金与人才,从而在医疗设备、医护人才、就医环境等方面不断提升。但是在社区医疗服务工作中,还存着各种安全问题有待改进,本文主要针对社区服务中对护理安全管理产生影响的因素进行分析,并且提出相应的优化措施,为提升社区护理服务的安全提供参考。

**[关键词]** 社区服务; 护理安全; 影响因素; 管理工作

**中图分类号:** R473.2 **文献标识码:** A

## Probe into the safety management of community service nursing

Hongxia Zhang

Dinghai District Urban Community Health Service Center

**[Abstract]** With the continuous progress of social civilization, urban community medical services have become more and more perfect. At this stage, my country's health department attaches great importance to the quality of the community medical service system, and has invested a lot of funds and talents to continuously improve the medical equipment, medical personnel, and medical environment. However, in the work of community medical services, there are still various safety issues that need to be improved. This article mainly analyzes the factors that affect nursing safety management in community services, and proposes corresponding optimization measures to improve the safety of community nursing services. reference.

**[Keywords]** community service; nursing safety; influencing factors; management

### 引言

社区护理服务可以为居民提供最基础的护理服务,所以减少护理过程中的风险因素,确保护理工作的安全有效。护理安全管理不仅可以保证患者的身体恢复进度、减少就诊支出;还可以对护理人员的工作规范进行要求,使其严格按照法律法规与护理章程约束自己,减少因操作不当引起的安全事故发生。

### 1 社区服务护理安全管理工作的概述

社区护理服务往往区别于医院中的病房护理工作,而是以居民健康护理为目标,推进社区医疗知识的宣传、提升社区居民的身体健康状况。所以护理安全是社区服务中心建设与发展的基础,也是对护理人员的基本要求。在护理工作中风险系数较高的安全问题往往是两方

面原因。一、由于护理人员主观意识产生的风险,例如:在日常工作中情绪不佳、对病人敷衍了事、不遵守护理操作流程、工作安排不合理等。二、护理技术或仪器问题产生的安全风险。这就需要要在技术培训以及仪器设备管理工作上进行加强。以下内容具体分析在护理过程中的安全风险。

### 2 社区服务护理安全的影响因素

#### 2.1 护理人员因素

#### 2.1.1 护理人员对工作重视程度不够

由于社区医疗服务简单,所以接待的患者多为轻症或慢性病患者,这也给护理人员造成了来社区的患者都是没什么问题的,常规的健康咨询与打针输液工作已经操作熟练,不会有什么安全

隐患,在思想上没有风险意识,对待工作疏忽大意,散漫随意。这一工作状态给护理安全管理带来了不利影响。

2.1.2 护理人员的专业素质不足  
很多社区护理人员没有相应的资格证书也不是相关专业。相关专业人才又往往是刚毕业,岗位配置明显年轻化。所以在工作经验与安全意识上有着很多不足之处,在接触急性患者时出现手足无措的状态,对待潜在的安全风险没有辨别能力。在与患者接触时,一旦发生问题也不能及时准确的处理。这就造成了有经验的护理人员缺乏专业的知识技术;相关专业的人员又缺乏工作经验。例如:患者诊断糖尿病,医生治疗方案为“注射胰岛素3U”,如果护理人员对药品知识不熟悉,将3U误以为是3CC给患者注射,将会造成严重安全事故。所以提升护理人

员的专业素质十分重要。

### 2.1.3 护理人员缺少与患者的沟通

由于护理人员每天接触各种患者导致机械化工作流程,严重缺少与患者的沟通。一些患者或家属对医护人员抱有很高期望。一旦遇到态度冷漠的护理人员就容易产生纠纷。另外如果不积极与患者进行沟通,也很难了解与掌握患者的信息,从而增加了安全风险等级。因此护理工作一定使病人感受到亲切,从思想觉悟上重视患者的就医感受,加强思想心理素质。

### 2.1.4 护理人员的法治意识薄弱

在护理工作实施过程中,部分护理人员尽职尽责,把患者的健康问题放在工作首位,但是却往往忽略了患者的法治权益。这一现象不仅侵害了患者的利益,也会使护理人员陷入相关的法律纠纷之中,从而导致安全风险。例如:患者的隐私权、知情权等。

### 2.2 患者因素产生的风险

在护理安全的影响因素中,除护理人员方面的原因,患者自身方面的因素也非常重要。所以在护理工作中加强对患者的健康教育工作,让患者配合治疗,从而提升护理效果,减少安全风险。

