

精细化管理在妇科护理安全管理中的应用及效果研究

黄碧琴 莫艳春*

桂林医学院附属医院 广西桂林 541000

【摘要】目的：探究对精细化护理方式在妇科管理中的实践效果。方法：选取本院 2020 年 1~12 月的 60 名接受常规护理的妇科病人作为对照组，选取 2021 年 1 月~12 月的 60 名妇科住院病人作为观察组，比较观察组与对照组在护理管理上的差异。结果：与对照组相比，观察组护理品质得分明显偏高， $P<0.05$ ；观察组病人对护理工作的满意度显著高于对照组（ $P<0.05$ ）；实施精细化管理后，妇科病房的护理工作更加规范，安全性得到较大提升，与实施精细化管理前比较，差异具有统计学意义， $P<0.05$ 。结论：实行精细化管理，在保障护理工作质量的基础上也能提高护理人员的工作效率。同时，精细化管理实施也能提升优质护理服务质量和患者满意度，值得应用。

引言

妇科病房是妇科患者治疗和促进康复的重要场所，担负着妇科疾病患者的诊疗工作，其工作的各个环节直接影响病人的康复及生存质量。因此，妇科病房的护理工作也是一项十分重要的工作，受到业内人士的广泛关注和研究。

精细化管理是指根据科学化、程序化的原则，增加管理过程的实际效益，这样才能改善医护工作的品质。精细化管理最早源于欧美汽车工业，随着社会的发展和卫生保健观念的提高，逐步将其运用到临床，并在临床护理工作中取得较好成绩。妇科是女性生殖系统疾病诊疗中心，患者的病情比较复杂，而且大部分都会存在一定的心理压力，其他意外因素也普遍存在。正是由于妇科及患者的特殊性，本研究采用了精细化管理措施，不断改进护理程序和内容，取得较好的疗效，现将其报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本研究选取 2021 年 1 月~12 月住院的 60 名妇科病人作为对照组，选取 2021 年 1 月~12 月住院的 60 名妇科病人作为观察组，每组各 60 人，分别实施了常规护理与精细化管理。纳入标准：所有病人都是自愿参加并签署了知情同意书；所有患者均未出现心理、认知等方面的问题，患者在护理干预方面表现出高度的合作意识。排除标准：罹患精神疾病的人；具有沟通障碍的人。两组患者的一般资料差异较小，具有可比性（ $P>0.05$ ）。

1.2 方法

对照组：要强化平时的安全管理，完善护士的培训体系，提高护士的高质量服务观念，健全岗位职责与工作机制，强化陪护工作的有序化管理。

观察组：在进行精细化护理干预的同时，还需要对其进行详细的管理培训，让他们能够树立起一种精细化的管理思想。通过培训之后，护理人员需要明白，精细化管理需要所有人的参与，需要集体的智慧和团队的协作。通过对自己身边人、事物的剖析，消除负面情绪，促进精细化管理思想的落实。将职责和考核方法进行详细的界定，由护理人员组成，讨论并确定各个班级的工作职责，为各个岗位提供相应的沟通要

求，按照各自的职责，确定需要具备的任职资格，界定好本职工作的质量目标和工作流程，并组织所有护理人员反复探讨工作的重点。根据工作职责的重要程度，给其赋权，并设置考评得分。

护理质量控制小组：选取 6 名优秀的护理人员组成一个质量管理小组，进行职责分工，对护理质量进行全程监控，同时要求各部门主管提出改进措施，并监督护理过程。科室护士长每天对患者进行查房，并督促护理人员做好各项工作，确保工作顺利完成。护士承担着完成各种基本护理任务，为病人提供高质量的服务，并在力所能及的范围内给予病人最大程度的帮助。

