

护理操作流程管理对提高耳鼻喉科低年资护士护理质量的作用

杨兴艳

云南省第一人民医院昆明理工大学附属医院耳鼻喉科 云南昆明

【摘要】目的 分析护理流程管理对提高耳鼻喉科低年资护士护理质量方面的实际作用。**方法** 本次对照实验中,选取我院耳鼻喉科中的40例低年资患者作为研究对象,为进一步提升其工作能力,采取随机数字法将患者分配为使用不同护理管理模式的对照组和观察组,其中对照组使用常规护理管理模式,观察组则使用护理操作流程管理模式,对比两种不同护理管理模式下的护理质量评分以及护理质量管理效果。**结果** 通过在观察组中使用护理操作流程管理模式发现,其基础护理、护理安全、病区管理、消毒隔离、专科器械使用等方面的护理质量评分均得到了显著提升,数据间差异较之对照组有统计学意义($P < 0.05$)。其次,观察组中,出现有1例护理缺陷,无护理差错及护理投诉事件发生;反观使用常规护理管理模式的对照组,出现3例护理缺陷,2例护理差错和2例护理投诉,与观察组间有明显数据差异, ($P < 0.05$)。**结论** 在提高耳鼻喉科低年资护士护理质量的工作中加强护理操作流程管理能够进一步提升其护理操作规范性,达到规避风险、提升护理质量的效果。

【关键词】 护理操作流程管理; 耳鼻喉科; 低年资护士; 护理质量

The effect of nursing operation process management on improving the nursing quality of junior nurses in otolaryngology department

Xingyan Yang

Department of Otorhinolaryngology, Affiliated Hospital of Kunming University of Science and Technology, Yunnan First People's Hospital, Kunming, Yunnan, China

【Abstract】Objective: To analyze the actual effect of nursing process management on improving the quality of nursing care of junior nurses in the Department of Otolaryngology. **Methods:** In this controlled experiment, 40 low-age patients in the Department of Otolaryngology in our hospital were selected as the research objects. In order to further improve their working ability, random numbers were used to assign the patients to the control group and the control group using different nursing management models. In the observation group, the control group uses the conventional nursing management model, and the observation group uses the nursing operation process management model to compare the nursing quality scores and nursing quality management effects under the two different nursing management models. **Results:** Through the use of the nursing operation process management model in the observation group, it was found that the nursing quality scores in basic nursing, nursing safety, ward management, disinfection and isolation, and the use of specialized equipment were significantly improved, and the difference between the data was compared with the control The group was statistically significant ($P < 0.05$). Secondly, in the observation group, there was 1 case of nursing defects, no nursing errors and nursing complaints occurred; in contrast, the control group using the conventional nursing management model had 3 cases of nursing defects, 2 cases of nursing errors, and 2 cases of nursing complaints. There are significant data differences between the groups ($P < 0.05$). **Conclusion:** In the work of improving the nursing quality of low-age nurses in the department of otolaryngology, strengthening the management of nursing operation process can further improve the standard of nursing operation, achieve the effect of avoiding risks and improving the quality of nursing.

【Keywords】 Nursing Process Management; Otolaryngology; Junior Nurses; Nursing Quality

引言

耳鼻喉科是医院中的主要科室之一，每天均会有大量的耳鼻喉疾病患者就诊，同时，因当前时代背景下多方面因素的影响，耳鼻喉类疾病的发生率较之过去也有些许提升，使得科室内工作愈加繁忙^[1]。在耳鼻喉科内，不乏工作经验薄弱的低年资护士，此类护士在基础护理、安全管理等多方面均有一定的不足，且时常可能会引发护理差错、投诉事件。低年资护士的成长需要浇灌大量辛勤的汗水，常规护理管理模式下，由于对低年资护士的管理有所局限，并不能更快、更高质量的促进低年资护士成长，对此当前应从实际出发，将日常工作分为多个部分，对其进行模块化的护理操作流程管理，以此来促进其护理质量的提升。本次对照实验中，便重点研究护理操作流程管理对提升耳鼻喉科低年资护士护理质量的应用价值。

1 资料与方法

1.1 一般资料

在本次对照实验中，共选取研究对象 40 例，于 2019 年 5 月至 2020 年 7 月开始进行本次实验，同时，将组内护士按照每组 20 例的标准随机分配为使用常规护理管理的对照组和使用护理操作流程管理的观察组。据分析来看，40 例低年资护士中，包括有 2 例男性，38 例女性，大专 32 例，本科 8 例，最小年龄 21 岁，最大年龄 27 岁，平均年龄（24.75 ± 1.69）岁。对比来看，两组研究对象的一般资料无统计学意义，（ $P > 0.05$ ），存在可比性。

1.2 方法

将常规护理管理模式实施于对照组中，由专业素质过硬的护士长或其他护士对低年资护士进行专业培训，重点围绕病情观察、住院流程、基础护理、服务态度、健康宣教等方面开展工作，且要定期对护士专业技能的掌握情况进行考核^[2]。

观察组应使用护理操作流程管理。（1）学习相关知识：耳鼻喉科中病症类型较为复杂，需要低年资护士铆足劲学习。对此，可首先成立学习小组，针对低年资护士的大概情况、科室性质来进行专业技能学习，同时也要定期开展思想政治教育，让低年资护士能够认识到护理流程的重要性，并逐步树立其流程观念^[3]。其次，需将常见、罕见耳鼻

