

根本原因分析法在提高门诊护理教学中的效果探讨

晋丝雨, 彭明秀*, 赵学梅

四川大学华西医院上锦医院, 成都上锦南府医院门诊部, 四川 成都
Email: 939887169@qq.com, *746202635@qq.com

收稿日期: 2021年5月14日; 录用日期: 2021年6月16日; 发布日期: 2021年6月28日

摘要

目的: 探讨根本原因分析法在门诊护理教学中的应用效果。方法: 采用回顾性分析法, 整理我科2019年6月至2020年3月在本院门诊实习轮转的24名护理实习生出科理论、操作考核及教学授课问卷满意度, 进行根本原因分析, 制定相应措施并实施, 完善并建立与带教相关的制度, 出科时对学生进行理论、操作考核, 并及时进行教学效果评价。对2020年6月至2021年3月的干预后的效果进行评价和追踪。结果: 2020年6月至2021年3月根据根因分析法实施相关干预措施, 门诊护理实习生出科理论、技能操作考核成绩、护生对临床护理教学满意度得分均高于对照组, 两组比较差异具有统计学意义($P < 0.01$)。结论: 根本原因分析法运用于门诊护理实习生教学管理中, 有助于提升门诊护生对临床实习综合能力与护理教学满意度。

关键词

根本原因分析, 护理教学, 教学效果, 教学满意度

Exploring the Effect of Root Cause Analysis Method in Improving Outpatient Nursing Teaching

Siyu Jin, Mingxiu Peng*, Xuemei Zhao

The Outpatient Department of West China Hospital of Sichuan University Hospital Shang Jin Hospital, Chengdu Shangjin Nanfu Hospital, Chengdu Sichuan
Email: 939887169@qq.com, *746202635@qq.com

Received: May 14th, 2021; accepted: Jun. 16th, 2021; published: Jun. 28th, 2021

*通讯作者。

Abstract

Objective: To explore the application effect of root cause analysis method in outpatient nursing teaching. **Methods:** A retrospective analysis method was used to sort out the 24 nursing interns who were in the outpatient practice rotation in our hospital from June 2019 to March 2020. The satisfaction degree of the outpatient theory, operation assessment and teaching questionnaire was sorted out, the root cause was analyzed, and take the corresponding measures and implement them, improve and establish a system related to teaching, conduct theoretical and operational assessments on students when they leave the department, and conduct timely teaching effect evaluations. Evaluate and track the effects of the intervention from June 2020 to March 2021. **Results:** From June 2020 to March 2021, the relevant intervention measures were implemented according to the root cause analysis method. The scores of outpatient nursing interns' theory, skill operation assessment, and nursing students' satisfaction with clinical nursing teaching were all higher than those of the control group. Compared between the two groups, the difference was statistically significant ($P < 0.05$). **Conclusion:** The root cause analysis method is used in the teaching management of outpatient nursing interns, which helps to improve outpatient nursing students' comprehensive ability in clinical internship and their satisfaction with nursing teaching.

Keywords

Root Cause Analysis, Nursing Teaching, Teaching Effect, Teaching Satisfaction

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

根本原因分析(root cause analysis, RCA)是指为识别导致问题发生的根本原因和解决对策的一种结构性调查方法,其主要逻辑是只有识别根本原因并根据根本原因来制定对策,相同的失误才不会重复发生[1]。经研究[2][3]表明,RCA是护理管理中常用的改进护理问题的方法,其目的在于识别根本原因以及消除其所必须的措施。护理教育的最重要阶段为临床实习,通过实习可有效延续与深化学校教育,还可实现临床实践与护理基础相结合的目标,可见这一时期至关重要,对护生以后的工作以及学习影响意义较大[4]。采用回顾性分析法,将根本原因分析法应用于门诊护理教学中,找出导致轮转护生考核成绩低和护理教学满意度低的根本原因,通过分析原因改进门诊护理教学,使得护生尽快进入学习状态以及工作状态,有助于提高教学效果以及临床实习综合能力与护理教学满意度,现报告如下。

2. 资料与方法

2.1. 一般资料

采用回顾性分析法,整理我科2019年6月至2020年3月在本院门诊实习轮转的20名护生出科理论、操作考核及教学授课问卷满意度作为分析对象,分析护生出科考核成绩差及对护理教学满意度低的原因后,制定措施并实施干预,并与2020年6月至2021年3月RCA实施后护生考核成绩与教学满意度进行比较。排除标准:2020年2月至3月,四名由于新型冠状病毒肺炎疫情影响而滞留在家的第六批实习生,参与研究的护生均获得知情同意。

