

持续质量改进在全科护理安全管理中的应用价值

黎 娥

(湖北省神农架林区妇幼保健院 湖北 神农架林区 442400)

【摘要】目的：探究于全科护理安全管理中实施持续质量改进的实际应用价值。方法：随机选择我院2020年4月~2022年4月期间收治的住院患者为分析对象，共计98例，根据计算机随机分组法将其均分两组，两组护理工作均由同一批护理工作人员配合完成（共8名）。对照组开展常规护理安全管理、观察组则应用持续质量改进的全科护理安全管理方法。对比两组护理工作人员的护理工作质量评分、两组患者对各方面护理服务的满意度评分及不良事件发生情况。结果：观察组的健康教育质量、药品管理质量、安全管理教育质量评分相较对照组呈更高显示（ $P < 0.05$ ）。两组患者对各方面护理服务的满意度评分结果具有统计学意义（ $P < 0.05$ ），相较对照组，观察组的护理服务水平、住院环境评分均呈更高显示。两组患者的不良事件发生情况对比结果同样具有统计学意义（ $P < 0.05$ ），观察组总发生率明显低于对照组。结论：持续质量改进在全科护理中具有较高应用价值，能够有效提高护理工作者的安全责任意识，积极预防并有效控制护理期间的不安全因素，确保患者的住院安全，值得推广应用。

【关键词】持续质量改进；全科护理；安全管理；应用价值

Application Value of Continuous Quality Improvement in General Nursing Safety Management

E Li

(Hubei Shennongjia Forest Region Maternal and Child Health Hospital, Shennongjia Forestry District, Hubei, 442400)

[Abstract] Objective: To explore the practical application value of continuous quality improvement in general nursing safety management. Methods: 98 inpatients in our hospital from April 2020 to April 2022 were randomly selected as the analysis objects, and they were equally divided into two groups according to the computer random grouping method. Both groups of nursing work were completed by the same group of nursing staff (12 in total). The control group carried out routine nursing safety management, while the observation group applied the general nursing safety management method of continuous quality improvement. The nursing quality scores of nursing staff, the satisfaction scores of patients in all aspects of nursing services and the occurrence of adverse events were compared between the two groups. Results: The scores of health education, drug management, safety management education were higher than those in the control group ($P < 0.05$). Compared with the control group, the scores of nursing service level, hospitalization environment in the observation group were higher ($P < 0.05$). The comparison results of adverse events between the two groups were also statistically significant ($P < 0.05$), and the total incidence rate of observation group was significantly lower than that of control group. Conclusion: Continuous quality improvement has high application value in general nursing, which can effectively improve the safety responsibility consciousness of nursing workers, actively prevent and effectively control unsafe factors during nursing, thus effectively reducing the risk of various adverse events and ensuring the hospitalization safety of patients, which is worthy of popularization and application.

[Key words] Continuous quality improvement; General nursing; Safety management; Application value

护理管理是一项重要的医疗过程，旨在帮助患者提高健康水平，需要系统性地充分发挥护士潜能并借助相关人员或设备、环境和社会活动等支持以顺利实现^[1-2]。护理质量属于护理管理的一项重要组成部分，一般体现在基础护理质量、患者对护理服务的满意度两方面^[3]。护理质量控制的关键在于持续质量改进，一般通过检查护理服务过程是否按照规定程序和方法

进行操作、护理服务质量是否达标、病患需求是否得以有效满足等进行评估^[4]。通过评估结果，从中找出差距和所存在的问题，进而分析相关原因并制定相应的改进措施和方法，并加以严格落实，以确保护理有效性及安全性。本文意在进一步探究于全科护理安全管理中应用持续质量改进的价值。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择我院 2020 年 4 月 ~2022 年 4 月接收的住院患者 98 例及 8 名护理工作人员作为分析对象，借助计算机随机分组法行随机分组，均 49 例。对照组男性 30 例、女 19 例；年龄 21~80 岁，平均 (59.80 ± 2.30) 岁。观察组男性 29 例、女性 20 例；年龄 23~82 岁，平均 (60.30 ± 1.80) 岁。8 名护理人员均为女性，平均年龄 (30 ± 1.20) 岁；大专 2 名；本科 4 名；研究生 2 名。两组基础资料均衡可比 $(P > 0.05)$ 。

