

# 影响重症护理质量相关因素的分析与对策

陈军霞 黎园园 郭合君

西安市人民医院（西安市第四医院） 陕西西安 710016

**摘要：**重症护理工作的服务质量会直接影响危重患者的康复效果和生命安全，我们一定要对影响重症护理质量的相关因素进行认真、全面地分析，才能够针对护理存在的各种问题制定出合理的改进对策，让患者能够更好地恢复。

**关键词：**重症护理质量；因素；分析；对策

## 引言

我国的社会经济发展十分快速，人口的老龄化进程也在不断加速，这给重症医学科带来了越来越大的挑战，而重症护理工作是保障危重病人生命安全的最后一道防线，护理质量的好坏会直接影响到患者的生命健康。

## 一、影响重症护理质量的相关因素

### 1. 人力资源

重症监护室是一个对护士有高需求的部门，但是绝大多数的重症监护室都存在护士短缺的问题，这样就造成了护士的工作量大，每位护士需要照顾更多的病人，给他们增加了很大的工作压力，同时处理多件事务还会出现分心的问题导致护理质量直线下降。还有一些重症监护室虽然有足够的护理人员，但是人员的技能和实际需求并不匹配，新入职的护士会出现缺乏处理危重病人的经验和能力，他们的工作效率较低，面对问题时所做出的决策也存在不准确的情况。很多医院因为他们的资源有限并且对新入职的护士重视程度很低，不会为护士提供充足的继续教育和专业技能培训机会，这样护士的知识结构就会滞后于最新的医学发展，严重影响护士对重症监护室患者的护理水平。工作在重症监护室的护士离职率很高，这是因为重症监护室的护理工作存在巨大的工作压力和挑战，护士长期处于这样的环境中容易产生职业倦怠感，对自己的身心造成摧残导致离职，然而离职率的增加就会出现频繁更换护士的问题，这样会影响团队的稳定性和合作能力，对患者的照护也会出现断续性。

**作者简介：**陈军霞，女，1993年11月，汉，四川武胜人，本科，主管护师，从事临床重症护理。

## 2. 物质资源

重症监护室里面的设备都是高精度、高科技产品，由于购买一次的金额巨大，所以在重症监护室里这些设备存在着陈旧、数量不足的问题，并且高精度的设备不容易维修，很多设备可能已经存在安全隐患，没有办法准确的监测出患者病情的变化，这样会耽误患者的治疗效果、延长患者的治疗时间。重症监护室里的患者用药几乎是不间断的，但是有时医院突发药品供应链问题和成本控制问题，医院就会出现重症监护室药物短缺的情况，患者没有办法及时用药会给护士带来巨大的挑战，还会严重影响患者的生命体征，很容易出现意外。在疫情期间医院里的注射器、导管、敷料这类一次性使用的医疗用品出现了短缺的情况，但是这时重症监护室也需要这些医疗用品，没有这些医疗用品会严重影响护士对重症监护室里患者的护理工作，给患者带来不好的护理体验。其实重症病人都应该拥有自己的独立空间，这样才可以降低病人之间交叉感染的风险，但是很多医院的重症监护室面积十分有限，并且床位很紧张，没有办法让病人都拥有自己独立的空间，需要病人共用空间，这不仅没有办法很好地保护患者隐私，还有可能加剧病人之间交叉感染的风险，给护士的护理工作带来更大的困难。

## 3. 技术与信息资源

重症监护室的护士需要对患者的健康情况、用药历史、实时生命体征监测数据都进行详细地记录，这就需要护士每天处理大量的数据信息，但是如果医院的信息系统存在漏洞很有可能让护士所记录的数据丢失，这样就没有办法及时发现患者在治疗过程中存在的问题，影响对患者的诊断准确性，还会延误对患者治疗决策的速度。虽然现代的医疗设备已经发展得十分先进，但是很

多医院的重症监护室设备并没有与现代医疗设备同步,仍然存在设备老旧、功能不全的问题,这些设备与现代先进医疗设备对比会降低救治患者的效果,严重威胁到患者的生命安全,设备落后这一问题一定要引起医院的重视和整顿才可以让护士更好地护理患者。很多重症监护室的患者都需要多个科室共同进行诊治,这就需要护士将患者的信息共享到各个科室,而现在很多医院都存在“信息孤岛”问题,护士没有办法将患者的资料同步到各个科室,就造成了医疗信息延误传递、传递不全面的问题。很多重症监护室的患者因为病情得不到很好的治疗都会想要转院进行治疗,而转院会加重患者的身体负担,医院可以引进远程医疗这一技术,但是现在很多医院都没有普及这种远程医疗技术,限制了优质医疗资源的有效利用。

