

# 流程管理在血液透析护理过程中的应用效果及对护理质量、满意度的影响

Application effect of process management in hemodialysis nursing process and its influence on nursing quality and satisfaction

刘平平 Liu Pingping

(西安交通大学第一附属医院 陕西西安 710000)

(The First Affiliated Hospital of Xi'an Jiaotong University in Xi'an, Shaanxi 710000)

**【摘要】**目的:了解在血液透析护理过程中应用流程管理的效果,分析对于护理质量和满意度产生的影响。方法:选择医院在2022年1月-2022年5月期间提供血液透析治疗的患者98例,随机分成对照组和流程组,为对照组提供常规护理,为流程组在此基础上提供流程管理,最后对比两组的护理结果。结果:流程组的护理效果、护理质量以及护理满意度评分均高于对照组,对比均 $P < 0.05$ 。结论:为血液透析患者提供流程管理,可以强化透析效果,提高护理质量,并提升患者的护理服务满意度,效果比较显著。

**【Abstract】**Objective: To understand the effect of applying process management in hemodialysis nursing, and analyze the impact on nursing quality and satisfaction. Methods: 98 patients who received hemodialysis treatment in the hospital from January 2022 to May 2022 were randomly divided into the control group and the process group. Routine care was provided for the control group, and process management was provided for the process group on this basis. Finally, the nursing results of the two groups were compared. Results: The scores of nursing effect, nursing quality and nursing satisfaction in the process group were higher than those in the control group ( $P < 0.05$ ). Conclusion: Providing process management for hemodialysis patients can strengthen the dialysis effect, improve the quality of care, and enhance the satisfaction of patients with nursing services. The effect is relatively significant.

**【关键词】**血液透析; 流程管理; 护理质量; 满意度; 影响

**【Key words】**Hemodialysis; Process management; Nursing quality; Satisfaction; influence

## 1 引言

对于肾脏疾病的诊断与治疗一直是临床关注的重点问题,但实际上因为存在患者对于疾病的知识知晓率、治疗率和控制率都比较低的问题,所以治疗成效不高。而血液透析是一种应用普遍的肾脏替代疗法,可以帮助进行血液净化,从而稳定病情,主要用于终末期肾病的治疗。但是在血液透析过程中,因为一些因素的影响,会导致患者的机体受到较大刺激,并增加患者的心理压力,可能造成负面情绪,这会影响到护理效果、质量以及满意程度。医学临床提出对血液透析的护理过程进行强化管理,对此选择应用流程管理方式,针对血液透析的整个护理过程进行精细化和系统化管理,评估其应用效果。

## 2 资料与方法

### 2.1 材料

选择医院在2022年1月-2022年5月期间提供血液透析治疗的患者98例,随机分成对照组和流程组。其中对照组49例,男性27例,女性22例,27-77岁,平均(52.45

$\pm 4.16$ )岁;流程组49例,男性26例,女性23例,28-78岁,平均(53.42 $\pm 4.27$ )岁。对比所有患者在年龄、病程等方面的基础资料, $P > 0.05$ 。

### 2.2 方法

对照组:提供常规护理,介绍血液透析的流程,做好相关准备,强调注意事项,开展用药和饮食指导等。

流程组:在上述基础上提供流程管理。(1)完善流程管理标准:按照医疗行业规定的血液透析标准以及规章制度,结合医院的实际工作情况,建立起流程管理标准体系。标准内容主要是覆盖接诊、设备管理、上下机流程、穿刺和置管流程、无菌操作流程等方面,并且需要针对突发事件建立起管理预案。在制定标准体系后,在科室内进行培训和学习,确保所有工作人员都可以掌握相关标准体系的内容,能事先进行技能操作演练。之后安排医师对患者的危险因素进行综合评估,分析患者可能出现的并发症或不良反应等问题。医务人员需要向患者介绍血液透析的方法、特点、可能的并发症以及日常生活中需要注意的问题,确保患者可以了解相关知识,提高对诊治工作的依从性,并能够在日常生活中排除疾病以及血透的危险因素,提升自我管理能力和(2)完善风险识别流程:血液透析期间需要注意的问题很多,而且患者

