

·全科护理·

网格化护理管理模式对改善患者就医体验的效果研究

洪优优 王秀蓉

传统护理管理主要采用垂直管理模式,管理难度大且很难落实每项制度。随着管理方式优化,有学者提出网格化护理管理,此种管理方式借助计算机网络思想,将管理对象划分为若干网格单元,依靠单元协作实现信息交流、资源共享,同时也可实现管理精细化和扁平化的要求^[1]。本次研究探究网格化护理管理模式对改善患者就医体验的效果,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选择2019年5月至2020年4月浙江省台州市中医院实施网格化护理管理后收治的患者90例为观察组,其中男性48例、女性42例;年龄18~85岁,平均年龄(41.48±2.59)岁;科室分布:心内科25例、妇产科27例、骨科18例、普外科16例、其他4例。选取2018年1月至2018年12月同院实施网格化护理管理前收治的患者90例为对照组,其中男性50例、女性40例;年龄17~82岁,平均年龄(42.43±2.75)岁;科室分布:心内科24例、妇产科28例、骨科18例、普外科15例、其他5例。纳入标准包括:①患者均入院时间均大于2 d;②患者年龄小于90岁;③患者均签署知情同意书。排除:①沟通障碍者;②严重抗拒护理或者管理患者;③研究过程中失访患者。两组一般资料比较,差异均无统计学意义(P 均>0.05)。

1.2 网格化护理管理 首先成立18个护理单元(病区护理单元12个),护理部主任1名,副主任1名兼外科片护士长,内科区护士长1名兼急诊科、重症医学科护士长,病区护士长23名。成立护理质量与安

全管理委员会,设专项护理质控和专科护理质控组,专项护理督查包括护理管理组、优质护理组、护理安全组、特殊科室组、中医护理组共5大督查组;专科护理督查组包括静疗护理小组、中医护理小组、护理病历小组、健康教育小组、居家护理小组、急救抢救小组、护理教研小组共7大专科组,由专科护士或副护士长组成,各护理单元各选一位护士准入。护理质量实行三级控制,即一级为院质量管理委员会(由分管护理副院长、护理部主任、大科护士长及各科室护士长组成的护理质量管理委员会),二级为以护理部为主的护理质量督查组,三级为各科室以护士长为主的质控小组。制订护理部及病区质控工作职责及工作安排。

综合管理:①护理管理组管理内容:病房管理、护理查对交接制度、围手术期管理、护理病历书写质量、分娩室安全管理、疼痛专项管理;②优质护理组管理内容:分级护理质量、危重患者护理质量、优质护理评价表、专科护理质量、压疮专项护理质量评价、基础护理质量;③护理安全组管理内容:物品管理质量、患者跌倒坠床风险、患者身份识别、抢救工作及仪器管理、管道风险管理、保护性约束专项、健康教育专项护理质量、静脉输液专项护理、静脉输血专项护理;④特殊科室组管理内容:消毒隔离管理、手术室、供应室、急诊室、输液室、血液透析室、门诊各诊室的质量控制;⑤中医护理组管理内容:中医护理质量管理、中医护理方案质量、中医护理技术考核、护士素质评价等。

重点管理:针对上一轮检查中存在比较普遍的问题及护理质量管理委员会检查发现的问题重点检查;护理部进行护理质量管理,重点进行科室手术室、ICU、供应室、急诊等检查。

夜间护理管理:安排一名护士长值班,深入科

DOI: 10.13558/j.cnki.issn1672-3686.2021.004.031

基金项目:台州市科技计划项目(1902ky97)

作者单位:318000 浙江台州,浙江省台州市中医院急诊科

室实际了解各病房的工作量、危重病人的护理、陪护管理、环境管理、抢救物品准备、各项规章制度及操作规程的执行、值班护士掌握病情的程度和工作状态、仪容仪表等,做到认真全面重点突出。

不同时间段管理:每月由护士长于例会上对于检查结果进行汇报,制定改进方式。且每月由护理部对所有护士长工作予以检查。每季度护士长例会上进行护理不良事件分析,每半年全院护士讲评。年终汇总一年检查结果,对优秀人员进行奖励。