#### 4. 组织管理

有一些医院存在管理制度缺失、执行力度不足等问题,这样就会造成护士的护理流程混乱,还会出现责任不清的问题,大大地降低了护士对重症监护室患者护理的效果。重症监护室需要拥有快速有效的应急响应机制才能够更好地处理患者的突发状况,但是很多医院的重症监护室预案准备工作都存在漏洞,护士对应急响应机制训练不充分,一旦出现了紧急情况护士往往表现出的是手忙脚乱,没有办法有效地应对紧急情况。如果医院缺乏系统化的护理质量评估,就会导致护理水平的整改措施落实不到位,护理水平出现整体的下降,护士对护理过程中存在的问题认识不够深入、全面。重症监护室里的工作人员之间可能存在团队凝聚力不足的问题,这是因为他们长期在一个高压、压抑的环境中,团队氛围很消极,这会导致工作人员士气低落,间接影响对患者的服务质量。

### 二、防止影响重症护理质量相关因素的对策

#### 1. 加强制度建设和执行力

医院应该为重症监护室的医护人员制定一套全面、详尽的重症护理工作指南,将患者的入院评估流程、日常照护程序、出院指导等各个环节的标准操作规程全部清晰列出,这样可以使护士更清晰工作流程,除了常规的工作指南外,还要针对应急处理进行预案,这样能够更加快速、高效地完成护理工作。因为重症护理工作十分繁杂,应该将不同的任务细分给相对的负责人来完成,让整个重症监护室里的护士都可以明确自己的职责,让每项工作都能够有专人负责,这样就可以有效地避免因

职责不清而引起的工作漏洞还有推诿现象。医院还应该为重症监护室设立专门的质量管理部门,这个部门可以定期检查重症护理工作的执行情况,收集患者满意度反馈,让重症监护室里的工作人员可以及时发现问题并及时整改;这个部门还能够通过数据分析找出重症监护室里潜在的风险点,帮助护士提前采取预防措施来预防潜在风险点,避免风险的发生<sup>[1]</sup>。医院应该对重症监护室里的工作人员采取整体绩效评价方案,通过合理的考核指标和奖惩机制,这样可以激发医护人员的积极性和责任感,让重症监护室里的医护人员不再感到工作乏味。并且对于表现突出的护士给予表彰奖励,对于违反规定或者是工作过程中出现严重失误的工作人员也要及时给予警告处理,让护士认识到自己的错误,吸取教训,保证更好的护理服务。

#### 2. 改善沟通协调机制

医院应该定期举行由医生、护士、药师、营养师等多学科团队参与的病例讨论会,共同分析重症监护室里患者的病情变化,为患者制定并调整出最适宜的治疗计划,这样不仅有助于集中各方智慧来解决患者的问题,还能增进不同专业间的理解和信任。为了实现患者信息的共享性,医院可以利用现代信息技术来操作电子病历系统和移动医疗设备,这样能够确保所有参与重症监护护理过程的人员都能及时获取最新的患者资料和诊疗方案,减少因信息不对称而产生的延误。医院还应该给重症监护室里的医护人员开展专门的沟通技巧训练,帮助他们掌握如何更有效地与同事交流工作信息,还要让医护人员学会如何更好地与患者及家属沟通患者的病情进展还有治疗方案等内容,只有通过良好的沟通技巧才能够提高患者的依从性,让医护人员的护理工作更加顺畅<sup>[2]</sup>。为了预防重症监护室里的患者出现突发情况,医院可以为重症监护室组建一支由经验丰富的医护人员组成的快速反应团队,当监测到患者生命体征异常还有其他各种紧急情况时,该团队能够立即介入,迅速评估并采取相应措施,从而降低不良事件的发生率。重症监护室应该完善交接班制度,规范交接班的流程,要求医护人员详细记录每班次的护理要点、用药情况、特殊注意事项等重要信息,并面对面地向接班人员进行说明,确保信息传递准确无误,避免因信息断层引发的安全隐患。医院应该鼓励医护人员进行开放式沟通文化,这样可以使基层员工敢于向上级反映工作中遇到的问题并提出改进建议;管理层也可以主动倾听来自一线的声音,及时

