

# 流程管理对血透室护理质量的影响研究

杨莹周丹华\*

中山大学附属第七医院 广东 深圳 518106

**【摘要】目的：**探讨流程管理对血透室护理质量的影响。**方法：**选取2021年1月至2022年8月间我院血透室在透的90例患者作为研究对象，分为参照组与研究组，给予参照组患者常规护理，在参照组的基础上，给予研究组患者护理流程管理，对比分析两组患者护理质量、不良事件发生率与护理满意度等。**结果：**经数据分析，研究组患者护理质量显著高于参照组，且研究组患者不良事件发生率明显低于参照组，研究组患者护理满意度也明显高于参照组，上述数据差异均具有统计学意义( $P<0.05$ )。**结论：**流程管理应用于血透室护理管理可有效提高护理质量，满足患者的护理需求，可提高患者的护理满意度，值得进一步推广。

**【关键词】：**流程管理；血透室；护理质量；护理效果

## Study on the influence of process management on nursing quality in hemodialysis room

Ying Yang Danhua Zhou\*

The Seventh Affiliated Hospital of Sun Yat sen University Guangdong Shenzhen 518106

**Abstract:** Objective: To explore the influence of process management on nursing quality in hemodialysis room. Methods: 90 patients in hemodialysis room of our hospital from January 2021 to August 2022 were selected as research objects, and were divided into reference group and research group. Routine nursing care was given to patients in the reference group. On the basis of the reference group, nursing process management was given to patients in the research group, and nursing quality, adverse event rate and nursing satisfaction were compared and analyzed between the two groups. Results: Through data analysis, the nursing quality of the patients in the study group was significantly higher than that in the reference group, and the incidence of adverse events in the patients in the study group was significantly lower than that in the reference group, and the nursing satisfaction of the patients in the study group was also significantly higher than that in the reference group. The above data differences were statistically significant ( $P<0.05$ ). Conclusion: The application of process management in the nursing management of hemodialysis room can effectively improve the quality of nursing, meet the nursing needs of patients, and improve the satisfaction of patients with nursing, which is worthy of further promotion.

**Keyword:** Process management; Hemodialysis room; Nursing quality; Nursing effect

血液透析室简称为血透室，是医院中最易发生感染的科室。若患者需要进行血液透析，大部分患者身体相对于其他疾病患者的免疫力较差，身体更为虚弱，且由于血液透析需要持续性不间断行循环输血，导致易发生污染。与其他科室护理相比，血透室工作风险较高、操作相对复杂，其血液透析护理具有技术难度大、专业性强的特点，目前，血液透析已成为多种危重疾病的常用治疗方式之一，血液透析室作为治疗的重要场所，为提高治疗效果、确保患者安全，做好血液透析室的护理工作有着重要意义<sup>[1]</sup>。近些年国民生活质量提高、医疗卫生事业进展迅速，患者及其家属对医院的诊疗技术、护理质量的要求有所提高，为确保患者安全、满足患者需求，不少学者提出了多个新型护理理念，其中流程管理作为新型护理理念之一，通过规范流程、严格遵循流程制度、落实护理分工任务等一系列措施，实现提高护理质量、降低不良事件发生率的护理目标<sup>[2]</sup>。我院本次针对流程管理对血透室护理质量的影响进行了研究，分析其临床护理效果，现做如下详细报告。

### 1 一般资料与方法

#### 1.1 一般资料

以我院血透室于2021年1月至2022年8月在透的90例患者作为研究对象，采用随机数法将参与本次研究的患者分

为参照组和研究组，每组患者各45例，给予参照组患者常规护理，在常规护理的基础上给予研究组患者流程管理。研究组男性23例，女性22例，年龄范围为33~77岁，平均年龄(64.25±5.51)岁，病程3~18年；参照组男性23例，女性22例，年龄范围为34~77岁，平均年龄(64.47±5.69)岁，病程3~17年。两组患者的年龄、性别、病程等一般资料无明显差异，两组患者的透析治疗均有1名高年资护士全程管理、5名护理人员护理，患者一般资料与护理人员情况均对本次研究无影响( $P>0.05$ )，本次研究已通过医院伦理委员会审批。

入选标准如下：①患者意识清醒，可与医护人员进行正常语言交流、书面交流；②患者年龄均大于18岁，小于80岁；③患者临床检查资料完整；④患者及其家属对本次研究均知情，均已签署知情同意书。

排除标准如下：①患者存在严重器官疾病；②患者存在严重语言障碍或精神障碍，日常生活中无法正常交流。③患者及其家属对本次研究配合度较低；④患者因不可抗因素中途退出本次研究。

