

精细化护理管理对提高康复医院护理质量的效果

张敏敏

上海永慈康复医院, 上海 201100

【摘要】目的 研究和分析精细化护理管理对优化康复医院护理质量的效果。**方法** 在2020年3月至2021年3月期间, 我院实施常规化护理管理, 为对照组; 2021年4月至2022年4月期间, 我院实施精细化护理管理, 为观察组。对比两组护理工作的合格率、病案书写的规范率、意外事故发生率、医患纠纷的发生率, 以及精细化护理管理实施前后的护理满意评分与患者生活质量的影响。**结果** 观察组的护理工作合格率、病案书写规范率高于对照组, 观察组意外事故发生率以及医患纠纷的发生率低于对照组, 观察组患者的护理满意度高于对照组, 观察组患者生活质量评分高于对照组, 差异均有统计学意义 ($P < 0.05$)。**结论** 康复医院实施精细化护理管理有利于优化护理质量, 提升护理工作水平, 保障病案书写的规范性, 预防意外事故的频繁发生, 减少医患纠纷事件, 从而收获更多患者的满意, 进一步提高我国医疗卫生服务水平。

【关键词】 精细化护理管理; 康复医院; 护理质量

【中图分类号】 R473.5 **【文献标识码】** A

现阶段, 社会经济的发展速度逐渐加快, 医疗卫生技术水平得到了显著的提升, 人民群众的医疗保健意识显著增强。大部分患者为了收获理想的治疗效果, 将关注点放在科学合理的康复护理方面, 医院为患者提供优质的服务, 已经不仅仅局限于治好病方面, 与此同时还要给予患者良好的护理服务, 打造适宜的就医环境, 在这个过程中, 精细化护理管理是重点和关键。本次研究主要探讨精细化护理管理对于提高康复医院护理质量的作用, 具体情况现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2020年3月至2021年3月期间, 我院共有210名护理人员, 其中男4名, 女206名, 年龄为21~36岁, 平均年龄为(29.13±2.05)岁, 实施常规化护理管理; 2021年4月至2022年4月期间, 我院共有221名护理人员, 其中男6名, 女215名, 年龄为20~35岁, 平均年龄为(28.21±2.16)岁, 实施精细化护理管理。对比两组的一般资料, 差异无统计学意义 ($P > 0.05$)。

纳入标准: 所有研究对象均为2020年3月至2021年3月期间我院任职的护理人员; 均具有丰富的临床护理经验; 研究经伦理委员会批准实施。

排除标准: 无法配合实践研究的护理人员; 工龄<5年的护理人员。

1.2 方法

2020年3月至2021年3月期间, 我院实施常规化护理管理, 科室人员按照常规制度正常开展护理工作, 定时监测患者的病情变化情况, 监测项目主要包含患者的意识、体温、心率、血压等, 发现异常要及时报告给医生做紧急处理; 维持患者呼吸道的顺畅, 采用恰当的方式给患者进行给氧治疗。严格按照医生的指示开展治疗, 定时采集标本送检, 掌握患者情况。

2021年4月至2022年4月期间, 我院实施精细化护理管理, 具体流程如下: 第一, 建立精细化的人员责任制度, 打造集护理组长、责任组长、责任护理人员于一体的精细化人员管理制度, 在这一制度中护理人员各司其职, 护理组长负责领导和监督整个科室的护理工作, 责任组长负责领导和监督本小组的护理工作, 责任护理人员负责监测患者的病情, 为患者开展精细化护理^[1]。第二, 开展精细化的业务培训教育工作。定期给所有护理人员开展业务培训, 主要的培训对象为责任护理人员, 培训内容为基础护理技能、康复科室的相关制度规范、护理人员的岗位职责与职业道德等。第三, 打造精细化的风险控制体系^[2]。在每周下班前, 科

室都需要召开一次护理工作总结会议，归纳和整理本周护理工作的开展情况以及出现的问题，针对影响护理效果的问题，科室需要联合所有护理人员进行讨论分析，根据问题合理调整护理方案，将探讨出来的最佳护理方案应用到后续的护理工作中。第四，构建精细化的绩效考核体系。护理组长每周都要针对护理人员的工作情况进行评价与考核，考核内容为：基础护理工作的执行情况、护理人员对于患者健康的影响、患者对于护理工作的满意情况等^[3]。第五，给予护理人员精细化的人文关怀。护理组长要经常与护理人员沟通交流，掌握他们的心理状态、工作热情以及家庭情况等，针对存在家庭问题的护理人员，需要及时了解情况，并给予护理人员帮助和支持，为他们尽快解决生活问题，从而心无旁骛地参与到护理工作中，对于家庭条件特殊的护理人员，可以安排他们上白班或辅班，并且设立备用岗位，避免护理人员因突发状况临时请假影响科室的正常工作^[4]。

