

# 门诊手术室个案全程追踪法对护理质量持续改进的影响

梁杰宝

珠海市中西医结合医院门诊手术室, 广东 珠海

收稿日期: 2021年8月31日; 录用日期: 2021年10月13日; 发布日期: 2021年10月20日

## 摘要

目的: 探究门诊手术室个案全程追踪法对护理质量持续改进的影响。方法: 选取门诊手术患者200例作为研究对象, 采用简单随机抽样的方法随机分为对照组和观察组, 每组100例。对照组予以常规护理管理, 观察组予以个案全程追踪法, 观察两组的护理满意度、护理纠纷与护理投诉发生率。结果: 观察组满意度为96%, 显著高于对照组的84%, 差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。观察组护理纠纷与护理投诉发生率分别为1%和0%, 显著低于对照组的13%和7%, 差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。结论: 个案全程追踪法能够显著提高门诊手术室护理质量, 提升护理满意度, 减少护理纠纷与护理投诉。

## 关键词

门诊手术室, 个案全程追踪法, 护理质量

## Effect of Case Tracking Method on Continuous Improvement of Nursing Quality in Outpatient Operating Room

Jiebao Liang

Outpatient Operating Room, Zhuhai Hospital of Integrated Traditional Chinese and Western Medicine, Zhuhai Guangdong

Received: Aug. 31<sup>st</sup>, 2021; accepted: Oct. 13<sup>th</sup>, 2021; published: Oct. 20<sup>th</sup>, 2021

## Abstract

**Objective:** To explore the effect of the case tracking method on continuous improvement of nursing quality in the outpatient operating room. **Methods:** 200 patients with outpatient surgery were

randomly divided into the control group and observation group, 100 patients in each group. The control group was given routine nursing management, the observation group was given the case tracking method, and the nursing satisfaction, nursing disputes, and nursing complaints of the two groups were observed. Results: The satisfaction of the observation group was 96%, which was significantly higher than that of the control group (84%), and the difference was statistically significant ( $P < 0.05$ ). The incidence of nursing disputes and nursing complaints in the observation group was 1% and 0%, respectively, significantly lower than that in the control group (13% and 7%), with statistical significance ( $P < 0.05$ ). Conclusion: Case tracking method can significantly improve the nursing quality of the outpatient operating room, improve nursing satisfaction, reduce nursing disputes and nursing complaints.

## Keywords

Outpatient Operating Room, Case Tracking Method, Quality of Care

Copyright © 2021 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

随着医疗技术的发展,手术对于患者机体的损伤越来越小,恢复越来越快,甚至部分手术可无需住院,如浅表肿物切除、检验等在门诊手术室即可完成,具有创伤小、恢复快的特点,患者可当天手术当天出院[1]。而门诊手术室作为医院的一线窗口之一,每天面对大量的病人,医疗服务质量的好坏直接影响到医院的形象,同时也影响到患者的治疗效果。门诊手术虽然都是创伤小、恢复快的手术,但对于患者来说,都是一次较为痛苦的经历,不论是家属还是患者,对于手术均存在恐惧、焦虑等负面情绪[2]。护理质量的提升能够有效改善患者及家属的心理状态,同时增加患者的依从性,使手术进行更加顺利,同样也可以加速患者后期的恢复[3]。本研究探讨门诊手术室个案全程追踪法对护理质量持续改进的影响。

## 2. 资料与方法

### 2.1. 一般资料

选取2019年6月~2020年6月的门诊手术患者200例作为研究对象。纳入标准:1) 经临床症状、辅助检查明确存在门诊手术指征;2) 患者家属对研究知情同意。排除标准:1) 有其他重大疾病;2) 由于各种原因不能配合研究。采用简单随机抽样的方法随机分为对照组和观察组,每组100例。对照组男52例,女48例,平均年龄( $39.8 \pm 4.5$ )岁,皮肤科、普外科、泌尿外科、骨科、肛肠科患者分别有12、24、32、20、12例;观察组男54例,女46例,平均年龄( $39.7 \pm 4.4$ )岁,皮肤科、普外科、泌尿外科、骨科、肛肠科患者分别有14、26、30、18、12例,两组一般资料无统计学差异,可以比较。本研究经我院伦理委员会审批。

### 2.2. 干预方法

对照组予以常规护理措施,主要内容包括手术环境介绍、用药护理以及基础护理与心理护理等。观察组予以个案全程追踪法:1) 组建个案管理小组:由护理部牵头,科务委员会组织,护士长负责,本着科室高年资护理人员自愿报名的原则,通过考核择优录用小组成员。此外,由医院护理部、预防感染科、

