

基于项目管理理论的护理质量管理改善体系的构建及成效分析

吴 茜

(深圳市前海蛇口自贸区医院 广东 深圳 518000)

【摘要】目的：探讨将项目管理理论用于护理质量管理改善体系的构建，分析该理论对护理质量管理的效果。方法：本次研究时段选择为2022年1月到2022年12月，对照研究的时间选择为2021年1月到2021年12月，在此期间在构建护理质量管理体系中运用项目管理理论，将这期间不良事件发生情况、护理质量管理情况以及患者满意度与往年同时间段进行对比。结果：通过对干预前和干预后数据的统计情况，可知干预后患者在院期间发生不良反应例数更少，基础护理、病房管理、护理技能以及护理安全评分比干预前更高，同时干预后获得的患者满意度比干预前更高，数据差异明显($P < 0.05$)，有统计学意义。结论：在构建护理质量管理改善体系中运用项目管理理论，医院不良事件发生情况可得到有效控制，护理管理质量明显提升，同时可有效提高患者满意度，促进护患关系和谐。

【关键词】项目管理理论；护理质量管理改善体系；不良事件；满意度

Construction and effect analysis of nursing quality management improvement system based on project management theory

Qian Wu

(Shenzhen Qianhai Snake mouth Free Trade Zone hospital, Shenzhen, Guangdong, 518000)

[Abstract] Objective: to explore the application of project management theory in the construction of nursing quality management improvement system, and analyze the effect of the theory on nursing quality management. Methods: This research period was selected from January 2022 to December 2022, and the time of the control study was selected from January 2021 to December 2021. During this period, the project management theory was used in the construction of nursing quality management system, and the occurrence of adverse events, nursing quality management and patient satisfaction during this period were compared with the same period of previous years. Results: according to the statistics of the data before and after the intervention, we can know that the number of adverse reactions after the intervention is less in hospital, the scores of basic nursing, ward management, nursing skills and nursing safety were higher than those before intervention, and the patients' satisfaction after intervention was higher than that before intervention. The difference was significant ($p < 0.05$). Conclusion: the application of project management theory in the construction of nursing quality management improvement system can effectively control the occurrence of hospital adverse events, improve the quality of nursing management and increase the satisfaction of patients, promote harmonious nurse-patient relationship.

[Key Words] Project management theory; Nursing quality management improvement system; Adverse events; Satisfaction

护理质量是医院护理工作的一个重要方面，也是护理管理人员关注的焦点。以往对护理质量的评价缺少系统性的宏观视角，以往的护理管理缺乏能够让护士们开阔眼界的多学科协作渠道，从而造成了护理质量管理上的缺陷。在新一轮的医疗卫生体制改革背景下，医院必须在护理质量改进的方式上进行创新，在工作中运用先进的管理思想和方法。项目管理理论则强调运用系统论的观点，从全盘的角度，以系统、宏观的角度来构建护理质量管理体系。通过把项目管

理的知识体系应用到护理质量管理中，对护理质量管理体系进行改进，充分挖掘护士的主观能动性，不断优化工作流程，构建跨学科的护理协作模式，对临床护理质量进行全方位的提高，为护理质量管理提供了新的解决方法^[1]。本文将在研究所选时间段内对医院的护理质量管理以项目管理理论为基础进行构建和管理，分析项目管理理论在其中产生的效果和作用。

1 资料与方法

1.1 资料

本次研究的时间段 2022 年 1 月到 2022 年 12 月定为干预组，对照研究时间为 2021 年 1 月至 2021 年 12 月定为参照组，从这两个时间段内分别抽选 148 例患者进行对照研究，参与研究的护理人员均为相同人员。两组患者的资料差异无统计学意义， $P>0.05$ ，可进行比较。

