

精细化管理模式在耳鼻喉科病房护理工作中的应用

母娟

云南省中医医院 云南昆明

【摘要】目的 分析和研究在耳鼻喉科病房护理中实施精细化管理模式对提升护理质量和患者临床满意度起到的效果及作用。**方法** 本次实验时间为2023年6月至2024年6月，实验对象为随机选择该时间段在本院耳鼻喉科实施治疗的80例患者，先进入医院进行治疗的40例患者纳入对照组，实施常规护理，后进入医院治疗的40例患者纳入观察组，实施精细化管理模式，之后对两组患者护理质量和满意度情况进行对比。**结果** 对比实验数据可以得知从多个方面看，观察组患者对护理质量评分明显高于对照组($P < 0.05$)，观察组患者对护理服务持有满意态度的人数占比高于对照组($P < 0.05$)。**结论** 将精细化管理模式应用在耳鼻喉科病房护理工作能从护理流程和内容优化中提升护理质量和患者满意度。

【关键词】 精细化管理；耳鼻喉科；病房护理；效果分析

【收稿日期】 2024年7月16日

【出刊日期】 2024年8月26日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20240317

Application of fine management mode in otolaryngology ward nursing work

Juan Mu

Yunnan Provincial Hospital of Traditional Chinese Medicine, Kunming, Yunnan

【Abstract】 Objective To analyze and study the effect of implementing fine management mode in otolaryngology ward nursing to improve nursing quality and clinical satisfaction of patients. **Methods** This experiment was conducted from June 2023 to June 2024. The experimental subjects were 80 patients randomly selected to receive treatment in the ENT department of our hospital during this period. 40 patients admitted to the hospital for treatment first were included in the control group for routine nursing, and 40 patients admitted to the hospital for treatment later were included in the observation group for fine management mode. After that, the quality of care and satisfaction of the two groups were compared. **Results** Compared with the experimental data, it can be seen from many aspects that the nursing quality score of patients in the observation group was significantly higher than that in the control group ($P < 0.05$), and the number of patients in the observation group who had a satisfied attitude towards nursing service was higher than that in the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** Applying the fine management model to the otolaryngology ward nursing work can improve the nursing quality and patient satisfaction from the optimization of nursing process and content.

【Keywords】 Fine management; Otolaryngology; Ward nursing; Effect analysis

前言：耳鼻喉科收治的患者通常是存在耳部疾病、鼻部疾病、咽喉部疾病的患者，这类患者在疾病因素影响下身体会出现多种不适，这种不适感的长期影响会导致患者产生焦虑、抑郁的不良情绪。此外，在患者治疗期间常涉及侵入性的操作，这些操作会导致患者出现感染和出血等并发症，这些不良问题的出现都会对其疾病治疗效果产生影响。而在治疗过程中实施相应的护理服务，能够帮助患者更快地恢复耳、鼻、咽喉等部位的功能，也能从预防措施落实中降低风险问题出

现并提升患者生活质量。但由于以往临床上实施的常规内容单一，应用中无法确保护理质量，也无法满足患者多种需求，所以存在一定不足。而将精细化管理模式不但能对护理流程和操作进行精细规范，也能根据患者实际情况制定护理方案，所以应用于耳鼻喉科不但能够实现护理准确性和安全性的提升，也能提高患者临床满意度。

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究时间为 2023 年 6 月至 2024 年 6 月，研究对象总人数 80 人，纳入对照组的共 40 人，其中男性患者和女性患者人数相同，均为 20 人，该组最小年龄数据为 20 周岁、最大年龄数据为 76 周岁，得出平均年龄 (40.12 ± 2.61) 岁，患者病程 15d~3 年。纳入观察组的共 40 人，其中男性患者大于女性患者，分别为 22 人、18 人，该组最小年龄数据为 21 周岁、最大年龄数据为 75 周岁，得出平均年龄 (40.21 ± 2.12) 岁，患者病程 15d~2 年。由上可知患者年龄、性别等基本资料并无差异 ($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组患者实施常规护理，主要是在患者疾病治疗期间对其身体状况和临床指标进行密切观察及记录，当患者出现异常时会为其实施针对性的处理。

观察组患者实施精细化管理模式，内容有以下几点：

(1) 建立相应的管理制度

会根据耳鼻喉科病房特点和患者护理需求来建立质量控制体系，并对该科室质量标准和考核指标进行明确。护理服务落实过程中，还会定期对护理人员工作情况进行监督以及记录，通过监督了解近期护理工作中的不足，并根据不足进行质量控制方案的优化。此外，也会鼓励护理人员参与进质量改进活动中，并对其提出的建议进行采纳。

(2) 护理人员管理精细化

耳鼻喉科患者疾病类型不同，为了对其实施细致、优质护理服务，会根据护理人员的专业技能和经验来分配工作任务，以此通过人岗匹配来提升护理质量。此外，也会根据耳鼻喉科护理人员层级结构以及工作范围来制定详细的工作流程以及标准，通过相应制度的落实来减少护理人员操作不规范而导致的风险问题发生。其次，会定期对护理人员进行培训，在培训中会让其接触先进的护理知识，并通过讲解提升其风险意识。为了确保护理人员有着专业的能力，会在培训一段时间后会进行考核。除此之外，耳鼻喉科收治的患者人数较多，为了避免护理人员在长时间工作中出现操作差错，会合理应用弹性排班制度，以此能够确保护理人员在工作中保持较大的认真性和严谨性^[1]。