麻醉科等科室指派专人组成质量控制小组对护理质量进行监控。2) 个案管理小组培训：由护士长负责，组织护理小组进行培训，首先应当通过讲解护理质量改进的意义，提升护理人员对护理质量的关注度。护理模式方面主要培训内容包括个案追踪管理方法的理论知识以及实践要点，并且定期召开总结与分享会议，讨论存在的问题，并且不断进行改进。3) 个案追踪的实施：① 个案分析：护理人员在患者入院后与家属积极沟通，获取患者的身份信息标识，对患者的个人信息有个大体的了解。得知患者的顾虑之后，使用专业知识为患者解除顾虑，舒缓患者的负面情绪，增加患者的治疗信心，增加依从性。② 健康教育：在患者入院后，每个专科安排专业人员对患者进行健康教育，采用患者能够接收的方式进行宣教，告知其如何配合治疗。向家属介绍疾病的发病机理、疾病进展、疾病治疗方式以及疾病的预后等方面。针对家属的疑问进行解答，同时告知家属治疗期间可能出现的不良反应与并发症，避免在遇到不良反应后出现患者及家属抗拒治疗的情况。③ 术中护理，患者进入手术室后，护理人员协助患者摆放体位，言语对患者进行安慰，术中时刻陪伴在患者身边，使患者有安全感，可通过聊天减轻患者的痛苦与紧张的情绪。④ 术后宣教，在患者手术结束后，告知患者手术过程十分顺利，协助医生对患者进行包扎和最后的清洗，确认手术可以结束后，缓慢将患者扶下手术台，协助患者整理衣物，询问患者是否存在不适的感觉，对患者再次进行宣教，包括术后需要观察的症状，服药方式，生活方式调整，以及膳食平衡等，告知换药、拆线时间。⑤ 术后随访：安排专人对术后患者进行随访，询问患者术后恢复情况，对患者的日常生活起居及饮食等方面进行再次宣教。同时针对患者提出的疑问进行解答，预约复诊时间。

### 2.3. 观察指标

1) 对比两组患者治疗过程中的护理满意度。满意度 = (十分满意 + 满意) / 总例数 × 100%。2) 观察两组护理纠纷以及护理投诉的发生率。

### 2.4. 统计学方法

SPSS22.0 进行统计分析，计量资料用( $\bar{x} \pm s$ )表示，t 检验比较。计数资料采用率表示，采用  $\chi^2$  检验比较。P < 0.05 为差异有统计学意义。

## 3. 结果

### 3.1. 护理满意度

如表 1 所示，观察组满意度为 96%，显著高于对照组的 84%，差异具有统计学意义(P < 0.05)。

Table 1. Nursing satisfaction

表 1. 护理满意度

分组	n	十分满意	满意	不满意	满意度
对照组	100	14	70	16	84%
观察组	100	50	46	4	96%
$\chi^2$					4.592
P					0.036

### 3.2. 护理纠纷与护理投诉发生率

如表 2 所示，观察组护理纠纷与护理投诉发生率分别为 1%和 0%，显著低于对照组的 13%和 7%，差异具有统计学意义(P < 0.05)。

**Table 2.** Incidence rate of nursing disputes and nursing complaints [n (%)]  
**表 2.** 护理纠纷与护理投诉发生率[n (%)]

分组	n	护理纠纷	护理投诉
对照组	100	13 (13.00)	7 (7.00)
观察组	100	1 (1.00)	0 (0.00)
$\chi^2$		11.061	7.25
P		0.001	0.007

#### 4. 讨论

随着生活水平的提高,人们对于就医过程中的体验较前更加重视,不仅要求疾病能够治愈,同时要求就医过程中有个平和的心情。因此,医务人员应当在患者的治疗与护理过程中除关注病情之外,还要注意照顾患者的情绪以及心理状态[4]。护理人员作为医疗实践的主要实施者,工作中需要直接面对患者及家属,这就要求护理人员要改变以往的护理模式,转变为一种以人为本,同时针对患者疾病和患者心理状态的护理模式,以提升护理质量,减少医患冲突的发生,促进康复。追踪方法学是一种现场调查的方法,主要用于医院等各类机构的管理工作,个案全程追踪法是指对单个病人治疗全过程的护理服务进行追踪与调查,有研究显示[5],追踪方法学对改善护理质量具有重要意义。

本研究组建了个案管理小组对患者进行全程追踪,并对个案管理小组进行培训,干预结果显示,观察组满意度为96%,显著高于对照组的84%,差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。观察组护理纠纷与护理投诉发生率分别为1%和0%,显著低于对照组的13%和7%,差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。究其原因,观察组采用个案全程追踪法对护理管理工作进行了干预,通过培训提升护理人员的护理质量意识,在实践中细化了全程的护理措施,同时定期召开质量控制会议,因此能够有效提升护理质量,减少纠纷与投诉的发生率。

但本次研究过程中仍发现一些现存的问题:1) 医院指引标识不清晰,患者无法准确找到目标诊室;2) 护理人员服务意识淡薄,缺乏主观能动性,不能早期帮助患者走出困境;3) 手术物品准备不充分,延长了手术时间,给患者不好的体验。上述不足之处均应在以后的护理工作中一一改进和克服。

综上所述,个案全程追踪法能够显著提高门诊手术室护理质量,提升护理满意度,减少护理纠纷与护理投诉。

#### 参考文献

- [1] 郭靖. 门诊手术患者换药拆线的护理体会[J]. 中国医药指南, 2020, 18(27): 145-146.
- [2] 李红峰, 施菁. 老年手术患者术中的心理护理[J]. 中国中西医结合急救杂志, 2020, 27(6): 761.
- [3] 赖春秀, 高碧丽. 延续性护理干预对乳腺癌患者术后生活质量及功能恢复的影响[J]. 中外医疗, 2020, 39(22): 172-174.
- [4] 黄彩霞, 张晓燕, 刘风云. 二级综合医院患者就医体验调查分析[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(67): 167+169.
- [5] 莫昌鸾. 个案护理管理模式的实施在老年股骨转子间骨折实现快速康复的应用效果[J]. 智慧健康, 2019, 5(4): 11-12.