

创新型思维在护理管理中的应用与实践效果

黄秋环, 韦桂源, 陆柳雪, 李成香, 刘芳印

(右江民族医学院附属医院护理部, 广西 百色 533000)

E-mail: huangqiuhuan6611@163.com)

摘要: **目的** 探讨创新型思维在护理管理中的实践效果。**方法** 2012~2014 年我院护理部制定了“以创新管理为手段, 以专科护理为目标, 以特色服务为突破, 以强化培训为保障”的总体工作思路和奋斗目标, 实施了改进护理管理模式、创新质量管理手段、加强护理队伍建设、发展专科护理、拓展服务领域、开展特色服务等创新型思维护理管理模式。**结果** 2012~2014 年实施创新型护理管理模式后, 我院护理人才培养、专科建设得到了长足的发展, 各项护理工作质量和满意度明显提高, 护理质量指标与实施前的 2010~2011 年相比, 差异有统计学意义 ($P < 0.05$ 或 $P < 0.01$)。**结论** 通过实施创新型思维护理管理模式, 激发护士的积极性, 增强护理人员的整体素质, 提升了专科护理水平, 提高护理质量, 保障病人安全, 最终达到了患者满意、医院满意和社会满意的效果。

关键词: 创新型思维; 护理管理; 实践

中图分类号: R47; R197.323.2

文献标识码: C

文章编号: 1001-5817(2016)02-0236-03

doi:10.3969/j.issn.1001-5817.2016.02.040

创新一词起源于拉丁语, 意为“更新、创造和改变”, 管理的创新思维是创新的出发点或创新的基础^[1]。护理管理中的创新型思维是强化科学管理, 提升护理管理水平的关键, 优质护理服务要求我们要以患者为中心, 强化基础护理, 深化专业内涵, 全面落实护理责任制, 是护理体制和结构的深刻变革, 需要不断推进创新思维才能提高管理成效。因此, 我院护理部结合高等医学院校附属医院的特点, 在实践中不断探索, 制定了“以创新管理为手段, 以专科护理为目标, 以特色服务为突破, 以强化培训为保障”的总体工作思路和奋斗目标, 使医院的各项护理工作跃上了一个新的台阶, 现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 我院是一家大型三级甲等综合性教学医院, 护士总人数 883 人, 共有 42 个护理单元, 护士长以上管理人员 48 人。学历结构比率: 研究生 2.72%、本科 37.90%、大专 52.10%, 中专 8.40%。职称结构比率: 主任护师 1.02%、副主任护师 4.30%、主管护师 19.20%、护师 34.80%、护士 39.90%。自 2012 年开始, 护理部以创新型思维全面推进护理管理工作。

1.2 实施方法

1.2.1 改进护理管理理念, 保障患者安全 如运用护士排班系统, 有利于护理部进行有效的人力资源管理;

运用品管圈质量管理工具, 创新性进行质量管理; 建立医护合作团队工作模式, 落实医护联合查房、护理三级查房、责任包干制和床边工作制; 把护士分成 N_1 、 N_2 、 N_3 、 N_4 四级, 进行分级培训和分级应用, 实行护士层级管理与落实绩效考核; 编写电子化表格专科护理记录单, 极大地简化了护理记录单书写; 开展《向南丁格尔学习》《护理札记》《唤醒护理》等读书活动, 撰写并评选出优秀读书心得进行展示, 促进护理文化的建设; 开展“护理温馨提示语和安全警言”征集评奖活动, 使病人感受到人性化服务的温馨和安全; 鼓励各科室开展形式多样的感动服务和专科特色的护理服务。

1.2.2 优化就诊流程, 提升优质护理服务 如推行“一站式服务”, 利用短信提醒病人领取病理报告等; 开展预约检查服务, 减少病人等候时间; 优化门诊护理流程, 改善基础服务设施和人文环境, 并深化“急救绿色通道”内涵建设; 选拔专业护理骨干组建志愿者服务队伍, 对出院病人建立 VIP 档案, 提供用药指导、健康教育、慢病管理等延伸服务。

1.2.3 发展专科护理, 拓展服务领域 为使护理人员专业服务能力持续提升, 将优质服务、专科护理建设与护士职业生涯规划有机结合^[2], 选送手术室、重症医学科、新生儿科等十多个重点专科护理骨干到国内外学习和进修, 目前已培养了 50 多名专科护士; 先后成立了护理安全管理、危重病人护理、培训管理、科研管理、

静脉治疗护理、皮肤护理、疼痛护理、糖尿病护理、延续护理、天使英语等专科护理小组；开设了糖尿病教育、PICC、产科教育、造口护理等专科门诊，让高学历、高职称及专科护士都有施展才华的平台，增强护士的职业价值感和成就感。

1.2.4 开展多渠道、多层面的护士培训 院部成立培训师队伍、护理部组建护理培训小组、科室实行导师制，分别对各层级的护士开展培训。如新上岗护士由院部对其进行为期 1 周的职责制度、相关法律、质量与安全、人文关怀培训等培训，护理培训小组对他们进行基础护理知识和技能的培训，科室导师根据不同层级的护士进行专科知识与技能的培训。上岗后，大科、护理部根据护士的不同需要，举办各种新理论新知识培训班，举行各种护士岗位竞赛，不断提升护士能力。

1.2.5 以病人为中心，开展特色健康教育 护理部录制了全院共性知识的健康教育宣传片、癌痛患者健康教育宣传卡片、“疼痛评估”“PCIA 规范护理”等视频，各科还制定本、专科疾病的健康教育知识，图文并茂、语言通俗易懂，提高了教育的效果；科室积极开展各种寓教于乐的活动，如“汝康沙龙”、大型肾友会、“无痛伴您一路同行”等病友沙龙，建立医患互相沟通的“爱的家园”Q 群，开展糖尿病教育馆，给造口病人制作造口自我护理步骤小卡片，举行“爱婴父母沙龙——育儿亲情讲座”，并给每位出院患儿赠送新生儿抚触、沐浴、母乳喂养知识的光碟，举办早产儿之家联谊会等等，均

得到患者的高度赞扬。

1.3 效果评价标准 根据护理部每季护理质量考评和科室质控进行综合评分：95 分以上为优、80~94 分为合格（不同的项目合格分有差异性）；满意度调查：满意率 90% 以上为满意、满意率 90% 以下为不满意。收集 2010~2011 年的质量数据为对照组，2012~2014 年的质量数据为观察组。

1.4 评价方法 以护理质量管理委员会制定的质量评价标准为依据，每季度对各病区各项护理质量（病区管理、健康教育、基础护理、分级护理、危重病人护理、健康助理员工作质量等）进行督导，选用护理质量满意度调查表（按很满意、满意及不满意三级评价），发放给患者 2 300 份，医生 780 份，护士 1 560 份，有效问卷回收率均为 100%。

1.5 统计学方法 采用 SPSS 16.0 统计软件进行数据处理，计量资料用 $(\bar{x} \pm s)$ 表示，组间比较采用两独立样本 *t* 检验，等级分组资料的比较采用成组设计两样本比较的秩和检验（Wilcoxon 两样本比较法）， $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 实施创新型护理管理前后护理质量综合评分情况 实施前后 33 个临床护理单元 6 项护理质量评分比较差异有统计意义 ($P < 0.05$ 或 $P < 0.01$)，实施后各项护理质量评分均高于实施前，见表 1。

表 1 实施前后 33 个护理单元各项护理质量综合评分比较 $(\bar{x} \pm s, \text{分})$

组别	<i>n</i>	病区管 理质量	健康教 育质量	基础护 理质量	分级护 理质量	危重病人 护理质量	健康助理 员工作质量
实施前	33	91.2±3.3	93.2±3.5	93.0±3.2	93.6±3.3	93.1±3.2	90.9±3.0
实施后	33	93.5±3.1	95.6±3.0	95.1±2.9	95.8±2.8	95.6±3.5	92.6±3.4
<i>t</i>		2.9182	2.9908	2.7934	2.9202	3.0283	2.1537
<i>P</i>		0.0049	0.0039	0.0069	0.0048	0.0035	0.0350

2.2 实施创新护理管理前后患者满意度对比 实施前后患者满意程度比较差异有统计学意义 ($P < 0.01$)，实施后患者的满意程度高于实施前，见表 2。

表 2 实施前后患者满意度比较 $(n, \%)$

组别	<i>n</i>	很满意	满意	不满意
实施前	2300	1002(43.57)	1194(51.91)	104(4.52)
实施后	2300	1135(49.35)	1125(48.91)	40(1.74)

2.3 实施创新护理管理前后医师的满意 实施前后医师满意程度比较差异有统计学意义 ($P < 0.05$)，实施后医师的满意程度高于实施前，见表 3。

表 3 实施前后医师满意度比较 $(n, \%)$

组别	<i>n</i>	很满意	满意	不满意
实施前	780	361(46.28)	381(48.85)	38(4.87)
实施后	780	399(51.15)	363(46.54)	18(2.31)

注：Wilcoxon 两样本比较法： $u = 4.7414, P = 0.0000$

注：Wilcoxon 两样本比较法： $u = 2.3339, P = 0.0196$

2.4 实施创新护理管理前后护士满意对比 实施前后护士满意度比较差异有统计学意义($P < 0.01$),实施后护士的满意程度高于实施前,见表4。

表4 实施前后护士满意度比较 (n,%)

组别	n	很满意	满意	不满意
实施前	1560	689(44.17)	796(51.02)	75(4.81)
实施后	1560	789(50.58)	737(47.24)	34(2.18)

注:Wilcoxon 两样本比较法; $u=4.1586, P=0.0000$

3 讨论

3.1 创新管理能有效推进整体护理质量提升 追踪方法是近年在国际医院评审中应用的现场调查方法之一^[3]。我们转变质量管理理念,运用追踪法、开展品管圈活动进行临床护理质量管理取得了显著效果,选送4个品管圈参加广西护理质控中心的比赛,荣获优秀奖。护理风险管理始终贯穿于护理操作处置、配合抢救等各护理管理环节的过程中^[4],我们开展三级培训与考核、三级护理查房增强了护士风险防控的能力。通过形式多样、图文并茂、流程清晰的健康教育方式,提高了病人对健康教育知识的知晓率。制定的40多个电子化表格格式专科护理记录单使每个护士书写时间由2~3 h/d下降30 min/d左右。执行护士岗位管理、落实护士分层级管理和绩效考核,能发挥各级护士的作用,降低临床风险。关注患者、尊重患者,在细微之处下工夫^[5],保证基础护理得到有效落实。从本研究中可见到实施前后33个临床护理单元各项护理质量综合评分比较差异具有统计学意义($P < 0.01$)。

3.2 创新管理能有利于提高患者满意度 娴熟的操作技术和真诚的态度是取得患者信任、提高满意度的关键^[6]。因此,我们在护理过程中强化以病人为中心,建立和谐的护患关系,提供全面、全程、连续、个性化、系统化的优质护理,经调查患者对护理工作满意度达97.80%。从本组研究可见,实施后患者的满意程度高于实施前,实施前后患者满意程度比较差异有统计学意义($P < 0.01$)。

3.3 分组分层级管理是一种新型的护理管理模式 分组分层级管理是针对护理学科特殊的工作环境和工

作性质而提出的一种可以提高护理质量、工作满意度和缓解护理人员压力的一项管理举措。通过分组分层级管理模式,让年资、职称高低者相互搭配组成一个护理小组共同工作,在遇到任何紧急、大量抢救时能较快做出反应与处理,确保病人安全。事实证明,实施后医师的满意程度高于实施前,实施前后医师满意程度比较差异有统计学意义($P < 0.05$)。

3.4 重视护理人才的培养与使用,提高护士满意度 人才是事业成败的关键,调动人的积极性是我们思考的重要课题,护士具备较强的业务能力和人文素质,才能满足患者的需求^[5]。我们通过多层次培训,开展专科护士培养,成立专科护理门诊,建立各专科护理小组,并成为广西糖尿病临床专科护士培训基地,让护理人员得到合理使用,专科护士能力得到充分发挥,从而提升了护士对职业的满意度,从本研究可见实施前后护士满意度比较具有明显的差异性($P < 0.001$)。

总之,我院通过实行创新型护理管理模式以来,护理管理水平、临床护理质量、病人及护士满意度逐年提高,医院先后荣获“全国医院改革创新奖”“全国医药卫生系统创先争优活动先进集体”等诸多荣誉,并顺利通过三级甲等综合医院的现场评审,代表了桂、滇、黔三省交界地区最先进的医疗技术及服务水平,实现了“根植老区为人民,医者患者一家人”的办院宗旨。

参考文献:

- [1] 柏亚妹,王秋琴,徐桂华. 护理管理中的创新思维实践[J]. 中华现代护理杂志,2013,19(11):1360.
- [2] 李继平,魏毅. 优质服务模式改革与专科护理建设实践[J]. 解放军护理杂志,2013,30(15):4.
- [3] 张积慧,郭小云,刘洁珍,等. 追踪方法学在临床护理质量管理中的运用[J]. 中国医院管理,2013,33(7):70.
- [4] 夏晓萍,田晓芳. 护理风险管理在意识障碍患者院内转运中的应用[J]. 右江民族医学院学报,2013,35(5):730.
- [5] 陆晓珍. 病人对手术室护理工作满意度情况分析[J]. 右江民族医学院学报,2010,32(5):800.
- [6] 张玲,王建萍. 创新护理管理工作理念,提升优质护理服务水平[J]. 河南外科学杂志,2011,17(6):117.

收稿日期:2015-03-26;修回日期:2015-09-06