2025 年第 4 卷第 2 期
DOI：10.12208/j.amn.20250016

发热门诊的护理不安全因素与干预进展评价

蔡 俊

上海中医药大学附属市中医医院　上海

【摘要】发热门诊接诊的患者较为特殊，患者不确定因素较多。该门诊工作包括疾病诊断、感染分析、传染性分析等，工作内容较多且繁杂。医护人员在照顾患者时，经常会遇见各种危险情况，增加护理难度同时还会影响科室长期发展。为了进一步了解发热门诊护理不安全因素和目前常见的干预方法，作者收集前人文献报道进行总结分析。

【关键词】发热门诊；护理不安全因素；护理措施；进展

【收稿日期】2025 年 8 月 22 日　　**【出刊日期】**2025 年 9 月 16 日

Evaluation of nursing unsafe factors and intervention progress in fever clinics

Jun Cai

Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Affiliated Municipal Hospital of Traditional Chinese Medicine Shanghai

【Abstract】Patients admitted to fever clinics are relatively unique and have many uncertain factors. The outpatient work includes disease diagnosis, infection analysis, infectivity analysis, etc. with a large and complex workload. Medical staff often encounter various dangerous situations while taking care of patients, which increases the difficulty of nursing and also affects the long-term development of the department. In order to further understand the unsafe factors and common intervention methods in fever outpatient nursing, the author collected previous literature reports for summary and analysis.

【Keywords】Fever clinic; Unsafe factors in nursing care; Nursing measures; Progress

发热属于临床比较常见的病症，引起发热的原因也比较多样。发热门诊是接待发热患者的主要科室，同时也是调查急性传染病、筛查疑似传染病患者，并对发热患者进行诊疗的主要科室。发热门诊护理工作比较特殊，其接待的患者特别，加上工作环境危险性高，综合性强，导致护士工作十分紧张，需要承担较大风险以及护理责任。所以，对发热门诊护理不安全因素开展调查，并寻找应对策略，从而增强发热门诊的医疗安全性，是保证医患安全的重要因素。目前，关于发热门诊护理不安全因素已经有相应研究结果，作者将通过整理前人报道资料方式，旨在寻找相应的对策，为后续临床护理提供参考。

1 发热门诊护理不安全因素

发热门诊护理的不安全因素比较多，包括护士因素、患者因素、门诊因素等。

1.1 护士因素

（1）护理人员缺乏对应的知识储备。护士的资质以及执业能力很大程度上影响着科室的护理服务质量。如果发热门诊护士资质较浅、护理人员受教育程度低，工作经验不足，都会影响护理效果。而缺乏相应的预防知识，对于感染预防意识以及专业知识了解不透彻，这会影响护士执行能力。（2）护理人员防护意识薄弱。大部分紧急情况下，还未明确患者的病因、传染情况就需要对患者进行抢救，此时护理人员自身防护少，没有及时佩戴手套、防护服等，可能出现被感染风险。（3）护理人员心理因素。传染病会使得护理人员出现恐惧感，无法集中注意力，加上长期高负荷的工作增加体力消耗，影响着护理人员的心理状况[1]。

1.2 患者因素

（1）患者病情严重程度不同。引起患者发热的因素比较多，有些仅为普通的感冒，而部分患者情况十分严重，需要进行隔离或者手术。（2）护患沟通不畅。患者文化程度、疾病严重程度不同，其与医护人员之间的沟通顺畅度也不同。比如病情严重患者，存在一定交

流困难的患者，其与医护人员无法正常顺畅交流，还可能会误会某些医疗或护理行为，这不仅降低治疗效果，还会带来其他护理风险。（3）患者情绪不稳定。发热会影响患者整体感受，特别是病情严重的患者，心理压力较大，可能因情绪波动产生明显的暴躁、焦虑等症状。

1.3 医院因素

环境因素。假如发热门诊的设备设施不齐全，卫生环境欠佳，不仅会影响治疗效果，还会给护理工作带来较大挑战。医院人流量较大，门诊科室之间位置比较近，其他科室医患之间的交流会影响发热门诊的就诊和护理。另外，护理制度不够完善也会有一定的影响。比如护理标准体系不统一。另外，如果存在护理管理不到位，可能会出现护理疏忽，导致患者病情恶化等，降低整体的治疗效果，并对护士工作造成负面影响[2]。

2 护理对策

2.1 加强护理人员的培训

医院护理部制定相应培训方案，对护士进行定期或者不定期的培训，特别是实习生或者新入科护士需要培训考核通过后方能上岗。按照日程表进行每一项工作的训练和考评，每三个月组织一次传染病的专项训练，每个月考核相关的理论和操作知识。重点说明个人防护用品的重要性，掌握合理的应用方式，消除顾虑。合理排班、定期组织团建，提升发热门诊护士的凝聚力。发热门诊所有服务用房都需要安装无接触式洗手设备，医务人员直接接触患者后立即清洗和消毒，要求医护人员严格遵守洗手流程，如果接触患者的分泌物时，立即消毒清洁。

2.2 对患者和家属开展健康教育

使用简单通属的语言说明一般发热的引起因素，对于患有严重疾病的患者说明其可能引发的传染情况和规避方式[3]。对于存在传染风险的患者，指导其进行标准的居家隔离访视，制定相应的健康宣传小手册，指导患者和家属查阅。

