

看板管理在骨科护理质量改进中应用

刘海棠 张春艳 范晓娟 耿黎明 蔡文娟*

1 徐州医科大学第二附属医院 江苏 徐州 221006

2 徐州矿务集团总医院 江苏 徐州 221006

【摘要】：目的：骨科护理质量改进采取看板管理方法，研究其改进效果。方法：入选的时间在2022年5月5日，截止时间是2023年5月5日，选择在我院骨科中治疗的患者为范例，总共是136例。通过1:1分组方法明确组别，均有68例，看板管理组中以新型看板管理方法为主，常规管理组中以传统的管理方法为主。对组间所收集的数据展开统计学分析。结果：观察组不良事件低于对照组，但满意度则是观察组高于对照组；观察组文书书写、护理评估、沟通技能、模拟急救标数据均显著高于对照组，差异具有统计学意义， $P < 0.05$ 。结论：板管理应用之后，能够显著提升骨科科室的医疗服务水平与质量，若是护理过程中，患者有问题出现，此时看板则会及时触发并提醒护理人员进行干预，进一步完善护理细节，提升总体护理满意度，以此改进总体护理质量，实现护理工作的精益特色管理，值得进一步推广、应用。

【关键词】：看板管理；骨科；护理质量改进；应用价值

Application of Kanban Management in Improving the Quality of Orthopedic Nursing

Haitang Liu, Chunyan Zhang, Xiaojuan Fan, Liming Geng, Wenjuan Cai*

1. Second Affiliated Hospital of Xuzhou Medical University Jiangsu Xuzhou 221006

2. General Hospital of Xuzhou Mining Group Jiangsu Xuzhou 221006

Abstract: Objective: To improve the quality of orthopedic nursing by adopting the Kanban management method and studying its improvement effect. Method: The selection date was May 5, 2022, and the deadline was May 5, 2023. A total of 136 patients who were treated in our orthopedics department were selected as examples. The 1:1 grouping method was used to clarify the groups, with 68 cases in each group. The new kanban management method was the main method in the kanban management group, while the traditional management method was the main method in the conventional management group. Conduct statistical analysis on the data collected between groups. Result: The adverse events in the observation group were lower than those in the control group, but the satisfaction was higher in the observation group than in the control group; The observation group had significantly higher data on document writing, nursing evaluation, communication skills, and simulated emergency signs compared to the control group, with statistical significance ($P < 0.05$). Conclusion: After the application of board management, the level and quality of medical services in orthopedic departments can be significantly improved. If patients have problems during the nursing process, the board will promptly trigger and remind nursing staff to intervene, further improve nursing details, enhance overall nursing satisfaction, improve overall nursing quality, and achieve lean characteristic management of nursing work, which is worth further promotion and application.

Keywords: Kanban management; Orthopedics; Improvement of nursing quality; Application value

在骨科之中，其收治患者疾病相对较为严重，有一定的创伤性，且病情相对复杂，患者预后的康复周期更长，对患者预后恢复造成影响，最为常见的便是伴有疼痛出现，给护理工作造成了困难，也使得护理质量迟迟得不到提升^[1-2]。看板最初是应用在日本丰田汽车公司中的，是一种生产、运送指令的传递工具，随后衍生出了看板管理模式，其是借助透明化管理活动，将具体文件、脑海、现场隐藏中的信息加以揭示，从而让任何人均能够及时、有效地掌握管理工作，随后根据问题制定应对措施与落实；此管理方法的重点便是：目标引领 → 看板公示 → 过程监控 → 绩效考核，以此提升管理效果^[3-4]。鉴于此，为看能够不断推行看板管理模式，以此改善工作质量的方法，本文深入分析了看板管理应用之后的护理质量变化情况。详细研究内容便如下所示：

1 资料与方法

1.1 临床资料

入选的时间在2022年5月5日，截止时间是2023年5月5日，选择在我院骨科中治疗的患者为范例，总共是136例。通过1:1分组方法明确组别，均有68例，看板管理组中的性别为：男性33例，女性35例，年龄：最低为41岁，最高为83岁，中间值(62.55±15.50)岁，疾病类型：33例创伤性骨折，15例脊柱外科骨折，11例关节型骨折，9例手外科疾病。常规管理组中的性别为：男性40例，女性20例，年龄：最低为40岁，最高为82.5岁，中间值(61.00±14.00)岁，疾病类型：30例创伤性骨折，27例脊柱外科骨折，10例关节型骨折，1例手外科疾病。对比两组患者年龄、性别等数据均无差异性， $P > 0.05$ ，存在同质性。

1.2 方法

1.2.1 常规管理组

本组中采用常规方法进行护理质量管理，具体是在选

择科室护士长为管理组织者, 并制定各项护理质量改进的操作、护理流程, 以此更好地进行管理; 同时需要制定相关的护理评价标准, 并由护士长进行监督实施, 随后及时地对不规范操作加以纠正, 确保护理工作得以正确展开。

