

management strategies based on 30 years' experience in a single institute [J]. *Neurosurgery*, 2013, 72(3):407.

- [34] GARCIA RM, IVAN ME, OH T, *et al.* Intraventricular neurocytomas; a systematic review of stereotactic radiosurgery and fractionated conventional radiotherapy for residual or recurrent tumors [J]. *Clin Neurol Neurosurg*, 2014, 117:55.
- [35] LEENSTRA JL, RODRIGUEZ FJ, FRECHETTE CM, *et al.* Central neurocytoma: management recommendations based on a

35-year experience [J]. *Radiat Oncol Biol Phys*, 2007, 67(4):1145.

- [36] SLEMEZOGLUOY F, SCHEITHEITHAUER BW, ESTEVE J, *et al.* Atypical central neurocytoma [J]. *J Neuropathol Exp Neurol*, 1997, 56(5):551.

(本文编辑 刘璐)

[文章编号] 1000-2200(2016)08-1118-03

· 综述 ·

## 护理风险的概念分析

孙 婷, 谢 晖, 李 艳, 张武丽, 李 静, 陈佩雯, 侯培娇

[关键词] 护理风险; 概念分析; 综述

[中图分类号] R 47 [文献标志码] A DOI: 10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2016.08.049

只要有护理服务活动,就必定存在护理风险,而护理风险一旦发生,则可能导致患者死亡、伤残或功能损害,医护人员身心伤害,医院经济赔偿纠纷、声誉下降或效益下滑等。同时据美国相关调查结果显示,护士的医疗差错、事故、医患冲突的发生率要高于医生及其他人员<sup>[1]</sup>,因此如何识别、评估、科学管理护理风险是减少以上不良事件的有效途径,其中如何认识护理风险是整个护理风险管理工作的基础<sup>[2]</sup>。

### 1 方法

采用 Walker 和 Avant 的概念分析方法进行分析,主要步骤包括:(1)选择概念;(2)确定分析目的;(3)检索相关文献,分析目前所用定义;(4)确定概念的定义性特征;(5)分析原因和结果;(6)确定测量指标的特征;(7)举例论证。

使用“护理风险(nursing risk)”“护理差错(nursing error)”“护理事故”等检索词,分别在 PubMed、中国知网、万方等期刊数据库检索 1990-2015 年的相关文献,初检出 204 篇相关文献。根据文献纳入标准进行复筛:(1)文献中理论讨论的是护理风险;(2)护理不良事件(护理缺陷、护理事故、护理差错)、护患纠纷(护患冲突)为研究结局之一;(3)包含护理风险的防控措施。最终纳入 45 篇文献进行归纳分析,运用内容分析法确定主题分类,使用自拟资料提取表提取资料。

### 1 风险及护理风险的定义

1.1 风险的定义 风险一词是外来语,在英语中表达为

“risk”,比较权威的说法是来源于意大利语的“RISQUE”,在早期的运用中,被理解为客观的危险,体现为自然现象或者航海遇到礁石、风暴等事件。大约到了 19 世纪,在英文的使用中,风险一词常常用法文拼写,主要是用于与保险有关的事情上。现代意义上的风险一词,已经大大超越了“遇到危险”的狭义含义,《牛津高阶英汉双解词典》(2014)中,风险被解释为不好的事情发生在未来的可能性;可能危险或导致不好结果的情况(The possibility of sth bad happening at some time in the future; a situation that could be dangerous or have a bad result.),《6000 词现代汉语词典》(2014)中把风险定义为危险的遭遇。

除此之外,也有学者<sup>[3]</sup>把风险理解为实际与结果之间的差异或不确定性,如小阿瑟·威廉姆斯和理查德·M·汉斯 1989 年将风险定义为:在给定的情况下和特定的时间内,那些可能发生的结果间的差异。张鹭鹭等<sup>[4]</sup>在著作中提到风险就是人类无法把握与不能确定的事故发生所导致损失的不确定性,也可理解为实际情况与预期结果的偏离。但无论如何定义风险,它都包含了三个方面的含义,即客观可能性、偶然性和不良结果的倾向性。

1.2 护理风险的定义 究竟什么是护理风险,至今尚未形成统一、规范且被广泛认可的定义,有学者认为,狭义的护理风险是指在护理工作中对患者所造成的一切不安全事件发生的可能性;广义上则指在护理工作中对患者、医院工作人员、探视者所造成的损害或被投诉的事件。另有学者<sup>[5-8]</sup>将其定义为,在整个护理过程中可能导致损伤和伤残事件的不确定性或可能发生的不安全事件。