2.3 完善相关的管理制度

对抗疾病是一个长期的过程，因此需要构建科学合理、标准化、体系化的发热门诊医疗管理体系，使其成为强化发热门诊医疗管理安全性的强大手段。在构建医疗管理体系中，需要充分结合医院和科室的实际情况，保证其实用性、可行性。建立的规章制度需要根据科室情况不断改进和完善，便于满足护士和患者的需求，并不断提升整体护理质量。

2.4 加强医院的环境管理

保证医疗设备在使用过程中始终保持清洁、无菌状态，并定期进行检修，保证设备可用性并减少交叉感染。定期对地面、墙壁等位置进行清洁消毒，同时保证空调和通风系统正常运行，保证室内空气质量。加强对发热门诊、公共区域的清洁工作，防止传播。人流量较大的区域，容易滋生细菌和病毒，因此护士需要提升清洁力度。

2.5 规范患者的入院流程

规范标准的入院流程，提高护士职业技能和护理质量，降低护士工作负担，使患者获得更优质的护理服务。设立“快速检查步骤”，最大限度节约患者就诊时间，能够帮助患者快速明确疾病以及发热的因素。要构建一套科学合理的发热门诊护理体系，不断提升护理人员的护理技术、优化工作环境，改善护理过程[4]。

3 干预效果

庞珍珍[5]在了解发热门诊护理不安全因素后，开展了针对性护理干预措施，首先做好护士的职业素养培训，帮助护士树立正确的人生观、价值观以及道德观，使其形成良好的职业道德。其次要求医护人员遵守相关的规章制度，按照流程开展工作，做到防病治病相结合；第三是重视护患沟通，包括语言交流、非语言交流以及心理疏导等，要求护士具备高度责任感，时刻以患者利益为重。最后要求医护人员热爱本职工作，全心全意为患者提供优质护理服务。经过以上护理整改措施后，护理质量明显提升，患者的退热时间明显缩短。邓家勤[6]通过增强护士培训力度、加强患者健康教育、成立质量控制领导小组等多项措施进行干预，结果风险事件发生率从 14%降低至 4%，该研究结果说明充分了解发热门诊护理不安全因素并从护士培养、患者干预以及医院管理等方面进行干预能够有效降低风险事件发生率，对于科室持续健康发展具有重要意义。张学敏[7]将发热门诊收治的患者分为对照组及观察组，观察组护理中，首先对护士进行专项培训，比如传染病应急演练、理论知识学习以及操作技能学习等；然后对患者和家属进行健康教育，比如介绍抗炎药物正确给药、适宜给药、个体特异性配伍、滥用药物的危害；正确的隔离方法等；最后进行管理方法的优化，护士长实现“新旧”制度转换，完善《护士工作职责》、《排班原则》、《感染科消毒隔离制度》等。经过以上相应的护理干预后，观察组的风险事件发生率为 1.3%，显著低于对照组的 6.2%，以上结果说明了解发热门诊护理风险因素，并从护士、患者、制度等多角度进行干预后能够有效降低风险，对于保证护理质量以及患者安全均有重要意义。杨玉祯等[8]将发热门诊收治的 92 例患者分为对照组和

观察组，对照组实施常规护理，观察组则通过了解发热门诊护理不安全因素，并开展针对性的干预，比如定期要求专家开展讲座，提升护理人员的知识储备，对患者和家属开展健康教育，说明发热常见因素、治疗目的、注意事项等，叮嘱患者不可自行用药；最后优化各项护理管理制度，实施岗位责任制，明确每一位护理人员的护理职责。经以上干预后，观察组的护理效率、护士工作积极性、无菌意识以及自我防护能力均高于对照组；观察组的护理不安全事件发生率为 4.35%，显著低于对照组的 21.74%。该作者认为，护理人员缺乏工作经验、患者病情较为复杂以及患者和家属的防护意识薄弱等均是发热门诊护理不安全主要因素，加强护理人员培训、对患者和家属开展全面的健康教育以及优化门诊护理管理制度能够解决以上问题。

4 结语

随着医疗技术不断发展，医院对于护理会不断提高要求。发热门诊在医院扮演重要角色，受到各种因素影响，在护理过程中也存在较多不安全因素。日常工作中，需要根据不安全因素制定相应的干预方案，从而有效抑制风险。

参考文献

[1] HACIMUSALARY,KAHVE AC,YASAR AB,et al.Anxiety and hopelessness levels in COVID-19 pandemic: a comparative study of healthcare professionals and other community sample in Turkey[J].J Psychiatr Res,2020,129: 181-188.

[2] 陆璐 . PDCA 循环管理在发热门诊护理管理中的应用价值 [J].新疆医学,2023,53(1):98-100,109.

[3] 张素燕 . 发热门诊患者中规范化护理健康教育的应用[J]. 糖尿病天地 ,2019, 16(5):212-213.

[4] 赵宏燕 . 观察风险因素管理在发热门诊护理工作中应用效果[J]. 特别健康,2020(22):140.

[5] 庞珍珍.发热门诊护理不安全因素分析与对策[J].中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生,2022(8):118-120.

[6] 邓家勤.发热门诊护理不安全因素分析和对策[J].中国科技期刊数据库 医药,2022(8):5-7.

[7] 张学敏. 发热门诊护理不安全因素分析与对策[J]. 实用临床护理学电子杂志,2020,5(18):5,23.

[8] 杨玉祯,周新磊. 发热门诊护理不安全因素分析与对策[J]. 养生大世界,2021(6):216.