

细节管理在社区医院护理管理工作中的应用

代后美

贵州省贵阳市乌当区高新社区卫生服务中心

DOI:10.12238/bmtr.v5i2.6058

[摘要] 目的：分析探讨细节管理在社区医院护理管理工作中的应用价值。方法：选取乌当区高新社区卫生服务中心2022年1月~2022年12月收治的患者120例作为研究对象,将患者随机分为实验组和对照组,对照组实施常规护理,实验组采取细节管理,分析患者对护理满意度、护患纠纷发生率。结果：实验组护理有效率高于对照组, $P < 0.05$ 。实验组对护理的满意度高于对照组, $P < 0.05$ 。实验组患者的护理纠纷率、差错率明显低于对照组, $P < 0.05$ 。实验组患者的感染率、抗生素使用率均低于对照组, $P < 0.05$ 。实验组患者护理后的生活质量评分明显高于对照组, $P < 0.05$ 。结论：社区医院护理管理开展细节管理能够有效提高护理满意度,减少临床护理中发生纠纷和差错的几率,同时也能保证抗生素的合理应用,减少院内感染来提高治疗效果,保证患者预后,提高患者的生活质量。

[关键词] 细节管理; 社区医院; 护理管理; 应用价值

中图分类号: R197.4 文献标识码: A

Application of Detailed Management in Nursing Management of Community Hospitals

Houmei Dai

High-tech Community Health Service Center in Wudang District, Guiyang City

[Abstract] Objective: To analyze and discuss the application value of detailed management in nursing management in community hospitals. Methods: 120 patients admitted to the High-tech Community Health Service Center in Wudang District from January 2022 to December 2022 were selected as the research subjects and the patients were randomly divided into experimental group and control group. The control group received routine nursing care, while the experimental group received detailed management. The satisfaction of patients with nursing care and the incidence of nurse patient disputes were analyzed. Results: The nursing effectiveness rate of the experimental group was higher than that of the control group, $P < 0.05$. The satisfaction with nursing in the experimental group was higher than that in the control group, $P < 0.05$. The nursing dispute rate and error rate of patients in the experimental group were significantly lower than those in the control group, $P < 0.05$. The infection rate and antibiotic usage rate of the experimental group patients were lower than those of the control group, $P < 0.05$. The quality of life score of the experimental group patients after nursing was significantly higher than that of the control group, $P < 0.05$. Conclusion: Implementing detailed management in community hospital nursing management can effectively improve nursing satisfaction, reduce the probability of disputes and errors in clinical nursing, and also ensure the reasonable application of antibiotics, reduce hospital infections to improve treatment effectiveness, ensure patient prognosis, and improve patient quality of life.

[Key words] detailed management; community hospital; nursing management; application value

随着医疗改革的发展和深入,以及社区卫生服务的开展,社区卫生服务中心的就诊患者不断增多,促进了社区卫生服务中心医疗水平的进步。由于临床就诊患者的疾病多种多样,患者之间潜在的医源性感染则是社区管理的关键问题。在社区护理中,很多患者都是慢性基础病,具有治疗周期长、治疗难度大的特点,因此需要在社区医院的护理管理中采取精细化管理,从而提高

社区医院的整体治疗效果。常规护理在社区医院的应用能够缓解患者的痛苦、减轻患者疾病的伤痛,通过细节管理还能改善患者的不良症状、减少不良事件发生率,对提高患者的生活质量也有积极的帮助。并且细节护理管理在社区医院护理管理中的应用,能够帮助护理人员树立无菌操作观念,规范无菌护理操作流程,体现以患者为中心的护理模式,减少医院感染发生,为患者

提供安全、有效、稳定的护理服务。

1 资料和方法

1.1 一般资料

选取乌当区高新社区卫生服务中心2022年1月~2022年12月收治的患者120例作为研究对象,将患者随机分为实验组和对照组,对照组实施常规护理,实验组采取细节管理,两组患者各有60例。实验组中有男性31例、女性29例,患者平均年龄为(68.56±3.26)岁,其中包括冠心病患者15例、慢性呼吸系统疾病10例、糖尿病患者18例、高血压患者17例;对照组中有男性32例、女性28例,患者平均年龄为(68.05±3.36)岁,其中包括冠心病患者14例、慢性呼吸系统疾病10例、糖尿病患者20例、高血压患者16例。