1.2 方法

予以对照组患者常规护理管理，密切监测患者生命体征及病情变化情况，做好病区清洁卫生，加强对患者日常行为活动的指导及督促。

观察组患者则采用持续质量改进的全科护理安全管理方法，如下：（1）组建科室护理质量把控小组：组内成员包括具有丰富工作经验的护士长、责任护士，由护士长担任组长一职，组织小组成员进行系统性的培训学习并根据科室实际情况合理分工，明确岗位职责，共同负责科室护理工作质量。（2）制定全科护理安全管理制度和标准：国家卫健委及省卫健委，综合考虑院内实际工作情况，制定并完善各项工作制度、流程、考核标准。如考核方面，比较常见的评价指标涉及护理记录书写、病房管理、消毒隔离及无菌物品、急救物品、基础护理、护理技术操作合格率、患者满意度等。同时，护理部还应定期组织全院护士进行相关知识学习，以不断提升专业能力，熟练掌握工作制度标准，并在工作中认真执行。（3）严格落实护理质量考核制度：小组成员需要每天对自身工作情况进行自查，由护士长组织小组成员积极排查安全隐患，分析原因并及时解决，责任到人，严格实行奖惩制度。护理部定期组织各科质控小组全面检查、指导护理工作情况，随时掌握当前护理动态。参考相关标准及考评细则客观评价汇总各科室护理工作情况。（4）加强对环节质量的管理，实现持续质量改进：每日护士长夜查房一般达不到，可以改成每周。参照质控标准，严抓环节质量，设定每周工作重点并严格落实，如实记录每日检查结果并交由当班护士签字确认，第二天及时反馈，以便于尽快落实整改，保障护理安全。重要环节的质量控制是护理质量持续提高的突破口，因此在护理工作中，需要根据护理人员的职责及特长等，合理分工，以充分发挥各自的主观能动性。（5）持续

不断地培训：组建各类操作技能及理论学习小组，加强对护理人员的专业培训以不断提高护理服务质量。此外，还应尽可能多开展心理学、伦理学等相关培训，以进一步培养护士的专业认同感和自豪感，使其不但能够具有比较扎实的理论知识，还具备较强的情感智力、心理素质，从而以更好的状态投入工作。

1.3 观察指标

（1）护理工作质量评分：利用院内自制量表进行评估，涉及健康教育质量、药品管理质量、安全管理教育质量三方面，总分均 100 分，评分越高表示工作质量越高。

（2）护理服务满意度评分：以本院自制问卷调查表展开评估，主要涉及护理服务水平、住院环境两方面，均为百分制，评分与满意度呈正相关。

（3）不良事件：压力性损伤、跌倒 / 坠床、给药错误。

1.4 统计学方法

利用统计学软件 SPSS23.0 版本对文中相关数据资料进行计算分析，采用 (%) 表述计数资料，以 χ^2 检验；采用 $(\bar{x} \pm s)$ 表述计量资料，以 t 检验。对统计学意义存在的判定标准为 $P < 0.05$ 。

2 结果

2.1 护理工作质量评分比较

观察组的健康教育质量、药品管理质量、安全管理教育质量评分均高于对照组 $(P < 0.05)$ ，见表 1。

表 1 护理工作质量评分比较 $(\bar{x} \pm s, \text{分})$

组别	健康教育质量	药品管理质量	安全管理教育质量
观察组 (n=8)	73.89 ± 2.18	78.98 ± 2.18	80.33 ± 2.30
对照组 (n=8)	89.26 ± 3.20	90.33 ± 3.40	91.20 ± 2.63
t 值	11.228	7.948	8.800
P 值	0.000	0.000	0.000

