

The Effects of Application of Refined Management in the Safety Management of Cancer Patients with Chemotherapy

Wanxia Yao^{1,2}, Cong Yao³, Mingxian Guo¹, Xiaoni Zhang^{1*}

¹Medical College, Xi'an International University, Xi'an

²First Affiliated Hospital of Xi'an Jiaotong University, Xi'an

³Second Affiliated Hospital of Xi'an Jiaotong University, Xi'an

Email: yaowanxia@163.com, 331476861@qq.com

Received: Nov. 21st, 2013; revised: Nov. 22nd, 2013; accepted: Nov. 25th, 2013

Copyright © 2014 Wanxia Yao et al. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. In accordance of the Creative Commons Attribution License all Copyrights © 2014 are reserved for Hans and the owner of the intellectual property Wanxia Yao et al. All Copyright © 2014 are guarded by law and by Hans as a guardian.

Abstract: Objective: To explore the effects of application of refined management in the cancer patients with chemotherapy safety management, and then to offer some rationales for better chemotherapy safety management. Methods: the refined management was implemented from July 2012 in the 3 Class III Grade I hospitals in Xian city of China, and at the same time, before and after the refined management carried out, the nursing care quality was assessed among the hospitalized patients and their family members by using satisfaction surveys. And then, the Ep.Date1.5 and SPSS16.0 softwares were used to analyze and compare the satisfaction scores as well as nursing care quality scores before and after implementation. Results: The satisfaction scores of patients and their family members after the delicacy management implementation are higher than that before implementation, which have a statistical difference ($p < 0.05$). Also, nursing care quality scores after the refined management implementation are significantly higher than those before implementation, which have a statistical difference ($p < 0.05$). Conclusion: The refined management could improve the satisfaction of family numbers and patients and nursing care quality, and further, it would reduce the incidence of medical malpractice. The refined management is worth to be applied and generalized in the Cancer Patients with Chemotherapy Safety Management.

Keywords: Refined Management; The Safety Management in Cancer Patients with Chemotherapy; Quality of Care; Satisfaction

精细化管理在肿瘤患者化疗护理安全管理中的效果

姚晚侠^{1,2}, 姚 聪³, 郭明贤¹, 张晓妮^{1*}

¹西安外事学院医学院, 西安

²西安交通大学第一附属医院, 西安

³西安交通大学第二附属医院, 西安

Email: yaowanxia@163.com, 331476861@qq.com

收稿日期: 2013年11月21日; 修回日期: 2013年11月22日; 录用日期: 2013年11月25日

摘 要: 目的: 明确精细化管理对肿瘤患者在化疗护理安全管理中的应用效果, 为医院管理者安全管理医院提供理论参考根据。方法: 从2012年6月开始对肿瘤科实行精细化管理。在开展精细化管理前后分别对西安某三家三级甲等医院肿瘤科的患者及其家属进行满意度问卷调查和对护理质量进行评估。用Ep.Date1.5和SPSS16.0软件对精细化管理实施前后患者及其家属的满意度得分和护理质量得分分别进行比较和分析。结果: 实施精细化管理后肿瘤患者及其家属的满意度显著高于实施精细化管理前的满意度($p < 0.05$); 精细化管理实施后护理质量评分均显著高于精细化管理实施前的护理质量评分, 差异有显著性($p < 0.05$)。结论: 精细化管理能明显提高

*通讯作者。

肿瘤科患者及其家属的满意度,改善护理服务质量,保障肿瘤科病人的护理安全,降低肿瘤科医疗事故的发生率。

关键词: 精细化管理; 肿瘤患者化疗护理; 护理质量; 满意度

1. 引言

肿瘤科病房的管理是医院管理的一部分,肿瘤科患者的护理是现代医院护理的主要内容之一,肿瘤患者化疗护理质量的提升,直接促进着医院的临床医疗护理质量、社会形象和经济效益。肿瘤科担负着为肿瘤患者进行化疗的艰巨任务,它的每一个工作环节都与肿瘤患者的康复和治疗效果密切相关^[1],因此加强肿瘤科化疗护理质量控制及安全管理至关重要^[2,3]。精细化管理是现代管理的重要内容,它是一种理念,一种文化。它是社会分工的精细化,以及服务质量的精细化对现代管理的必然要求,其管理的方法是在通过社会分工及协作提高服务质量及效率,并发展和深入常规管理^[4,5]。西安市三家三级甲等医院近两年来借鉴国内外精细化管理模式,依据自身特色将精细化管理进一步深化、完善,在肿瘤患者化疗护理安全管理中进行应用探讨,取得了满意的效果。现报道如下。