### 2.3 环境与仪器设备因素

护理安全上的客观影响因素主要分为两个方面,一是护理环境因素,主要指社区服务中心的医疗环境与卫生状况。病床用品更换不及时,地面湿滑清理不到位、卫生间没有安装扶手与紧急呼叫设备、残疾人通道设置不合理、用电设备无安全保护等,这些因素都可能导致患者出现安全隐患。二是仪器设备因素,主要包括缺少移动式输液架、对应急救仪器保管不善、设备导线接触不良、仪器设备陈旧缺少维护等。

### 2.4 管理制度因素

护理工作的安全保障离不开规范化的制度,但是现阶段社区服务中心的护

理制度还有待完善,护理人员对相关制度的遵守程度也存在欠缺,常常出现有章不循的违规操作。例如:在换班交接时没有规范化的流程,对病人的情况治疗进度交代不清,使接班人员无法在了解患者的最新信息。除此之外,社区护理的监督体系不健全、缺少定期专业培训。

### 2.5 社区服务护理人才缺乏

护理人才缺少现阶段社区服务中心的普遍问题。社区的护理工作不仅是临床看护,还需要对患者进行健康知识普及,然而现阶段的社区护理人才与居民不断扩大的业务范围不匹配,导致护理人员工作繁重,在工作中容易出现精神不集中、服务热情下降等情况。

## 3 提升社区服务护理安全管理的措施

### 3.1 加强社区护理人员学习培训

对社区护理工作人员进行培训教育,可以培养其积极主动的服务意识、树立安全护理观念。培训过程分为思想素质培训、专业素质培训和法律法规培训。思想素质培训包括:如何培养良好的沟通方式、如何在护理工作中使患者感受到亲切,从而提升病人及家属的就医满意度,从而提升护理安全。专业素质培训主要是指护理技能。例如:提升日常病房巡视是对患者病情变化的敏感度;对抢救设备仪器的熟练使用、避免患者出现生活意外(跌倒、烫伤等);对药物规格使用进行培训。法律法规培训可以使护理人员知法懂法守法,在确保患者合法权益的同时也维护自身的权益。例如:护理期间护理告知义务、警示义务等。

### 3.2 建立完善的护理安全管理体系

护理安全管理体系包括底护理流程的规范、护理内容的标准、护理质量的监督进行完善。首先,需要合理调配现有的护理人员,建立科学的排班制度,注意新老护理人员的搭配,创造和谐愉快的工作氛围,使护理人员调整到最佳工作

状态。其次严格按照分级护理制度,对患者信息准确识别和登记,护理档案是安全事故判定的重要依据,所以更需要详细、准确、实事求是。

### 3.3 制定考核方案

制定业绩考核标准,对护理人员的优秀案例和不良案例分别作出探讨,将存在的安全隐患进行改正。考核指标可分为护理质量和效率两方面。其中质量包括护理技术、护理满意度、护理档案的书写规划等。效率主要是指护理任务的完成情况。如健康教育普查工作或临床护理工作。

### 3.4 制定相应的应急方案

护理应急预案可以把安全风险降到最低,包括:工作意外应急预案;操作流程应急预案;患者突发病情应急预案。医护人员应该熟悉应急预案工作流程,一旦发生紧急情况可以有章可循,避免因慌乱产生更大的隐患。

## 4 总结

综上所述,为了推进社区服务安全护理工作的开展,就需要不断分析在护理工作中存在的安全隐患以及护理安全的影响因素,然后在护理人员素质、护理安全体系以及相关的考核、应急方案的制定这几个方面进行综合考虑,才能有效对安全风险进行控制,确保社区护理工作的顺利进行。除此之外,增加社区护理人才与仪器设备上的投入,也可以提升社区护理服务的安全性。

### [参考文献]

- [1] 吴小岚. 社区服务站护理安全隐患分析和对策[J]. 中国保健营养, 2017, 27(8): 426-427.
- [2] 王军霞. 精细化管理在妇产科护理安全管理中的应用及效果分析[J]. 首都食品与医药, 2019, (4): 69.
- [3] 张伟, 徐玉芝, 张继芝, 等. RCA2在护理不良事件分析中的应用[J]. 中国护理管理, 2017, (10): 1379-1383.