### 2 护理风险的特征

概念特征是指当某一概念被描述时,概念中那些反复呈现出来的特质<sup>[9]</sup>,在查阅的文献中出现的护理风险概念蕴含了以下几方面的特质:(1)护理风险是不安全事件发生的可能性或概率,同时它又是客观存在的<sup>[10]</sup>;(2)护理风险具有

[收稿日期] 2016-03-02

[基金项目] 蚌埠医学院人文重点研究基地项目(省级提升计划专项)(byfk14135);蚌埠医学院校级人文重点项目(BYKY16105skZD);蚌埠医学院校级人文重点研究基地项目(BYFK14137)

[作者单位] 蚌埠医学院 护理学系,安徽 蚌埠 233030

[作者简介] 孙 婷(1983-),女,硕士,讲师。

损害指向性,从实际发生的、客观存在的结果来看,护理风险可能使患者致残,危及患者的生命、延长住院时间、医院付出经济赔偿等;(3)护理风险具有不确定性<sup>[11]</sup>,客观事物永远发生变化的原因是其产生的根源,患者的病情瞬息万变,临床情境千变万化,护理风险的结局也有诸多不同;(4)护理风险具有可预测性,虽然护理风险产生的结果不同,但每一个结果的概率都是可知或可以预估的<sup>[12]</sup>。

### 3 护理风险的前置因子和后果

3.1 前置因子 导致概念发生的先决条件称之为前置因子,它必须在概念所运用的环境下确定<sup>[13]</sup>。护理风险的发生须满足两个条件:(1)具备护理活动;(2)存在风险因素。风险因素是指引起或增加风险事故发生的机会或扩大损失幅度的原因和条件。它是风险事故发生的潜在原因,是造成损失的内在的或间接的原因。常见的风险因素包括(1)管理因素,表现为管理体系不完善,规章制度不健全,如缺乏科学合理的药品监管制度、查对制度等<sup>[14-17]</sup>。(2)支持系统因素,主要包括医疗工作的后勤支持系统,如医疗设备出现故障、物品配备不足、与护理相关的费用有误等<sup>[18-19]</sup>。(3)护士因素,因护理人员自身的原因造成的护理风险,如护理人员的行为不规范,未按规章制度执行操作;专业知识不扎实、应变能力差、人际关系不协调,缺乏责任心等<sup>[20-24]</sup>。(4)患者因素,患者疾病发生发展的复杂性、多变性,个体的不确定性也会造成护理风险,如高过敏体质患者,有应用药物时发生过敏反应的危险<sup>[25-28]</sup>。

3.2 后果 概念存在后所导致的情境称之为概念发生后的后果,研究发现护理风险可导致如下后果:(1)护理不良事件,它是患者造成非目的性的潜在伤害,损害其身体和心理,包括不可解释的死亡、摔倒、压疮、药物不良反应等<sup>[29-31]</sup>。其中重最要的表现形式为护理缺陷(护理活动中出现的技术服务管理等方面的失误<sup>[32]</sup>),包含医疗护理事故(指医疗机构及其医务人员在医疗活动中,违反医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规,过失造成患者人身损害的事故<sup>[33]</sup>)及护理差错(凡在护理工作中因责任心不强,粗心大意,不按规章制度办事或技术水平低而发生差错,对患者直接或间接产生影响,但未造成严重不良后果者)两个方面<sup>[34]</sup>。(2)护患纠纷(指在临床诊疗过程中护理人员与患者及家属发生的各类矛盾,是医疗纠纷的一种重要形式和特殊类型<sup>[35]</sup>)或者护患冲突。(3)护士自身伤害,系统、管理、自身等因素造成护士感染或护患冲突升级造成伤医事件等。(4)医院赔偿及名誉损失。(5)医疗资源浪费,表现为延长住院时间、增加医疗费用等。

### 4 护理风险的防控措施

#### 4.1 管理及支持系统因素防控措施

4.1.1 制定和完善各项规章制度,加强管理和监控 加强急救药品和仪器设备等物品管理,做到“四定”,即定数量、定位放置、定人负责、定期检查,“三及时”,即及时检查、及时补

充、及时消毒保证物品规范放置数目整齐;加强收费管理,专人核对,费用应公开,记录清晰,减少纠纷<sup>[36]</sup>。

结合护理工作实际,修订护理相关的规章制度,规范护理常规和基本操作流程;以最后的护理质量作为评判的重要准则,不断提高护理模式及质量,提高患者的满意度,细化风险管理内容<sup>[37]</sup>。明确奖惩责任,达到警示效果<sup>[38]</sup>。对于已经发生的护理不良事件,及时上报,开会讨论,总结反馈,提出整改措施,预防此类护理风险的发生。