1.3 观察指标 ①两组护理质量评分比较:使用追踪反馈评估机制,由护理管理部门人员对患者进行问卷调查。问卷调查内容主要从基础护理、病房管理、护理安全、健康教育、居家护理、静疗质量6个方

面进行评估,每个方面100分,得分越高护理质量越高。②两组不良事件发生率比较:不良事件包括坠床、非计划性拔管、用药错误、投诉。③两组护理满意度比较:根据不同科室制定满意度调查表,所有量表均为我院自制,信效度评分为0.76。总分100分。96~100分为十分满意,95~90分为满意,<90分为不满意。

1.4 统计学方法 采用SPSS 23.0统计学软件进行数据分析。计量资料以均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示。计量资料比较采用 t 检验;计数资料比较采用 χ^2 检验。设 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理质量评分比较见表1

表1 两组护理质量评分比较/分

组别	基础护理	病房管理	护理安全	健康教育	居家护理	静疗质量
观察组	95.61 ± 3.51*	85.16 ± 5.19*	93.34 ± 4.81*	94.65 ± 3.91*	94.71 ± 3.91*	88.51 ± 4.95*
对照组	86.50 ± 4.61	78.50 ± 5.37	82.61 ± 6.37	84.92 ± 4.81	88.21 ± 2.76	78.92 ± 5.41

注:*,与对照组比较, $P < 0.05$ 。

由表1可见,观察组的护理质量评分均高于对照组,差异均有统计学意义(t 分别=8.32、4.72、7.11、

8.31、7.19、6.92, P 均 < 0.05)。

2.2 两组不良事件发生率比较见表2

表2 两组不良事件发生率比较

组别	n	坠床/例	非计划性拔管/例	用药错误/例	投诉/例	不良事件发生率/例(%)
观察组	90	1	0	0	1	2(2.22)*
对照组	90	3	2	1	2	8(8.89)

注:*,与对照组比较, $P < 0.05$ 。

由表2可见,观察组患者的不良事件发生率低于对照组,差异有统计学意义($\chi^2=4.74$, $P < 0.05$)。

2.3 两组护理满意度比较见表3

表3 两组护理满意度比较/例(%)

组别	n	十分满意	满意	不满意	满意度
观察组	90	57(63.33)	32(35.55)	1(1.11)	89(98.89)*
对照组	90	53(58.88)	28(31.11)	9(10.00)	81(90.00)

注:*,与对照组比较, $P < 0.05$ 。

由表3可见,观察组患者护理满意度高于对照组,差异有统计学意义($\chi^2=6.78$, $P < 0.05$)。

3 讨论

健康战略的实施、医学技术的发展、医疗改革的深入,不仅为医疗服务创造更加便利条件,同时也对护理管理方式提出新要求。应用新技术、新理念创新管理方式,提升护理质量成为新形势下护理

管理方式的发展方向^[2]。护理质量为护理人员为患者提供护理服务的效果、程度,为护理过程客观表现,也为护理管理工作的核心任务。护理质量提升不仅和护理人员自身专业素质有关,也和护理管理方式有关。现阶段医院护理管理主要采用护理部、科护士长、护士长三级管理模式,但科护士长往往承担护士长管理和护士管理两项工作,精力有限,很难做到全方位管理^[3-5]。为解决该问题,本次便提出网格化管理,此种护理管理方式属于精细化和扁平化管理方式可有效提升护理质量,现对不同管理效果进行论述。

网格化管理方式主要来源于计算机网络管理思路,将现有管理对象划分为不同网格单元,依靠单元之间协作,进行信息交流、资源共享,并可及时发现并解决问题最终提升管理效率,促使管理方式现代化^[6,7]。本院网格化管理共成立18个护理单元以及

5大督查组,7大专科组对于护理工作中具体问题进行管理、不同时间点和时间段管理,确保每个网格有人负责,且整体管理工作有人协调。管理过程中发现虽然全院管理过程中问题较多,内容庞杂纵横交错,但通过网格化管理则可依据所属网格不同找出不同管理人员有专人负责管理和监督,有效弥补单纯依然管理人员的缺陷^[8]。

