

持续护理质量改进在内分泌科管理中的实践应用分析

陈明秀

(三峡大学附属仁和医院 湖北 宜昌 443000)

【摘要】目的：研讨在内分泌科管理中实施持续质量改进的效用价值。**方法：**在本次研究中，选取190例内分泌科患者作为研究对象，为方便对比，对照组与观察组分别实施不同的护理方式，并对比两组的护理质量及患者的满意度。**结果：**通过对比明显可见，采取持续护理质量改进可从根本上提高护理人员的综合素养，护理满意度也有显著差异。 $(P < 0.05)$ 。**结论：**持续护理质量改进在不断地优化过程中，可有效地提高内分泌科的护理全面性，且具有较高的应用效果。

【关键词】持续护理质量改进；内分泌科；管理；实践应用分析

引言

根据以往经验来看，只有不断地突破才能让护理质量达到更高的水平，并在满足患者各项需求的同时降低不良事件的发生率。本次研究中对对比了常规护理与持续护理质量改进的差异所在，用数据表示、文字描述、表格对比的方式展现，具体如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

在本次研究中共在院内内分泌科选取190例患者进行研究，选取时间范围在2019年1月~2019年12月，6个月为一个组别，每组为95例患者，对照组采取常规护理方式，观察组患者实施持续护理质量改进。对照组男53女42例，平均年龄 (52.34 ± 6.88) 岁，观察组男49女46例，平均年龄 (50.73 ± 7.02) 岁。两组患者基本资料较为均衡 $(P > 0.05)$ 。

1.2 方法

对于对照组可沿用常规护理管理方式，密切关注患者各项指征变化情况，并定期做相应的检查，对比在治疗期间的疗效，同时根据患者的实际所需制定科学合理的护理方案，在服药、饮食、休息、锻炼等方面给予相应的指导，其次注意观察患者的情绪，并在发现患者存在负性情绪时，应当及时进行心理干预，促进患者尽快康复。

观察组患者可在此基础上需不断调整与完善护理管理方案，在与医嘱相符的情况下，尽量满足患者心理、生理上的各项需求，为患者提供优质且全面的护理服务，从而达到提高护理质量的根本目的。具体可由以下几方面切入：①抓住细节，管理并没有奥秘，其本就是从多个细节构建而成，但细节并不是琐碎小事，而是攸关成败的关键环节，同时与事件的走向有着密切关联，只有做好细节的管理控制工作，才能从根本上提高与改进护理质量。因内分泌科护理工作本就有着系统性特点，涉及的环及内容相对较为繁杂，为了保证各环节工作都能够在保质保量的前提下有序开展，还应当制定完善的管理制度，明确各部门的责任范围，并落实到个人，贯彻到护理各环节中，使其形成完善的管理体系，以此来起到有效的规范及约束作用，最大程度地降低各种违规操作行为。而在此过程中就可以成立相应的控制小组，医生-护士长-责任组长-护理人员模式，护士的责任是定期查房，了解患者的各项情况，发现问题并及时解决；责任组长对每日护理记录进行检查，做好护理人员的

工作监督；护士长需对护理文件的各项内容进行评分，及时发现其中的不足并给予相应的处罚，以此来调动护理人员及责任组长的责任意识及工作积极性；对于一些难以解决的突发情况需及时告知医生，为其制定合适的治疗及护理方式^[1-2]。②加强管理，与其他科室相比，内分泌科对护理的专业性有着较高的要求，这就需要护理人员有丰富的工作经验、专业能力 & 综合素养，以便于在发生突发状况时能够及时地解决处理，最大程度地降低对患者的影响。因此在持续护理质量改进时，还需要护理人员严格要求自己，并端正工作态度，在操作是需按照各步骤的标准要求展开。同时护士长也应当起到表率的作用，使持续护理质量工作改进深入开展。③团队协作，基于护理工作的繁杂性，合作是保证工作有序开展的重要前提，而判定护理质量改进效果，主要是对整个护理团队的整体水平展开评价，在此就需要加强团队合作能力，确保其具有一定的默契，能够在工作过程中各司其职做好分内事。如护士做好患者病情变化以及护理注意事项记录工作，在交接班时进行交底，将每位患者的情况以及所需的特殊护理告知交接班护士^[3-5]。同时护士长还应当定期对护理人员展开心理疏导，因护理人员工作较为繁重，再加上受到患者不良情绪的影响，心理压力较大，在此就需要强化交流，缓解其不良情绪，使其能够时刻保持良好的状态去面对每一位患者，为患者提供更优质的护理服务。其次还需要定期开展讨论，对上一星期所出现的问题进行整合分析，找出个人的不足之处，为后期的改进提供精确的数据信息。④入院控制，因每位患者的病情都有着较大的差异，为了保证后期工作的相符性，还需要在患者入院时做好各项检查，遵从医嘱为患者制定针对性护理计划，并做好并发症的防护工作，最大程度地降低并发症问题的发生。同时做好健康教育宣教工作，使得患者对该疾病有正确的认识，并进行饮食、用药指导，以此来提高患者的遵医从医性，并树立治疗信心，积极配合医护人员工作的开展^[6]。⑤加强查房，查房的根本目的是为了了解患者的护理效果、患者的需求以及评价护士的工作质量，及时掌握当前所存在的问题并提出修正意见，降低各种风险事件的发生，作为护理工作的重要环节，对此还需要加强重视度，在不断的调整改进过程中，可从根本上促进护理质量的提升^[7]。⑥能力培训及考核，为了提高护理质量，还需要定期开展培训 & 考核工作，不断加强其实践及应急能力，使其能够在后期遇到各种

