

精细化管理在本科学历护士规范化培训中的应用效果

黄敏¹, 郑思琳²

(西南医科大学附属医院整形烧伤外科¹, 护理部², 四川 泸州 646000)

摘要:目的 探讨精细化管理在本科学历护士规范化培训中的效果。方法 选取 2016 年 7 月~2018 年 6 月我院实施精细化管理的本科学历规范化培训护士 120 名作为观察组,另将 2012 年 7 月~2016 年 6 月未实施精细化管理的本科学历规范化培训护士 120 名作为对照组,比较两组比较两组护理质量(基础护理、急救物品管理、护理文书书写、消毒隔离、操作技术)、不良不良事件发生情况及患者投诉情况。结果 观察组基础护理、急救物品管理、护理文书书写、消毒隔离、操作技术护理质量得分高于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$)。观察组输液错误、配液错误、配伍禁忌、医嘱执行错误、医嘱漏执行、执行单打印错误、漏签字、计费错误发生率均低于对照组,差异有统计学意义($P<0.05$)。观察组投诉发生率为 1.67%,低于对照组的 9.17%,差异有统计学意义($P<0.05$)。结论 精细化管理应用在本科学历护士规范化培训中,可减少护理操作中不良事件发生几率,提高护理工作能力。

关键词:精细化管理;本科;护士;规范化培训

中图分类号:R192.6

文献标识码:A

DOI: 10.3969/j.issn.1006-1959.2020.12.058

文章编号:1006-1959(2020)12-0175-03

Application Effect of Refined Management in Standardized Training for Nurses with Bachelor Degree

HUANG Min¹, ZHENG Si-lin²

(Department of Plastic Burns¹, Department of Nursing², the Affiliated Hospital of Southwest Medical University, Luzhou 646000, Sichuan, China)

Abstract: Objective To explore the effect of refined management in the standardized training of nurses with bachelor degree. Methods From July 2016 to June 2018, 120 nurses in our hospital who implemented standardized management of the bachelor degree in standardized management were selected as the observation group. In addition, standardized training of the bachelor's degree that was not implemented in the refined management from July 2012 to June 2016 was selected. 120 nurses served as a control group, comparing the quality of care between the two groups (basic care, first aid management, nursing document writing, disinfection and isolation, operation techniques), the occurrence of adverse events and patient complaints. Results The observation group's basic nursing, first aid article management, nursing document writing, disinfection and isolation, and operation technology nursing quality scores were higher than the control group, the difference was statistically significant ($P<0.05$). The observation group's infusion errors, fluid preparation errors, compatibility taboos, medical order execution errors, medical order missed executions, execution order printing errors, missing signatures, and billing error incidence rates were lower than the control group, the difference was statistically significant ($P<0.05$). The incidence of complaints in the observation group was 1.67%, which was lower than 9.17% in the control group, the difference was statistically significant ($P<0.05$). Conclusion The application of refined management in the standardized training of nurses with bachelor's degree can reduce the occurrence of adverse events in nursing operations and improve the ability of nursing work.

Key words: Refined management; Undergraduate; Nurses; Standardized training

与其他专业如八年制医学专业培养相比,护理本科培养较为“短、平、快”,无法实行“基础知识、临床技能、科研创新”全面性和系统性的培训。自 2016 年开始,四川省卫计委开始对三甲医院的全日制护理本科学历的护士实行规范化培训 2 年,每半年轮转 1 个科室,这不仅有利于提高本科护士的理论联系实践的能力,同时利于提高护士本身的综合素质。如何管理好轮转的本科规范化培训护士是每个轮转科室都应该思考的问题。精细化管理是现代管理的重要内容之一,其管理程序是通过社会分工提高服务质量及效率,并将常规管理引向发展和深入[1]。本研究主要探讨精细化管理在本科学历护士规范化培训中的效果,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选取 2016 年 7 月~2018 年 6 月西南

医科大学附属医院实施精细化管理的规范化培训本科学历护士 120 名作为观察组,另将 2012 年 7 月~2016 年 6 月未实施精细化管理的规范化培训本科学历护士 120 名作为对照组。观察组女性 114 名,男性 6 名;年龄 21~25 岁,平均年龄(23.79 ± 1.52)岁;四年制 82 名,五年制 38 名。对照组女性 114 名,男性 6 名;年龄 22~25 岁,平均年龄(24.15 ± 0.58)岁;四年制 82 名,五年制 38 名。两组性别、年龄、学制比较,差异无统计学意义($P>0.05$),具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 对照组 根据省卫生计生委颁发的《四川省护士规范化培训学员培训管理办法》及省毕教办颁发的《四川省护士规范化培训实施细则》,结合科室规范化护士培训计划,按照培养目标(培养具有良好的职业道德、扎实的护理理论知识和临床实践技能,能独立、规范地完成临床护理工作的护理人员)对规培护士采取理论知识培训和临床实践能力培训相结合