4.1.2 合理调配和使用护理人力资源,加强护士专业知识及技能培训 根据现有人力资源、工作量情况,科学、弹性排班,创造良好的工作环境,减轻护士的心理压力,及时对护理人员进行心理疏导<sup>[39-40]</sup>。做好岗前培训,针对不同层次的护士群体进行相关理论知识及技能操作的培训,进行定期考核;提高护士的急救应对处置能力,加强法制及安全教育,提高护理风险防范意识,全员动员、全员参与医疗安全防范工作<sup>[41-42]</sup>。

#### 4.2 护士因素防控措施

4.2.1 以“慎独”精神严格执行护理查对制度和操作规程 护理操作过程中,三查七对制度是确保护理质量和护理安全的核心制度之一,任何时候、任何环节、任何情境下,都应该严格遵守。

4.2.2 增强服务意识,加强沟通技巧,掌握扎实的专业知识和操作技能 护理人员除了必须要掌握扎实专业知识和操作技能外,还要转变护理服务理念,增强服务意识,培养护理人员良好的工作态度、工作作风<sup>[43]</sup>;学习各民族人文知识,尊重各民族的民族文化、宗教信仰、风俗习惯等,同时提高沟通技巧,为后续医疗护理奠定良好的互信关系,降低护理冲突的风险<sup>[44]</sup>。

4.2.3 规范护理文书书写,增强法律意识 一旦发生医疗纠纷,书写不规范的护理文书将会增加护理风险。护士应及时按照规范记录。加强法制教育,学习法律知识,提高风险意识。

#### 4.3 患者因素防控措施

4.3.1 增强患者防范意识 护理风险的发生不仅与护理人员有关,还与患者缺少防范意识有关,如患者跌倒与患者穿鞋、体位改变迅速等有关。

4.3.2 规范就医行为,提高患者遵医依从性 患者依从性差会增加护理的风险,如急性心肌梗死患者要求卧床休息一周,患者私自下床,诱发再次心肌梗死,引发护理不良事件的发生。为了避免这种情况的发生,医院要搞好各项宣传工作,加大对患者和家属法制宣传教育的力度,培养他们正确规范的就医行为,使他们能积极主动地配合医护人员进行诊疗活动,降低护理风险的发生率<sup>[45]</sup>。

综上所述,护理风险是护理管理中待解决的课题,本研究运用概念分析法构建了护理风险的概念,并探讨了护理风险的特征、前置因子、后果等,通过概念分析使护理风险的概念由抽象变得具体,可为临床医护人员认识和评估护理风险提供借鉴和指导,未来可进一步探讨护理风险的评估指标体

