

细节管理在心内科护理管理中的应用

马 燕

中国人民解放军中部战区总医院 心血管内科

【摘要】目的：研究细节管理在心内科护理管理中的应用。方法：研究选取2022年1月至2022年12月期间，我院心血管内科收治的106例患者为研究对象。其中2022年1月至6月收治53例患者为对照组，采用传统管理模式，2022年7月至2022年12月收治53例患者为试验组，实验组的53例患者的管理是在传统模式的基础上实施细节管理。采用自行设计调查问卷判定两组管理前后质量变化、对比两组患者及家属的满意度高低和记录细节管理实施前后两组患者护理安全事件发生的情况。结果：试验组进行细节管理后，管理质量的各个维度和管理质量总分明显是要高于对照组，且两组数据的差异 $p < 0.05$ 具有统计学意义；关于管理的满意度测评，从结果上看试验组的满意度要高于对照组且数据具有统计学意义；试验组仅有2例护理安全事件发生，显著少于对照组（ $P < 0.05$ ）。结论：应用细节管理方式对心内科病房管理，护理质量得到提高，进而减少医患纠纷，尽快协助患者恢复健康，因此非常适合在临床上推广。

【关键词】细节管理；心内科；护理管理；应用

引言

心血管内科在我国是各级医院是诊疗心血管疾病的一个重点专科，心血管疾病涉及的病种多且复杂，目前各级医院的心血管除了常规心血管疾病的诊疗工作外还开展了介入、电生理、射频、起搏器植入术等大量较为复杂手术，故专业性非常强^[1]。因此，作为心血管疾病专科医疗一线的工作人员，其主要职责就是保证患者的生命安全。随着细节护理管理理念、工具的革新，细节护理的核心也被更细致地监控管理着。加强对心内科护理的细节管理，细节管理相比较传统的管理能够更好地为患者服务，将细节管理落实到日常护理的各个环节，细节管理落实后更能确保用药的安全。因此，为了探讨细节管理能否有效增强心内科护理管理的效果做此研究，现报道如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

本次研究报告选取2022年1月至2022年12月期间，在我院心血管内科治疗的106例患者为研究对象。其中2022年1月至6月收治53例患者为对照组，采用传统管理，余下的53例患者分为实验组，实验组的患者日常管理模式为细节管理模式。其中对照组的患者组成为男性患者23例，女性患者30例，对照组患者的平均年龄为（65.38±4.35）周岁，患病的平均时间为（13.56±5.23）天；其中试验组的患者组成为男性患者32例，女性患者21例，对照组患者的平均年龄为（64.28±5.45）周岁，患病的平均时间为（12.56±7.23）天。

入选标准：（1）经病理诊断确诊；（2）患者或家属均自愿参加并签署知情同意书；（3）无免疫系统疾病；（4）精神状态良好；（5）无传染性疾病。

排除标准：（1）患者有精神病史；（2）患者病历资料不齐全；（3）认知功能有障碍的患者；（4）患者有传染性疾病。

1.2 研究方法

对照组患者采用传统管理模式，试验组在对照组的护理基础上增加了细节管理，具体方法：（1）建立细节管理小组：小组成员选自心内科，对组内成员展开培训，小组成员权责划分明确。组内的培训内容包括理念教育的培训、基本操作技能的培训、护理职业素养的培训，为期1个月，培训完成后对综合能力进行考核评价。（2）对患者抢救进行制度化

