

观察护理质量敏感指标在优质护理服务质量控制及持续改进中的应用

范玉莲 张莹

吉林省第一荣复军人医院 吉林长春 130021

摘要：目的：研究护理质量敏感指标在优质护理服务质量控制及持续改进期间发挥的作用。方法：在开展本次研究期间，选择我院普通病房区的住院患者作为研究样本，对患者临床资料进行分析，将患者随机分为对照组（常规优质护理）和观察组（护理治疗量敏感指标行优质护理服务持续改进方案），比较不同小组之中的护理质量。结果：不同小组中护理质量重点指标以及不良事件发生率差异显著（ $P < 0.05$ ），具有统计学意义。结论：在优质护理开展期间，护理质量敏感指标对于优质护理持续改进具有重要作用，因此值得在临床中进行推广。

关键词：护理质量敏感指标；优质护理服务；质量控制；持续改进

在经济不断发展期间，人们生活水平不断提高的同时，对临床治疗以及护理服务质量的要求也在不断提升。为此，优质护理在临床之中得到了广泛的应用和认可。在患者接受治疗期间，护理质量不但直接关系着患者的临床治疗效果，同时也影响着患者对于护理服务的满意度。期间为了有效对护理质量进行保证，避免护理服务期间出现护患纠纷等问题，持续性对优质护理服务进行优化和改善是非常有必要的^[1]。本文中针对观察护理质量敏感指标在优质护理服务质量控制及持续改进中的应用开展了相关研究，现总结如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

在开展本次研究期间，对我院之中普通病房区选择 200 例患者作为研究目标，患者到院治疗的时间为 2021 年 3 月至 2022 年 5 月，筛选后将患者随机分为对照组以及观察组，其中对照组患者 100 例，其中男性患者 56 例，女性患者 44 例，患者年龄为 24 岁至 74 岁（平均 54.13 岁）；观察组患者 100 例，其中男性患者 58 例，女性患者 42 例，患者年龄为 25 岁至 73 岁（平均 53.86 岁）。

1.2 方法

1.2.1 对照组

为患者开展常规优质护理服务，期间需要对护理人员的具体职责进行落实。护理人员应对自身负责的患者情况进行科学评估，结合患者情况来制定个性化的护理服务方案。在为患者开展护理服务期间，护理人员需要对患者的护理措施进行细致的记录，并对护理期间存在的问题进行针对性改进^[2]。

1.2.2 观察组

在常规优质护理服务基础上，对护理质量敏感指标进行

运用，并结合指标来对护理管理工作进行落实。具体措施如下：①培训工作，对于科室中护理人员、护士长等人员开展针对性培训工作，以此来保证其对于护理敏感指标进行充分了解，同时针对 12 个指标进行相应统计工作。期间需要对各培训人员开展技校考核，并选择考核成绩较好的护理人员为其他护理人员开展培训以及分享工作。②成立研究小组。对护理人员进行选择后成立对应的研究小组，期间按照护理人员工作评价以及绩效考核情况来对其责任进行划分。在此基础上，选择护士长、高级职称护理人员、中职称护理人员以及初级职称护理人员开展分级管理工作，保证各项护理工作都可以得到落实。③收集及分析数据。研究期间小组成员需要对敏感指标进行充分分析和总结，随后对各种敏感指标的监测方法以及监测结果进行了解。在此基础上，结合具体分析结果来对护理人员的工作信息记录开展评分，并对患者的日常病情动态变化情况进行评分记录。④持续质量改进。研究中小组成员需要以护理敏感指标进行记录统计，并结合记录结果来对其中存在的问题进行分析，在此基础上通过按时开展小组会议的方式，对目前护理服务期间存在的的问题进行解决，以此来达到持续优化护理服务的目标。

1.3 统计学方法

用统计学软件 SPSS 21.0 进行统计分析。计量资料以及计数资料分别用 $\bar{x} \pm s$ 以及 $n(\%)$ 表示，组间比较采用 t 检验或者采用 χ^2 检验。 $P < 0.05$ 表示差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两个小组的护理质量重点指标情况对比

对表 1 中数据进行分析发现，两个小组的护理质量重点指标情况对比为 $P < 0.05$ ，观察组中护理

表 1 两个小组的护理质量重点指标情况对比

组别	n	分级护理落实	药物使用及安全管理合格	高危患者风险评估及处理合格	患者身份准确识别
观察组	100	92 (92.00)	96 (96.00)	94 (94.00)	96 (96.00)
对照组	100	83 (83.00)	85 (85.00)	85 (85.00)	88 (88.00)
χ^2	—	3.703	7.037	4.310	4.348
P	—	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

2.2 两个小组的不良事件发生率情况对比

见表 2，观察组中患者的不良事件发生率更低，不同小组之中患者的不良事件发生率情况对比结果为 $P < 0.05$ 。

表 2 两个小组的不良事件发生率情况对比

组别	n	发生数	发生率
观察组	100	5	5.00
对照组	100	18	18.00
χ^2	—	8.303	
P	—	< 0.05	

3 讨论

在医疗模式不断转变的情况下，优质护理干预在患者治疗期间发挥的作用越来越重要。为了充分保证护理服务的开展可以满足患者各方面需求，持续对护理服务进行优化成为了医院的必然选择。期间护理质量敏感指标可以对护理服务

开展的情况进行直观、准确的评估，同时也可以帮助护理人员发现护理服务期间存在的各项问题，因此其对于优质护理服务质量持续改进具有重要意义^[3]。在开展本次研究期间发现，在对护理质量敏感指标进行运用期间，优质护理评价和质量得到了有效提升，同时患者护理期间不良事件得到了较好的控制，因此值得大力推广。

参考文献

- [1] 张锐, 朱月娥. 护理质量敏感指标在优质护理评价及持续改进中的应用[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020(1): 2.
- [2] 张旭, 周小兰. 护理质量敏感指标在护理质量控制及持续改进中的效果观察[J]. 心理月刊, 2020(6): 2.
- [3] 梁亚静, 周红娣, 柳春波, 胡建利, 盛芝仁, 陈冲. 护理敏感质量指标在医院护理不良事件持续改进管理中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(19): 4.