

## · 护理技术 ·

# “世界咖啡屋”模式在神经外科护理质量管理中的应用

张爱华 吴燕娟 积 累

**【摘要】目的** 探讨“世界咖啡屋”模式在神经外科护理质量管理中的应用效果。**方法** 2016年3月至2016年12月采用传统的护理质量点评方法,由15名护士参与措施落实,192例病人参与满意度调查结果作为对照组;2017年3月至2017年12月应用“世界咖啡屋”模式,由17名护士参与措施落实,206例病人参与满意度调查结果作为观察组。**结果** 观察组全部完成14例,部分完成3例;对照组全部完成6例,部分完成5例,未执行4例。观察组执行率(100.0%)明显高于对照组(73.3%; $P<0.05$ )。观察组满意199例,不满意7例;对照组满意167例,不满意25例。观察组满意度(96.6%)明显高于对照组(86.9%; $P<0.05$ )。**结论** 应用“世界咖啡屋”模式可以充分调动临床一线护理人员参与护理管理工作的积极性,提高护理人员的发展性思维,有利于科室管理人员及时掌握科室不同层级的护士对科室存在的护理质量问题的改进想法,便于管理人员有针对性地发掘思路,从而提出切实可行的整改措施,以提高全体护理人员的执行力度和工作效率。

**【关键词】** 神经外科护理;世界咖啡屋模式;护理质量管理

**【文章编号】** 1009-153X(2019)10-0634-02 **【文献标志码】** B **【中国图书资料分类号】** R 651; R 473.6

“世界咖啡屋”模式是 Brown Juanita 及 Isaaca David 所提出的一种在轻松的氛围中,通过弹性的小团体讨论,真诚对话,从而发挥集体智慧作用的讨论方式。其优点在于通过集体会谈,让参与者能够设身处地地站在其他参与人的角度思考问题,并能够在寻找答案的过程中体现对他们意见的尊重和珍惜,达成彼此的共识,提高团队的协同效应以及工作效率。护理质量作为护理工作的基础和核心,是体现护理人员护理理论知识、技术水平、工作态度和护理效果的总和<sup>[1]</sup>。因此,定期组织科室护士参与全科的质量总结和分析是非常有必要的。我们科室护理团队普遍年轻化,而收治病人年龄大、病情重、复杂、病情变化快,提高护理质量就显得尤为重要。本文探讨“世界咖啡屋”模式在神经外科护理质量管理中的应用效果。

### 1 资料与方法

**1.1 研究对象** 将质量管理控制分为5组,每组3名护士,由各组组长每月定期采用幻灯片的形式汇总分析自己分管的护理工作内容以及在工作过程中所发现的问题,可能采取的对策,然后落实执行。首先,2016年3月至2016年12月采用传统的护理质量点评方法,由15名护士参与措施落实,192例病人参

与满意度调查作为对照组;2017年3月至2017年12月开始应用“世界咖啡屋”模式,由护士长把每个季度护理质量检查中存在的共性问题提出来,然后就不同共性问题开展主题内容讨论,并在此过程中建立护理质量主题内容讨论表,规范护理质量点评总结内容,由17名护士参与措施落实,206例参与满意度调查作为观察组。两组护士年龄、性别以及病人年龄、性别等无统计学差异( $P>0.05$ )。

**1.2 护理管理方法** 观察组由科室护士长、责任组长与5个质控组成员参加,由科室护士长建立“世界咖啡屋”模式的谈论方案,以每一季度各组护理质量检查表单中的共性问题,选择5个主题为谈论点。大家围绕主题讨论发言<sup>[2]</sup>:①组员产生,分成5桌,各组组长担任每桌桌长,各组成员担任成员,每名成员针对自己喜欢的主题内容参加3个主题讨论,本组成员必须参加一轮自己本组的讨论;②活动原则,明确讨论主题,由每组桌长明确讨论主题,并围绕主题事先安排适当的讨论地点;③创造宜人环境,科室选择5个不同位置,布置成温馨的、安全的、舒适的咖啡屋形式的讨论环境,营造开放融洽的讨论氛围;④探究相关问题,选择当前科室需要迫切解决的问题,对于参与者来说最重要的、切身利益相关的;⑤鼓励每个人贡献,鼓励每个人参与并且输出观点;⑥整合不同观点,桌长最后糅合、联系不同的观点、鼓励不同的观点、探求不同的观点之间的相关联系;⑦内化团队观点,参与者要充分聆听、洞察问题并加深对问题的理解,在所有参与者的观点和激情共鸣中出现的困

doi:10.13798/j.issn.1009-153X.2019.10.019

作者单位:524005 广东湛江,中国人民解放军南部战区海军第一医院神经外科(张爱华),呼吸内科(吴燕娟),护理部(积累)