1.2 方法

1.2.1 对照组。对照组采取常规护理干预。

1.2.2 实验组。实验组采取细节管理。第一,促进社区医院护理管理制度的完善与落实。社区医院护理管理制度是否可以得到妥善的落实是开展细节管理的重要内容,能够明确不同岗位、不同科室护理人员的职责和任务,还能在紧急和突发状况下制定抢救制度以及应急方案,在实际操作中可以根据制度要求规范护理人员的操作,加强细节处理,让患者可以在优质护理的干预下得到病情的改善。第二,患者住院后开展细节管理。护理人员要采用通俗易懂的语言向患者讲解治疗、疾病相关知识以及注意事项,获得患者的理解,部分患者第一次来到医院,对医院的环境和医护人员都比较陌生,从而会产生焦虑、紧张等不良情绪,护理人员要学会换位思考,带领患者对医院和周围环境有一定的了解,从而消除患者紧张、恐惧的情绪,给予患者安抚和鼓励,让患者产生对医护人员的信任^[1]。第三,在护理中开展细节管理。为了保证护理人员操作的合理性、规范性,那么就要细化操作流程,分别为导医、输液、注射、治疗以及换药环节,选择有经验的护理人员开展细节管理,将护理操作细化到每个人,对患者的病情和资料给予充分的掌握然后做出准确的判断,按照医嘱用药,操作时要保证动作轻柔、控制好输液的速度,以免输液过快、过慢会对患者机体造成不良的影响^[2]。第四,作为患者出院的细节管理。根据患者的病情在出院的时候为家属和患者开展健康教育,嘱咐患者可以按照医嘱用药,培养良好的生活作息、正确的饮食习惯,保持每日充足的睡眠,饮食以清淡、营养的饮食搭配为主,多摄入蛋白质,根据患者的喜好制定饮食方案和运动方案,促进患者具体的康复^[3]。第五,医院感染的细节管理。定期组织医护人员参与培训,了解医院感染防控的相关知识,树立正确的预防感染的意识,提高医护人员控制感染的责任心,并且对医护人员开展定期考察。医院的保洁人员也要定期开展专业的抗感染培训,制定规范的卫生标准。社区医院要针对患者开展健康教育,提高患者的抗感染能力,让患者对自身疾病有明确的了解,提高患者对抗生素应用的认知,以免造成抗生素的滥用^[4]。做好医院器材的消毒,正确使用各种操作仪器。做好一次性医用品的管理和病区管理,做好病房的消毒和清洁,做好

病房的通风,医护人员要严格落实无菌操作,以免造成患者发生感染。通过对无菌用品和医疗用品的管理,对无菌用品要实施紫外线消毒,常用的医疗器械要做好彻底的消毒,医疗器械的清晰必须严格按照规范流程进行,每天更换无菌水,用2%的戊二醛浸泡软管和医用钳子^[5]。

1.3 评价标准

采用我院自制的护理满意度调查问卷评估患者对护理的满意度,评分在90~100分为非常满意、评分在70~90分表示满意,评分在70分以下表示不满意。患者护理后,病情痊愈,表示护理有效;患者护理后病情改善,表示护理好转;患者护理后,病情无改善,表示护理无效^[6]。

1.4 统计学方法

采用SPSS22.0统计学软件分析,计量资料采用t检验,计数资料采用 χ^2 检验, $P<0.05$ 。

2 结果

2.1 护理效果对比

实验组护理有效率为96.67%,对照组患者护理有效率为83.33%,实验组护理有效率高于对照组, $P<0.05$ 。见表1。

表1 护理效果对比

组别	例数	有效	好转	无效	有效率(%)
实验组	60	50	8	2	58(96.67%)
对照组	60	45	5	10	50(83.33%)
χ^2					14.336
P					<0.05

2.2 护理满意度对比

实验组患者护理满意度为96.67%,对照组患者护理满意度为81.67%,实验组对护理的满意度高于对照组,实验组患者的护理满意度更高, $P<0.05$ 。见表2。

表2 护理满意度对比

评估指标		实验组	对照组	χ^2	P
护理满意度	非常满意	48	41		
	满意	10	8		
	不满意	2	11		
	满意度(%)	58(96.67%)	49(81.67%)	8.525	<0.05
护理依从性	完全依从	45	40		
	部分依从	12	5		
	不依从	3	15		
	依从性(%)	57(95%)	45(75%)	9.525	<0.05

2.3 护理纠纷、差错率对比

实验组护理纠纷率为1.67%、护理差错率为3.33%，对照组患者护理纠纷率为10%、护理差错率为13.33%，实验组患者的护理纠纷率、差错率明显低于对照组， $P < 0.05$ 。见表3。