的病情影响也意味着他们需要关注生活的方方面面,注意饮食等方面的禁忌。因此护理人员还需要评估血透操作期间的风险因素,这需要通过问卷调查或者面对面谈话的方式,了解患者的相关信息,日常饮食习惯、生活行为、运动锻炼情况以及作息情况等。然后在治疗时为患者建立档案,评估每位患者的风险因素,操作时加强关注。另外就是关注血透操作本身可能存在的风险因素,比如对患者进行编号管理,防止出现信息不对称的问题,减少相关失误和错误等风险事件的发生。透析器等设备的操作也需要科学设置参数,做好维护,特别要做好消毒管理,确保患者不会在血透过程中因为设备不干净而出现感染等问题。为每位患者安排多位管理人员,实行责任交叉制,需要所有责任人核对不存在错误后才能开始透析操作,这样可以减少人为操作中可能出现的差错问题。(3) 强化护理人员的管理:根据血液透析室的人员安排,明确每位护士和医师的职责,确保每位工作人员都了解自己的职能范围,可以尽职尽责。要求严格落实上述标准体系的各项操作,并建立起考核机制,制定严格的考核标准和奖惩制度,激发工作人员的积极性。合理安排排班,既要防止空闲,也要防止过劳,确保各项工作都严格按照规定落实到位,特别是交接班时,要做好规范化的管理,记录要准确和规范的书写。(4) 完善护理流程的管理质量:在护士长的带领之下对护理质量进行进一步的管理和控制,对护士的各项操作予以检查,对存在的疑难病例和治疗难度较大的患者,应该进行重点的监督和把控。保证所有工作人员都能严格按照规范的流程进行操作,方便及时发现和纠正风险问题,保证护理安全。同时要组织护理人员积极参与培训活动,定期进行血液透析相关的专题培训,不断提升操作水平和理论知识水平,从而不断提升服务质量。

### 2.3 观察指标

(1) 评估两组的护理效果,选择自制量表展开问卷调查,百分制,分值越高说明护理效果越好。

(2) 评估护理工作质量,选择《中国医院协会团体标准——中国医院质量安全管理第2~20部分:患者服务血液净化》进行评价,百分制,分值越高说明护理质量越好。

(3) 使用自制的调查问卷评估患者对于护理工作的满意度,百分制,分值越高说明护理满意度越高。

### 2.4 统计学处理

使用SPSS 25.0展开分析,数据用 $\bar{x} \pm s$ 表示,开展t检验,以 $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

## 3 结果

流程组的护理效果、护理质量以及护理满意度评分均高于对照组,对比均 $P < 0.05$ 。如表1所示。

表1 两组护理结果对比 ( $\bar{x} \pm s$ )

| 组别  | 例数 | 护理效果         | 护理质量         | 护理满意度        |
|-----|----|--------------|--------------|--------------|
| 对照组 | 49 | 81.35 ± 5.31 | 82.48 ± 5.54 | 82.66 ± 5.58 |
| 流程组 | 49 | 92.27 ± 7.62 | 91.77 ± 7.64 | 93.25 ± 7.81 |

|   |   |       |       |       |
|---|---|-------|-------|-------|
| t | - | 3.107 | 2.630 | 2.969 |
| P | - | 0.003 | 0.012 | 0.005 |

## 4 讨论

临床上出现肾脏疾病的情况不断增加,发病率和死亡率也不断提升。其中慢性肾脏病(疾病)指的是各类原因造成的肾损伤或功能下降问题,比如慢性肾炎、高血压等的存在,会导致出现疾病。而疾病发展到终末期就是尿毒症,治疗难度很大,基本无法治愈,治疗成本也比较高,对于患者健康带来的威胁很大。所以临床上十分重视对于疾病的防治,探讨如何提升患者对于疾病的知识知晓率、疾病治疗率以及控制率,以减轻对国民健康的危害。慢性肾脏疾病指的是各方面因素造成的超过3个月的肾脏结构或功能异常问题,比如出现肾脏损伤标志或存在肾移植病史,或GFR下降问题。按照GFR的水平,疾病分为五期,1、2、3a、3b、4和5期。其中发展到3-5期就变成慢性肾衰竭,5期也就是尿毒症,对于健康有很大的威胁,而且无法治愈,一般需要进行血液透析或肾移植治疗。这类疾病具有患病率高、治疗成本高、容易合并心血管疾病,所以病死率和致残率也比较高的特点。对于这类疾病的治疗,一方面要主动治疗原发疾病,以控制病情进展,一方面要注意控制影响疾病的危险因素,比如血压、血糖、血脂、饮食等,同时要注意防范并发症的发生,酸中毒、贫血、高钾血症等。最关键的是对患者进行透析和肾移植治疗,才能保证患者的生存期。