1.2.2 看板管理组

本组中以看板管理方法为主, 具体操作为: (1) 采集骨科护理质量改进管理中的问题, 对问题进行分析, 确保改进的措施能顺利实施。同时要成立骨科护理质量管理小组, 具体的职能则是制订病区的质量管理目标, 随后提升骨科质量改进的基础护理知识, 了解专科护理质量指标体系建立的重要性, 落实护理工作检查、监督工作, 并每 30 天进行一次质量管理会议, 对护理质量数据加以分析, 进一步制定整改措施, 追踪护理质量改进后取得了怎样效果。

(2) 持续质量改进看板应用, ①在骨科护理质量管理中, 此看板的重要内容便是在实际护理工作中发现的问题, 随后实施质量改进的时候, 持续质量改进看板就是一套管理指南, 在护理的时候能够有非常明确的思想指引, 让护理人员可以根据 PDSA 法 (Plan 计划护理质量提升对策; Do 如何实施护理质量管理措施; Study 学习怎样提升, Act 落实到具体的护理行动之中) 展开管理, 找到问题所在的根本, 并随之加以处理。②通过护理质量改进人员之间的碰头会, 一般是每 7 天有 15 分钟的科室管理会议, 注意全科室的护理人员必须参与其中, 由护士长主持, 对发现的问题加以分析, 制定改进的护理措施。③每 30 天进行一个总结, 对已经完成的项目加以评价, 并进行护理人员工作成绩评价, 以此形成正向反馈; 同时每月科室的安全会议为质量改进中非常基础的环节, 要对骨科护理工作中遇到的安全质量问题加以研究, 帮助护理质量的提升。④强化看板管理培训工作, 因为看板能应用在骨科护理工作的每一个环节中, 需要护理人员借助科学思维对工作流程加以改善, 一般情

况下是护理人员对问题进行分析, 并寻找原因, 随后进行改进的科学思维方式。看板管理之后其能够通过现场、被观察人实施一对一的培训, 并且在培训后及时的反馈培训效果, 若是管理不佳则需按标准重新进行一次。

1.3 观察指标

(1) 对感染、皮肤受损、跌倒发生情况加以记录, 计算其百分比。

(2) 管理前、后需要对护理人员文书书写、护理评估、沟通技能、模拟急救评分等四项内容进行评价, 每一项指标的分值均为 100 分, 所得的分数越高也就代表护理质量改进效果更好。

(3) 通过自制调查量表实施统计学分析, 包含十分满意、满意以及不满意三部分, 数据加以记录, 计算其百分比。

1.4 统计学分析

应用 SPSS23.0 统计学软件展开数据比较, 计量资料以“均数 ± 标准差”进行表示, t 进行检验, 而计数资料则是以百分比进行表示, 组间的数据对比以 χ^2 检验, 当 $P < 0.05$, 有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者的不良事件发生情况比较

观察组共发生 7 例不良事件 (感染 1 例, 皮肤受损 5 例, 跌倒 1 例), 不良事件发生率为 10.29%, 对照组共发生 19 例不良事件 (感染 5 例, 皮肤受损 10 例, 跌倒 2 例), 不良事件发生率为 27.94%, 两组不良事件发生率比较, 组间数据差异显著, $P < 0.05$, 有统计学意义。

2.2 两组护理指标比较分析

观察组文书书写、护理评估、沟通技能、模拟急救数据均显著高于对照组, 差异具有统计学意义, $P < 0.05$ 。

表 2 两组护理指标比较分析 [$\bar{x} \pm s$]

分组	例数	文书书写	护理评估	沟通技能	模拟急救
观察组	68	86.00 ± 10.33	81.92 ± 9.55	85.04 ± 6.77	83.10 ± 10.20
对照组	68	80.40 ± 5.44	76.20 ± 5.99	76.48 ± 4.00	77.38 ± 5.60
t		51.138	20.155	15.648	19.715
P		0.000	0.000	0.000	0.000

2.3 两组患者的护理质量满意度

观察组 68 例患者中有 66 例对护理工作满意, 总满意率为 97.06%, 对照组 68 例患者中, 有 50 例对护理工作满意, 护理总满意率为 73.53%, 两组患者护理总满意率比较, 组间数据差异显著, $P < 0.05$, 有统计学意义。

3 讨论

在当今的医学研究中, 不论是站在生物、心理以及社会角度, 或者是站在还生物和心理、环境与人文的角度, 在进行医疗护理工作的时候, 均需要时刻关注患者心理变化, 随后对其存在的问题加以处理, 以此提升预后的生活质量^[5-6]。尤其是在骨科中, 当前骨科每年收治的患者逐年递增, 多数疾病的发生同人口老龄化严重, 交通事故频发, 意外事件存在一定多的关联, 且骨科收治的绝大多数患者外伤较多, 包括但不限于高处坠落伤, 扭伤或者是车祸等等, 疾病均呈现出一种不稳定性, 导致临床护理工作较为繁琐,