本次研究结果显示,网格化管理后护理质量评分明显更高($P<0.05$)。说明为患者进行网格化管理可有效提升护理质量。具体原因为:进行网格化管理时首先对于护理单元进行重新划分,将科室共划分为18个护理小单元,同时调整管理委员会,成立5个督查小组,分别负责不同管理工作。为提升护理质量也对具体质量考核方式和内容进行优化,不同小组有不同考核重点;也进行满意度调查分析,夜间护理质量评估,通过此种方式确保不同时间段护理质量良好。有其他研究发现网格化管理时可有效控制不同时间点的问题进而有效提升护理质量^[9],和本次研究结果一致。也有研究提出,在网格化管理过程中虽然可有效提升护理质量,但也需重视具体管理内容更新^[10]。

对比不同管理方式下效果时,不良事件发生率为重要指标。多数不良事件由护理工作缺失所引发,控制不良事件不仅可提升患者满意度,同时也可减少护理纠纷,提升患者安全性。本次研究结果显示,网格化管理方式下不良事件发生率更低($P<0.05$)。说明网格化管理方式可有效提升护理安全性。主要原因为:当护理人员接受网格化管理后,不仅护理质量更高,各种问题出现后即可得到整改,问题控制效率更高,因此不良事件几率更低。同时所有问题均有负责人并有部门专门监督因此问题解决效果越好,不良事件发生几率也越低。对比其他学者研究结果,网格化管理后患者各种不良事件发生率有明显降低^[11]。

满意度为判定护理质量、护理效果的重要指标,患者满意度越高表明认可度越高。本次研究

结果显示,网格化管理方式下患者满意度更高($P<0.05$)。主要原因为:当护理质量持续提升,患者可接受更为专业和全面的护理服务因此更为满意。同时也和各种不良事件发生几率更低有关,联合管理时患者投诉以及问题事件出现几率更低,患者就医过程更为顺利因此满意度自然得到提升。

综上所述,采用网格化护理管理时可有效提升患者满意度、降低不良事件发生率、提升护理质量。

参考文献

- 1 王路燕.网格化精细沟通模式在老年住院患者中的应用[J].齐鲁护理杂志,2018,24(7):102-104.
- 2 程明珍,陈军华.网格化管理联合走动式服务在综合医院门诊的实践[J].护理学杂志,2017,32(1):56-58.
- 3 马益媛.网格化护理管理模式在急危重症患者中的应用[J].中医药管理杂志,2019,27(16):74-75.
- 4 孙琳,侯亚环,王晋文.网格化管理联合流程优化在儿科门诊护理服务中的应用[J].国际护理学杂志,2019,38(17):2708-2710.
- 5 杨晓培.肿瘤放疗患者护理用药安全的网格化管理效果评价[J].医学理论与实践,2020,33(7):1199-1200.
- 6 李治玲,曹玉仙,杨利,等.网格化护理管理在糖尿病患者住院宣教及出院随访中的效果分析[J].中国社区医师,2017,33(26):134-136.
- 7 孙琴,孙艳秋,张爱玲,等.追踪管理法联合品管圈管理对肾脏内科护理质量的影响探讨[J].中国保健营养,2018,28(24):174.
- 8 黄利敏.肿瘤放疗患者护理用药安全的网格化管理评价[J].当代临床医刊,2019,32(3):299-300.
- 9 李磊,吕雅铮,周丹.网格化管理在军队疗养机构保健疗养护理中的应用效果[J].中国疗养医学,2020,29(9):908-910.
- 10 董云华.电话追踪联合网络互动平台延伸护理对慢性乙型肝炎患者遵医行为及自护能力的影响[J].内蒙古医学杂志,2019,51(3):370-371.
- 11 李冬玲.网格化护理管理对2型糖尿病患者健康教育及治疗依从性的影响[J].齐鲁护理杂志,2020,26(5):117-119.

(收稿日期 2021-01-31)

(本文编辑 蔡华波)