管理：由于心内科患者的特殊性，在心内科急救能力成为护理能力的重要组成部分，也是心内科的临床护士所一定要掌握的技能之一^[2]。（3）强化抢救药品管理制度：组织科室人员学习高危药品的管理，严格执行药品储存规范，并按照药品的使用率进行分类定点放置，定期检查，做好培训和考核记录。用药时严格执行三查七对原则，掌握药物配伍禁忌，密切观察药品使用中的配伍问题，详细记录，必要时留言提醒。（4）抢救仪器的细节管理：心血管内科常常备有各种精密的医学设备，用来监测心电图的设备、氧气的辅助设备以及一些常见的急救设备。虽然在职的护理人员基本上都能熟练掌握这些设备的使用方法，但是如果一旦出现新的问题，护理人员很难对该问题进行准确的分析，这种情况从而导致设备在应急使用过程中极易出现故障，从而影响患者的抢救^[3]。因此，在心内科入职的每一位护士不仅需要掌握仪器的使用方法，还需要掌握仪器出现故障时的处理措施和应急预案。（5）护理人员资源配置和基础管理：基于现实原因我国临床护理相较于西方发达国家的临床护理是存在一些弊端的，表现为临床的护理人员数量短缺。造成我国护理管理和西方国家护理管理这种差距临床护理人员的数量短缺不是最主要原因，最核心的问题是不仅总体数量少，而且专业的、有经验的、高资历的优秀护理人才更少。这就导致进行护理管理过程中缺少相应的护理人员，现有的护理人员工作任务量大，加之心内科的护理难度也不一般，对护理人员而言身心都在接受考验，所以实行强化细节管理，也需要加强新的、高水平的护理人员的引入，以奖惩制度提升工作人员工作的积极性和主动性^[4]。同时，护理管理者排班时应根据临床患者的需求，合理调节护理人员的分配。（6）患者管理：患者入院时需立刻把握患者的动态变化，包括病情变化、治疗变化、心理变化。责任护士需在患者入院初期就仔细告知患者病房以及医院的情况，着重告知患者及其家属其主治医生办公室、护士站的位置。当患者对医院的环境不再感到陌生，他才能更加安心更加积极、主动地配合治疗和护理，避免因存在严重心理问题而影响治疗和护理的依从性，及时察觉患者情绪对存在情绪低沉、郁闷的患者及时进行心理疏导^[5]。

1.3 观察指标

（1）自制表格记录两组管理前后的变化。信度为0.827，效度为0.865，采用百分制计分法，分为管理技巧、管理水平等四项，每项满分均为25

分,分值越高,表示管理质量越好^[6]。

(2)对比两组患者及家属的满意度进行分析,分为满意、一般和不满意。护理质量、护理满意度等方面进行考核评分。对比两组不良事件发生率。

(3)记录细节管理实施前后患者护理安全事件发生情况,其中包括

表1 两组患者细节管理质量对比 (n=53, $\bar{x} \pm s$, 分)

组别	管理技巧	管理水平	管理安全	管路成效	管理质量总分
对照组	15.35 ± 1.05	16.27 ± 1.12	16.21 ± 1.15	17.11 ± 1.05	64.33 ± 3.68
试验组	19.05 ± 1.44	18.33 ± 1.27	18.86 ± 1.51	19.12 ± 1.30	74.94 ± 4.36
t	5.176	6.854	6.009	5.531	5.884
P	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

2.2 患者及家属满意度对比

试验组的患者及家属满意度明显高于对照组,差异有统计学意义 (P<0.05),见表2。

表2 两组患者及家属满意度情况分析比较 (n, %)

组别	n	不满意	一般	满意	总满意度
试验组	53	1	11	41	52 (98.11%)
对照组	53	8	22	23	45 (84.91%)
t					15.007
P					0.000

2.3 细节管理实施前后患者护理安全事件比较

试验组仅有2例护理安全事件发生,显著少于对照组 (P<0.05)。见表3。

表3 两组患者护理安全事件比较[例(%)]

组别	差错类	投诉类	文书类	意外类	合计
试验组	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (1.20%)	1 (2.50%)	2 (3.7%)
对照组	5 (9.4%)	4 (7.5%)	3 (5.7%)	6 (11.3%)	18 (33.7%)
χ^2					11.40
P					<0.05