调整管理策略，共同努力提升护理服务质量。

### 3. 优化人力资源配置

根据重症监护病房（ICU）的床位数、收治患者类型及病情严重程度等因素要科学设定所需护士人数，确保每个班次都有足够的护理力量；尽量做到1:1甚至1:2的护患比，医院可以结合实际情况动态调整。因为重症护理工作强度大、精神压力重的特点，要灵活安排工作时间和休息时间，保证医护人员有足够的体力和精力完成工作任务；可以在重症监护室里推行轮体制、倒班制等方式，减轻个人负担，避免护士因长期超负荷工作导致的职业倦怠现象。医院还应该加强专业队伍的建设，招聘具有丰富临床经验和扎实理论基础的专业人才加入重症护理团队，提升整体业务能力；同时也要鼓励现有员工参加继续教育项目，不断提高自身综合素质。医院还要建立人才培养机制，定期组织专题讲座、技能培训等活动，为年轻护士提供学习成长机会；选拔优秀人才赴国内外知名医院进修深造，拓宽视野，带回先进理念和技术。

### 4. 建立健全应急管理体系

针对可能发生的各种突发事件像公共卫生事件、自然灾害、医疗事故等，医院要编制详尽的操作指南，明确各级人员的职责和应对流程，制定面对重大疾病暴发时如何隔离患者、调配物资的具体步骤等。医院可以定期组织重症监护室的工作人员进行实战化的应急演练，检验预案的实用性和可操作性，发现问题及时调整优化，此外还应邀请外部专家进行指导点评，不断提升团队的整体应对能力。一旦发生紧急状况，护士要第一时间向上级部门报告，并与相关部门保持密切联系，及时获得外部支援，还应做好舆情监测工作，妥善处理公众关注点，维护医院形象。根据历史数据预测可能出现的应急需求，护士要合理规划常用药品、防护用品及其他重要物资的库存量，确保关键时刻供应充足，并且定期要检查药品的保质期，防止药品过期失效。重症监护室的护士要积极配合医院举办讲座、发放宣传册等向大众普及急救知识，提高大家的自救、互救意识，减轻突发事件

给社会带来的负面影响。

### 5. 强化质量控制与持续改进

重症监护室要制定和完善各项护理工作的标准化操作流程，确保每位护理人员都清楚自己的职责范围、操作标准以及应急处理方法，标准化操作流程不仅能够提高工作效率，还能有效减少人为错误带来的风险。医院也要鼓励全体职工积极参与到质量管理活动中来，形成“人人关心质量、个个重视安全”的良好氛围，运用PDCA循环（计划—执行—检查—行动）等工具，不断寻求服务流程优化的空间，实现质量持续提升<sup>[1]</sup>。医护人员要学会利用信息系统收集整理有关患者病情变化、治疗效果、护理成效等相关数据，并对其进行深入挖掘分析，寻找影响护理质量的关键因素，基于数据分析结果提出有针对性的改进建议，并跟踪实施效果。医院也要重视护理人才队伍建设，通过引进高层次专业人才、加强在职教育培训等方式提升团队整体素质，同时，建立合理的激励机制，激发护理人员的积极性和创造性，共同推动重症护理质量迈向新台阶。

### 结束语

虽然目前我国的重症护理工作已经取得了显著的成功，但是想要真正实现高水平的重症护理服务还要从多个维度入手，持续努力，这样才能让每一位重症患者都享受到更加优质、高效的护理服务。

### 参考文献

- [1] 李茜, 吴丹琴, 黄建英. ICU病室监护综合征患者实行针对性护理的效果[J]. 医疗装备, 2018, 31(24): 193-194.
- [2] 王莉梅, 母美菊, 段成花等. 重症监护室患者ICU综合征发生的相关因素分析及护理对策[J]. 大家健康(中旬版), 2015, (2): 196-197.
- [3] 荣芸. 重症监护室患者ICU综合征发生的影响因素及护理对策[J]. 大家健康(下旬版), 2015, (1): 552-552.