#### 1.2 方法

给予参照组患者常规护理，根据血透室的护理管理要求，对患者行监测生命体征、健康宣教、基础护理等护理措施。

在常规护理的基础上，给予研究组患者流程管理护理，具体护理内容如下：①制定、完善规章制度：血透室原有的护理制度已无法满足医护人员与患者的当前需求，流程管理护理以血透室实际情况为基础，完善管控各项护理工作，制定新的合理的护理制度，严格完善绩效考核制度、隔离制度与消毒制度等制度，加强管理操作流程，实施责任制护理体系，将规章制度落实到日常护理工作中。②建立护理管理质控小组：制定好护理流程和管理制度后，为确保其顺利实施，可建立护理管理控制小组，监督血透室各工作人员的工作流程。由血透室高年资护士担任质控小组组长，并选取4名操作技术强、经验丰富的护理人员为小组成员，严格根据管理规定执行相应的监督工作，定期抽查科室护理管理工作与工作记录，同时要定期对工作记录进行复查，避免因工作疏忽导致问题进一步发展，发现质量问题后及时更正错误。③加强治疗流程管理：患者作为护理管理工作的重要对象，要将对患者的管理置于首要位置，首先要注重患者及其使用物品的编号管理，整理、归纳患者的个人病历、透析单、记账单与个人用具等，在资料与用具等物品上粘贴编号，以便后续对患者及其资料进行管理，做到专人专用，同时要对患者的信息进行严谨核对，避免出现患者姓名相同导致信息混乱的问题，提高工作人员的管理效率。④加强仪器管理：血液透析护理过程中，血液透析仪器或相关设备使用频繁，在使用后，护理人员应及时核对仪器参数，以便下次使用，同时，记录使用时间与次数，以便后续工作中查询相关信息。同时，护理人员需定期对设备进行清洗、消毒等操作，避免出现交叉感染等不良事件，并定期检查仪器与相关设备，一旦出现安全问题要立即反馈信息进行处理。另一方面，小组成员需严格督促医护人员按照正确的操作说明进行使用，严格管理透析室的用水、用电情况，避免出现故障，对患者的生命安全造成重大威胁。⑤加强潜在风险护理：血液透析护理中，由于环境因素、操作因素等不免会出现不良事件，即潜在风险。护理小组成员针对不同问题应寻找发生过的事件记录，对其进行风险评估，记录的护理资料结合临床经验中，寻找导致问题发生的原因，如因环境管理工作不足导致发生环境消毒工作不到位、患者床上用品更换不及时、护理人员进入透析室佩戴不齐全等事件，最终出现感染或其它不良事件，在后续护理中加强环境管理工作。在护理过程中不断核查血透室的护理质控标准，不漏细节，及时改正操作失误事件。⑥加强护理人员流程管理工作：为提升护理人员的技术水平、理论能力、应急能力等职业素养，定期开展护理培训，并对其进行相关考核。归纳整理在护理过程中反复出现的问题，对该问题进行统一培训、指导，并及时指出、纠正护理人员在指导过程中出现的问题。在培训过程中，加强护理人员的风险意识，对透析室的潜在风险进行进一步讲解，让护理人员深入了解可能出现的状况及其严重后果，必要时可对护理人员进行临床培训，提高护理人员的操作能力、临场反应能力，尽可能让每位护理人员在出现突发状况时都有独自面对、独自解决的能力，避免出现意外时手忙脚乱

导致事件进一步发展。同时，加强护理人员的职业素质，帮助护理人员建立责任意识。⑦反思、改进护理工作：小组成员要定期对该阶段的护理工作反思，与患者主动交流，适当听取患者的建议，满足患者的需求，并总结优秀处理措施、不足与尚未处理的问题，对优秀处理措施进行记录，对不足进行探讨并及时提出改进措施，解决尚未处理的问题。进一步提高护理质量。

### 1.3评价指标

记录两组护理质量，本次研究以我院自行设计的护理工作质量评估表作为评判标准，其中包括基础护理、病情观察、药物护理、专科技能、服务态度、病区管理六个方面，各项评分范围均为0~100分，各项目分数与护理质量成正比，对比分析两组数据。

观察、记录两组患者不良事件发生率，不良事件包括穿刺针脱落、未打开管路夹子开关、旁路接错等，对比分析两组数据。

记录两组患者护理满意度，本次研究以我院自行设计的护理满意度量表作为评判标准，可分为十分满意、满意、不满意三个等级，量表分数范围为0~100分，其中85分以上为十分满意，60分以上85分以下为满意，60分以下为不满意，护理满意度=(十分满意例数+满意例数)/总病例数\*100%，对比分析两组数据。

### 1.4统计学处理

本次研究采用SPSS22.0软件对数据进行分析，采用 $\chi^2$ 检验与t检验数据资料，分别以率(%)与( $\bar{x} \pm s$ )进行表示，若 $P < 0.05$ ，则代表数据有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1两组护理质量对比