通讯作者:吴燕娟,E-mail:653334397@qq.com

体观点内化;⑧团队智慧显性化,接受并分享,将团队的智慧显性化;⑨活动形式,各组分别进入科室的某处咖啡屋,成员围坐一桌,桌长介绍本咖啡屋的主题内容,成员说出自己的看法与见解,每人轮流发言3 min,展开为时20 min的渐进式谈话,大家认真倾听并做思考讨论,桌长负责记录与总结,一轮结束后,桌子留在原位,其余成员作为“旅行者”进入下一个咖啡屋进行主题讨论,以此类推,每人共进入3个咖啡屋,讨论结束后汇总后集中汇报,所有人参与。

1.3 效果评价 两组通过对提出的整改措施的护士执行力、病人的满意度进行对比。

1.4 统计学方面 采用SPSS 17.0软件进行处理;计数资料采用 $\chi^2$ 检验;以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2 结果

2.1 两组护理措施落实执行情况比较 观察组全部完成14例,部分完成3例;对照组全部完成6例,部分完成5例,未执行4例。观察组执行率(100.0%)明显高于对照组(73.3%; $P<0.05$ )。

2.2 两组满意度比较 观察组满意199例,不满意7例;对照组满意167例,不满意25例。观察组满意度(96.6%)明显高于对照组(86.9%; $P<0.05$ )。

## 3 讨论

“世界咖啡屋”模式让护士从传统的“坐而言,起而行”的管理思路中解放出来,让他们用新的视角来看科室质量管理存在的问题,让不同年龄、不同家庭背景、接受教育观念各异的护士围坐在一起,进行心无挂碍的交流,参与者不仅仅要表达自己的看法,更要聆听对方讲话,然后通过连接重新组合,寻找新的观点与未发现的盲点,并将这样的观点综合应用到临床护理工作中。

“世界咖啡屋”模式的应用有利于提高科室护士的执行力,特别是年轻护士的执行力。执行力就是

一种把想法变成行动,把行动变成结果,从而保质保量的完成任务的能力。“世界咖啡屋”模式激发了年轻护士主人翁精神,让他们在科室的护理质量改进中获得实惠与效率,他们就会认真的去执行落实。

“世界咖啡屋”模式让临床一线护士愿意参与到科室的护理质量管理中来。有文献报道护士与坠床或跌倒、尿路感染、疼痛、压疮、呼吸机相关性肺炎等不良结果密切相关,只用听到他们内心真实的想法,他们才会做到给患者以人性化服务<sup>[3,4]</sup>。

“世界咖啡屋”模式提高有助于临床护士相互配合的默契,有助于提高工作效率,促进科室良好工作氛围。美国质量学会理事埃瑞恩·伍德说“咖啡屋模式”只有坦诚、集体的思考与畅所欲言。它为人们提供了说出心里话的氛围,促进人们全心投入并相互尊重的过程。

综上所述,“世界咖啡屋”模式让临床护士把护理质量改进由被动化为主动,提高护理内涵质量,融洽的护患关系、护护关系,提高的专业素养。

### 【参考文献】

- [1] 陈长英,田 丽,曹小琴,等. 护理质量持续改进的国内外实践与研究进展[J]. 中国护理管理,2012,12(1):14-17.
- [2] 贾亚平,居蓓华,蔡仁美,等. “世界咖啡屋”模式在护理质量工作总结中应用[J]. 中华现代护理杂志,2017,(23):127-129.
- [3] Griffiths P, Richardson A, Blackwell R. Outcomes sensitive to nursing service quality in ambulatory cancer chemotherapy: systematic scoping review [J]. Eur J Oncol Nurs, 2012, 16(3): 238-246.
- [4] 张立新. 人性化管理的内涵-访浙江大学医学院附属邵逸夫医院院长何超[J]. 中国护理管理,2013,13(2):4-6.

(2019-05-23收稿,2019-09-12修回)