护理细节并未抓实, 为护理风险的出现埋下了“雷”, 而一旦在护理期间发生意外风险, 则会产生严重的后果, 对患者的生命安全造成威胁^[7]。

对于骨科护理质量的改进不仅是提升医院的服务, 也为患者恢复健康提供了重要的依据, 常规护理管理工作是站在科室角度出发, 虽然护理管理工作中是全员参与的, 也对特殊的病患护理工作提出了相应的护理管理改进方法, 以此提高整体护理质量, 进一步地发挥不同护理人员的护理优势, 指导患者恢复健康, 实现护理质量个改进的目的。但是依然不够, 对疾病不是特别严重的患者也需要给予细致的护理, 实际护理工作中却往往忽视, 导致护理管理工作质量提升的“脚步”缓慢, 对医院的进一步发展造成了影响^[8]。

看板管理是一种新型的护理管理模式, 是从汽车管理转变而来的, 应用在骨科护理工作中, 能够帮助提升护理

效果。通过本研究知晓: 观察组不良事件低于对照组, 但满意度则是观察组高于对照组; 观察组文书书写、护理评估、沟通技能、模拟急救标数据均显著高于对照组, 差异具有统计学意义, $P < 0.05$ 。由此表明: 采取看板管理之后, 护理工作能够根据具体的时间分配, 即“日板”主要是作为监督看板, 观察患者病情, 并对护理工作进行督导; “周板”主要是作为 CIP 看板, 其重点便是每周进行护理问题总结, 并寻找解决方案; “月板”主要是作为质量指标看板, 其重点是将每月作为一个考评阶段, 评价护理工作是否到位、合格, 护理质量是否达到预设的目的, 三块看板能够顺利地将发现问题、监督指标、监测趋势以及持续改进四环节有效串联, 继而形成 PDSA 的闭环, 以此提升总体的科室护理质量, 显著提升护理安全。同时看板管理的应用也进一步实现了护理人员态度的转变, 其能够将设计每个护理环节均有护理人员参与其中, 借助看板将护理人员融入到日常的改进活动之中, 让其可以自发、自觉地参与其中, 继而不断地获得职业成就感, 激发护理人员自主服务的意识与创造力^[9]。另外看板管理也进一步地推动了护理质量改进的实施, 护理工作中应用的每一块看板, 均是护理工作的具体拆分, 通过拆分、整合的方式对可能出现的问题加以应对, 提出改进措施, 大大地降低浪费情况发生, 真正意义上地实现了精益日常管理、改进护理质量的目的^[10]。

综上所述, 看板管理应用之后, 能够显著提升骨科科室的医疗服务水平与质量, 若是护理过程中, 患者有问题出现, 此时看板则会及时触发并提醒护理人员进行干预, 进一步完善护理细节, 提升总体护理满意度, 以此改进总体护理质量, 实现护理工作的精益特色管理, 值得进一步推广、应用。

参考文献:

- [1] 石阳中, 叶珏明, 王国志, 等. 结合看板管理的急诊室患者分流管理 [J]. 解放军医院管理杂志, 2019,26(2): 125-128,154.
- [2] 杨彩虹, 苏伟秀, 朱海华, 等. 三色分级与看板管理在健康管理师绩效管理中的应用 [J]. 中国卫生标准管理, 2018,9(17):196-198.
- [3] Lin Xuefei. Effect of patient diversion management in general hospitals combined with Kanban management [J]. Journal of Traditional Chinese Medicine Management, 2021,29 (16): 207-208.
- [4] 叶楚民, 夏萍. 看板管理在医疗服务中应用的文献分析 [J]. 华西医学, 2020,35(12):1446-1450.
- [5] 王伟平. 看板管理在手术室耗材管理中的应用 [J]. 中医药管理杂志, 2019,27(10):216-218.
- [6] 张玉洁, 胡海南, 张帅, 等. 看板管理应用的研究 [J]. 大陆桥视野, 2021(3):78-79.
- [7] 陆瑶, 史婷奇, 程建平, 等. 普通病区护理信息化看板的设计及应用 [J]. 中华护理杂志, 2019,54(11):1688-1692.
- [8] Ren Jie, Sun Xin, Wu Yanping. The application effect of information shift Kanban in outpatient blood purification center [J]. Journal of Nurse Continuing Education, 2022,37 (20): 1887-1890.
- [9] 倪婷婷, 郦晨昕, 高晨, 等. 基于价值流的看板产线均衡拉动研究 [J]. 价值工程, 2018,37(24):259-261.
- [10] Li Yamei, Wu Juan, Lu Chunrong. Application of lean management tools in operating room consumable management [J]. Modern Clinical Medicine, 2022,48 (1): 30-31,41.