作者简介:黄敏(1987.6-),女,四川泸县人,本科,主管护师,主要从事护理管理工作

的方式进行带教培训工作。基本理论知识培训涉及的内容具体为:①法律法规规章:熟悉《护士条例》《侵权责任法》《医疗事故处理条例》《传染病防治法》《医疗废物管理条例》《医院感染管理办法》等相关法律法规规章;②规范标准:掌握《临床护理实践指南》、《静脉输液操作技术规范》《护理分级》《临床输血操作技术规范》等规范标准;③护理工作相关规章制度、安全管理、护理文书、健康教育、心理护理、沟通技巧及职业素养等及常见临床护理操作技术培训包括洗手法、无菌技术、心肺复苏术等在内的 27 项护理操作技术。

1.2.2 观察组 在对照组的基础上实施精细化管理,具体如下:①细化科室入科宣教、护理常规制度及标准,制定针对性的业务学习计划:②入院宣教在原有科室环境、规章制度、常见疾病、护理操作、行为规范等的基础上精确到细节,如接听电话的开始语和结束语,患者投诉抱怨时护士应对的流程等;③细化护理常规,制定科室含各病种的护理常规 20 余项,专科应急预案 10 余项;④制定以老带新的业务学习计划,由专业素养高的高年资老师一对一指导轮转本科护士提升专业素养和内涵等。⑤实行“精、准、细、严”管理^[2-5]:⑥“精”即精益求精,遴选优秀教师带教;⑦“准”即准确无误,给药、注射精准,治疗精确,操作标准,用词准确等;⑧“细”即程序细化、服务细化、职责细化及管理细化,注重细节;⑨“严”即严格执行各种规章制度、操作规程,严格控制护理差错及偏差,做到任何一个不良事件均应用 PDCA 管理工具进行根因分析,持续改进。每班设立工作查检表,要求学员下班之前按工作查检表核对本班工作,并打勾签字。⑩成立由带教老师组成的质控小组进行

质量控制:科室成立以护士长为组长,总带教为副组长,各带教老师为组员的质控小组,每月集中分析、讨论带教质量,并针对性制定相应的改进措施及培训计划,做到及时发现问题、及时解决、及时改进,优化轮转本科护士与质控小组沟通交流的程序。⑪严格考试考核:对轮转本科护士实行每周操作考试,每月理论考试。操作实行先培训,后模拟考试。理论考试形式多样,包括情景模拟题、解答案例题、职业素养题、护士礼仪题等等,确保考试考核灵活机动,形式多样,内容广泛,全面提高护士的职业素养与工作能力。

1.3 观察指标 比较两组护理质量(基础护理、急救物品管理、护理文书书写、消毒隔离、操作技术)、不良不良事件发生情况及患者投诉情况。护理质量评分采用我院自制的问卷,总分为 100 分,分数越高,表明护理质量越好。

1.4 统计学方法 应用 SPSS 16.0 统计软件对数据进行处理。计量资料以($\bar{x} \pm s$)表示,采用 t 检验;计数资料以[n(%)]表示,采用 χ^2 检验。以 $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理质量得分比较 观察组基础护理、急救物品管理、护理文书书写、消毒隔离、操作技术护理质量得分高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$),见表 1。

2.2 两组护理不良事件发生情况比较 观察组输液错误、配液错误、配伍禁忌、医嘱执行错误、医嘱漏执行、执行单打印错误、漏签字、计费错误发生率均低于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$),见表 2。

表 1 两组护理质量得分比较($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	n	基础护理	急救物品管理	护理文书书写	消毒隔离	操作技术
观察组	120	96.46±3.12	98.95±1.23	96.12±2.57	97.23±1.69	96.47±1.78
对照组	120	92.31±2.57	94.24±1.35	88.52±5.19	91.62±2.37	89.21±2.38
t		7.598	9.247	4.852	10.319	6.751
P		0.006	0.042	0.024	0.017	0.005

表 2 两组护理不良事件发生情况比较[n(%)]