质控小组：开展月度总结，梳理护理工作痛点，并在质量控制考核反馈会议上进行探讨。实行安全责任制，在医院-部门-责任组之间建立起一条责任链条，并将医疗纠纷和事故追究机制完善起来，从环境、人员等多个角度对其进行深入的剖析，避免出现医疗纠纷及其他事故。注重对现场管理这个环节的关注，把意外扼杀在萌芽状态，比如采用连续排班和弹性排班等方法，及时完成轮班工作，确保病人得到不间断的护理服务。加强企业的内部管理，聚焦于降低可控费用，全面实现成本控制方法，对医疗设备和医用材料要进行专门的管理，并做好登记和记录，出库程序需由两人审核，实行全面、连续的动态追踪管理，公开各项费用明细、采购清单，促使护士们更好地利用现有的医疗资源，实现最大的使用效益。

1.3 观察指标

以自行设计的护理品质问卷为基础，评估护理工作的效果，分数设置在 0~100 分之间，得分越高，说明服务质量越好。通过自编的护理满意度问卷，对病人进行满意度调查，并对其结果进行分析。过对妇科病房实行精细化管理后出现的各类事故情况的统计、对比。

1.4 统计方法

本文使用 SPSS19.0 软件对所得的数据进行统计和分析，计数资料用（%）表示，计量资料用（ $\bar{x} \pm s$ ）表示，采用 t 检验。

2 结果

2.1 护理品质比较

观察组的护理质量较对照组有显著提高（ $P<0.05$ ）。

表 1 两组病人护理质量评估结果的比较[（ $\bar{x} \pm s$ ），分]

组别	病区工作管理	护理文书管理	院感护理管理	护理安全管理	优质护理管理	健康教育知晓评分
对照组	89.36 ± 2.31	91.25 ± 1.33	89.25 ± 2.15	91.22 ± 2.33	85.12 ± 2.33	90.25 ± 2.15
观察组	94.55 ± 2.36	98.65 ± 1.23	96.71 ± 2.15	97.44 ± 2.56	98.25 ± 3.62	96.36 ± 2.31
t 值	12.174	31.641	19.005	13.918	23.625	14.997
P 值	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

2.2 患者对护理的反馈情况

观察组病人在护理过程中的反馈效果比对照组好 ($P<0.05$)。

表 2 两组患者的护理反馈对比[n (%)]

组别	例数	非常满意	一般满意	不满意	护理满意度
对照组	60	45 (75.00)	7 (11.67)	8 (13.33)	52 (86.67)
观察组	60	50 (83.33)	8 (13.33)	2 (3.33)	58 (96.67)
χ^2 值					3.927
P 值					0.048

2.3 妇科病房事故发生率的对比分析

统计妇科护理人员进行医嘱指导、病程记录、病房巡视过程中出现的事故情况,分析事故发生率。观察组的事故发生率明显少于对照组,两者之间存在着显著的差异 ($P<0.05$),如表 3 所示。

表 3 妇科病房事故发生率对比分析

项目	总住院人次 (n)	事故总数 (n)	事故类别			事故发生率 (%)
			医嘱指导	病程记录	病房巡视	
对照组	60	4	1	2	1	6.7
观察组	60	1	0	1	0	1.7
χ^2						4.44
P						<0.05

3 讨论

3.1 精细化管理有助于提高病人和家属的满意度

医院是一个具有特殊服务性质的行业,而妇科则是其对外宣传的一个窗口。这就要求我们在护理工作中要做到一丝不苟,尽可能避免任何意外情况的发生,解决患者的特殊需求,加强患者及其家属对护理工作的正面反馈,提高护理工作的实际效用。在精细化管理理念下,要求将妇科的各种管理和服务都做到最好,所有的诊疗和护理程序都应该尽可能地精确,比如,在使用药物时一定要注意剂量的精度,在行妇科手术的过程中要严格控制好操作步骤等。同时,细化各环节的护理工作,严格控制护理失误与偏差,遵守各项操作规范和制度,促使患者满意度得到较大程度的改观。