突发性问题时都能够从容应对,及时做出控制措施,为患者的生命安全提供有力保障。

1.3 观察指标

在观察实施持续护理质量改进后对两组医护人员的各项能力进行评估,评分内容包括沟通技巧、理论知识、实践能力等,总分为0~100分,评分越高表明其综合能力较强,也表明护理质量有明显的提升。同时采取调查问卷的方式了解患者对护理工作的满意度评分,并分为非常满意、比较满意、一般、不满意四个评判标准,90~100分为非常满意,80~90分为比较满意、60~80分为一般、<60分为不满意,患者可根据实际情况进行打分,在评分完毕后需根据实际评分进行分类,问卷共发放190份,收回190份,回收率为100%。

1.4 统计学处理

患者的基本资料与满意度及护理综合质量评分为研究中的计数资料,采用SPSS19.0软件进行收集、整合、分析。数据检验时使用标准差($\bar{x} \pm s$)、%(百分比)完成,t、 χ^2 用于检验,在数据对比后 $P < 0.05$,则表明数据相比差异较大有统计学意义。

2 结果

2.1 在将已收集的调查表进行整合归类后明显可见,观察组的内分泌患者的评分校对较高,而且低于60分为0,与对照组相比80分以上的评价数量较多,总满意率也显著高于实施常规护理管理的对照组,分别为80.00%、97.89%,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。如表格1所示。

2.2 将两组医护人员的各项能力评分进行对比后所得,实施持续质量改进的观察组沟通技巧、理论知识、实践能力等评分均高于对照组,其综合能力得到了有效提升的同时护理质量也最大程度的提高, ($P < 0.05$)。如表格2所示。

3 讨论

在所有科室的护理过程中,本就秉承着以患者为中心的原则,而护理质量不仅关系着患者的治疗疗效,与护患关系的良好性也有着密切的关联。随着我国医疗水平的发展与进步,患者对护理质量也提出了更高的要求,因此在内分泌科护理过程

中,还需要持续改进、不断完善,从而才能从根本上提高治愈率,为患者提供优质且全面的护理服务,切实提高患者对护理工作的满意度,最大程度地降低风险事件、护患纠纷等问题的发生率^[8]。本研究中对常规护理以及持续护理改进进行了对比,通过数据所得,采取持续护理质量改进的观察组整体护理水平得到了有效地提升,而且护理满意度为97.89%,高于对照组的80.00%,差异显著且具有统计学意义($P < 0.05$)。

综上所述,在内分泌科护理管理时实施持续护理质量改进能够有效地改善当前护理工作中所存在的不足,并为患者提供优质的护理服务,具有一定的临床推广价值。

参考文献:

- [1] 谢文慧. 全程健康教育护理模式在内分泌科糖尿病护理工作中的应用效果观察[J]. 中国现代药物应用, 2018,12(04):141-142.
- [2] 符蝶,陈虹,黄丹,龚勋,周尚成,张翔. 持续质量改进在老年内分泌疾病管理中的作用[J]. 中国老年学杂志, 2018,38(11):2660-2661.
- [3] 朱艳秋,李爱华,王伶俐,宁晓辉,薛佩东,宋卜. 责任制弹性排班在内分泌科护士岗位管理中的应用和效果评价[J]. 解放军护理杂志, 2018,5(20):61-63.
- [4] 李冬敏,谭晓青. PDCA循环联合项目管理法在内分泌科持续护理质量改进中的应用效果分析[J]. 临床医学工程, 2019,26(01):109-110.
- [5] 张祎,郑帅,杨莉. 探讨内分泌科老年住院患者的护理安全风险并总结相对应的护理措施及效果[J]. 智慧健康, 2019,5(22):169-170.
- [6] 彭雪花. 探讨激励机制在内分泌科护理管理绩效考核中的应用效果[J]. 中医药管理杂志, 2019,27(18):111-112.
- [7] 杨妙妍,薛阳利,郑乐,张霆,魏凌云,孙云,田静宇,黄丽丽,潘建平. 内分泌护理中人文护理的应用研究[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019,4(37):37.
- [8] 季美莲,魏虹,赵友兰,吕梅芬. 持续护理质量改进在内分泌护理管理中的应用研究[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2016,1(12):154+157.

表格1 两组患者对护理满意度对比 (n/%)

组别	n	90~100	80~90	60~80	< 60	总满意度
对照组	95	42 (44.21)	34 (35.79)	13 (13.68)	6 (6.32)	76 (80.00)
观察组	95	58 (61.05)	35 (36.84)	2 (2.11)	0 (0.00)	93 (97.89)
χ^2		6.154	5.389	3.121	2.077	9.447
P 值		< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

表格2 两组医护人员护理综合质量评分 (n), ($\bar{x} \pm s$)

组别	n	沟通技巧	理论知识	实践能力
对照组	95	64.21 $\pm$ 5.83	68.97 $\pm$ 4.85	66.21 $\pm$ 5.09
观察组	95	88.64 $\pm$ 5.11	90.22 $\pm$ 6.43	92.57 $\pm$ 5.14
t 值		8.574	9.261	9.005
P 值		< 0.05	< 0.05	< 0.05