

# 护理流程管理在内科护理管理中的应用

张立玲 郑丽娟

贺兰县人民医院 宁夏银川 750200

**摘要：**目的：本文旨在内科护理管理中采用护理流程管理后的应用效果并对此结果进行相应分析。方法：我院计划 2020 年 1 月至 2021 年 6 月将护理流程管理应用于内科护理管理中，对我院内科 300 名患者平均分为两组，每组 150 人，分为常规组和护理流程管理观察组，对比两组患者的护理满意度评分。结果：对照组护理满意度为 66.7%，采用护理流程管理的观察组护理满意度为 82.7%，采用护理流程管理前医护人员对于相关知识掌握为 67.5%，采用护理流程管理后为 89.1%。结论：将护理流程管理应用于内科护理管理中，有利于内科医护人员进一步了解有关知识，对于提高患者生活质量及改善患者治疗中负性情绪具有积极作用，且在一定程度提高患者治疗效率，利于患者康复。

**关键词：**护理流程管理；内科护理；护理满意度

近些年，随着我国医疗体制改革进程地加深，且随着当下经济消费观念的改革，部分患者入院后在接受临床诊疗护理治愈疾病的同时，对临床护理管理质量提出了更高的要求<sup>[1]</sup>。因其内科住院患者大多年龄大、身体状况差，容易引发多种护理风险，在病房护理管理中引入流程管理，可显著提高患者满意度和护理质量<sup>[2]</sup>。又因流程管理为现代管理的新兴理念，旨在不断改进和提升服务和管理方式，并通过一套规划、完善的护理流程以达到提高患者护理满意度的目的<sup>[3]</sup>。所以本文旨在内科护理管理中采用护理流程管理后的应用效果并对此结果进行相应分析，详文表述如下。

## 1.1 一般资料

我院 2020 年 1 月开始将护理流程管理应用于内科护理管理中，本研究纳入 2020 年 1 月至 2021 年 6 月间我院收治的 300 名内科患者，将患者分为对照组与观察组每组各 150 人采用基础知识教育和基本护理的对照组中：年龄 35 岁~47 岁，平均年龄 43.2±2.7 岁。采用精细化、专业性的流程护理管理观察组中，年龄 34 岁~46 岁，平均年龄 42.6±2.1 岁。两组患者一般资料差异经统计学验证， $P>0.05$ ，故可开展本研究。

## 1.2 方法

①入院后，了解患者病程和以往病史，建立患者档案，医生应指导并协助患者完善相关检查，为患者提供相关治疗手册，引导患者了解本次治疗方法提高患者依从性。

②明确诊断结果，研究出与患者相适应的医疗进程，嘱咐家属及患者定期用药，积极跟进患者病情，及时告知患者及家属有关的治疗方案，且在患者及家属的同意下进行治疗。

③在护理中注意引导患者饮食，应尽量清淡，且根据患者具体需要进行针对性饮食规划，进行科学有效地饮食指导。

④在适当时对患者采用心理疏导缓解患者在治疗中的焦虑情绪，防止患者过度紧张影响治疗结果。

⑤提醒患者在术后康复期内保持良好心情，叮嘱其家属与患者治疗期间的用药，叮嘱在康复中进行适量运动例如瑜伽、散步等幅度较小的运动，以保证身体机能正常运转。

⑥出院前，建立有效医患联系，由主管医生和护士定期宣传内科疾病相关的注意事项以及相关知识，对于患者院外异常情况及时给予指导和帮助，避免延误病情。

## 1.3 观察指标

制定患者对于护理满意程度的相关调查问卷，包含患者的满意度、综合体验等，整篇问卷运用百分制的形式进行统计，并按照超过 95 分、80 至 95 分、小于 80 分三个范畴将评分分为较之前生活质量满意、较为满意，不满意。选取满意与较满意在总满意度中占比作为数据的最终结果。制定相关内科护理流程管理评分表来研究医护人员对于内科护理流程相关知识的掌握程度。

## 1.4 统计学方法

本次有关护理流程管理在内科护理管理中的应用的的数据资料的分析、处理均使用相关统计学系统进行录入。患

者护理后满意度调查情况的计数资料均以率[n(%)]表示，采用 X<sup>2</sup> 检验，采用相关系统计算并得出结果，若  $P<0.05$ ，则有关于护理流程管理在内科护理管理中的应用后患者满意度数据对比中，对比差异显著，研究具备统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 护理满意度

对照组护理满意度为 66.7%，其中满意 53 例 (35.3%)、较满意 47 (31.4%)、不满意 50 例 (33.3%)；采用护理流程管理的观察组护理满意度为 82.7%，其中满意 96 例 (64.0%)、较满意 28 例 (18.7%)、不满意 26 例 (17.3%)。采用护理流程管理前医护人员对于相关知识掌握为 67.5%，采用护理流程管理后为 89.1%，经研究表明，观察组的护理满意度明显高于对照组，因此护理流程管理应用于内科护理管理中具有良好效果对于提高患者的护理满意度具有积极作用，利于维护良好的医患关系有利于患者康复。

## 3 讨论

医院流程化进阶管理(LMHP)是以流程为导向，以关注质量和效率为重点，精细化为目的的管理模式<sup>[4]</sup>。其特点是规范化，重质量。高效率，求进阶。其运用提高了专科与危重疾病的护理质量和满意度<sup>[5]</sup>。在护理管理中，其最终的目的就是实现对患者满意度的提升，其不仅能够间接体现护理质量，同时还可直接体现患者对护理服务态度、安排等各方面的评价结果<sup>[6]</sup>。流程管理的运用，不仅能提升护理人员的操作技能和理论知识，还能实现思想观念及思维方式的根本性改变，护理工作不再“以工作为中心”，不再“以护理人员为主”，而是“以超越患者期望为目标”<sup>[7]</sup>。综上所述流程护理管理能够符合当代患者对于护理水平的需求，在一定程度上满足了患者的护理要求维系了医患关系。

## 参考文献

- [1]许丽萍. 神经内科危重患者基础护理质量的干预措施与成效[J]. 饮食保健. 2019, (13). 228-229.
- [2]刘小玲, 袁金艳, 杨建萍等. 护理流程管理在神经内科危重组将护患者护理管理中的应用效果[J]. 临床医学研究与实践, 2017, (2): 151-152.
- [3]王海燕. 中医护理管理运用护理质量评价的意义分析[J]. 中国中医药现代远程教育. 2018, (15). 139-140.
- [4]张志伟, 张桂艳. 护士分层次使用在二甲中医院的实施与效果[J]. 中国社区医师. 2020, (12). 141-143.
- [5]刘亚琴, 吴晶晶, 李九红, 等. 新型冠状病毒肺炎流行期间非感染病区医院感染预防和控制[J]. 中西医结合护理(中英文). 2020, (3). 151-153.
- [6]赵立民, 文素芳, 容桂荣等. 多学科合作的流程管理在脑科危重患者院间转运中的应用效果分析[J]. 中国护理管理. 2017, 17(7): 981-986.
- [7]张瑜. 分组质控管理对神经内科护理质量的实际影响[J]. 大家健康(下旬版). 2018, (2). 232-233.