(3) 患者精细化管理

不同患者对于护理服务的需求不同，所以在患者入院之后会要求护理人员对患者病情、心理状态、生活习惯等进行评估，评估后会根据了解的内容为其制定个体化的护理方案。由于患者治疗期间身体状况会不

断发生改变，所以在护理服务落实期间，会根据患者身体状况的改变来动态调整护理方案。除此之外，落实护理服务时不但要求护理人员做好患者基础护理，也要求护理人员为患者实施心理护理。护理时会通过播放视频、发放宣传手册等方式对患者进行健康教育，以此让患者对自身疾病以及治疗有一定认知。如果患者心理状况较差，该情况下护理人员会根据患者实际心理状况来制定针对性的心理疏导方案。

(4) 优化护理流程

患者进入医院之后，为了让其快速适应环境，要求护理人员对患者提供热情、周到的服务。会向其讲解茶水间、卫生间的位置，也会对其的疑问进行解答。如果患者需要进行手术治疗，那么会细化患者术前准备流程，并规范其术后护理流程。此外，也要求护理人员加强对患者的风险评估，如果患者治疗过程中存在跌倒、坠床、压疮等风险，那么会提前落实相应的预防措施，以此来将风险事件发生率降到最低^[2]。

1.3 观察指标

1.3.1 对两组患者对护理质量的评分进行对比和分析，主要从护理操作、沟通交流、健康教育、护理安全等多个方面进行比较，每个维度分值均为 100 分，得分越高说明护理质量越好。

1.3.2 对两组患者护理满意度实施对比，使用本院自制调查问卷来获得相应数据，有效问卷 80 份，总分 100 分。 ≥ 80 分为非常满意，60~80 分为一般满意， < 60 分为不满意，非常满意和一般满意人数占比越高说明护理服务实施效果越好。

1.4 统计学处理

以 SPSS22.0 统计软件包来对本次实验结果实施统计学处理。计数资料和计量资料为实验中的主要内容，前者用例数和百分比率表示，组间比较用 χ^2 检验，后者用 $(\bar{x} \pm s)$ 标准差表示，组间用独立样本 t 检验比较。如果结果 $P < 0.05$ ，则表示有研究意义。

2 结果

2.1 两组患者对护理质量的评分对比

对比表 1 数据可以得知，从多个方面看观察组患者对护理质量评分明显高于对照组患者 ($P < 0.05$)。

2.2 两组患者护理满意度对比

对比表 2 数据可以得知，观察组患者对护理服务满意的人数明显高于对照组，差异明显 ($P < 0.05$)。

3 讨论

耳鼻喉科收治的患者不但疾病类型多种多样，部分疾病病情变化迅速，如果不能在短时间内进行处理，

表 1 两组患者对护理质量的评分对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	护理操作	护理安全	健康教育	沟通交流
对照组	40	90.15±2.51	86.51±1.25	85.91±1.51	85.26±2.68
观察组	40	98.56±2.01	95.15±2.05	95.11±1.21	94.16±1.62
t 值		10.056	9.661	10.915	9.581
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表 2 两组患者护理满意度对比 (n/%)

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	满意度
对照组	40	16	15	9	77.5%
观察组	40	20	16	4	90%
χ^2 值					10.018
P 值					<0.05

会对患者生命安全产生严重威胁。其次,该科室患者年龄基础、健康状况、免疫功能等都存在较大差异,所以对治疗的耐受性和反应不同,一些患者在治疗期间不会出现风险事件,而一些患者在治疗期间可能会出现跌倒、坠床、过敏、感染等风险事件。这些事件的出现会对患者疾病治疗效果以及生活质量产生严重影响,所以为了促进其身体的快速康复,应在治疗期间为其实施相应的护理服务。由于以往在该科室实施的常规护理内容单一,所以应用中无法满足患者的个体化需求,也不能实现护理质量的大程度提升。为了改善这种不足就将精细化管理模式应用在了耳鼻喉科病房护理工作中^[3]。

精细化管理模式的应用能根据护理人员的特长来安排岗位和任务,也会定期对其进行培训,所以能够通过护理人员能力提升来减少差错和失误问题的出现。此外,该管理模式应用中会根据患者病情和护理需求来制定护理方案,以此不但能够精准满足患者个体化护理需求,也能从针对性、科学性护理服务落实中改善患者身体不适感。除此之外,该管理模式应用中也会建立相应的质量控制体系,这样能及时发现问题和不足,也能通过问题和不足改善来实现护理质量的持续优化^[4]。

综上所述,在耳鼻喉科病房护理工作中实施精细化管理能够提升护理质量,也能提高患者临床满意度,值得应用和推广。

参考文献

- [1] 王静. 精细化流程管理在耳鼻喉科手术患者健康教育中的作用 [J]. 中医药管理杂志, 2021, 29 (15): 206-207.
- [2] 杨玲. 精细化管理在耳鼻喉科病房护理工作中的应用 [J]. 当代护士(下旬刊), 2020, 27 (02): 100-102.
- [3] 龚顺敏,杨兴艳. 精细化管理在耳鼻喉科病房护理工作中的应用探讨 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4 (18): 161.
- [4] 向竹筠. 精细化管理模式在耳鼻喉科病房护理工作中的应用 [J]. 健康之路, 2018, 17 (05): 295.
- [5] 李梦滢,沈际勇.某医院耳鼻喉科 DRG 病组成本核算的实践探索[J].中国医疗管理科学, 2024, 14(2):93-97.

版权声明: ©2024 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS