

# 探讨改进流程管理对手术室护理工作效率及患者满意度的影响

蒲茗雨 王梓仲

成都市温江区人民医院 四川成都 611130

**摘要:**目的:探讨改进流程管理对手术室护理工作效率及患者满意度的影响。方法:以我院 840 例手术患者为本次研究对象,并按照数字随机原则分成观察组和对照组两组,各 420 例,对照组患者实施常规护理管理,观察组患者在常规护理的基础上实施改进流程管理,对两组患者护理工作效率及患者的护理满意度作比较。结果:观察组中,未出现护理风险,患者的护理满意度 97.62%,对照组中,出现了 65 例护理风险(15.48%),患者的护理满意度为 80.95%,应用统计学软件处理,两组数据比较,结果有差异,  $p < 0.05$ 。结论:在手术室护理工作中应用改进流程管理,可以提高护理工作质量,降低护理风险的发生,提高患者的护理满意度,值得应用。

**关键词:**改进流程管理;手术室;护理管理;满意度;影响

手术室就是为患者提供手术及抢救的场所,是医院的重要技术部门。手术室工作时间紧凑,对术中配合的要求非常高,做好手术室护理管理工作,有利于手术顺利开展,降低手术护理风险,为患者的健康提供保障。有研究表明<sup>[1-2]</sup>,改进流程管理在手术室护理管理工作中发挥着积极的作用。改进流程管理注重的是管理工作的改进,将其应用到手术室护理管理工作中,可以提高手术室护理工作效率,降低护理风险的发生。本文特选取了我院 840 例手术患者为研究对象,就改进流程管理对手术室护理工作效率及患者满意度作了具体研究,现将具体内容作如下介绍。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

本次研究对象为我院 840 例手术患者,患者入选时间为 2019 年 1 月至 2020 年 11 月。按照数字随机原则,将患者分成观察组和对照组两组。观察组:420 例(男 281 例,女 139 例),年龄区间 14~66 岁,平均(40.05±0.25)岁;对照组:420 例(男 291 例,女 129 例),年龄区间 16~71 岁,平均(43.25±0.35)岁。所有患者均自愿签订知情同意书。排除标准:①意识障碍者;②心脑血管、肝肾功能障碍者。应用统计学软件处理两组患者所统计的基础数据,统计结果显示结果差异不大,  $p > 0.05$ 。

### 1.2 方法

对照组患者手术期间实施的是常规管理模式,即护士按照手术室护理操作要求对患者进行常规护理干预,指导患者配合医生完成手术,同时告知患者手术需要注意的事项;观察组患者在前者基础上实施改进流程管理,具体操作如下:

#### 1.2.1 明确手术室护理管理目标

作为手术治疗的地方,要想确保手术顺利开展,医院就必须明确手术室护理管理目标。首先,结合手术治疗的需要,制定规范的手术室护理流程,明确护理内容及要领;其次,加强手术室护理人员专业的培训,提高其护理技能,使其能够按照手术室护理管理要求辅助医生完成手术。

#### 1.2.2 环境管理

首先,护士要做好手术室环境管理,术前,要根据手术需要,调节好手术室内环境温度;检查手术相关器械是否消毒、医疗仪器是否齐全;其次,帮助患者熟悉手术室环境,从而增强患者的安全感;再者,要做好手术室卫生管理,尤其是手术后,及时处理手术过程中产生的污染物、垃圾。

#### 1.2.3 人员管理

首先,强化手术室管理人员的培训,让手术室管理人员熟悉手术室护理管理工作特点,并明确其职责;其次,由医院管理部门积极协调各个部门管理人员,明确其工作内容,将各部门有效联系起来,从而有效解决实际问题,消除安全隐患。

#### 1.2.4 健全手术室管理制度

制度是手术室护理管理工作高效开展的依据,医院应当结合手术室护理工作需要,健全相关管理制度,手术室医疗器械消毒机制、卫生管理制度等,从制度层面对相关工作作出明确规定,将手术室护理工作相关职责落实下去,明确相关负责人的职责,以此规范手术室护理行为,保证手术室护理质量。①凡进入手术室的医务人员,必须穿戴手术室的鞋帽、衣服及口罩,离开手术室时,要更换外出衣及鞋子。②室内

保持严肃安静,禁止高声喧哗。③严格执行手术室卫生清洁、消毒检测制度,落实医疗安全防范措施;手术实施器械应在清洁干净基础上消毒,各种药品器械材料要放在固定位置,贵重器械专人保管,每月清点、维修、保养;无菌药品应放在无菌室集中管理,并由专人看管。

### 1.3 判定指标

以我院自制的护理满意度调查表对患者进行满意度随访,由患者对本次工作进行满意度评定,主要内容有护理操作、手术室舒适度、护理服务态度、护理人员形象等。同时,记录本次手术室护理管理工作中发生的护理风险。

### 1.4 统计学分析

本次研究中产生的数据均经统计学软件 SPSS21.0 处理,统计处理得出的结果用  $t$  检验,计量资料用  $(\bar{x} \pm s)$  表示,  $p < 0.05$  表示有统计学意义。

## 2 结果

观察组中,未出现护理风险,患者的护理满意度 97.62%,对照组中,出现了 65 例护理风险(15.48%),患者的护理满意度为 80.95%,应用统计学软件处理,两组数据比较,结果有差异,  $p < 0.05$ ,如表 1。

表 1 两组患者所应用护理管理方案所取得效果比较

组别	例数	护理事故 (%)	护理满意度 (%)
观察组	420	0 (0.00)	410 (97.62)
对照组	420	65 (15.48%)	340 (80.95)
P		<0.05	<0.05

## 3 讨论

手术室护理管理是一项重要的工作,这项工作直接影响到手术治疗效果,影响到了患者的健康。因此,做好手术室护理管理工作尤为重要。改进流程管理是一种新型的管理理念,它看重的是流程管理,旨在不断优化医疗过程,在纠正失误的基础上使操作更加规范化、科学化<sup>[3]</sup>。在手术室护理管理中,应用改进流程管理模式,可以更好地规范手术是护理工作,提高手术室护理工作效率,降低感染的发生。在手术室护理管理中,加强人员的管理可以规范其行为,增强其责任意识;加强环境管理,可以为手术操作营造一个便捷、安全的环境;加强器械管理,可以有效避免感染<sup>[4]</sup>。通过此次研究发现,改进流程管理在手术室护理管理中发挥着显著作用,能有效提高手术室护理工作效率,提高患者的护理满意度,降低护理风险的发生。

### 参考文献

- [1]李蕾.改进流程管理对妇科护理工作效率及患者满意度的影响[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(A1):250-251.
- [2]卓华平.精细化流程管理对胃癌手术室护理工作效率及患者满意度的影响[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(49):179-184.
- [3]朱晓玲.改进流程管理对手术室护理工作效率及患者满意度的影响[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(29):174.
- [4]方亮,郑琴.改进流程管理对手术室护理工作效率及患者满意度的影响[J].中国当代医药,2017,24(33):123-125.