

精细化流程管理对手术护理管理工作效率及患者满意度的影响研究

仲秀青

(青海红十字医院 青海西宁 810000)

摘要:目的:分析手术护理管理工作中应用精细化流程管理对工作效率以及患者满意度的影响。方法:研究区间为2021年10月至2023年10月,共有90例在我院行手术治疗的患者参与此次研究,根据随机抽样法将患者分为两组,组名为常规组和研究组,前组实施常规化流程管理,后组应用精细化流程管理,护理完成后评价其临床应用价值。结果:与常规组相比,研究组手术效率评价指标时长更短($P < 0.05$);研究组护理管理质量评分更高($P < 0.05$);研究组护理满意度更高($93.33\% > 77.78\%$)($P < 0.05$)。结论:将精细化流程管理应用于手术护理管理中作用明显,效果显著,不仅能够提高手术效率,工作质量评分,同时让患者更加满意,在临床上可以推广应用。

关键词:手术护理管理;精细化流程管理;工作效率;患者满意度

手术室是医院治疗危重患者的重要场地,因手术过程具有技术水平高、风险高、节奏快等特点,导致护理工作复杂、强度大,作为高风险科室,不良事件发生风险高^[1]。随着近年来患者对护理服务需求的多样化及高标准化,常规手术室护理管理逐渐无法达到患者对护理过程的期待值,进一步影响护理工作质量^[2]。精细化流程管理以常规管理为基础,以科学程序化为原则,通过一系列护理管理措施为患者提供全程优质护理服务,保证护理管理工作具有科学、有效等特点^[3]。对此,本研究通过对手术护理管理工作效果的观察,探讨精细化流程管理的应用效果及其临床价值,现报道如下。

1、资料与方法

1.1一般资料

围绕手术护理管理展开研究,研究开始时间为2021年10月,结束时间为2023年10月,将符合研究需求的90例患者作为研究对象,按照随机抽样法进行分组,划分为例数相同,管理措施不同的两组。常规组共计患者45例(男23例,女22例),年龄均值为(38.46 ± 2.02)岁,疾病类型包括胆囊手术(20例),阑尾切除手术(10例),其他手术(15)例;研究组共计患者15例(男22例,女23例),年龄均值为(38.57 ± 2.05)岁,疾病类型与常规组相同,例数分别为22例、10例、13例。纳入范围:(1)均无相关手术禁忌症;(2)无主观因素影响实验进行,对此次研究表示知情同意;排除范围:(1)病情严重者;(2)精神、认知、行为异常的患者。在统计学数据软件对比分析患者一般资料,结果 $P > 0.05$,可进行后续研究。

1.2方法

常规组实施常规化流程管理,主要包括做好患者术前基本准备工作,接患者到手术室,完成常规麻醉和指导卧位,治疗过程中密切观察患者生命体征的改变,术后于患者清醒后送回病房,并和病房护理人员最好相关交接。

研究组应用精细化流程管理,具体内容如下:(1)精细化

流程管理知识培训,护理人员一同分析手术室目前护理管理现状,查找手术室护理管理中存在的问题,积极讨论与分析,从多角度提出改进方法。由手术室内丰富护理经验的工作人员组成手术室精细化流程管理小组,护士长定期开展精细化管理知识培训,主要包括讲解基本管理知识以及培训相关操作技能等;根据科室情况设立考核制度和评分标准;(2)术前精细化管理:手术室工作人员评估患者各项检查数据,并于手术前1天对患者进行术前访视,根据患者文化程度,利用通俗易懂的方式讲述手术相关知识以及注意要点;从交流中了解患者的心理状态,给予支持和鼓励,引入疾病治疗成功案例,增加患者治疗信心;(3)术中精细化管理,首先保持良好的仪容仪表,严格规范言行举止和护理态度;其次提前做好物品与环境准备,保证温湿度适宜,手术室干净整洁;进一步完善手术室器械管理规章制度以及手术室环境卫生管理制度,严格按照要求每日对医疗设备以及手术器械进行检查,保证地面彻底消毒;每次手术完成后及时将敷料及器械做好处理,合理放置,为下一场手术做好准备,定期对器械进行检查和维护,保证所有仪器设备正常运转,保证手术顺利开展。同时,术中加强对患者隐私的保护,多次询问患者的舒适程度,做好术中保暖;(4)术后精细化管理,术后2-3天手术室人员进行术后随访,了解术后恢复情况,并听取患者手术室护理工作的意见。

1.3 观察指标

组间手术效率的评估以手术室工作人员接送患者时间、手术准备时间以及每台手术花费时间为依据。手术室护理管理质量以我院《手术室护理工作质量考核评分标准》为依据,共包括5个方面,单项分值为0-100分,代表患者护理管理质量由低至高^[4]。护理服务满意度的评估通过分发调查问卷的方式进行,主要了解患者对护理态度、护理形式、护理内容等方面的满意程度,将结果划分为三个等级,即满意、基本满意和不满意。

1.4 统计学方法

本次实验数据应用 SPSS 24.0软件进行统计学数据的分析,比较采用 t 检验和卡方检验,以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2结果

2.1统计并分析手术效率上的差异

研究组各项指标所用时间明显短于常规组 ($P < 0.05$),数据详见表1。

表 1 手术效率对比 ($\bar{x} \pm s, \text{min}$)

| 分组 | 例数 | 手术室接送时间 | 手术准备时间 | 每台手术时间 |
|----|----|---------|--------|--------|
|----|----|---------|--------|--------|

表 2 护理管理质量评分对比 ($\bar{x} \pm s, \text{分}$)

| 分组 | n | 基础护理 | 手术室环境 | 护理文书 | 护理操作 | 护理配合 |
|-------|----|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 研究组 | 45 | 95.55 ± 2.37 | 97.28 ± 3.10 | 96.10 ± 2.47 | 98.48 ± 1.79 | 95.31 ± 2.24 |
| 常规组 | 45 | 90.24 ± 1.75 | 91.46 ± 2.48 | 89.13 ± 1.48 | 90.47 ± 1.35 | 90.12 ± 2.10 |
| X^2 | | 12.091 | 9.834 | 16.238 | 23.966 | 11.339 |
| P | | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

2.3调查并统计患者对护理措施的满意度

研究组护理满意度高达93.33%,明显高于另一组的77.78% ($P < 0.05$),数据见表3。

表 3 满意度对比 [n (%)]

| 分组 | 例数 | 满意 | 基本满意 | 不满意 | 合计 |
|-------|----|------------|------------|------------|------------|
| 研究组 | 45 | 24 (53.33) | 18 (40.00) | 3 (6.67) | 42 (93.33) |
| 常规组 | 45 | 20 (44.44) | 15 (33.33) | 10 (22.22) | 35 (77.78) |
| X^2 | - | | | | 4.406 |
| P | - | | | | 0.036 |

3 讨论

在本次研究中,两组患者实施不同的手术室护理管理方法,其管理效果有明显差异,其中研究组优势明显,在手术效率对比中,研究组各阶段所用时间更短 ($P < 0.05$);在护理管理质量评价中,研究组单项指标分值均较高 ($P < 0.05$);在护理满意度比较重,研究组中满意及基本满意人数更多 ($P < 0.05$)。根据上述结果进一步验证了精细化流程管理的优势性,分析上述结果原因,在具体实施过程中以医院手术室实际管理情况为依据,以患者为中心,保证制定的管理方案具有合理、有效等优势^[5]。从术前护理开始,增加患者对手术情况的了解,降低患者对手术的恐惧,保证手术顺利进行,同时开展相关培训保证强化护理人员知识基础及操作技能^[6]。术中重点关注器械管理,环境管理,不影响手术的顺利开展。术后了解患者恢复情况以及对手术室护理的满意度,听取意见,积极改进^[7]。

| | | | | |
|-------|----|---------------|--------------|----------------|
| 研究组 | 45 | 20.56 ± 7.20 | 25.55 ± 5.24 | 85.56 ± 23.10 |
| 常规组 | 45 | 35.64 ± 10.02 | 36.45 ± 8.37 | 105.46 ± 26.15 |
| X^2 | | 8.199 | 7.405 | 3.826 |
| P | | 0.000 | 0.000 | 0.000 |

2.2评估并比较手术室护理管理质量评分

研究组单项分值均显著高于常规组 ($P < 0.05$),数据详见表2。

综上所述,手术护理管理中应用精细化流程管理效果比较理想,具有多重优势,能够有效提高手术室护理管理工作的效率和质量,达到患者对护理结果的期待值,在临床上有较好的发展前景。

参考文献:

[1]冯瑶.精细化流程管理对手术室护理管理工作效率及患者满意度的影响分析[J].中国卫生产业,2019,16(28):47-48.
 [2]金秀成.精细化流程管理对工作效率及满意度的影响[J].中国继续医学教育,2019,11(14):192-194.
 [3]张丽梅.精细化流程管理对手术室护理管理工作效率的影响探讨[J].中国卫生产业,2021,18(27):60-63.
 [4]杨文青.精细化流程管理对手术室护理管理工作效率及患者满意度的影响分析[J].基层医学论坛,2020,24(6):839-840.
 [5]吴晓红.精细化流程管理在手术室护理管理工作中的应用探讨[J].世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2019,19(23):247,249.
 [6]古婷婷.精细化流程管理对于手术室护理管理工作效率与患者满意度的影响研究[J].现代诊断与治疗,2020,31(14):2334-2335.
 [7]李雪,郭颖.探讨精细化流程管理对手术室护理管理工作效率及患者满意度的影响[J].中国保健营养,2019,29(20):221-222