3.2 精细化管理有利于减少事故情况的发生

将精细护理理念贯彻到妇科临床工作中,能有效地提高妇科护理品质。精细化管理能帮助护理人员及时地找到自己存在的问题和不足之处,并作出适当的调整和应对,通过规范护理人员的工作习惯,将事故发生概率降至最低。结果表明,在医院实行精细化管理后,护士事故率明显下降。促进妇科护理工作的规范化与标准化,有助于提高护理质量。精细化管理的方法有很多种,比如普遍采用的质量控制方法,不仅清楚地界定了职责与目的,而且还能提高工作效率,减少开支,让医护人员更好地为病人服务,这样就可以减少意外事故的发生,使得妇科病房的护理工作更加有序地进行。

3.3 精细化管理可以改善护理品质

数据表明,如果没有实行精细的管理方法,医院工作的重复性将会很高,通过对病人的精细管理,剔除多余的工作,使护理工作的效率与

质量得到提高。精细化管理的最大特征就是管理标准和规范得以执行,在具体的管理环节,应将相应的操作规范、制度纳入妇科病房的管理章程。从重点人群、环节、时段三个角度对妇科不安全事件发生的高危因素进行了分析,并制定严格的风险控制体系和工作流程。严格控制高危环节,改进现行妇科管理系统,细化妇科手术操作规范,规范妇科管理。同时,要将抢救过程和相关的操作规程进行标准化,提高所有妇科护士在细节上的管理意识,加强对护理工作的安全管理。实行责任到人,为改进妇科护理的质量提供保证。

3.4 加强妇科护理的安全管理

妇科专业具有较高的风险系数和较高的专业技能,再加上其工作繁重、繁杂,容易造成护理失误,引起护患矛盾。所谓的妇科精细化管理,就是根据妇科的基本工作原理、常规方法以及相应的管理目标,有条不紊地把控并指导妇科护理的各个流程,使得妇科护理工作得以顺畅有序开展。精细化管理是一种以自觉为导向的管理模式,将精细化管理概念引入日常护理工作中,优化操作程序,让护理人员保持细致、全面的护理理念。精细化管理的特点是具有的有序性和可操作性,体现在护理工作的量化、规范化上。因此,在护理工作中,对容易出现缺陷的流程和细节一定要妥善处置,护士长应发挥全面协调的作用,细化妇科各项工作职责,包括患者治疗、吸氧、排尿等系列工作。此外,根据妇科患者的特点,传统手术流程和急救技能也应进行周期性演练和培训,对车内急救设备、物品、急救药品实行一体化管理,将护理中的事故发生率降到最低。执行效果是安全工作最大的难点,不应仅制定安全管理体系,确定相应标准,并且让每个护理人员都能按照规范完成各项操作。比如,每天早晨交班后,护士长应组织护理人员参与常规护理方式的问答训练,巩固培训效果,同时,通过每周一次的专业培训,提高护士对各项安全规章制度的认识,树立提供合规、人性化和优质护理服务的意识。

实施精细化管理,既能提高患者的满意度,又能减少日常工作中的意外情况,改善医疗服务品质。精细化管理将服务观念传递给医务人员、护理人员及各级医师,为医院各个层面的改革提供新的思路,调动医务人员的工作热情,使其更好地为病人服务。

参考文献:

[1]吴菁,李雪艳,张超南等.基于 Kaiser 模型的灾害脆弱性分析在妇科护理风险管理中的应用研究[J].医院管理论坛,2023,40(01):42-45.
[2]银萍,章静,刘莹.闭环管理模式在妇科护理安全质量持续改进管理中的应用[J].蚌埠医学院学报,2021,46(09):1285-1287.
[3]谢秀红.探讨提升妇科护理安全管理水平及质量的相关措施[J].实用妇科内分泌电子杂志,2021,8(25):101-103.
[4]常红.精细化管理在妇科护理安全管理中的应用及效果研究[J].实用妇科内分泌电子杂志,2021,8(17):115-117.
[5]谭超.对妇科护理安全管理中精细化管理应用效果的研究[J].中国卫生产业,2020,17(03):38-39+42.
[6]张翠凤,方海琴.风险管理模式下实施精细化管理在妇科护理安全管理中的效果评价[J].基层医学论坛,2019,23(27):3879-3881.