表3 护理纠纷、差错率对比

组别	例数	护理纠纷率 (%)	护理差错率 (%)
实验组	60	1 (1.67%)	2 (3.33%)
对照组	60	6 (10%)	8 (13.33%)
χ^2		14.525	15.638
P		< 0.05	< 0.05

2.4 患者医院感染率对比

实验组感染发生率为5%，对照组患者感染发生率为18.33%，实验组患者的感染率、抗生素使用率均低于对照组， $P < 0.05$ 。见表4。

表4 患者医院感染率对比

组别	例数	感染率 (%)		抗生素使用率 (%)	
		感染	未感染	使用	未使用
实验组	60	3 (5%)	57 (95%)	2 (3.33%)	58 (96.67%)
对照组	60	11 (18.33%)	49 (81.67%)	10 (16.67%)	50 (83.33%)
χ^2		12.252	13.625	11.825	14.052
P		< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

2.5 两组患者护理后生活质量评分对比

实验组患者护理后的生活质量评分明显高于对照组， $P < 0.05$ 。见表5。

3 讨论

社区医院中的患者大部分为慢性病患者，治疗周期较长，因此在医院的护理管理中开展细节管理有重要意义，细节管理就是从整体出发开展管理，能够针对该护理人员在工作中出现的问题进行分析，找到问题形成的原因，保证细节管理得到合理的应用，在社区医院的护理管理中发挥积极的作用。临床中采取常规护理干预无法获得良好的康复效果，会对患者造成不良反应，因此要在完善的护理管理中实施细节管理，将护理流程中的责任落实到个人身上，减少护理差错和护理纠纷的发生率，促进患者机体的康复^[7]。

造成医院感染发生的原因是不同的，通过研究发现：管理不当、消毒灭菌不到位、医疗操作不规范、抗生素滥用都是造成医院感染的发生原因。医院感染的发生很难促进患者机体的康复与治疗效果，给患者的生活质量带来不良的影响，威胁患者的生命安全^[8]。在以往临床工作中，我们比较重视对诊疗技术的改进，但是忽略了制定完善的诊疗流程，导致医源性感染很难得到控制，基层社区医院的诊疗技术不断提高、医院工作量较多，医

院中的复杂事物较多，出入医院的家属与患者也越来越多，人口的频繁流动提高了医院感染的发生率，由于医疗政策的不完善、基层医院人员对感染控制缺乏重视，导致近年来的医院感染发生率无法降低，也给医院感染暴发埋下不小的安全隐患^[9]。通过加强对基层医院的细节管理，能够有效预防感染的发生，也能提高患者的治疗效果。通过本文研究发现，细节管理后的感染发生率明显低于传统护理管理， $P < 0.05$ 。针对医院的感染情况进行细节管理，能够提高护理人员的责任意识和综合素质、加强对医用卫生用品的管理、构建完善的管理体系，则可提高对医院感染发生率的控制，保证社区医院的整体治疗效果^[10]。

表5 两组患者护理后生活质量评分对比

SF-36 评估指标	实验组		对照组		t	P _{护理后}
	护理前	护理后	护理前	护理后		
生理机能	56.52±3.65	92.25±6.23	58.63±4.15	85.26±5.23	7.225	< 0.05
生理职能	58.65±3.47	91.42±5.29	59.42±5.14	86.32±3.26	7.821	< 0.05
躯体疼痛	61.25±5.26	92.33±5.42	60.51±4.46	82.32±3.36	7.462	< 0.05
一般健康	70.51±3.56	92.58±4.46	70.41±4.03	84.23±4.14	8.625	< 0.05
精力	58.92±5.13	91.53±6.36	58.42±5.74	85.36±6.32	7.842	< 0.05
社会功能	62.58±5.46	90.56±5.13	61.53±5.46	86.32±5.14	8.336	< 0.05
情感职能	72.14±5.63	93.62±5.42	70.53±6.36	85.62±5.13	8.461	< 0.05
精神健康	62.58±5.46	92.43±5.14	63.25±5.33	84.52±4.56	7.825	< 0.05