血液透析(HD)是借助特定的装置,将体内的血液引流到体外,经过透析器进行净化,去除血液内的代谢废物、多余水分等,然后再输送回体内,以维持血液的正常功能。HD的原理就是溶质的转运以及水的转运,适用于治疗急性肾损伤、急性心衰、无法用药控制的高血压、高钾血症等疾病。但如果患者本身存在颅内压较高、无法用药物控制的休克问题、严重心肌病变和心衰、精神障碍等情况,不适用此方法进行治疗。HD的实际操作难度较大,持续时间较长,无法根本性解决问题,期间还会产生疼痛感,因此患者可能出现不能有效配合治疗的行为。这样不仅不利于HD治疗操作的进行,还可能延误病情,也会给临床诊疗工作增加压力。因此需要医院提供科学的护理措施,主要是向患者介绍清楚此病病情病因机理、治疗方案、可行的治疗方法,以及HD的操作要求、原理、有效性等信息,增加患者对于此病和HD的了解,可以慎重在医生的指导下选择是否使用HD进行治疗。并且要使患者了解治疗期间可能产生的并发症等问题,予以科学的治疗,包括饮食和运动干预等,促使患者调整行为习惯,养成一切利于治疗的行为习惯,特别是饮食方面要严格注意。

就目前来看,血液透析过程中,大部分患者表现出对于疾病和血透相关知识知晓率、疾病治疗率和控制率都比较低的情况。除了疾病本身治疗难度大和严重等方面的影响,也受很多其他方面因素的影响。从患者角度分析,患者对此

存在：①否认和抵触心理。在疾病确诊初期，患者可能无法接受自己患病，特别是这种比较严重，还需要长期治疗的疾病，所以可能出现逃避现实的行为，不能好好配合治疗，甚至直接不治疗。在治疗时出现显著的抵触心理，表现得很焦虑，不敢相信自己得病等等。这样就会降低治疗率和控制率。②焦虑和抑郁等不良情绪。主要是疾病的治疗需要长期坚持，经济和生理上的压力都很大，所以容易出现心理问题。治疗操作期间可能出现并发症，操作带来的疼痛感比较突出等，会使患者产生抑郁、焦虑等负面情绪。患者表现出情绪低落，不愿意与他人交流，睡眠质量变化，食欲减退等情况。特别是随着治疗的时间增加，患者生理和心理上都会出现痛苦感受，这会降低个体的心理承受能力，使个体沉浸在负面情绪中不能自拔，就出现治疗中断或依从性不佳的问题，继而降低治疗率和控制率。③出现厌世倾向。虽然经过治疗治疗患者会控制住病情的进展，但治疗的频率会不断增加，患者会逐渐认识到疾病需要终身治疗，而且疾病无法根治，就产生巨大的心理压力。同时长期的治疗会增加患者的经济压力，也造成一定的心理负担。这样一来患者自我感觉是家庭的负担，就容易出现轻生的念头。患者表现出对外界环境变

化特别敏感、容易发脾气等情况，严重的出现悲观和厌世情绪。而从社会角度分析，国家对于疾病的宣教力度不足，大部分患者对于疾病的了解都不高，同时患者也缺乏了解相关知识的渠道。特别是现在患者基本都属于社区聚居状态，生病之后一般会选择去社区医院就诊，而社区医院的医师对于疾病知识的更新不足，对于疾病的早期诊断水平不到位，所以也带来一定影响。

因为上述因素的影响，导致肾病患者在进行血液透析时，存在依从性差、护理满意度不高等问题，需要临床干预提出新的护理服务方式。本次研究选择流程管理的应用，探究其对于血液透析患者护理质量以及满意度等的影响。通过对标准体系、人员管理、护理管理、质量管理等方面的标准化流程管理内容建设，干预血透操作的整个过程，得到良好效果。研究结果显示，流程组的护理效果、护理质量以及护理满意度评分均高于对照组，对比均  $P < 0.05$

总之，为血液透析患者提供流程管理，可以强化透析效果，提高护理质量，并提升患者的护理服务满意度，效果比较显著。

#### 参考文献：

- [1]张兰婷.流程管理在血液透析护理过程中的应用效果及对护理质量、满意度的影响[J].现代中西医结合杂志,2021,30(08):892-895.
- [2]蔡素仙.血透室护理流程管理对提高临床护理效果的影响[J].中国社区医师,2022,38(10):107-109.
- [3]王淑艳,陈笔峰.流程管理在血液透析中的应用效果研究[J].现代实用医学,2021,33(09):1210-1211.
- [4]何兰芬,叶影芳,马柳璇.链式护理流程管理应用于血液透析患者中的效果探究[J].中国社区医师,2021,37(17):133-134.
- [5]秦鸣华,王小燕.血透室护理流程管理对提高护理质量的效果分析[J].当代护士(下旬刊),2020,27(09):176-178.
- [6]张仙尧,张泽琳,马燕玲.流程管理在血液透析护理过程中的应用效果及对护理质量、满意度的影响分析[J].健康必读,2021,(26):150-151.
- [7]田利评.流程管理在血液透析护理过程中的应用效果及对护理质量与满意度的影响[J].全科口腔医学电子杂志,2020,7(16):74-76.
- [8]毛芳,阳新星,张紫欣.观察流程管理在血液透析护理过程中的应用效果及对护理质量的影响[J].长寿,2022,(5):185-187.