经过数据分析，参照组基础护理评分为(72.51±7.12)分，研究组为(85.46±5.53)分，对比结果为 $t=9.636$ 、 $P=0.000$ ，数据有显著性差异( $P < 0.05$ )；参照组病情观察评分为(75.92±7.66)分，研究组为(88.48±6.36)分，对比结果为 $t=8.463$ 、 $P=0.000$ ，数据有显著性差异( $P < 0.05$ )；参照组药物护理评分为(69.35±5.27)分，研究组为(82.02±4.42)分，对比结果为 $t=12.357$ 、 $P=0.000$ ，数据有显著性差异( $P < 0.05$ )；参照组专科技能评分为(74.35±6.62)分，研究组为(85.57±5.14)分，对比结果为 $t=8.980$ 、 $P=0.000$ ，数据有显著性差异( $P < 0.05$ )；参照组服务态度评分为(69.32±6.35)分，研究组为(84.24±9.25)分，对比结果为 $t=8.921$ 、 $P=0.000$ ，数据有显著性差异( $P < 0.05$ )；参照组病区管理评分为(73.64±5.74)分，研究组为(85.96±5.26)分，对比结果为 $t=10.615$ 、 $P=0.000$ ，数据有显著性差异( $P < 0.05$ )。

### 2.2两组患者不良事件发生率对比

经过数据分析，参照组穿刺针脱离2例、未打开管路夹子开关7例、旁路接错3例，不良事件发生率为26.67%(12/45)，研究组穿刺针脱离2例、未打开管路夹子开关1例、旁路接错3例，不良事件发生率为13.33%(6/45)，对比结果为 $\chi^2=6.125$ 、 $P=0.013$ ，差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。

### 2.3 两组患者护理满意度对比

经过数据分析, 参照组非常满意14例、满意21例、不满意15例, 护理满意度为77.78% (35/45), 研究组非常满意28例、满意14例、不满意3例, 护理满意度为93.33% (42/45), 对比结果为 $\chi^2=9.074$ 、 $P=0.002$ , 差异具有统计学意义 ( $P<0.05$ )。

### 3 结论

近些年我国国民生活方式发生的变化巨大, 肾脏疾病发生率也呈现逐年提高的趋势。血液透析作为临床上治疗肾脏疾病的首选方案, 合理使用对提高患者的生活质量、改善患者的病情有着重要作用<sup>[3]</sup>。护理管理是治疗疾病的必不可少的环节, 其中作为医院护理工作的重要组成部分, 护理流程管理贯穿了整个血液透析室的操作流程中, 配合了与血液有关的抢救、处置等各个环节<sup>[4]</sup>。然而与其他科室相比, 血液透析治疗有一定的特殊性, 其对工作人员技术水平要求较高、工作人员面临的风险较高、感染发生率较高, 同时对护理管理的要求也相较于其他科室更高。

在血液透析护理过程中, 由于环境因素、制度因素、护理人员技术因素等多种因素, 存在一定的潜在风险, 不

良事件发生率较高, 对患者的治疗造成了一定的影响, 甚至可能威胁到患者的生命安全, 常规护理已经无法满足医护人员与患者的当前需求, 如今, 如何提高护理管理质量已成为血透室面临的主要管理问题<sup>[5]</sup>。护理流程管理是当前新型的护理体系之一, 其特点是标准化、系统化、规范化, 研究表明, 规范化护理流程对降低人为失误、不良事件发生率有着重要意义。在我院本次研究中, 对研究组患者在常规护理的基础上采取流程管理。经数据分析, 研究组患者护理质量明显高于参照组, 且研究组患者不良事件发生率明显低于参照组, 护理满意度明显优于参照组, 表明护理流程管理可有效降低不良事件发生率, 提高护理质量、护理水平, 为患者提供了更好的护理服务, 上述数据差异均具有统计学意义 ( $P<0.05$ )。

综上所述, 对血透室患者实施护理流程管理效果显著, 流程管理以患者为中心, 通过制定与完善制度、提高护理人员职业素养、加强风险管理等措施给予患者更优质的护理服务, 降低了不良事件发生率, 提高了患者护理满意度, 有利于减少护患纠纷、获得患者的认可, 值得进一步推广。

### 参考文献:

- [1] 王雪燕. 护理流程管理对血透室护理质量的影响研究[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(11): 174.
- [2] 王亚雯, 何苹, 张耀尹, 等. 护理流程管理对血透室护理质量的影响研究[J]. 饮食保健, 2018, 5(2): 205-206.
- [3] 秦桂霞, 左慧晶, 杨静. 血透室护理流程管理对提高护理质量的影响[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(25): 185.
- [4] 罗红梅. 流程管理对血透室护理质量及不良事件发生率的影响临床观察研究[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(49): 170.
- [5] 曾冬梅, 肖贵珍, 钟智华. 流程管理对血透室护理质量及不良事件发生率的影响[J]. 当代护士(下旬刊), 2020, 27(6): 176-178.

卫生推广工作者在埃塞俄比亚结核病预防和控制中的作用系统回顾

周丹华 通讯作者