2. 资料与方法

2.1. 一般资料

从 2012 年 6 月开始对西安市三家三级甲等医院肿瘤科实行精细化管理。在开展精细化管理前后,分别对西安市三家医院肿瘤科的患者及其家属随机抽样,进行满意度问卷调查和护理质量评估调查。在实施精细化管理前后其随机选取的患者及其家属中,其年龄、病种、文化程度、性别等资料均衡可比,没有显著性差异($p > 0.05$)。

2.2. 方法

2.2.1. 调查及评价方法

首先此次研究上报院伦理委员会,征得伦理委员会批准,然后确立满意度调查表及明确评价方法。在实施精细化管理前,于 2012 年 5 月对入住医院肿瘤科病房的病人及其家属进行满意度问卷调查,并对病房的护理工作采用自行设计的护理质量评价表格进行考核及评价。然后从 2012 年 6 月开始对病房实施精细化管理,一年后在 2013 年 7 月再次用相同的满

意度量表和护理质量评价表进行满意度问卷调查和护理质量评估。

2.2.2. 调查及测量工具

1) 满意度调查表

采用修改的原西安交通大学第二附属医院现成的满意度调查表,包括病房环境卫生、病人生活照顾、服务态度、服务质量等多极条目。该满意度调查表已经在作者发表过的文章中使用多次^[6-9]。

2) 护理质量评价表格

本研究采用的护理质量评价表格经过 10 多年的试用期,内容包括急救品管理、“三基”考核、护士长管理、消毒隔离、文件书写、各班工作质量、基础护理、健康教育知晓率八个条目。该护理质量评价表已经在作者发表过的文章中使用多次^[6,7]。

2.3. 统计分析

根据作者多年的经验^[6-9],采用 Ep.Date 建立数据库后,用 SPSS16.0 社会科学统计软件包对精细化管理前后的满意度和护理质量评估进行统计分析,护理质量评估采用均数及标准差表示,组间比较用 t 检验;满意度用百分比表示,组间比较用卡方检验,检验水准为: $p < 0.05$ 为差异有统计学意义。

3. 结果

1) 肿瘤患者及其家属对患者化疗期间护理工作满意度的比较(见表 1)。

实施精细化管理后肿瘤患者及其家属的满意度显著高于实施精细化管理前的满意度($p < 0.05$);

2) 实施精细化管理前后肿瘤患者化疗护理质量评分比较见表 2,差异具有统计学意义。

精细化管理实施后护理质量评分均显著高于精细化管理实施前的护理质量评分,差异有显著性($p < 0.05$)。

4. 讨论

4.1. 精细化管理模式及其特点

精细化管理是科学管理之父泰勒 1911 年提出的

Table 1. Comparison of the satisfaction rate both in patients and family numbers of cancer before and after the refined management carried out
表 1. 实施精细化管理前后肿瘤患者及家属对护理工作满意度比较

时间	问卷数	满意数	满意率%	X ²	p
精细化管理前	1231	1142	92.77	76.72	p < 0.05
精细化管理后	1232	1228	99.67		

Table 2. Comparison of the rate of quality of care in both patients and family numbers of cancer before and after the refined management carried out ($\bar{x} \pm S$)
表 2. 实施精细化管理前后护理质量检查得分比较($\bar{x} \pm S$)

时间	急救品管理	基础护理	文书书写	消毒隔离	各班工作质量	护士长管理	“三基”考核	健康教育知晓率
精细化管理前	94.25 ± 1.24	89.36 ± 2.31	91.25 ± 3.24	91.92 ± 1.33	92.24 ± 2.22	92.04 ± 2.32	91.14 ± 2.34	90.52 ± 2.14
精细化管理后	98.22 ± 2.13	95.28 ± 2.41	96.65 ± 3.21	98.79 ± 1.42	96.42 ± 2.41	97.41 ± 1.45	98.32 ± 3.41	97.76 ± 2.42
T 值	49.041	53.823	36.246	104.095	38.708	59.015	53.19	67.668
p	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

企业科学管理思想。它是一种理念，一种文化。精细化管理是落实科学发展观的标志，是时代发展的趋势，是企业发展的必由之路，它必将推动医疗安全，为促进医疗卫生的发展做出贡献。精细化管理泛指一种管理理念，它是建立在常规管理基础之上并深化对常规管理的普遍认识和理解，从而形成一种新的基本思想文化和管理模式。以科学的安全发展观为指导，坚持“安全第一、预防为主”的原则，本研究小组在应用精细化管理前，统一认识，进行讲座培训，取得了可喜的成果。

