

· 护理管理 ·

流程重组在优质护理服务中的应用效果评价

王小花, 张华, 杨林, 王玲

(北京大学深圳医院特诊科, 广东深圳, 518036)

[摘要] **目的** 探讨流程重组在优质护理服务中应用的效果。**方法** 将 315 例患者按时间顺序分为流程重组前组(对照组)157 例和流程重组后组(研究组)158 例,对照组采用传统管理方法进行病房管理,研究组在传统管理方法基础上增加流程重组。比较流程重组前后两组患者对护理工作满意度情况。**结果** 流程重组前后两组患者对护理工作满意度比较, $P < 0.01$, 差异具有统计学意义,流程重组后满意度明显高于流程重组前。**结论** 流程重组护理管理模式,能改善护患关系,提高患者满意度。

[关键词] 流程重组;满意度;护理管理

[中图分类号] R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2013)04-0072-03 **[DIO]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2013.04.24

Effect of nursing process reengineering on high quality nursing service

Wang Xiaohua, Zhang Hua, Yang Lin, Wang Ling // Modern Clinical Nursing, 2013, 12(4):72.

[Abstract] **Objective** To evaluate the effect of nursing flowchart reconstruction on the high quality nursing service. **Methods** Three hundred and fifteen hospitalized patients were divided into the control group ($n = 157$) and the research group ($n = 158$) by admission date. The control group was given routine nursing care and the research group received nursing flowchart reconstruction besides routine nursing care. The satisfaction degree of patients with nursing was compared between the two groups. **Result** The satisfaction degree of patients with nursing care in the research group was significantly better than that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** The nursing flowchart reconstruction may improve the nurse-patient relationship and promote the satisfaction degree of patients with nursing service.

[Key words] process reengineering; satisfaction degree; nursing management

优质护理服务由护理人员组织实施,通过有计划、有目的的全员参与、全过程护理、全面开展优质服务活动^[1],体现了“以人为本”的护理理念,能改善护患关系,提高患者满意度。患者满意度是评价医疗护理质量的有效手段,也是评价医疗服务品质的重要指标之一。传统管理方法进行优质护理服务在临床护理工作中已开展多年,收到良好的效果,但在实际的临床护理工作中,仍存在缺陷,从而导致患者对护理工作满意度徘徊在 90%~94% 之间^[2]。如何在临床护理工作中不断改进优质护理服务,提升患者满意度是目前临床护理工作的重点。本科室采用流程重组优质护理服务后,患者满意度明显提高,现将方法报道如下。

[收稿日期] 2013-01-20

[作者简介] 王小花(1969-),女,陕西人,护士长,副主任护师,本科,主要从事老年病及特需医疗护理工作。

1 对象与方法

1.1 研究对象

选取 2011 年 10 月~2012 年 10 月本院特诊病房收治的患者 315 例。入选标准:神志清楚,思维正常,无精神病史的患者。按入院时间将 2011 年 10 月~2012 年 4 月住院患者 157 例设为流程重组前组(对照组),2012 年 5~10 月住院的患者 158 例设为流程重组后组(研究组)。对照组:男 96 例,女 61 例,年龄 40~85 岁,平均 (55.0 ± 2.3) 岁。心脑血管疾病 52 例,呼吸系统疾病 49 例,消化系统疾病 22 例,内分泌系统疾病 27 例,其他系统疾病 7 例。学历:初中及以下 32 例,高中 60 例,大专及以上学历 65 例。实验组:男 89 例,女 69 例,年龄 37~82 岁,平均 (53.3 ± 2.7) 岁。心脑血管疾病 58 例,呼吸系统疾病 45 例,消化系统疾病 20 例,内分泌系统疾病 30 例,其他系统疾病 5 例。学历:初中及以下