1.3 观察指标

(1) 对比两组护理工作的合格率、病案书写的规范率、意外事故发生率、医患纠纷的发生率。

(2) 在康复医院随机抽查 200 例患者，让他们填写调查问卷，对护理人员的工作进行评分，评分内容有护理操作评分、护理服务态度评分、住院环境评分、健康宣教工作评分、护理服务评分。总分

为 100 分，分数越高，证明护理质量越好。

(3) 对比患者的生活质量，包括患者的躯体功能、认知功能和社会功能，分数越高，证明患者生活质量越好。

1.4 统计学方法

应用统计学软件 SPSS 20.0 对本研究数据进行分析，计数资料以 $n(\%)$ 表示，采用 χ^2 检验；计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示，采用 t 检验；以 $P < 0.05$ 表明差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理工作指标对比

观察组护理工作的合格率、病案书写的规范率高于对照组，观察组意外事故发生率、医患纠纷发生率低于对照组，差异有统计学意义 ($P < 0.05$)，见表 1。

2.2 两组患者护理满意评分对比

观察组患者的护理操作评分、护理服务态度评分、住院环境评分、健康宣教工作评分、护理服务评分均高于对照组，差异有统计学意义 ($P < 0.05$)，见表 2。

2.3 两组患者实施前后的生活质量评分对比

观察组患者的躯体功能、认知功能及社会功能评分均优于对照组，差异有统计学意义 ($P < 0.05$)，见表 3。

表 1 护理工作指标对比 [$n(\%)$]

组别	护理工作的合格率	病案书写的规范率	意外事故发生率	医患纠纷发生率
观察组 ($n=221$)	204 (92.31)	218 (98.64)	47 (21.27)	38 (17.19)
对照组 ($n=210$)	174 (82.86)	183 (87.14)	68 (32.38)	58 (27.62)
χ^2	8.917	11.541	6.799	6.759
P	0.003	0.001	0.009	0.009

表 2 患者护理满意评分对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	护理操作评分	护理服务态度评分	住院环境评分	健康宣教工作评分	护理服务评分
观察组 ($n=221$)	82.35 ± 12.67	93.50 ± 13.29	90.14 ± 15.09	94.38 ± 12.93	92.58 ± 14.27
对照组 ($n=210$)	70.13 ± 10.68	71.26 ± 12.17	64.27 ± 10.92	61.44 ± 10.66	73.28 ± 10.19
t	10.799	18.091	20.301	28.776	16.086
P	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

表3 患者实施前后的生活质量评分对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	躯体功能	认知功能	社会功能
观察组 (n=221)	78.26 ± 9.86	83.03 ± 7.19	73.15 ± 6.42
对照组 (n=210)	63.17 ± 7.57	64.33 ± 6.82	58.19 ± 5.71
t	17.756	27.673	25.514
P	0.000	0.000	0.000

3 讨论

康复医院主要的工作内容是依照康复学的相关要求,缓解患者生理上的不适感,为患者打造舒适温馨的休养环境,针对患者的实际情况制定针对性的护理计划,从而促进患者躯体功能、认知功能以及社会功能的康复,优化患者的生活质量。在日常工作中,通过为患者提供优质全面的护理服务,缩短他们的住院时间,改善患者的各项功能,加快患者的康复进程^[5]。此外,康复医院收治的患者,有很大一部分是认知存在缺陷或肢体残疾类型的患者,在为他们开展护理工作时需要提前了解和掌握他们的个人信息以及实际病情,从而为他们进行精细化的诊断和治疗,做好疼痛护理,给功能受限患者提供帮助,预防和处理好各种并发症^[6]。

精细化护理管理是新时期医院护理工作创新的重要表现,具有“五精四细”的应用特点,当前在现代化医院护理管理工作中被广泛应用。在康复医院应用精细化护理管理模式,“五精”主要表现为:第一,精选^[7]。护理人员需要及时打破传统护理流程和护理工作的局限,利用具有现代化特色的护理服务原则,联系患者的实际情况,为患者提供具有新时期特色的针对性护理服务。第二,精密。选择合适的护理人员,为他们合理分配护理职责和护理工作,形成规范化的工作系统,保证各个环节及各个流程都有精细化的把握和管理,同时还要完善沟通机制,确保各岗位人员的有效沟通^[8]。第三,精华。在护理工作执行过程中,领导需要根据工作情况充分挖掘每位护理人员的潜力和优势,为他们开展专业化的技术培训,提高他们的操作技能和职业道德水平,帮助护理人员在护理工作中更好地发挥自身技能,优化护理效果,推动整个康复科室的良好发展。第四,精髓。在为护理人员开展培训工作的过程中,需要不断地挖掘精髓内容,开展奠定