4.2. 精细化管理模式在肿瘤患者化疗护理安全管理中的应用

在实施精细化管理中，“精、准、细、严”是精细化管理的基本要点。精细化管理模式标准透明性高，量化可操控性强，利于操作的规范化，其精细化的量化考核对于护理工作给予客观评价，能够使护士清楚地认识到自己的工作中存在的不足，激发其上进心及主动要求提高护理技能和素质。精细化管理在肿瘤患者化疗护理安全管理中的应用就是要做到：“精”即精益求精、追求最好，将肿瘤科的各项管理及服务做到极致；“准”即准确无误，如肿瘤科的用药一定要注意其量的精确，肿瘤科的特殊操作要严格把握流程

等；“细”即各种护理操作的服务细化，执行细化及管理细化；“严”即严格控制护理错误及偏差，对于各种操作标准及相关制度认真执行。护理部做为业务主管部门，采取定期和随机的方式进行检查和抽查，对存在的普遍性问题除责令改正，并进行通报批评及适当的处罚，提高其执行力度。

4.3. 精细化管理能够完善各项制度及标准

精细化管理最大特点即是标准化的管理，而程序化及制度化是标准化管理的主要步骤和重要手段。针对肿瘤科容易发生护理不安全事件的人群、环节及不同时段等高危因素，制定严格的防范制度和操作规范，对高危环节严格控制。不断提升及完善现有肿瘤科管理的各项规章制度，并且细化肿瘤科各项操作标准，使肿瘤科管理工作有据可依，有章可循，实施“三全”的管理方法，即对护理人员、各种器械仪器、医技人员及医生等的全员、全过程、全方位管理。通过建立护理风险预警制度，细化了护理过程中患者可能承担的风险，同时也规范了急、危、重症的抢救程序及操作标准，强化及更新了肿瘤科全体医务人员的细节意识^[10]，增强了护理过程的安全性及可控性，并且把责任明确及落实到人。在安全管理中，难度最大的就是“落实”，故本研究小组不但制定了许多的

安全管理制度,规范及流程,还要保证每个人去完成及执行,每天利用晨交班时的宝贵时间进行短暂的提问和强化,比如在周五业务学习时进行培训和教育,统一认识,从思想上认识到落实安全管理制度的必要性,从而促使行为的改变和规范。

4.4. 精细化管理有利于增强肿瘤患者化疗护理质量安全控制

医院服务的宗旨是安全第一、生命第一。精细化管理是增强肿瘤患者化疗护理质量安全控制的重要手段,在肿瘤患者化疗护理过程中发挥着其主要的作。管好管细护理操作,及早发现存在的问题及薄弱环节并相应地进行调整,使其朝着有利的方向发展^[11]。标准化、统一化管理是增强肿瘤患者化疗护理质量管理的重要内容,同时也体现着精细化管理的理念。精细化管理管理方式多种多样,如常用的量化管理质控手段包括工作考核量化、检查量化、目标量化、任务布置量化等,精细化管理既明确了责任及目标,又提高效率,降低了成本^[12]。

4.5. 精细化管理有利于加强肿瘤患者化疗护理安全管理

肿瘤科护士专业业务技术要求高,风险系数大,加之工作细节繁琐复杂,化疗药物的难操作作用药等,有时可能导致护理缺陷的出现,从而引起医患纠纷^[13,14]。化疗的精细化管理是从肿瘤科管理目标出发,按照肿瘤科的基本工作原则、一般程序和方法,计划、协调、组织、控制及指导肿瘤患者化疗护理过程中的各个要素,如:留置针管理, PICC 导管插入及留置针护理等,以提高肿瘤患者化疗护理质量。精细化管理的特点表现为它的规律性及可操控性,具体到护理管理的量化、流程化、标准化、衔接化及实证化^[15-17]。故在护理过程中,将精细化管理应用到易发生缺陷的过程及细节中,在护士长统一协调基础上,由集体讨论重新细化制订肿瘤科各项护理操作流程,如留置针管理, PICC 导管插入等各项护理操作。此外针对肿瘤科患者的特点,对常见的流程和抢救技术进行细化分解,对急救仪器、急救车及车载急救药品实施精细化管理,尽可能地降低并减少护理操作中差错缺陷发生的几率,保证肿瘤科的护理安全。