53 例,高中 46 例,大专及以上 59 例。两组患者一般资料比较,差异无统计学意义(均 $P > 0.05$),具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 对照组 根据本科室实际情况,流程重组前采用传统病房管理方法进行优质护理服务,护士分为两组,分管床位固定,服务对象不固定,患者入院到哪个床位即有相应的管床护士接管,同一护理小组可能分管不同医疗小组的患者,护理小组长参加医疗大查房,每周 1 次,实行 APN 排班。

1.2.2 研究组 采用流程重组优质服务,先按病人种类分为 3 个医疗小组:心脑血管疾病组、呼吸系统疾病组、消化、内分泌系统及其他疾病组。护士按相应专科分为 3 个护理小组,每个护理小组跟随 1 个临床医疗小组,为患者提供专业的护理

服务,服务对象固定。由专科护士或资历深、工作能力和责任心强的护士担任小组长,护理小组长跟随本组临床医疗小组查房,每天 1 次,参加医疗大查房,每周 1 次。护理组和医疗组共同查房,能相互促进和提高,是一种有效的查房形式^[3]。护士按专业实施首诊负责制,小组长根据患者病情开出医嘱,由本组护士执行,组长督促落实情况。实施 APN 排班。

1.3 调查工具

流程重组前后采用本院患者满意度调查问卷^[4](见表 1)进行调查,评估患者满意度。调查问卷共 12 项,每项分值最高为 5 分,未选算 0 分,评分方法:最满意 5 分,满意 4 分,一般 3 分,不满意 1~2 分,评价标准:满意度 $\geq 90\%$ 为达标,患者满意度调查问卷见表 1。平均满意度计算公式:

$$\text{平均满意度} = \frac{\text{最满意} \times 5 + \text{满意} \times 4 + \text{一般} \times 3 + \text{不满意} \times 1 \sim 2}{5 \times \text{已答项目数} \times \text{回收份数}} \times 100\%。$$

表 1 本院住院患者满意度调查问卷

项目	序号	满意度调查内容	最满意	满意	一般	不满意	平均满意度 (%)
服务态度	1	在您入院的当日,护士对您的接待是否热情?					
	2	入院时,护士是否向您或家人介绍医院环境、设施、注意事项?					
	3	住院期间,护士的服务态度是否令您满意?					
基础护理工作	4	护士是否主动巡视病房及了解您的病情和要求?					
	5	①您住院期间生活能否自理?(能,跳入第 6 题,不能,跳入第 2 题)②遇到困难或生活不能自理时,护士能否主动为您提供帮助与照顾?					
护理知识告知	6	护士是否告知您或家属药物的用法、注意事项?					
	7	护士是否给您或家属介绍疾病知识、饮食注意事项等?					
关爱病人	8	您对病房的整体环境、用品及卫生状况是否感到满意?					
	9	当您不舒服时护士能否主动关心并有效处理?					
	10	当您遇到问题(或者按铃)时,能否及时得到护士的帮助或回应?					
	11	护士注意保护您的隐私吗?					
工作能力	12	您对护士操作技术(如打针、换药等)是否满意?					
满意度总分							

1.4 调查方法

调查由专人负责,调查前统一指导语,在患者出院前 1~3 d 调查,现场逐项提问患者,明确问清患者打分,保证逐项打分无漏项。对照组发放调查问卷 157 份,研究组发放调查问卷 158 份,均全

部回收,有效回收率 100.00%。

1.5 统计学方法

数据采用 SPSS 13.0 统计软件包进行统计学分析。流程重组前后优质护理服务两组患者满意分值及满意度比较采用 t 检验,检验水准 $\alpha = 0.05$ 。

表 2 流程重组前后两组患者满意度比较 ($\bar{x} \pm s$)

组别	n	最满意(分)	满意(分)	一般(分)	不满意(分)	平均满意分值(分)	平均满意度(%)
对照组	157	7380	1380	96	0	57.01 ± 0.33	94.04 ± 1.15
研究组	158	8860	420	24	0	58.81 ± 0.24	98.14 ± 1.01
t						-4.464	-33.625
P						< 0.001	< 0.001

