

# 放射科护理工作的风险管控与对策分析

陈利英

(山西省太原市太航医院, 山西 太原 140100)

**【摘要】**放射科为医院中进行病情诊断的主要场所之一。近年来,随着临床中放射仪器设备的不断完善及更新,使得临床上的检查项目越来越多,常见的放射科检查项目包括有X线、CT以及核磁共振(MRI)等。放射科除了完成各项检查工作,同时还需做好临床会诊工作,这导致该科室护理人员工作任务繁重,致使其缺乏足够的工作热情及主动性,以至于护理工作中发生风险事件的概率相对较高,这不仅会造成护患纠纷,还会影响医院在广大患者心目中的形象。

**【关键词】**放射科; 护理; 风险; 管控; 对策

现阶段,随着医疗技术的发展及医疗设备的更新,患者的健康意识及自我维权意识也进一步得到提升,其对医院的临床护理工作也提出了更高的要求水准<sup>[1]</sup>。放射科护理工作中有很大的风险性,这导致该科室护理安全问题发生率逐年提升,为此,接下来本文对放射科护理中潜在的风险及加强风险管控与对策的方法进行了阐述,如下文。

## 1 放射科护理工作中潜在的风险

### 1.1 人为风险因素

1.1.1 医护人员的工作状态:医院中每日需接待的患者高达100~200人,检查前的窗口接待、登记及为患者进行静脉注射工作中均需要足够的护理人员,导致该科室护理工作内容繁重,繁重的工作量将影响护理质量,高压力的工作状态下护理人员负面情绪严重,与患者之间缺乏足够的沟通,致使其会出现对护理工作不满的情绪。

1.1.2 预约发片时间:医院一般情况下会在每日的上午进行检查,由于大多检查所用时间相对较长,加之患者数量较多,导致其检查等待时间较长,为保障良好的检查效率,实施了预约制度,即在约定好的时间进行检查,但实际情况中,受多方面因素的影响导致扫描工作并不能顺利进行,长时间等待下将出现严重的负面情绪,进而发生护理风险。

1.1.3 诊疗信息告知不完全:针对一些年龄过大或过小、神志不清及行动不便患者而言,发生坠床及跌倒的风险相对较高,如若未能做好风险预防措施,将导致患者二次受伤,致使引发护患纠纷<sup>[2]</sup>。

### 1.2 业务风险

1.2.1 放射科的主要工作职责为影像诊断,却未能对护理行为进行规范。

1.2.2 应关注患者临床检查中是否存在有过敏反应等,若护理人员已按相关规定告知家属相关风险,并已签字后,仍可能会因为过敏反应而出现不满情绪,进而引发护患纠纷事件。

1.2.3 放射科为整体医院提供临床检查服务,因此各科室在对检查单进行打印时,若出现字迹难以辨认及用药不正确现象时,需要家属多次往返医院接受检查及澄清,这不仅会徒增患者麻烦,且会造成其病情的耽搁,以至于引发护患纠纷。

### 1.3 环境风险因素

1.3.1 预约登记窗口较小,经常性发生工作人员配备不足的问题,且会经常出现拥堵的情况。检查候诊面积相对较小,加之人流量相对较大,导致很难将候诊清洁度及温度等控制在合理范围之内,环境问题长期得不到保障的话,将降低候诊人员舒适度,导致其发生不良情绪。

1.3.2 指示牌清晰度模糊,针对一些对医院不够熟悉的患者而言,其在对检查场所进行预约、收费及检查时困难度较大,导致负面情绪严重,加之自身病情的延误,将在一定程度上加重医患矛盾。

## 2 放射科护理工作风险管控与对策

### 2.1 提高科室护理人员业务水平

2.1.1 加强培训。传统观念下认为,放射科为医院中的辅助科室,对该科室护理人员的专业性素养要求相对较低。应摒弃这种落后思想。应当定期对该科室护理人员进行培训,在保障持续化提升其基础技能的同时,提高其责任感。

2.1.2 分析风险环节,及时补救,制订风险管理组织框架及相应制度,放射科护理人员应认真了解及学习《医疗事故处理条例》中的相关规定,规范自身行为,增强法律意识,了解常见的急救护理知识,提高其应急事件处理能力及急救意识,并借助于闲暇时间进行急救模拟演练,增强医生及护理人员之间的配合度,及时查看各类应急设备及药品,并做好档案管理工作。

2.1.3 为保障良好的业务水平,还应做好以下工作:①进一步制订完备的预约制度,而后对患者的投照部位及姓名进行认真核对,确保无误后进行发放;②改善自身的服务态度;③及时告知患者必要的信息。

### 2.2 保障收费透明化

放射科应保障所涉及检查项目、要求及收费情况等相关信息的透明及公开,且需保障收费内容的通俗易懂性,若有患者不懂的地方,应及时做好相关解释工作。

### 2.3 完善基础环境

应进一步对基础候诊环境进行完善,例如增加候诊椅数量、设立开水间、增设空调及风扇等,有效改善候诊室温度条件,雇佣专职清洁人员加大对环境的清洁频率。另外,还要求患者远离辐射区,在检查区域内设置有清晰醒目的指示牌,以便于患者可顺利找到检查点。

### 2.4 增强护患沟通,建立良好护患关系

放射科日常接待患者较多,为预防发生吵闹等不良事件,应合理划分放射科区域,如设置等待区域、取号区域、检查区域等,并指定专门的护理人员负责不同区域的患者,向其普及检查知识。在等待检查的过程中,应注意关注患者情绪变化,及时帮助其调整负面心理状态。同时,还应注重观察家属的情绪状态,有效解答其问题,并告知其患者检查情况等,以改善焦虑等不良情绪。

放射科为医院中的重要科室,近年来,临床上经常发生护患纠纷,这不仅会影响到科室日常工作,且会造成紧张的护患局面,甚至可能会影响到患者病情的诊断及治疗,为此,应做好该科室的风险管控工作,降低护理风险性事件发生概率,确保护理安全。

### 参考文献:

- [1] 张永微.放射科护理存在的风险隐患及应对措施探讨[J].心理月刊,2020,15(10):139.
- [2] 龙海琼.放射科实施护理风险管理的应用效果分析[J].现代诊断与治疗,2020,31(2):328-330.