对处于社区护理管理中的患者来说，大多数患者疾病类型为冠心病、糖尿病、高血压等，患者具有病程长、治疗难度大、容易复发的特点，不仅需要长期治疗还需要采取有效的护理促进患者病情的改善^[11]。在社区医院的护理管理中采取常规护理，虽然在一定程度上促进患者病情康复，但是容易造成不良反应，通过本文研究发现，实验组护理有效率为96.67%，对照组护理有效率为83.33%，实验组护理有效率高于对照组， $P < 0.05$ 。实验组患者护理差错率为1.67%、护理纠纷率为3.33%；对照组患者护理差错率为10%，护理纠纷率为13.33%，实验组患者的护理纠纷率、差错率明显低于对照组， $P < 0.05$ 。细节护理是从整体

入手,分析护理人员在护理干预中存在的问题,保证细节管理的可行性,结合护理流程将护理责任落实到个人,及时了解护理中常见的问题,制定有效的解决方案,保证社区医院的整体护理质量^[12]。

医院感染的防控设计范围广、管理难度大,医院中的护理管理部门必须做好有效的配合才能发挥管理的作用,有效降低医院感染的发生率。社区医院的工作量较大、工作内容较为繁琐,医院中的感染控制则是提高医疗质量的重要手段,护理人员要提高感染管理的责任心、开展诊疗中的全面护理,不仅能够降低感染发生率,还能提高护理质量^[13]。细节护理是以患者为中心开展的护理管理措施,秉承着现代护理观念,促进无菌操作技术、消毒隔离制度的落实,做好诊疗环境的消毒、保证医院环境得到有效的清洁、严格落实医疗器械的灭菌消毒,从而能够有效提高社区医院的整体诊疗效果,端正医护人员的工作态度^[14]。

根据本文研究可知,实验组患者发生感染的几率低于对照组,实验组患者护理满意度为96.67%,对照组患者护理满意度为81.67%,实验组对护理的满意度高于对照组,实验组患者的护理满意度更高, $P < 0.05$ 。因此通过细节管理的应用能够提高患者对护理的满意度,保证护理人员能够严格落实无菌护理操作,能够为患者提供更加周密、细致的护理服务,最大程度的减少感染的发生。综上所述,细节护理管理在社区医院护理管理中的应用,能够帮助护理人员树立无菌操作观念,规范无菌护理操作流程,体现以患者为中心的护理模式,减少医院感染发生,为患者提供安全、有效、稳定的护理服务^[15]。社区医院护理管理开展细节管理能够有效提高护理满意度,减少临床护理中发生纠纷和差错的几率,同时也能保证抗生素的合理应用,减少院内感染来提高治疗效果,保证患者预后,提高患者的生活质量。

[参考文献]

[1]李慧,王丹,刘倩倩.强化细节管理在急诊重症监护室护

理管理中的应用效果[J].西藏医药,2022,43(06):92-94.

[2]吕邵霞.浅析社区卫生服务中心控制医院内感染的细节护理管理[J].中国乡村医药,2014,21(10):92-93.

[3]徐艳秋,戴明向.细节管理联合心理护理在高血压疾病护理管理中的效果观察[J].中西医结合心血管病电子杂志,2021,9(26):105-108.

[4]李雪梅,冯素素.细节管理在神经内科护理管理中的应用效果观察[J].名医,2021,(08):179-180.

[5]赵欣欣.细节管理在心内科护理管理中的应用分析[J].继续医学教育,2021,35(02):136-137.

[6]胡婷婷.细节管理模式在肺结核病人护理管理中的应用效果分析[J].中国农村卫生,2020,12(22):20.

[7]刘伟.细节管理在50例患儿临床护理管理中的实施研究[J].继续医学教育,2020,34(07):127-128.

[8]张晓红,张俞.探讨细节管理在神经内科护理管理中的实施效果[J].中国卫生产业,2020,17(18):40-41+44.

[9]关丽荣.强化细节管理在重症监护室护理管理中的应用效果观察[J].中国冶金工业医学杂志,2020,37(03):371.

[10]李燕.细节管理在提高综合内科护理质控水平中的应用[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(18):165+183.

[11]杜小林.细节化管理在社区护理管理中的应用[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(17):148+163.

[12]杨红霞.细节管理在社区医院护理管理工作中的应用效果评价[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(25):180+186.

[13]万争艳,李宁.精神科医院风险管理中强化细节管理方法以及效果[J].中国卫生产业,2017,14(26):111-112.

[14]牛鸿.基层医院细节管理对预防院内感染控制的效果分析[J].世界最新医学信息文摘,2016,16(18):218-219.

[15]范庆兰,张伟艳.细节管理在重症监护室医院感染控制管理中的应用[J].中医药管理杂志,2015,23(10):45-47.