2.2 护理服务满意度评分对比

观察组的护理服务水平、住院环境、护理安全用具及安全教育评分均高于对照组 $(P < 0.05)$ ，见表 2。

2.3 两组患者不良事件发生率对比

对比两组患者不良事件发生率，结果提示差异有统计学意义 $(P < 0.05)$ ，观察组的总发生率明显低于对照组。见表 3。

3 讨论

医疗体系的不断完善、发展也导致人们对护理工

表 2 满意度评分对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	护理服务水平	住院环境
观察组 (n=49)	88.39 \pm 1.20	84.36 \pm 2.18
对照组 (n=49)	93.36 \pm 2.10	94.36 \pm 2.76
t 值	14.384	19.903
P 值	0.000	0.000

表 3 不良事件发生率对比 [n(%)]

组别	压力性损伤 发生率	给药错误 发生率	跌倒 / 坠床 发生率	总发生率
观察组 (n=49)	1 (2.04)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.04)
对照组 (n=49)	3 (6.12)	2 (4.08)	2 (4.08)	7 (14.29)
χ^2 值				4.900
P 值				0.027

作的需求及服务的期望越来越高。医学界对全科护理安全管理工作的重视度极高, 护理质量不仅关乎着患者的疾病治疗, 还易影响医院声誉。而传统的护理管理方式已难以较好地满足当前对提高护理服务质量的需求, 也易导致护理人员出现职业性心理失衡现象, 进而影响患者的恢复进程^[5]。不仅如此, 欠佳的护理质量也将会使得医院护理管理结构变得复杂, 各治疗工作的顺利开展也将因此受到影响, 难免增加护理风险。因此还需要重视对全科护理安全管理的持续质量改进。持续质量改进是护理管理中的一项重要内容, 能够通过设定科学的管理目标, 及时发现护理工作中的不足并进行改正, 进而为患者提供优质服务。为提高持续质量改进效果, 确保患者安全性, 尽最大可能满足患者的疾病护理需求, 需要确保护理管理工作贴近生活实际, 符合医疗行业整体要求。可从基础护理、消毒隔离、制度完善落实等方面着手, 在护理过程中, 重视护理人员的参与积极性, 避免被动开展工作。护

理工作人员应加强交流, 相互学习, 不断积累经验, 根据患者实际情况, 从其心理、疾病本身等方面强化干预, 以维系良好护患关系。与此同时, 需要积极做好不良事件的预防工作, 及时发现可能存在的潜在风险, 分析原因并及时处理, 及时总结反馈, 以不断优化护理工作流程, 积极整改工作情况。从该次分析结果中可以看出: 与对照组相比, 观察组的健康教育质量、药品管理质量、安全管理教育质量评分均处于更高水平。观察组患者对护理服务水平、住院环境的满意度评分高于对照组。观察组的不良事件总发生率低于对照组 ($P < 0.05$)。由此来看, 与常规安全管理相比, 通过落实持续质量改进的全科护理安全管理方案具有更为理想的护理效果, 能够极大提高整体护理质量, 维系良好护患关系, 促进其更快康复, 减少住院时间, 节省医疗资源。

综上所述, 持续质量改进在全科护理安全管理中具有重要应用价值, 可有效提高护理工作质量及患者满意度, 还可降低相关不良事件的发生风险, 确保患者治疗安全, 应用价值明显。

参考文献:

- [1] 孙玲, 常丽. 持续质量改进在风湿免疫科护理安全管理中的应用 [J]. 智慧健康, 2020, 6(02):183-184.
- [2] 王蓓, 谢春花, 谭成等. 持续质量改进在围手术期护理安全管理中的应用 [J]. 当代护士 (下旬刊), 2019, 26(11):174-176.
- [3] 嵇赛英, 余佩琳, 张熠. 持续质量改进在全科护理安全管理中的应用研究 [J]. 现代消化及介入诊疗, 2019(A02):2714-2715.
- [4] 余仕芬. 全科护理安全管理中持续质量改进的应用 [J]. 健康必读, 2021(28):128.
- [5] 邹贤炎. 持续质量改进在全科护理安全管理中的应用研究 [J]. 中文科技期刊数据库 (全文版) 医药卫生, 2022, 13(6):95-98.