在当今社会乃至全球,尤其是中国,医院作为一

种特殊的服务性行业,若想在市场竞争中赢得患者及家属的认可,取得社会的承认,就必须通过加强管理来提高医疗质量及护理质量。肿瘤科管理工作是医院工作的主要部分之一。化疗是肿瘤科最重要的治疗方法,护理管理工作做到精细、准确,力求无失误、无差错,满足化疗患者各种特殊需求,增加患者及家属的满意度,提高护理质量。本研究结果表明:实施精细化管理后护理质量明显提高,患者及家属的满意程度也提高明显(见表 1)。精细化管理提升了护理人员整体素质,提高了病人及家属的满意度,强化了肿瘤科的护理质量,减少了化疗药物外渗,脱管等不安全因素等隐患的发生。本研究发现,实施精细化管理后护理质量评分显著增加,患者及家属的总满意度从 92.77% 上升至 99.67%。此结果进一步证实了精细化管理的实效。因此,精细化管理不但提高了服务满意度,更树立了护士精细化管理新概念在护理管理中的应用。在细微之处对医技人员及各级医生提供服务与帮助,赋予医院建设创新性,更能调动医护人员工作积极性的原动力,使其能够为病人提供更为优质的护理服务,降低护理风险。

5. 致谢

本研究得到陕西省科技攻关项目(2008K15-04)和陕西省科技攻关项目(2010K12-17)资助。特此感谢!

参考文献 (References)

- [1] 马晓伟 (2010) 夯实基础履行责任,努力为群众提供优质护理服务. *中国护理管理*, **10**, 5-8.
- [2] 邓宗伟 (2009) 论在医院经济活动中实践全成本精细化管理. *中医药管理杂志*, **16**, 246-247.
- [3] Yao, W.X., Yang, B., Yao, C., et al. (2010) Needlestick injuries among nursing students in China. *Nurse Education Today*, **UK**, **30**, 435-437.
- [4] 沈崇德 (2009) 以精细化管理之手塑造中医院品质之形——以后勤品质化管理构建中医院全新保障体系的实践与体会. *中国医院管理*, **4**, 67-69.
- [5] 叶锋, 杨永进, 扈长茂 (2010) 医院实行精细化管理模式的探讨. *重庆医学*, **39**, 750-751.
- [6] 姚晚侠, 辛霞, 申良荣, 等 (2013) 优质护理服务中护士长工作量化考评的应用研究. *护理研究*, **27**, 73-75.
- [7] 姚晚侠, 辛霞, 吴素歌, 等 (2010) 综合医院护士长量化考核与竞聘的做法与效果. *护理管理杂志*, **10**, 600-602.
- [8] 姚晚侠, 杨彪, 李群, 等 (2011) 聚苯乙烯核-聚(丙烯酸-丙烯酸)壳荧光素微球制备方法的研究. *浙江大学学报(医学版)*, **40**, 45-52.
- [9] 姚晚侠, 李义, 姚聪, 等 (2010) 大型综合医院护士长量化考核的研究. *护理研究*, **10**, 386-387, 393.

精细化管理在肿瘤患者化疗护理安全管理中的效果

- [10] 张勤, 王峰, 张亿琴 (2010) 消毒供应中心绩效分配考核体系的建立与效果评价. *护理管理杂志*, **10**, 350.
- [11] 肖晓玲, 张东华, 高建智, 等 (2011) 护理岗位分类管理的方法与效果. *护理管理杂志*, **11**, 733-734.
- [12] 沈芳芳, 陈咏梅 (2010) 精细化管理理念在医院护理服务中的应用. *全科护理*, **17**, 346.
- [13] 肖华, 范尚坦, 张勇, 等 (2010) 周期使用量分析对医院制剂精细化管理的意义. *中国药业*, **19**, 57-58.
- [14] 蔡岱芬 (2009) 谈医院供应室精细化管理. *临床合理用药杂志*, **2**, 115.
- [15] 王琳, 陶红, 刘晓红 (2011) 护士留职意愿与工作满意度的相关性研究. *中华护理杂志*, **46**, 20-21.
- [16] 陈长蓉, 刘继终, 况文霞, 等 (2010) 护士组织公平感对职业承诺的影响. *护理管理杂志*, **10**, 460-461.
- [17] 蒋玉丹 (2010) 精细化管理在耳鼻喉科病房护理工作中的应用. *护理研究*, **11**, 829-830.