2.2. 方法

2.2.1. 收集相关资料

资料收集主要包括：学生一般资料、每批次教学计划、入科宣教、预检分诊、沟通能力、出科考核包括理论、操作以及出科对门诊教学满意度。

2.2.2. 资料分析

成立根本原因分析小组，小组成员应用头脑风暴法对所收集的资料采用 RCA 进行回顾性分析。结果见表 1~2。

Table 1. Basic situation of 20 outpatient interns in our department

表 1. 20 例门诊实习护生在我科实习基本情况

项目	例数	构成比(%)
年龄(岁)		
<18	3	15%
18~22	17	85%
学历		
中专	8	40%
大专	12	60%
入科宣教		
是	20	100%
否		
理论成绩(分)		
<60	0	0%
60~70	10	50%
71~80	7	35%
81~90	3	15%
>90	0	0%
操作成绩(分)(注：根据我院护理部相关文件，操作分 < 85 分则为考核不及格)		
<85	0	0%
85~90	14	70%
91~95	6	30%
>95	0	0%
护生对教学满意度(分)(注：根据我院护理部相关文件，满意度 < 90 分则为满意度低)		
<60	2	10%
60~70	9	45%
70~80	6	30%
80~90	3	15%
>90	0	0%

2.2.3. 原因分析

通过对 20 例门诊实习护生在我科的轮转基本情况、考核成绩及对教学满意度进行全面回顾与分析, 查找门诊实习护生出科考核成绩差及对教学满意度低的根本原因, 从“人、制度、管理、环境”4 个方面进行分析, 具体原因如下: 1) 人: 护理临床教师由于主要从事护理的临床工作, 而系统的教学训练比较少, 在教学能力方面存在的很多问题是影响临床教学效果的突出因素之一[5], 门诊临床带教老师虽然技术水平过硬, 但教学方法单一, 教师努力钻研不够, 护理临床教师在护理查房、操作示教、临床理论小讲课方面的能力比较薄弱, 有待进一步加强和提高。临床教师工作倦怠的产生与他们所处的社会环境、工作环境、组织特点、职业的特殊性以及个体因素等诸多方面密不可分[6], 由于门诊临床带教老师长期持续重复同一类工作, 单一无挑战性, 带教老师容易处于职业倦怠。部分带教老师沟通能力不够, 在临床实习中, 护生需要得到老师的关心、支持和认可, 但部分老师在指出护生错处时不注重方法技巧, 未注意护生情绪, 同时缺乏激励手段, 护生易产生反感排斥心理。2) 制度: 教学培训内容单一无新颖性, 护生吸收新知识主动性、积极性不够。科室对带教老师缺乏有效的监管机制。3) 管理: 教学内容按照教学计划安排, 但授课老师由于临床工作或其他原因无法在规定时间内及时完成; 门诊涉及操作未做到放手不放眼, 护生可能会产生害怕等不良情绪, 同时也违反了科室护理实习生相关规定。4) 环境: 门诊人流量大, 就诊高峰时段, 对门诊护理人员的需求增多, 同时护生不了解门诊护理部分工作流程, 解决问题能力有待加强, 不能为患者提供护理服务, 护生易产生陌生与挫败感。结果显示见图 1。

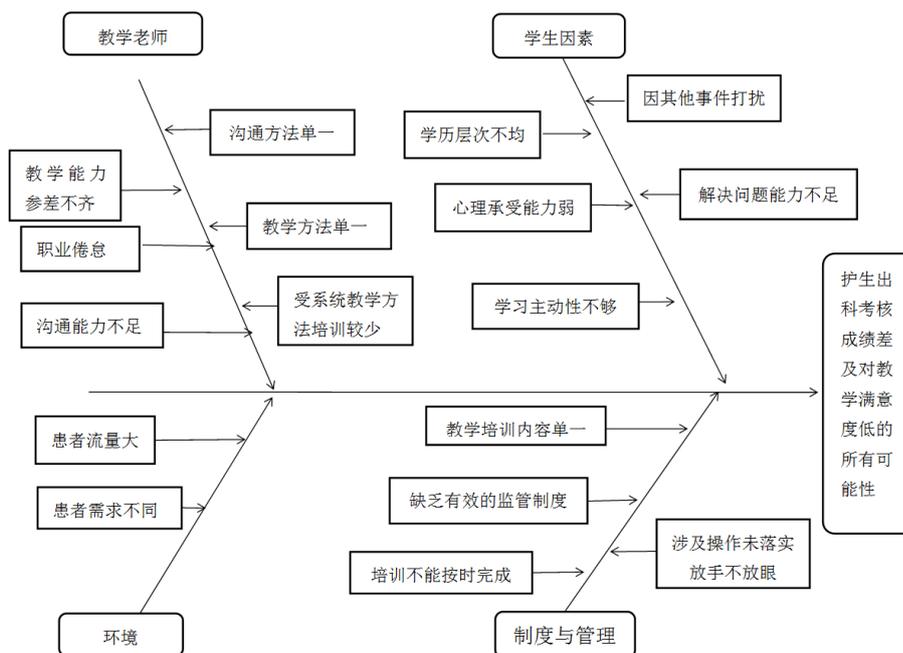


Figure 1. All possible “fishbone diagrams” for nursing students’ poor grades in the subject assessment and low satisfaction with teaching

图 1. 护生出科考核成绩差及对教学满意度低的所有可能性“鱼骨图”

2.2.4. 针对根因分析制定改善措施(按照上面的人、制度、管理、环境四个方面进行阐述)

1) 人 在门诊护理实习生管理中, 为提高实习带教老师的授课水平及能力, 特邀请我院优秀带教老师(我科护士长)根据门诊教学特色采取有针对性的措施安排教学授课, 从护生管理到沟通技巧, 从对护生心理干预到学习支持, 培养带教老师师资水平, 确保提高临床教学质量。在临床教学中带教老师

承担了重要角色，故而应具备多方面的能力，包括一定的组织能力、解决问题的能力、表达能力、应变能力，护生对带教老师寄予希望同时也是自己的榜样，一言一行都可以影响学生，但由于在门诊日常护理工作中，教学老师承担护理工作同时兼顾带教老师角色，易产生倦怠，通过合理排班，将提前一周安排教学内容同时将教学时间预留，为护生授课及答疑，授人以渔，以保证护生对知识的吸纳、理解。

2) 制度 按照我院护理部实习生管理制度基础上逐渐完善我科实习生管理制度，制定《门诊实习生安全责任暨优质服务承诺书》，落实“实习生管理制度”，保障护生在我科实习的安全。

3) 管理 打破常规教学方法与流程，采用多元化教学模式进行带教。根据护生自身情况如：学历、之前轮转的科室并与门诊特点相结合，并通过不同的教学方式，包括做好护生入科评估、岗前培训、护理礼仪培训、门诊基本制度与流程、各科室预检、分诊方法、护患沟通、各类门诊突发事件处理、治疗室理论及操作培训等，并在每轮培训结束后及时进行线上扫码答题以了解护生掌握知识的程度，根据掌握程度及时对护生进行现场答疑，激发护生学习积极性与主观能动性。门诊重要岗位包括咨询台、换药室、治疗室、静脉穿刺室与采血室，为提高护生的操作技术能力，选拔优秀的操作教学老师进行该岗位的理论及操作授课，如：清洁与污染伤口换药、拆线，静脉采血与监测血糖，静脉穿刺与造影剂高压注射，耳鼻喉与眼科治疗专科操作，还能学到书本上没有的耳鼻喉治疗、眼科治疗、换药室治疗等专科知识，扩大知识面，该授课完毕后及时由专科教学老师进行考核，待考核合格方可上岗。

4) 环境 由于护生入科第一天为每周一，但周一的门诊患者多且人流量大，同时由于人力缺乏，无法及时为护生进行入科岗前培训，实习护生对门诊环境与相关护理制度不熟悉，不能落实“首问负责制”，无法为患者提供帮助，易给学生带来慌张、陌生、不安全及落差感。通过修改后的教学计划，护理教学主要按照以下路径进行：入科后及时向其介绍环境，根据相关规章制度以及工作流程制定相关教学内容并进行讲解及时发放教学资料，进行护理安全教育，帮助护生尽快了解门诊护理相关制度与流程，提高护生的慎独精神、主动服务及工作责任心，及时融入门诊。

2.3. 统计学分析

统计学处理数据资料用 SPSS 23.0 进行统计处理，计数资料用频数和百分率(n,%)表示，组间比较采用 χ^2 检验；计量资料以均数 \pm 标准差($\bar{x} \pm s$)表示，组间比较采用独立样本 t 检验， $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

3. 结果

RCA 实施前的门诊护理实习生出科考核成绩和对护理教学满意度与实施后门诊护理实习生出科考核成绩和对护理教学满意度进行对比，两组护生出科考核成绩比较，见表 2，两组护生出科对护理教学满意度见表 3。

Table 2. The examination results of the two groups of nursing students

表 2. 两组护生出科考核成绩(分, $\bar{x} \pm s$)

组别	人数	理论成绩	操作技能成绩
RCA 实施前对照组	20	74.52 \pm 5.25	86.11 \pm 4.17
RCA 实施后实验组	22	89.14 \pm 5.23	93.02 \pm 4.11
t		7.66	5.77
P		<0.01	<0.01

Table 3. Evaluation of the teaching effect of the two groups of nursing students**表 3.** 两组护生对教学效果的评价(分, $\bar{x} \pm s$)

项目	对照组(n = 20)	实验组(n = 20)	t	P
教学计划是否合理	91.12 ± 1.12	97.34 ± 2.56	14.52	<0.01
带教老师与护生沟通能力	87.11 ± 1.88	98.36 ± 1.77	35.562	<0.01
护生对教学模式满意度	87.28 ± 1.73	98.12 ± 1.86	25.658	<0.01
护生对带教老师满意度	92.28 ± 1.22	97.11 ± 0.12	12.296	<0.01

4. 讨论

护理专业是一门实践性很强的学科, 临床带教质量直接影响学生的学习效果, 关系到能否培养出合格的护理人才[7]。实习是护生整个护理生涯至关重要的阶段, 门诊不同于病房, 护生在门诊学习的内容较多, 更多的是与患者的接触、沟通, 但也有门诊特色, 如何让护生在短短的六周掌握门诊护理特色值得深思。改变门诊教学理念, 从授课老师的教学质量到如何让学生高效掌握知识, 使用 RCA 分析可明确的了解到门诊护理教学短板, RCA 分析注重成员之间的沟通, 发挥头脑风暴, 摒弃主观臆测, 通过事件根因, 改善教学理念, 提高带教老师授课方法、与护生沟通能力、实践操作培训等方法, 有利于学生自主学习意识和能力的培养, 同时提高门诊护生出科成绩与对护理教学满意度。本研究结果 RCA 实施后实验组护生的出科理论、操作技能与小讲课成绩、护生对教学模式的满意度、对带教老师的满意度均高于对照组($P < 0.01$)。

RCA 运行理念, 转变了传统管理方式“治标不治本”的弊端, 为医院营造了良好的文化氛围, 查找错处根因分析, 提高护患满意度等作用, 同时也是衡量医院管理水平的重要指标[8]。

综上所述, 合理运用 RCA 在提高门诊护生出科考核成绩及对护理教学满意度的应用行之有效, 提高了带教老师的主动管理意识、教学能力、知识与技能、情感和态度、师生间的沟通与交流等, 同时帮助护生尽快融入门诊, 提高学生主动学习意识与工作积极性。因此, 对于实习护生对门诊教学满意度的更深层次和更精准的原因分析及对策拟定还有待进行大样本的临床研究。

参考文献

- [1] 徐小平, 邓东宁, 柯冬阁, 等. 根源分析法在我国医院管理中的研究与应用现状[J]. 中华医院管理杂志, 2017, 33(8): 623-626.
- [2] 冯志仙, 邵乐文, 章梅云. 根本原因分析法在给药错误不良事件中的应用[J]. 护理与康复, 2013, 12(9): 885-887.
- [3] 金琳, 许阳子, 牛丽卿, 等. 根本原因分析法在肿瘤患者 PICC 非计划拔管中的应用[J]. 护理学报, 2012, 19(11): 33-35.
- [4] 冯彦, 何霞, 巩小军, 等. TBL 教学法联合翻转课堂模式在耳鼻喉科门诊护理见习中的应用[J]. 卫生职业教育, 2018, 36(6): 53-55.
- [5] Birx, E. and Baldwin, S. (2002) Nurturing Staff-Student Relationships. *Journal of Nursing Education*, **41**, 86-88. <https://doi.org/10.3928/0148-4834-20020201-10>
- [6] 李庆艳. 医院临床教师工作倦怠与干预[J]. 西北医学教育, 2008, 16(2): 368-370.
- [7] 王冬军, 赵玉芳, 何仲. 影响护理临床教学质量的因素及对策[J]. 护理管理杂志, 2006, 6(3): 14-15.
- [8] 张华, 王爱玲. 不良事件根本原因分析法及应用[J]. 护理实践与研究, 2011, 8(23): 30-31.