系的建立,并探索有效的干预措施。

### [ 参 考 文 献 ]

- [1] 梁化岐,张朝元. 护士预防医疗差错故事中的作用与方法[J]. 国外医学:护理学分册,2002,21(7):297.
- [2] AUFSEESER-WEISS MR, ONDECK DA. Medication use risk management: Hospital meets home care[J]. J Nurs Care Quality, 2001,15(2):50.
- [3] 顾建钦. 医院该给患者什么—现代医院的经营与管理[M]. 郑州:河南科学技术出版社,2006:394.
- [4] 张鹭鹭,李静,徐祖铭. 高级医院管理学[M]. 2版. 上海:第二军医大学出版社,2007:239.
- [5] 程凌燕,蔡金华,李加宁,等. 护理风险管理指标体系的构建研究[D]. 北京:中国人民解放军军医进修学院,2008.
- [6] 林菊英. 医院管理学·护理管理分册[M]. 北京:人民卫生出版社,2003:167.
- [7] 代玲. 浅谈风险防范在护理管理中的应用[J]. 实用诊断与治疗杂志,2006,20(11):857.
- [8] 金玉红,王秀华. 临床护理风险防范与展望[J]. 吉林医学,2006,27(8):972.
- [9] MEEBERG GA. Quality of life: a concept analysis [J]. JAN, 1993,18(3):32.
- [10] 廖容,王石,刘志霞. 护理风险管理的探讨[J]. 中国护理管理,2006,6(9):39.
- [11] 薛云丽,袁玲. 临床护理风险分析与防范对策[A]. 河南省护理学会. 2013年新医改形势下护理管理创新论坛暨护士长(品管圈)培训班论文集[C]. 郑州:河南省护理学会,2013:4.
- [12] 赵秀芳. 护理风险管理与质量管理[A]//中华医学会、中华医学会儿科学分会. 中华医学会第十五次全国儿科学术大会论文汇编:上册[C]. 中华医学会、中华医学会儿科学分会,2010:6.
- [13] 林岑,胡雁. 关于癌症患者“坚强”的概念分析[J]. 中国肿瘤,2007,16(8):606.
- [14] 田平,商玉环,姜超美,等. 护理风险管理机制在护理质量管理中的应用[J]. 现代临床护理,2010,9(3):54.
- [15] 吾金取初. 实施护理风险管理,控制护理缺陷[J]. 中国当代医药,2011,18(8):112.
- [16] 魏捷. 如何做好护理风险防范[J]. 包头医学,2014,38(2):127.
- [17] 薛雅静. 护理风险产生的原因分析及对策[J]. 中国护理管理,2011,11(8):77.
- [18] 穆纳新,燕云,李丽红,等. 我国护理风险管理的研究现状及建议[J]. 护理管理杂志,2008,8(7):20.
- [19] 何婷,杨彩云,张子辉. 护理风险应对策略[J]. 护理实践与研究,2010,7(22):93.
- [20] 田平,商玉环,姜超美,等. 护理风险管理机制在护理质量管理中的应用[J]. 现代临床护理,2010,9(3):54.
- [21] 刘蓉芳. 加强护理风险管理[J]. 齐鲁护理杂志,2011,17(15):103.
- [22] 张玉荣. 护理安全隐患与防范对策[J]. 护理研究,2012,26(9):2581.
- [23] 谭淑今. 护理风险防范与细节管理的临床应用[J]. 哈尔滨医
- 药,2010,30(1):68.
- [24] 黄丽英. 年轻护士护理风险防范不足的原因及对策[J]. 解放军护理杂志,2010,27(1A):64.
- [25] 焦红玲. 护理风险的因素及防范措施[J]. 中国实用医药,2011,6(10):218.
- [26] 程凌燕,蔡金华,李加宁,等. 护理风险管理指标体系的构建研究[J]. 护理管理杂志,2009,9(12):10.
- [27] 罗跃全,王庆梅,郭继卫,等. ICU护理风险管理影响因素及对策研究[J]. 中华护理杂志,2014,49(4):442.
- [28] 孙海英,张红伟. 护理风险管理的讨论与分析[J]. 中国医药指南,2010,8(5):145.
- [29] KAGAN I, BARNOY S. Organizational safety culture and medical error reporting by Israeli nurses[J]. J Nurs Scholarsh, 2013,45(3):273.
- [30] ESLAMIAN J, TAHERI F, BAHRAMI M, et al. Assessing the nursing error rate and related factors from the view of nursing staff [J]. Iran J Nurs Midwifery Res, 2010,15(Suppl 1):272.
- [31] CRESPIAN DJ, MODI AV, WEI D, et al. Repeat medication errors in nursing homes: Contributing factors and their association with patient harm[J]. Am J Geriatr Pharmacother, 2010,8(3):258.
- [32] 潘绍山,孙方敏,黄始振. 现代护理管理[M]. 北京:科学技术文献出版社,2002:352.
- [33] 刘义兰,张亮,王桂兰,等. 对我国护理差错事故管理的思考[J]. 中华护理杂志,2007,42(9):827.
- [34] BIORDI DL. Nursing error and caring in the workplace[J]. Nurs Adm Q, 1993,17(2):38.
- [35] 王玉珍,常清娟,孙金英. 护患间语言沟通技巧的调查分析与对策[J]. 齐鲁护理杂志,2000,6(1):78.
- [36] 林美虾. 护患纠纷31起的原因分析与防范管理[J]. 护理与康复,2010,9(1):65.
- [37] 王佳嵩,赵丽静. 90份手术护理记录单质量分析及改进措施[J]. 护理实践与研究,2011,8(16):91.
- [38] 秦芳. 护理风险防范管理[J]. 中国民康医学,2012,24(18):2295.
- [39] 朱玉娟. ICU护士职业风险与防护[J]. 护理实践与研究,2012,9(15):82.
- [40] 李小鸿. 19例护理缺陷原因分析及防范措施探讨[J]. 内蒙古中医药,2011,4:79.
- [41] 田继书. 112例护理缺陷系统原因分析及对策[J]. 护理实践与研究,2011,8(4):71.
- [42] 叶静. 院前急救护理风险防范[J]. 护理与康复,2010,9(12):1029.
- [43] 樊锦春,王瑞娟. 68例护患纠纷原因分析及对策[J]. 护理管理杂志,2011,11(9):668.
- [44] 柳月金,徐文敏,洪雪云. 基层医疗机构常见护理缺陷发生原因分析及防范对策[J]. 护理实践与研究,2011,8(11):94.
- [45] 冯菊华,谭玲. 护患纠纷的原因及防范对策[J]. 当代医学,2013,19(5):8.

( 本文编辑 姚仁斌 )