2 结果

流程重组前后两组患者满意度比较见表 2。由表 2 可见,流程重组前后两组患者满意度比较, $P < 0.001$, 差异具有统计学意义, 两组患者平均满意度均达标(流程重组后患者满意度由流程重组前 94.04% 增加至 98.14%, 满意分数由 57.01 分增加至 58.81 分)。

3 讨论

3.1 流程重组管理模式提高患者满意度

目前,在本科室,由于患者病情轻重、性别及其他主客观原因,常出现住院后患者转床问题。传统管理方法在实施优质护理服务时,护士分管床位固定,服务对象不固定,患者转床后由相应的其他管床护士负责,接管的护士就可能出现对该患者的全程诊治过程不够了解,影响了其对患者病情观察及宣教的连续性,护理小组的变化也会导致患者的归属感差,从而导致患者对护理服务不满意情况。流程重组后护理管理方法,是根据科室医疗小组情况一对一对应分组,实施首诊负责制,即 1 个护理小组跟随 1 个临床医疗小组,每个护理小组分管对应的临床医疗小组的患者,服务对象固定,分管床位不固定,患者转床后仍由原来的护士负责,对患者能够做到病情的持续观察及连续性的健康教育,这样可增加患者的归属感,从而也提高患者对护理服务工作的满意度。另外,流程重组管理模式要求护理小组长参与临床医疗小组晨查房,每天 1 次,病例讨论每周至少 1 次,护理小组长跟随本组临床医疗小组查房或组内独立查房,根据患者情况开医嘱,由本组护士执行,并督促相关工作落实情况。如患者有病情变化和需求,即刻与临床医疗小组沟通,能及时掌握患者的病情和治疗动态;在治疗护理过程中,能及时、准确把握患者的思想动态,从而合理把握沟通的时机,做好患者心理护理工作,从而促使优质护

理服务更加到位,提高患者对护理工作满意度。结果显示,患者平均满意度由流程重组前 94.04% 增加至流程重组后 98.14%, 平均满意分数由 57.01 分增加至 58.81 分(均 $P < 0.001$)。

3.2 流程重组护理管理模式降低护士工作量,减轻工作压力

传统管理模式在实施优质护理服务中,患者转床后,相应的管床护士也随之改变,这样无形中就会额外增加护士工作量,比如宣教重复,如果患者转床较多,护士之间相互交接工作频繁,增加了护士工作的压力,采用流程重组恰恰能避免上述缺陷。流程重组后患者的护理服务仍由原来的护理小组负责,落实了连续性排班的层级管理,减少了交接班的次数和安全隐患^[5],避免了宣教的重复、缺漏,减轻了护士的工作量,也使护士对患者的病情有了持续的观察,随时了解患者的思想变化,及时做好病情沟通,无形中减轻护士的工作压力。

4 结论

研究表明,在提供优质护理服务过程中,根据科室患者种类及临床具体工作需求,与医疗小组对应,有针对性地进行护理流程重组,能改善护患关系,减轻护士工作压力,提高患者满意度。

参考文献:

- [1] 江海燕,王莉慧,陈梦诗. 护患心语园地在优质护理服务示范工程活动中的应用[J]. 护理学报, 2011, 18(11): 54-55.
- [2] 郭燕红. 适应形势,锐意进取,促进护理工作的可持续发展[J]. 护理管理杂志, 2010, 10(5): 305-307.
- [3] 程磊,程文丽,谢平,等. 医护联合查房对提高护理满意度的作用[J]. 现代临床护理, 2011, 10(2): 45-46.
- [4] 丁小容,罗捷,卞苏环. 住院患者健康教育质量控制体系的建立及实施[J]. 中国实用护理杂志, 2007; 23(7): 1-3.
- [5] 郭玉芝,陈伟娟,侯海萍. 连续性排版模式对护理工作满意度的影响[J]. 现代临床护理, 2009, 8(11): 52-53.

[本文编辑:刘晓华]