

正反馈闭环管理系统在泌尿外科护理中的应用效果

戴新燕, 周海霞, 周兰花, 吴芳

新疆维吾尔自治区人民医院 新疆乌鲁木齐

【摘要】目的 分析在泌尿外科护理管理过程中应用正反馈闭环管理系统(PFS)的临床应用效果。**方法** 抽取2021年7月-2021年12月我院泌尿外科在护理管理过程中未应用正反馈闭环管理系统时收治的患者60例,将其作为参照组;再抽取2022年1月-2022年6月我院泌尿外科在护理管理过程中应用正反馈闭环管理系统时收治的患者60例,将其作为观察组;对比两组患者护理不良事件发生率以及患者对护理的满意度。**结果** 观察组患者护理不良事件发生率低于参照组,对护理的满意度高于参照组($P < 0.05$)。**结论** 在泌尿外科护理管理过程中应用正反馈闭环管理系统可显著降低护理过程中不良事件的发生风险,并可提高患者对护理的满意度。

【关键词】 正反馈闭环管理系统; 泌尿外科; 护理

【收稿日期】 2023年1月10日 **【出刊日期】** 2023年3月10日 DOI: 10.12208/j.jmmn.20230005

Application effect of positive feedback closed-loop management system in urological nursing care

Xinyan Dai, Haixia Zhou, Lanhua Zhou, Fang Wu

Xinjiang Uygur Autonomous Region People's Hospital, Xinjiang Urumqi

【Abstract】Objective To analyze the clinical application effect of applying the positive feedback closed-loop management system (PFS) in the nursing management process of the urology department. **Methods** Select 60 patients admitted to the Department of Urology in the nursing management process from July 2021 to December 2021 and then as the reference group; select 60 patients admitted to the Department of Urology from January 2022 in the nursing management process from June 2022 as the observation group; compare the nursing adverse events and patient satisfaction between the two groups. **Results** The incidence of nursing adverse events was lower than the reference group, and the satisfaction with nursing was higher than the reference group ($P < 0.05$). **Conclusion** The application of positive feedback closed-loop management system in the urology nursing management process can significantly reduce the risk of adverse events in the nursing process, and can improve the patient satisfaction with nursing care.

【Key words】 Positive feedback closed-loop management system; urology; nursing

随着临床医学模式的不断革新,护理质量也越来越受到临床护理人员以及广大患者的重视,及时发现护理工作过程中存在的问题以及有待改进之处,并采取针对性的、持续性的改进以提高护理质量,是当前护理人员首要思考的问题^[1]。正反馈闭环管理系统(PFS)是一种新型的管理系统^[2],它融合了自然科学与社会科学,与传统管理系统相比较而言,采取的正反馈机制更具激性以及约束性,将以往的开环管理模式转变为闭环管理系统,使得系统的功能得以增强,有利于提升团队内部凝聚力并且有利于激发团队成员的积极性^[3]。本次研究将此系统引入到泌尿外科临床护

理中,目的即在于分析在泌尿外科护理过程中应用正反馈闭环管理系统的应用效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

120例研究对象分别于来源于2021年7月-2021年12月和2022年1月-2022年6月,均为上述两个时间段内在我院泌尿外科接受诊治的患者,前者为参照组,后者为观察组,均为男性患者;参照组患者年龄34-63岁,平均(49.57±6.31)岁;观察组患者年龄33-65岁,平均(50.16±6.45)岁;两组患者一般资料对比差异不具备统计学意义($P > 0.05$);纳入标准:①所有

患者对研究均知情并签署同意书; ②无交流障碍。排除标准: ①拒不参与者。两组患者均由同一组护理人员护理, 共 15 名, 年龄 24-43 岁, 平均 (33.56±4.14) 岁。

1.2 方法

2021 年 7 月-2021 年 12 月期间, 泌尿外科护理管理采取常规护理质量管理模式, 患者接受常规护理。

2022 年 1 月-2022 年 6 月期间, 泌尿外科护理管理采取正反馈闭环管理系统, 患者接受 PFS 护理: (1) 分析既往护理工作过程中的问题, a. 查找问题, 通过问卷调查的方式以及对以往护理不良事件进行总结的方式, 找出护理工作过程中存在的问题, 并分析产生问题的原因; b. 经总结得出我院泌尿外科护理工作中引发患者不满以及出现护理不良事件的主要原因有以下 5 点, 即护理服务态度问题, 护理人员技术问题, 护患沟通技巧问题, 实习护生问题以及支持系统不到位;

(2) 制定反馈整改措施, a. 反馈, 由护士长以月为单位统计护理人员受到患者表扬或是批评的次数, 并与上个月进行纵向对比, 对于受患者表扬次数多、进步显著的护理人员提出表扬并予以一定的奖励以提高护理人员的荣誉感以及积极性, 此为正反馈; 对患者批评次数多且进步不明显或无进步者, 需单独与其进行交流, 帮助其分析问题所在并予以鼓励, 避免此类情况再次发生; b. 整改, 护士长以月为单位组织以整改为主题的座谈会, 针对上个月发生的突出的、典型的问题进行分析, 找出问题原因并制定针对性的整改措施; 比如某周患者反应按呼叫器后护理人员间隔很长时间才来到病房询问, 经总结显示该周护理人员因事、病请假的人数较多, 导致护理人员不足; 为此护士长严格控制每周、每月请假人数, 且需要安排机动小组, 若有必要时需要向护理部请求支援; 同时, 根据每日手术量以及实际护理工作量对护理人员进行弹性排班,

以使护理人员得到充足的休息; (3) 有效性跟踪和巩固, 按月、按季度对上个月、上季度的正反馈闭环管理效果进行对比, 达到整改目标的问题则将其转变为常规反馈, 若仍未达到预期目标的问题则继续对未达到的原因进行分析并对整改措施进行修正, 直到整改达标; 以此形成长效的正反馈机制; 建立自激性闭环管理系统。

1.3 观察指标

1.3.1 对比两组护理不良事件发生率。主包括双“J”管移位、血凝块将引流管堵塞、未及时更换液体。

1.3.2 对比两组患者对护理的满意度。利用自制问卷调查表对两组患者对护理的满意度进行评价, 此表评分范围为 0 分到 100 分, 100 分≥得分≥90 分时为十分满意, 90 分>得分≥80 分时为满意, 80 分>得分≥60 分时为一般满意, 得分<60 分时为不满意; 护理满意度=(十分满意+满意+一般满意)/60×100%。

1.4 统计学方法

研究所得数据应用 SPSS24.0 统计学软件包进行处理, 护理不良事件发生率、护理满意度均应用 n (%) 描述, 组间经 χ^2 检验, 差异在 $P<0.05$ 时, 存在临床可比意义。

2 结果

2.1 对比两组护理不良事件发生率。

观察组护理不良事件发生率为 3.33% (2/60), 其中“J”管移位 1 例 (1.67%), 血凝块将引流管堵塞 1 例 (1.67%); 参照组护理不良事件发生率为 18.33% (11/60), 其中“J”管移位 4 例 (6.67%), 血凝块将引流管堵塞 4 例 (6.67%), 未及时更换液体 3 例 (5.00%); 观察组护理不良事件发生率更低 ($P=0.018$, $\chi^2=5.521$)。

2.2 对比两组患者对护理的满意度。

两组相比, 观察组患者对护理的满意度更高 ($P<0.05$), 见表 1:

表 1 对比两组患者对护理的满意度 (n%)

组别	n	十分满意	满意	一般满意	不满意	护理满意度
参照组	60	20 (33.33)	17 (28.33)	10 (16.67)	13 (21.67)	47 (78.33)
观察组	60	30 (50.00)	20 (33.33)	9 (15.00)	1 (1.67)	59 (98.33)
χ^2						9.784
P						0.001

3 讨论

正反馈闭环管理系统应用于泌尿外科护理管理中时, 有利于提高护理工作质量。对于一家医院而言, 评价其服务质量的一项重要指标即是护理质量, 它可影响到一家医院的社会形象以及医疗质量, 同时对医院的经济效益也可产生影响。一直以来, 提高护理质量都是各医院重点关注的问题之一^[3]。当前, 医疗市场的竞争十分激烈, 只有不断提高护理质量、提高患者的满意度, 方能使医院更具核心竞争力。正反馈闭环管理系统的目的即是避免某一问题反复出现, 对已知的问题及时进行原因分析并制定整改措施, 从根本上杜绝各类护理问题; 该系统的核心是反馈, 实质是激励^[4]; 护理工作的具体安排会按照反馈信息不断进行修正, 以期能够在最大程度上满足患者及家属的需求; 对护理工作开展过程中出现的问题通过反馈、修正以及有效性跟踪和巩固, 能够从根本上杜绝此类问题反复发生。

正反馈闭环管理系统有利于提高患者对护理的满意度。对护理质量进行评价的重要一环即是患者对护理的满意度, 这也是反映治疗结果以及医疗服务质量的重要指标之一。以往, 在泌尿外科, 向患者以及家属发放的护理满意度问卷调查内容有限, 而且未能全面分析影响患者护理满意度的原因; 而实施正反馈闭环管理系统后通过与患者、家属面对面交流的方式, 了解其实真的想法, 有利于得到更为全面的反馈和意见, 并有利于对反馈信息及时进行修正^[5]。如此形成正向的循环机制, 有利于提高患者、家属对护理的满意度。

正反馈闭环管理系统有利于降低护理不良事件发生风险, 护理不良事件的发生多与护理管理以及护理人员有关^[6-8], 是可通过完善的管理系统以及护理措施进行预防的, 在正反馈闭环管理系统中按月对出现的护理不良事件原因进行总结, 并制定具有针对性的整

改措施, 因此可有效预防不良事件的发生。本次研究结果显示, 观察组患者护理不良事件发生率低于参照组, 且该组患者对护理的满意度高于参照组 ($P < 0.05$)。

综上, 在泌尿外科护理管理中应用正反馈闭环管理系统可降低护理不良事件发生率、提高患者的满意度, 具有较高应用价值。

参考文献

- [1] 王芝, 姜云仙, 周皎, 等. 正反馈闭环管理在护理专业学组质量持续改进中的效果分析[J]. 护士进修杂志, 2018, 33(8):727-729.
- [2] 吴霞, 刘晓梅, 韩慧慧. 正反馈闭环管理系统在泌尿外科护理工作中的应用效果观察[J]. 饮食保健, 2019, 6(30):130.
- [3] 李兰, 陈海燕, 王静. 正反馈闭环管理系统在泌尿外科护理工作中的应用[J]. 人人健康, 2018, 475(14):190.
- [4] 李香瑞. 正反馈闭环管理系统在泌尿外科护理中的应用效果[J]. 医药与保健, 2021, 029(002):185-186.
- [5] 杨艳娟. 正反馈闭环管理系统在泌尿外科护理工作中的应用[J]. 健康必读, 2018, (14):138.
- [6] 王倩, 李莉娟, 常斌. 正反馈闭环管理系统在泌尿外科护理工作中的应用[J]. 饮食保健, 2019, 6(14):196.
- [7] 周川宇, 陆静, 朱红梅, 等. 正反馈闭环管理系统在日间信息随访系统管理中的应用[J]. 2022, 29(8).
- [8] 银萍, 章静, 刘莹. 闭环管理模式在妇科护理安全质量持续改进管理中的应用[J]. 2021, (9).

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

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



OPEN ACCESS