示范,帮助护理人员更好更快地掌握护理技术,从而应用到实际中。第五,精品。在实践过程中需要逐步优化和完善各个护理流程,掌握精细化的管理核心,全面落实管理工作,构建起规范化和精细化的康复科护理管理系统,从而进一步提高康复科护理管理水平。“四细”主要表现为:第一,细化职能。在为护理人员分配岗位和职责的过程中需要按照他们的技能和优势进行合理分配,从而建立和打造专业化的分层管理系统,确保每位护理人员能够在合适的岗位上发挥自己的技能和优势,优化康复科室整体护理质量^[9]。第二,细化流程。保证每日制定的护理计划、护理目标和护理指令都具有精细化的特点,从而确保各个流程能够更加持续稳定地落实,发挥管理作用。第三,细化管理。受传统管理模式的限制,康复科室的管理秩序混乱无序,管理制度形同虚设,各岗位职工无章可循,因此导致工作效率低下,各岗位工作无法良好对接,经常出现疏漏和失误,护患纠纷事件频繁发生。精细化管理从满足患者需求的角度出发,尽可能达到患者对于护理工作的预期要求,从而消除患者的紧张和疑虑,端正患者的心理态度。第四,细化服务市场,充分了解康复医院科室患者的实际病情,对患者的群体特征进行专业化的分析和定位,从而把握患者的核心需求,逐渐形成以患者为核心的护理管理模式,为更多患者提供更加优质的护理服务,优化康复科室的口碑。

本次实践研究显示,实施精细化护理管理的观察组,其护理工作的合格率、病案书写的规范率得到了提升,意外事故发生率、医患纠纷发生率得以降低,患者给护理人员的护理操作、护理服务态度、住院环境、健康宣教工作、护理服务评出了较高的分数,实施精细化护理管理模式后康复医院患者的躯体功能、认知功能和社会功能都得到了优化,由此可以证明,精细化护理管理在康复医院护

(转第106页)

- 中的应用探讨 [J]. 黑龙江中医药, 2020, 49 (5): 127-128.
- [7] 杨丽, 孙致敏. 护理质量敏感指标在优质护理评价及持续改进中的应用 [J]. 黑龙江中医药, 2020, 49 (5): 285-287.
- [8] 张锐, 朱月娥. 护理质量敏感指标在优质护理评价及持续改进中的应用 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5 (1): 193, 198.
- [9] 杨静, 岳爱琳, 常连芳. 临床护理持续改进中护理质量敏感指标的应用价值 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19 (A5): 259, 261.
- [10] 付尼亚. 护理质量敏感指标在优质护理持续改进中的应用效果观察 [J]. 当代护士, 2018, 25 (12): 171-172.
- [11] 杨岩平. 护理质量敏感指标在护理质量评价及持续改进中的应用分析 [J]. 甘肃科技, 2019, 35 (11): 105-106, 102.

(接第 109 页)

理工作中发挥着显著的作用和价值。

综上所述, 精细化护理管理是新时期护理模式的创新, 对于改善康复医院服务质量具有积极意义, 值得继续进行深入研究。

参考文献

- [1] 徐雄. 精细化管理对康复科患者睡眠质量的影响 [J]. 世界睡眠医学杂志, 2020, 7 (11): 1897-1898.
- [2] 王芳, 陈中英, 黄马平. 精细化管理在康复护理质量管理中的应用效果 [J]. 临床医学研究与实践, 2020, 5 (18): 184-185.
- [3] 吴佳英. 同质化管理在康复科护理工作模式中的应用 [J]. 中医药管理杂志, 2020, 28 (4): 77-78.
- [4] 蔡萍, 杨益群, 陈玉红. 康复科护理质量敏感指标的构建 [J]. 护理研究, 2020, 34 (2): 343-346.
- [5] 潘芳芳. 浅谈精细化管理在康复科护理中的临床价值 [J]. 人人健康, 2019 (20): 167.
- [6] 党子媛. 浅谈沟通在康复科护理中的重要性 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2019, 19 (85): 43, 45.
- [7] 闫慧敏. 精细化管理在康复科护理管理中的满意度分析 [J]. 中国卫生产业, 2019, 16 (22): 110-111, 114.
- [8] 孙莉娜, 李卉梅, 李艳芬, 等. 精细化管理在脊髓损伤后神经源性膀胱康复中的应用 [J]. 护理实践与研究, 2019, 16 (13): 55-57.
- [9] 杨朋霞. 精细化管理在康复科护理管理中的应用价值探讨 [J]. 首都食品与医药, 2019, 26 (11): 147.