组别	n	输液错误	配液错误	配伍禁忌	医嘱执行错误	医嘱漏执行	执行单打印错误	漏签字	计费错误
观察组	120	0	9(7.50)	3(2.50)	15(12.50)	18(15.00)	9(7.50)	36(30.00)	18(15.00)
对照组	120	12(10.00)	24(20.00)	27(22.50)	36(30.00)	45(37.50)	19(15.80)	120(100.00)	84(70.00)
χ^2		4.167	6.752	5.263	8.492	10.421	6.157	9.147	8.814
P		0.003	0.023	0.019	0.024	0.007	0.015	0.034	0.009

2.3 两组患者投诉情况比较 观察组投诉发生率为 1.67%(2/120), 低于对照组的 9.17%(11/120), 差异有统计学意义($\chi^2=7.368$, $P=0.036$)。

3 讨论

本研究结果显示, 观察组基础护理、急救物品管理、护理文书书写、消毒隔离、操作技术护理质量得分高于对照组, 差异有统计学意义($P<0.05$), 说明实施精细化管理以后, 在规范化培训中本科学历护士的护理质量得到了提高, 特别是护理文书书写和操作技术方面, 分析其原因如下: ①护理工作繁琐, 特别是护理文书书写多且杂, 包括护理记录、各类护理评估计划单、交班报告以及各类登记本等, 新护士接收难度大, 且带教存在教不全、教不会、教不好等问题, 精细化管理即把问题细化^[6], 精确地制定出相应的带教程序, 且有严格的考核, 包括学员和带教老师; 此外, 本科教学存在“重理论, 轻操作”的弊端, 因此本科护士存在操作技术较差的问题, 针对此问题, 制定了相应的培训计划, 并严格执行, 收效显著; ②精细化管理培养了一批优秀的带教老师, 精细化管理的对象不仅是本科轮转护士, 也针对科室的各级护理人员, 优秀的带教老师能很好的指导学员, 并为其提供现有的宝贵经验, 有助于新人员的进步, 提高护理质量。

此外, 本研究中观察组输液错误、配液错误、配伍禁忌、医嘱执行错误、医嘱漏执行、执行单打印错误、漏签字、计费错误发生率均低于对照组, 差异有统计学意义($P<0.05$), 说明实施精细化管理以后, 有效降低了本科学历护士的不良事件发生率。同时可以看出, 本科学历规范化培训护士易发生不良事件前 3 项分别是漏签字、计费错误和医嘱漏执行, 特别是漏签字, 由于临时医嘱单、执行单、交接本等需要护士大量的签字, 几乎每人都会出现漏签字的现象。实施精细化管理后, 通过环环相扣、带教老师查对、

每班下班前再次查对等措施, 不良事件发生率下降。因此, 实施精细化管理, 具有精准性强、重视细节、要求严格等特点, 细化了护理工作中所存在的风险、问题及缺陷, 规范了科室工作程序及操作标准, 强化了规培人员的细节意识^[7,8]。观察组投诉发生率为 1.67%(2/120), 低于对照组的 9.17%(11/120), 差异有统计学意义($P<0.05$), 说明实施精细化管理后, 不良事件减少, 患者的满意度提高, 投诉减少, 形成了一个良性循环。

综上所述, 将精细化管理应用在本科学历护士规范化培训中, 可减少护理操作中不良事件发生几率, 提高护理工作能力。

参考文献:

- [1] 易利华. 医院精细化管理概论[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2010:10.
- [2] Kananya M, Baba T, Kitajima Y, et al. Continuous folliclestimulating hormone exposure from pituitary adenoma causes periodic follicle recruitment and atresia, which mimics ovarian hyperstimulation syndrome[J]. Int J Womens Health, 2012(4):427-431.
- [3] 刘昭君, 岳仕鸿, 钱涵, 等. 精细化管理在神经内科护理管理中的应用效果[J]. 解放军护理杂志, 2013, 30(9):54-56.
- [4] 张洁, 倪鑫. 以精细化管理撬动儿童医院内涵式发展的措施[J]. 中国医学导报, 2017, 14(35):176-180.
- [5] 周霄云, 郝爱霞, 崔屹. 精细化管理在护理风险评估中的应用进展[J]. 中华现代护理杂志, 2017, 23(26):3436-3440.
- [6] Yi L, Hao A, Hu M, et al. Construction and Application of a Refined Hospital Management Chain [J]. Cell Biochemistry & Biophysics, 2015, 72(1):19-22.
- [7] 杨晓凤, 齐欣, 姜丽梅. 神经内科护理管理中应用品管圈策略对床旁交接的作用分析[J]. 重庆医学, 2017(A2):394-396.
- [8] 张丽娟. 精细化管理在神经内科护理管理中的应用研究[J]. 中国卫生产业, 2018, 25(27):27-28.

收稿日期: 2019-05-19; 修回日期: 2019-06-17

编辑/刘欢