1.2 方法

对干预组实施以项目管理为基础的护理质量管理，具体内容如下：（1）建立护理品质管理机构，加强和完善管理建设。建立护理质量管理领导小组，以医院的具体情况为基础，展开项目管理方案的规划，设计新的护理项目，具体包括了解患者需求、医院面向人群、医疗技术进步等方面，并建立起一套完整的护理管理体系，以为项目管理工作的开展提供制度保证和管理基础^[2]。另外，可举办各种座谈会，组织医院护理人员对改进系统的目标及重要性有更深入的了解，了解管理改进的要点及详细要求。（2）各级管理人员制度要求，对临床护理工作中出现的问题进行统计并进行分析，并使用问卷收集患者对护理服务的要求，找出需要改进的护理要点，并依据制度指导原则，完成护理质量管理方案。根据各管理制度，对具体的护理工作展开有针对性的改进和规划，对护理工作计划的进度进行详细说明，并制定出具体护理活动方案。护理部门管理领导小组不定期地对护理工作指导，对护理中的人员进行适当的协调，保证各项护理工作能够顺利进行。此外，管理领导小组课安排专人定期对护理工作和护理人员进行督导，以了解执行中出现的各种问题并及时改善和完善护理质量管理体系^[3]。管理团队课以月为单位举行护理质量分析会议，全面评价阶段护理工作并对新的改进措施进行

传达。（3）为了保证每项护理工作项目的改进能够落实到位，对其工作进行核查的方式包括现场评审和结题答辩，这两种方式均可用于验证护理质量实施的有效性^[4]。护理管理部的项目领导小组前往各个项目团队所在的科室，实地考察项目记录、各种资料以及项目成果，并根据现场评审的标准对项目进行验收。

1.3 观察指标

收集研究时段内两组患者在医院发生的不良事件数据情况，对比两组不良事件发生率；对两组的基础护理、病房管理、护理技能以及护理安全进行评分，对比两组护理质量情况；采用自制的问卷对两组患者的护理服务的满意度评分情况进行统计，满意度 = (满意 + 较满意) / 例数 $\times 100\%$ 。

1.4 统计学方法

本次采用 SPSS25.0 统计软件进行录入和分析，若 $P<0.05$ 则数据差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组患者不良事件发生率

收集两组患者在护理期间发生不良事件的情况，整理后发现干预组患者不良事件发生率为 1.35%，参照组患者发生率为 8.11%，可见干预组患者不良事件发生率更低，护理质量更好，具体统计数据见表 1。

2.2 两组护理质量管理情况

收集两组各项护理质量管理情况，干预组的基础护理、病房管理、护理技能以及护理安全评分均比参照组更高，护理管理质量得到显著提升，两组数据差异明显，($P<0.05$)，具体数据比较见表 2。

2.3 两组患者对护理服务的满意度情况

比较两组患者数据，干预组满意度为 96.62%，参照组为 85.81%，干预组满意度高于参照组，两组数据

表 1: 两组患者不良事件发生情况 (n, %)

组别	例数	坠床	跌倒	压疮	烫伤	发生率
干预组	148	1	0	1	0	2 (1.35)
参照组	148	3	3	4	2	12 (8.11)
P	$P > 0.05$	$P<0.05$	$P<0.05$	$P<0.05$	$P<0.05$	$P<0.05$

表 2: 两组护理质量管理情况对比 (分)

组别	基础护理	病房管理	护理技能	护理安全
干预组	98.13 ± 1.86	96.78 ± 1.62	98.32 ± 0.36	97.52 ± 0.88
参照组	91.11 ± 1.23	88.63 ± 2.51	90.83 ± 1.56	90.16 ± 1.74
P	$P>0.05$	$P<0.05$	$P<0.05$	$P<0.05$

表 3: 两组患者护理服务满意度情况 (n, %)

组别	例数	满意	较满意	不满意	满意度
干预组	148	89	54	5	143 (96.62)
参照组	148	57	70	21	127 (85.81)
P	P>0.05	P<0.05	P<0.05	P<0.05	P<0.05

差异明显 ($P<0.05$), 具体数据比较见表 3。

3 讨论

当前护理质量管理存在管理者护理质量管理观念相对落后, 管理者往往无法第一时间察觉到护理质量问题, 加之很多护理人员不能或者不愿主动考虑和解决实际护理过程中遇到的护理质量问题。通过构建护理项目管理组织体系, 制定整体方案, 构建内部沟通平台, 利用临床管理信息系统, 选择专业人员对护理项目实施流程进行科学制定^[5]。医院的护理质量管理在新体系不断提升, 通过对以往护理质量管理的总结、概括、梳理, 发现存在的可能导致医疗安全事故的风险因素, 预见性地提出个改进方案, 从而为医院等科室适时调整决策提供可靠支持。以项目管理为基础的护理质量管理体系真正做到了从临床一线进行预防, 对每个护理步骤都要进行层层把关, 从而有效降低护理安全隐患, 保障医院医疗工作能够正常运行。管理团队制定护理项目实施进度的管理计划, 让各护理项目能够按照时间节点和重点节点有计划地实施管理。为了推进项目管理的实施, 需要制定一份进度管理计划, 以确保在时间节点和关键环节上的有序推进。将项目管理知识体系运用于护理质量管理, 完善护理质量管理体系, 发挥护士主观能动性, 不断完善工作流程。当前临床护士护理质量管理意识不强, 多认为管理人员所制订的各种护理质量标准是增加护理工作负担。但运用项目管理理论建立护理质量管理改善体系并切实运用于临床, 能够使临床护士主动地改进护理质量, 而不是被动接受, 只听从指挥。基于项目管理理论的护理质量改善体系能使质控有效提升, 使临床护士积极加入质量改善工作中, 为其完善出谋划策, 同时也是护理部及时发现护理问题、总结经验, 以不断改进护理工作的一种有效途径。另外, 这种体系的构建更有利于多部门联合, 以医疗提高医院质量, 从而树立以提高质量为目标的项目管理理念, 推动医院护理工作可持续发展, 从而为医院科学管理提升注入更多动力。

通过本次研究, 应用项目管理到医院护理质量管

理体系构建中, 干预组患者不良事件发生率为 1.35%, 参照组患者发生率为 8.11%, 干预组不良事件发生率更低 ($P<0.05$); 干预组的基础护理、病房管理、护理技能以及护理安全评分均比参照组更高, 护理管理质量更好 ($P<0.05$); 干预组满意度为 96.62%, 参照组为 85.81%, 干预组护理服务满意度比参照组更高, 数据差异明显 ($P<0.05$)。护理服务质量的提升与医院日常护理管理质量息息相关, 加强护理质量管理不仅可以规范各项护理操作, 更可以促进护理规范性的进一步加强, 通过提供更优质的护理服务和加速患者康复, 有效预防各种不良事件的发生, 从而进一步提升患者的生活质量。

通过以上研究结果可知, 相较于传统的护理管理方式, 项目管理在整个护理管理过程中呈现出更高的规范性, 其具备系统性和针对性等管理优势, 有关护理管理计划建立在前期调研基础之上, 所有护理管理内容更全面。在构建护理质量管理改善体系中运用项目管理理论, 医院不良事件发生情况可得到有效控制, 护理管理质量明显提升, 促进护患关系和谐。

参考文献:

- [1] 么莉, 马旭东, 安磊, 尚文涵, 李伟, 冯晶晶, 詹磊磊. 近十年我国护理质量管理与控制工作的发展历程与展望 [J]. 中国护理管理, 2022, 22(12): 1761-1766.
- [2] 路海云, 李肖肖, 李燕如, 温春良. 项目管理在护理质量管理实践中的应用效果 [J]. 当代护士 (中旬刊), 2022, 29(07): 148-151. DOI: 10.19792/j.cnki.1006-4411.2022.20.044.
- [3] 施雁, 吴松起. 基于患者安全的护理质量管理 [J]. 上海护理, 2022, 22(06): 72-75.
- [4] 高艳格, 孟凡琦, 张伶俐, 曾燕敏. 基于项目管理的护理质量改善体系在护理管理中的应用 [J]. 循证护理, 2021, 7(15): 2120-2122.
- [5] 张莹, 刘玲. 基于项目管理理论的护理质量管理改善体系的构建与应用 [J]. 中医药管理杂志, 2020, 28(24): 138-139. DOI: 10.16690/j.cnki.1007-9203.2020.24.072.