喉疾病的病因、护理操作等方法教授于低年资护士，且也可在讲解理论知识的同时使用教具模拟操作。

（2）设计护理操作流程：在当前医疗领域不断发展的背景下，科室内原有护理操作流程应用时间较长，难免可能会存在有一定的不足，因此护理操作流程管理小组成员应提高重视度，紧抓流程设计，找出原有流程中存在的问题，并结合科室内实际情况作出优化，消除其中的不合理，在对流程进行优化后，要召开科室会议，讨论其可行性，在投票表决后方可决定是否启用。另外，通过对护理操作流程进行针对性的优化，也会对提升低年资护士的操作规范性起到积极帮助^[4]。（3）具体实施：采用鱼骨图的方式将优化后的护理流程图分发给科室内所有护士，尤其是低年资护士，要让其重点掌握并熟练进行基础护理、床头交接班、应急处理等内容，且要定期的对以上内容考核，对于未能够达到最低标准的护士给予相应的惩罚，并继续学习。（4）进一步完善、巩固护理操作流程：耳鼻喉疾病是一种相对较为特殊的病症，对患者的生活质量影响严重，护理流程与护理舒适度有密切关联，在正式实施优化后的护理操作流程后，要检验其实际应用情况，且要继续找出其中的不足，如是否真正促进了工作效率的提升，是否有利于建立良好的护患关系以及是否可以有效提升低年资护士护理质量等。护理操作流程管理小组也应设立信箱，听取科室内护士、患者或患者家属的意见，以此来不断的完善、巩固。

1.3 观察指标

实验观察指标以两种不同护理管理模式下的护理质量评分以及护理质量管理效果为准。其中护理质量评分每一项分值最高均为 10 分，分值越高表示其护理质量越优，主要包括有基础护理、护理安全、病区管理、消毒隔离、专科器械使用等方面。

1.4 统计学处理

实验中的统计学处理工具选择 SPSS20.0，观察指标使用（分）、（n/%）表示，使用 t 或 χ^2 检验结果，若数据间差异较大且存在有统计学意义，（ $P < 0.05$ ）。

2 结果

2.1 （见表 1）

表 1 两组护士护理质量评分对比 (分)

组别	n	基础护理	护理安全	病区管理	消毒隔离	专科器械使用
对照组	20	7.42±1.13	7.13±1.35	8.24±0.63	7.85±1.14	8.03±1.14
观察组	20	9.35±0.84	9.45±0.13	9.65±0.32	9.25±0.23	9.54±0.11
t		2.854	3.859	3.856	2.754	2.936
P 值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

由表 1 来看,使用护理操作流程管理的观察组,其基础护理、护理安全、病区管理等方面的护理质量评分明显高于对照组,数据间存在有统计学意义, ($P<0.05$)。

2.2 (见表 2)

表 2 护理质量管理效果对比

组别	n	护理缺陷	护理差错	护理投诉
观察组	20	1 (5.00)	0	0
对照组	20	3 (15.00)	2 (10.00)	2 (10.00)
X ²		4.326	7.689	4.158
P 值		<0.05	<0.05	<0.05

由表 2 来看,观察组护理质量管理效果有明显统计学意义, ($P<0.05$)。

3 讨论

当前医院工作压力较大,耳鼻喉科作为医院中的主要科室之一,每天的患者流量也是非常大的。同时,人们对护理质量的要求也越来越高,但由于护士队伍中存在有部分低年资护士,其专业素质有所不足,因此也在一定程度上提升了不良事件发生率^[5]。对此,当前就必须要以提升低年资护士专业素质为重点。在耳鼻喉科护理工作中,护理操作流程是开展护理工作的重要前提,但是据实际情况来看,我科室内的原有常规护理操作流程存在有一定的不足,并不能有效提升护理质量,如表 1 来看,使用常规护理管理的对照组,其基础护理、护理安全、病区管理等方面的护理质量评分明显低于观察组, ($P<0.05$); 且再如表 2 来看,对照组出现 3 例护理缺陷、2 例护理差错及 2 例护理投诉事件,风险性较高, ($P<0.05$)。

护理操作流程管理是目前耳鼻喉科所必须要施行的,与常规护理管理模式相比,更能够提升护理工作的流程性、规范性、系统性,且也更注重培养护士的风险防范意识、流程意识;同时,该模式下,

护理人员也更能够深入落实“人性化”理念,重视以人为本。从表 1、表 2 便可以看出,观察组低年资护士的护理质量得到了明显提升。

通过本次对照实验分析来看,将护理操作流程管理应用于耳鼻喉科护理工作中,对提升低年资护士护理质量有重要作用。

参考文献

- [1] 许欢. 耳鼻喉科病区规范化晨间交接班模式提升护理质量管理的效果[J]. 中国卫生产业,2015, 12(27): 146-147.
- [2] 周蕾. 分层培训在耳鼻喉科护士核心能力培养中的应用效果[J]. 中医药管理杂志,2016,24(17):87-88.
- [3] 柏亚妹. 基于自理理论三级甲等公立医院分级护理体系研究[D].南京中医药大学,2019.
- [4] 郭兰谦,吴疆,夏丽娅,余菲娜. 目标管理与量化绩效考核在专科护士管理决策中的应用[J]. 中国临床护理,2019, 11(02):170-172+176.
- [5] 吕秀荣,董红丽. 目标管理结合护士分层管理模式在耳鼻喉科护理管理中的应用[J]. 中国继续医学教育,2017, 9(15):249-250.

收稿日期: 2020 年 10 月 17 日

出刊日期: 2020 年 11 月 20 日

引用本文: 杨兴艳, 护理操作流程管理对提高耳鼻喉科低年资护士护理质量的作用[J]. 当代护理, 2020, 1(4): 481-483.

DOI: 10.12208/j.cn.20200157

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2020 作者与开放获取获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。 <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS