

doi: 10.3978/j.issn.1000-4432.2022.07.02

View this article at: <https://dx.doi.org/10.3978/j.issn.1000-4432.2022.07.02>

基于“破窗理论”的干预措施在手术室护理安全管理中的应用

黄雪兰

(佛山市三水区人民医院护理部, 广东 佛山 528100)

[摘要] 目的: 探讨“破窗理论”在手术室护理安全管理中的应用, 为构建手术期间质量安全保障体系提供新的管理依据。方法: 于2019年2月至2020年6月组织佛山市三水区人民医院手术室医护人员对“破窗理论”进行学习, 调查分析护理质量、护理满意度以及手术室护理中出现的安全问题, 进而分析“破窗理论”在手术室护理安全管理中的应用效果。结果: 实施前不安全事件发生率高于实施后(16.00% vs 4.00%, $P < 0.05$)。实施后手术室护理安全管理、药物使用规范性、感染控制程度、基础护理质量评分高于实施前($P < 0.05$)。与实施前相比, 实施后手术医生、医护人员、患者满意度明显上升($P < 0.05$)。结论: “破窗理论”在传统护理的基础上提供了一种更为积极的干预模式, 其在护理安全管理中的应用值得进一步推广应用。

[关键词] 破窗理论; 手术室管理; 护理质量; 安全管理; 干预模式

Application of intervention measures based on “broken window theory” in nursing safety management in operating room

HUANG Xuelan

(Department of Nursing, Sanshui District People's Hospital of Foshan City, Foshan Guangdong 528100, China)

Abstract **Objective:** To provide a new management system to increase the quality and safety during the operation through applying the broken window theory in the operating room nursing quality management. **Methods:** From February 2019 to June 2020, we organized medical staff in the operating room to study the broken window theory, investigated the nursing quality, nursing satisfaction and safety problems in operating room nursing, and then analyze the application effect of the theory in the nursing safety management. **Results:** The incidence of unsafe events before implementation of the broken window theory were significantly higher than that after the implementation (16.0% vs 4.0%, $P < 0.05$). After the implementation, the scores of nursing safety management, standardized drug use, infection control and basic nursing quality in the operating room were higher than

收稿日期 (Date of reception): 2021-09-09

通信作者 (Corresponding author): 黄雪兰, Email: 2450055314@qq.com

基金项目 (Foundation item): 广东省医学科研基金 (2020111195224883)。This work was supported by the Guangdong Medical Research Foundation, China (2020111195224883).

those before the implementation ($P<0.05$). The satisfaction of surgeons, medical staff and patients increased significantly after implementation as compared with before implementation ($P<0.05$). **Conclusion:** The broken window theory effectively provides a more active intervention model than traditional care, and it deserves further application in nursing safety management.

Keywords broken windows theory; operation room management; quality of care; safety management; intervention model

尽管在过去20年里对手术室质量安全管理越来越重视,但是手术中的突发事件、不良反应和可预防伤害的发生率仍然很高^[1-2]。其中护理人员经验不足、手术室管理体制不完善、相关制度落实不到位,是导致上述情况发生的重要原因之一^[3-4]。低质量的护理不仅会影响手术正常秩序,降低其手术及治疗效果,严重时甚至引发医疗事故,威胁患者生命健康^[5]。因此,为了降低手术室护理风险,规范手术相关制度,提高手术质量,我们将社会学和社会心理学概念引入到手术室安全管理中来。“破窗理论”指如果被打破的窗户没有得到及时维修,那么人们某种程度上会倾向于继续打破其他的窗户。该理论强调的是创建良好环境的重要性,尤其是细节管理^[6]。在查找护理短板的同时,进一步探讨手术室物理和社会环境之间的关系,将心理、行为、管理、制度有序整合,进而不断规范自身行为,提高护理满意程度^[7-8]。因此,如何提高手术室护士对护理安全相关知识的掌握程度、降低手术并发症、构建临床上患者手术期间安全保障体系是本研究的重点。

1 对象与方法

1.1 对象

纳入2019年2月至2020年6月佛山市三水区人民医院手术室护理人员50名,男女比例为11:39,年龄29~50(40.24 ± 3.57)岁。在此期间内,无任何人员调动。

1.2 方法

对于入组的护理人员引入“破窗理论”管理,通过培训加强护理人员对其知识点的掌握,学习过程中,分析、讨论“破窗”现象形成的主要原因,干预时间为期5个月,具体内容如下。

1.2.1 成立干预小组

以护理部主任为组长,4名资深护理人员为组员。小组开展讨论会,以头脑风暴的形式列举造成手术室护理质量低下的主要原因:1)手术护理流程和规章制度不成熟、不规范,对制度执行不到位,风险意识和服务意识薄弱;2)手术室专业知识培训不到位,基础理论、专业素养不达标;3)管理工具的使用没有紧密结合临床护理时机,没有建立有效的PDCA[计划(Plan)、执行(Do)、检查(Check)、处理(Act)]循环。

1.2.2 加强督导

1)通过培训加强护理人员对其知识点的掌握,在学习过程中分析、讨论“破窗”现象形成的主要原因,同时对其制订手术护理流程和规章制度,树立护理人员积极观念,以提高护理效果和工作水平。2)在日常护理中,着重分析、总结影响手术室安全的重要因素,如工作习惯、工作能力以及手术室环境。针对每个环节定期组织护理人员进行学习,以目标为导向邀请相关专家定期举办专业培训。在培训的同时,增强护理人员规范性行为,将行业标准和护理常规贯穿其中。使全体护理人员提升整体能力同时,拓展视野。3)强化头脑风暴和PDCA,小组成员定期组织并分享护理实践和工作心得,对工作中遇到的问题进行归类分析,寻找原因和解决方法,制订改进方案。在日常工作中,采取日常监督和定量评估相结合的方式进行检查,对手术室存在的风险和问题进行探讨,制订合理的改进方案,督促改进。

1.3 观察指标

根据广东省制订的《手术室护理安全质量目标》,选择以下指标作为干预后评价指标:1)护理不安全事件发生率。统计并对比分析破窗理论实施前后手术室感染事件、护患纠纷事件、物

品管理异常发生率、标本管理异常发生率。2) 护理质量评分。随机抽取笔者所在医院手术治疗的200例患者, 推行破窗理论前和之后各100例, 分析其临床资料, 比较护理安全管理、药物使用规范性、感染控制程度、基础护理质量评分。3) 满意度调查评分。采用随机调查方式, 对40名手术医生、50名护士的职业满意度、100例同期手术患者对手术室护理满意度进行调查, 满分为100, 得分越高, 表示满意度越高。

1.4 统计学处理

采用SPSS 20.0统计学软件进行数据分析。计量资料以均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示, 计数资料以例(%)表示。组间比较采用成组 t 检验, 计数资料采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组不安全事件情况对比

实施前不安全事件发生率为16.0%, 低于实施后的4.0%, 差异有统计学意义($P < 0.05$, 表1)。

2.2 两组手术室护理质量控制评分对比

实施后手术室护理安全管理、药物使用规范性、感染控制程度、基础护理质量评分均高于实施前, 差异均有统计学意义(均 $P < 0.05$, 表2)。

2.3 两组满意程度对比

与实施前相比, 实施后手术医生、护理人员、患者满意度均明显上升, 差异均有统计学意义(均 $P < 0.05$, 表3)。

表1 两组实施前后不安全事件发生率对比($n=100$)

Table 1 Comparison of the incidence of unsafe incidents between the 2 groups before and after implementation ($n=100$)

组别	手术室感染事件/ [例(%)]	物品管理异常/ [例(%)]	护患纠纷事件/ [例(%)]	标本管理异常/ [例(%)]	护理不安全事件 发生率/%
实施前	2 (2.0)	4 (4.0)	6 (6.0)	4 (4.0)	16.0
实施后	0 (0.0)	1 (1.0)	2 (2.0)	1 (1.0)	4.0
χ^2					8.000
P					0.005

表2 两组实施前后手术室护理质量控制评分对比($n=100$)

Table 2 Comparison of nursing quality control scores between the 2 groups before and after implementation ($n=100$)

组别	药物使用规范性/分	感染控制程度/分	基础护理质量/分	护理安全管理/分
实施前	86.27 ± 4.81	82.27 ± 4.19	90.24 ± 3.57	85.62 ± 3.51
实施后	84.13 ± 4.65	80.31 ± 4.61	88.61 ± 3.01	83.94 ± 3.61
t	3.199	3.146	3.491	3.337
P	0.02	0.002	0.001	<0.001

表3 两组满意程度对比

Table 3 Comparison of satisfaction between the 2 groups

组别	手术医生($n=40$)	护理人员($n=50$)	患者($n=100$)
实施前	88.62 ± 3.51	87.27 ± 3.71	87.69 ± 3.15
实施后	93.14 ± 2.04	95.12 ± 2.06	96.37 ± 2.17
t	7.042	13.081	22.692
P	<0.001	<0.001	<0.001

3 讨论

手术室中杜绝安全隐患, 对临床护理提出了很高的要求。尤其要求护理人员实施精细化护理, 保证患者获得连贯性的优质护理服务^[9]。破窗理论作为一种管理方式, 其通过细节上暗示效应, 直接影响事件结果^[10-11]。如果在手术过程中融入该管理模式, 在完善管理制度的同时提高风险防范, 从根本上控制“破窗”现象发生, 降低不良事件的发生率, 使护理工作有章可循^[12-13]。本研究中, 实施后药物使用规范性、感染控制程度、基础护理质量和护理安全管理评分高于实施前, 提示采用破窗理论能有效提高护理质量, 规范护理流程, 从细节管理提升护理优良率。

手术室护理工作由一系列任务合并而成, 包括术前访视、术前抗生素的使用、护理查对、三方核查、麻醉护理等。工作内容繁多, 护理质量控制有难度, 可引各个环节都可能出现护理安全事件的发生^[14-15]。本研究中, 应用破窗理论后, 实施前不安全事件发生率低于实施后, 与吴海青^[16]的研究结果一致。本研究实施破窗理论后, 为护理人员树立整体护理意识, 督促、鼓励人员规范完成各项护理操作, 加强护患之间交流, 讨论并及时改正护理过程中存在的问题提供了可靠的依据^[17-18]。从表3可知, 将破窗理论应用到手术室护理质量管理中, 能有效提高护理人员工作质量, 使护理人员积极参与工作, 提升其责任感和成就感。另外, 护理人员利用“破窗”现象查找护理缺陷, 并制订相应的护理措施, 规范自身行为, 使其能更好地配合医生手术, 提高医生满意程度^[19-20]。

破窗理论的精髓是反映易被忽视的小事件、小细节可能引起一些重大问题的发生, 强调的是防微杜渐, 避免盲从或不良暗示效应。将破窗理论引入手术室护理安全管理中, 能促进管理者重视护理工作及护理质量管理, 充分调动护士工作的积极性, 提升护士的责任感和成就感。细节化管理能把护理风险降到最低, 最大程度保证手术安全及效果, 进而提高手术室护理质量及患者满意度。

开放获取声明

本文适用于知识共享许可协议(Creative

Commons), 允许第三方用户按照署名(BY)-非商业性使用(NC)-禁止演绎(ND)(CC BY-NC-ND)的方式共享, 即允许第三方对本刊发表的文章进行复制、发行、展览、表演、放映、广播或通过信息网络向公众传播, 但在这些过程中必须保留作者署名、仅限于非商业性目的、不得进行演绎创作。详情请访问: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>。

参考文献

1. Chassin MR, Loeb JM. High-reliability health care: getting there from here[J]. *Milbank Q*, 2013, 91(3): 459-490.
2. 鲁爱秀, 丁珠华. 手术室护理质量综合评价指标在外科手术患者护理质量改进中的应用[J]. *临床护理杂志*, 2019, 18(4): 68-70.
LU Aixiu, DING Zhuhua. Application of comprehensive evaluation index of nursing quality in operating room in nursing quality improvement of surgical patients[J]. *Journal of Clinical Nursing*, 2019, 18(4): 68-70.
3. 李紫娟, 付婷婷, 许多朵. 手术室细节护理在确保手术室护理安全中的应用效果研究[J]. *中华肿瘤防治杂志*, 2018, 25(S2): 265-266.
LI Zijuan, FU Tingting, XU Duoduo. Application effect of detail nursing of operating room in ensuring nursing safety of operating room[J]. *Chinese Journal of Cancer Prevention and Treatment*, 2018, 25(S2): 265-266.
4. 孙晓娥. 细节护理和常规护理在手术室护理中的效果对比框架[J]. *智慧健康*, 2021, 7(24): 94-96.
SUN Xiao'e. Effect comparison framework of detail nursing and routine nursing in operating room nursing[J]. *Smart Healthcare*, 2021, 7(24): 94-96.
5. 江鋈. 精细化管理对手术室护理质量及效率的影响[J]. *中国卫生标准管理*, 2021, 12(12): 156-158.
JIANG Jun. Influence of refined management on nursing quality and efficiency in operating room[J]. *China Health Standard Management*, 2021, 12(12): 156-158.
6. 沈剑辉, 高兴莲, 周婷婷, 等. 一种新型清洗器对手术室复用清洁工具清洁消毒效果的研究[J]. *中国消毒学杂志*, 2019, 36(11): 812-814.
SHEN Jianhui, GAO Xinglian, ZHOU Tingting, et al. Study on the cleaning and disinfection effect of a new washer-disinfector on reused cleaning tools in operating room[J]. *Chinese Journal of Disinfection*, 2019, 36(11): 812-814.

7. 张增梅, 孙立群, 李胜云, 等. 医疗失效模式与效应分析法在乳腺癌保乳手术联合术中放疗安全管理中的应用[J]. 中华现代护理杂志, 2019, 25(13): 1693-1697.
ZHANG Zengmei, SUN Liqun, LI Shengyun, et al. Healthcare failure mode effect analysis in the safety management of intraoperative irradiation after conservative surgery for breast cancer[J]. Chinese Journal of Modern Nursing, 2019, 25(13): 1693-1697.
8. 李云飞, 廖芯, 张佩嘉, 等. 手术室护理安全管理理论与方法研究进展[J]. 护理研究, 2019, 33(12): 2092-2096.
LI Yunfei, LIAO Xin, ZHANG Peijia, et al. Research advances on the theory and method of nursing safety management in operating room[J]. Chinese Nursing Research, 2019, 33(12): 2092-2096.
9. 鲍映雪, 孙柳君, 袁勉, 等. 失效模式与效应分析在手术室护理质量安全管理中的应用效果评价[J]. 中国药物与临床, 2019, 19(12): 2110-2112.
BAO Yingxue, SUN Liujuan, YUAN Mian, et al. Application of failure mode and effect analysis in nursing quality and safety management in operating room[J]. Chinese Remedies & Clinics, 2019, 19(12): 2110-2112.
10. 杨丽, 霍蓉, 陈燕. 全程无缝隙护理在小儿手术室护理中的应用及对患儿预后情况的影响研究[J]. 中国全科医学, 2018, 21(z1): 454-456.
YANG Li, HUO Rong, CHEN Yan. The application of whole course seamless children's nursing in operating room and its influence on the prognosis of children[J]. Chinese General Practice, 2018, 21(z1): 454-456.
11. 李婷婷, 邵蕾. 医护一体化模式对提高手术室护理质量的影响[J]. 国际护理学杂志, 2021, 40(8): 1351-1353.
LI Tingting, SHAO Lei. The effect of medical care integration model on improving nursing quality in operating room[J]. International Journal of Nursing, 2021, 40(8): 1351-1353.
12. 邹雪霞, 蒋旭. 破窗理论结合预见性护理用于腹腔镜前列腺癌根治切除术效果观察[J]. 国际医药卫生导报, 2019, 25(14): 2384-2386.
ZOU Xuexia, JIANG Xu. Application of window breaking theory and predictive nursing in laparoscopic radical resection of prostate cancer[J]. International Medicine and Health Guidance News, 2019, 25(14): 2384-2386.
13. 蒲秋霞, 李红伟, 李虹静, 等. 从破窗理论谈急诊科工作场所暴力的防范[J]. 中华急危重症护理杂志, 2020, 1(2): 186-189.
PU Qiuxia, LI Hongwei, LI Hongjing, et al. The prevention of workplace violence in emergency department by using the broken window theory[J]. Chinese Journal of Emergency and Critical Care Nursing, 2020, 1(2): 186-189.
14. Boquet AJ, Cohen TN, Cabrera JS, et al. Using broken windows theory as the backdrop for a proactive approach to threat identification in health care[J]. J Patient Saf, 2021, 17(3): 182-188.
15. Boquet AJ, Cohen TN, Cabrera JS, et al. Broken windows theory as the backdrop for a proactive approach to threat identification in health care[J]. J Patient Saf, 2021, 17(3): 182-188.
16. 吴海青. 破窗理论在手术室护理安全管理中的应用效果[J]. 中医药管理杂志, 2018, 26(21): 184-185.
WU Haiqing. Application of broken window theory in nursing safety management in operation room[J]. Journal of Traditional Chinese Medicine Management, 2018, 26(21): 184-185.
17. 温小晓. 护理质量控制介入手术室护理管理中的应用效果及不良事件发生率影响观察[J]. 中国急救医学, 2018, 38(z1): 364.
WEN Xiaoxiao. Application of nursing quality control in nursing management of interventional operation room[J]. Chinese Journal of Critical Care Medicine, 2018, 38(z1): 364.
18. Yamaguchi S, Okutsu M, Tomori K, et al. Effects of collaborative consultation using iPad application in school-based occupational therapy: A single-arm pre-post pilot study[J]. Aust Occup Ther J, 2021, 68(2): 135-143.
19. 赵钟茹, 袁华. 精细化管理在手术室优质护理服务中的应用及对手术安全性的影响[J]. 中国全科医学, 2018(A02): 200-202.
ZHAO Zhongru, YUAN Hua. Application of refined management in high quality nursing service in operating room and its impact on surgical safety[J]. Chinese General Practice, 2018(A02): 200-202.
20. 刘晓娣. 失效模式与效应分析联合PDCA管理模式在手术室护理管理中的应用[J]. 中华现代护理杂志, 2020, 26(13): 1803-1806.
LIU Xiaodi. Effects of failure mode and effect analysis combined with PDCA in nursing management of operating room[J]. Chinese Journal of Modern Nursing, 2020, 26(13): 1803-1806.

(责任编辑: 张宇; 责任编辑: 李扬桦)

本文引用: 黄雪兰. 基于“破窗理论”的干预措施在手术室护理安全管理中的应用[J]. 眼科学报, 2022, 37(9): 747-751. doi: 10.3978/j.issn.1000-4432.2022.07.02
Cite this article as: HUANG Xuelan. Application of intervention measures based on “broken window theory” in nursing safety management in operating room[J]. Yan Ke Xue Bao, 2022, 37(9): 747-751. doi: 10.3978/j.issn.1000-4432.2022.07.02