3 讨论

现代医学不断革新,新的科学会代替旧的。现代医疗技术水平也会随之不断成长,医疗技术的成长也包括护理技术的进步,其中心内科护理也在不断创造着非凡的成绩。作为医护工作者应该顺应时代发展的要求,提高自己的核心竞争力。心内科是一个非常重要的科室,作为心内科领域的护理人员更应该激励自己不断学习,将系统的知识转化成为患者服务的本领,严格执行心内科各项规章制度,将责任落实到位,保证服务质量,杜绝安全隐患,秉持认真的态度,形成良好的习惯,让细节的行为融入到每一项护理工作中,从而做好心内科病房工作,让细节护理服务走向标准化^[7]。细节护理的诞生是从患者的核心利益出发的,为患者规避护理风险,护理人员将各项护理工作做精、做细、做好、做到位。每一位进入心内科工作的护士要珍惜自己的机会,同时在科室的日常培养中都应该有这样的觉悟,不只是单纯是专业理论的学习,而是将临床实践中学到的专业理论进行透彻的整合。江潍^[8]等学者指出细节管理的水平显著决定了心内科护理管理的水平高低。来春花^[9]等学者研究指出,通过细节管理,妇产科护理安全管理有着非常明显的提高,这说明了细节管理有利于病房的护理管理工作。本研究中,通过细节管理,试

差错类、投诉类、文书类与意外类。

2 结果

2.1 两组患者细节管理质量对比

试验组的管理质量各维度和管理质量总分明显高于对照组,两组数据对比有差异 (P<0.05),见表1。

试验组的管理质量各维度和管理质量总分明显高于对照组,两组数据对比有差异 (P<0.05);试验组的患者及家属满意度明显高于对照组,差异有统计学意义 (P<0.05);试验组仅有2例护理安全事件发生,显著少于对照组 (P<0.05),与王伟^[10]等学者研究保持了一致性。因此,心内科的护士进一步深化细节护理服务,这样的做不仅可以提升护理人员的职业素质、细节护理服务,还可以提升护理服务水平。细节护理是需要各个部门协作的,不仅是护士病房的管理者也要持续加强改进细节护理,以严谨的态度抓好每项护理工作全程质量管理。通过一系列细节管理措施,不断提升护理人员的形象和服务质量内涵,从而真正把患者至上的理念落实到护理工作常态中。

综上所述,应用细节管理方式对心内科病房进行管理,能够提高护理质量,提升患者的治疗效果,有利于为患者的安全和健康提供辅助支持,进而减少医患纠纷,尽快协助患者恢复健康,因此在临床上可大力推广和应用。

参考文献:

- [1] 梁晓嵘.心血管专科护士的发展现状与未来[J].齐鲁护理杂志,2019,25(1):1-3.
- [2] 孙艳芳,任月霞,常玉兰,等.心血管专科护士培训体系的构建[J].中华护理教育,2020,17(2):143-147.
- [3] 郑小刚,刘乾文.细节管理在救护车急救药品及物品管理中的应用价值分析[J].现代诊断与治疗,2022,33(5):755-757.
- [4] 王光萍.心内科优质护理融入人性化护理服务的应用效果分析[J].系统医学,2020,5(10):181-183.
- [5] 罗珊,林丽玲,肖玉英.精细化护理在骨科手术室护理安全管理中的效果分析[J].健康必读,2021,12(30):179.
- [6] 胡凯,苏浩,王齐,等.心血管内科教学门诊对住院医师医患沟通能力的培养效果评估[J].科教文汇(上旬刊),2021(9):97-99.
- [7] 任雁北,孙新风,王萍,等.心血管专科护士核心能力评价指标体系的构建[J].护理研究,2016,30(24):2997-3000.
- [8] 江潍.妇产科护理安全管理中细节管理的应用价值分析[J].基层医学论坛,2020,24(27):3958-3959.
- [9] 来春花.细节把控管理在消毒供应中心器械消毒质量中的应用[J].中国药物与临床,2020,20(23):4026-4027.
- [10] 王伟.细节管理在心内科护理用药安全管理中的应用研究[J].当代护士(上旬刊),2019,26(3):57-58.