

护理安全与质量管理中 RCA—PDCA 模式的应用

王芳 陶元珍

贵州省铜仁市第一人民医院 贵州 铜仁 554300

【摘要】目的 探讨分析在护理安全与质量管理中应用 RCA—PDCA 模式的效果和价值。**方法** 选取我院 2015 年 12 月—2018 年 12 月期间收治 900 例患者,按照不同的管理模式,将患者分为观察组(434 例)和实验组(466 例),对两组发生护患纠纷和不良事件的概率,以及不同管理模式的应用效果进行比较。**结果** 观察组发生负面事件的概率与实验组相比较,差异具有统计学意义($P < 0.05$);观察组的医疗投诉率、护患纠纷率以及医疗差错或缺陷显著高于实验组,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。**结论** 将 RCA—PDCA 模式应用到护理安全与质量管理中,可以有效减少负面事件的发生率,降低护患纠纷,医疗投诉以及医疗差错或缺陷事件的发生,提高护理安全和质量管理水平,应用价值较高,可推广。

【关键词】 护理安全;质量安全;RCA—PDCA 模式

护理质量和安全是现代医院管理的核心要素,良好的护理管理是医院快速发展的重要基础。据统计,我国护理安全事件的发生数量每年超过 100 万件^[1]。医疗机构中危及患者生命的护理纠纷和不良事件逐渐增多,阻碍了医疗机构的快速稳定发展。因此,为降低医疗负面事件的发生率,提高护理安全和质量水平,实施科学合理的护理管理模式至关重要。RCA 分析法是一种处理结构化问题的有效方法,它可以处理系统,团体和回溯性的负面事件。RCA 分析法并不只是观察问题的表面,而是查找分析问题发生的根本原因,并提出解决办法。PDCA 是一种循环管理模式,是一种应用于整体质量管理的科学管理过程,其应用可以使发生的问题能够得到持续循环的解决。RCA—PDCA 模式主要作用是挖掘问题的根本原因,并提出具体改进的措施,促进了 PDCA 的持久良性循环。本研究将其应用到护理安全和质量管理中,具体如下。

1 资料和方法

1.1 一般资料

选取我院 2015 年 12 月—2018 年 12 月期间收治 900 例患者,按照不同的管理模式,将患者分为观察组(434 例)和实验组(466 例)。实验组,男性 237 例,女性 229 例,年龄 29~70 岁,平均年龄(51.87±3.82)岁,观察组,男性 218 例,女性 216 例,年龄 31~71 岁,平均年龄(52.94±3.56)岁,两组性别,年龄等基线资料无明显差异($P > 0.05$),可进行对比。

纳入标准:(1)患者均可配合调查;(2)患者及家属知情,自愿签订同意书。

1.2 方法

观察组采用常规管理模式进行护理管理。

实验组采用 RCA—PDCA 管理模式进行护理管理。

RCA 实施办法:(1)方法实施前的准备工作。确定医疗机构负面事件发生的原因,设立研究小组,准确、详细地记录负面事件的特征表现,重点强调记录事件引发的结果和可能出现结果,确定与研究有关的问题,收集信息和文件;(2)近端因素识别。识别和分类可能导致不良事件的因素,如仪器因素、人为因素、受控和非受控环境因素以及其他因素,并收集所有可能影响因素发生的证据;(3)查明根本原因。确认根本原因,使用表格列出所收集的根本原

因并加以确定;(4)制定和实施改进计划。确定减少风险的计划并制定改进措施,选择有效、科学和可接受的改进方案,全面推行改善计划,并采取适当措施确保计划的成功,最后需要评估改进后的有关的问题,并辅以科学的补充办法。

PDCA 管理:(1)计划。确定和分析不良事件的问题,一旦确定了改进目标,就制定合理和有效的规划表,确定改进措施的进展情况,并对其进行有效的监测;(2)实施。根据所作的改进,负责人应分阶段、分步骤对计划进行组织和实施的;(3)检查。根据计划和方案的执行情况,质量控制单位和护理部门应每天到该病房区进行访问,以审查和监测项目措施的执行情况。护理质量控制小组每月重点检查项目措施落实情况。质量控制单位每月与护理部门护士长举行会议,对实施监督的各个项目改进状况进行讨论并总结,向医院改进项目监督管理委员会提交尚未得到有效改善的不良事件,由质量控制部门带领各科室部门进行全面整改。积极报告护理方面的缺陷,并执行明确的奖励和惩罚政策,对各部门定期报告的护理差错或缺陷事件,护理部门定期进行审查和总结。(4)处理。巩固已取得的成果并加强标准,例如制定约束带使用管理制度、规范管制使用程序和提供完善的医疗卫生教育。各部门应使用健康教育数据制作约束带,制定护理文书的标准模板,规范样品采集与交付过程,对样品采集提示卡批量制

作,规范长期医嘱的书写模板和相关的处方审核流程,合理规划急救车和药品的位置,定期检查保质期,有效减少护理差错和缺陷。

1.3 观察指标

对两组发生不良事件的概率,医疗差错或缺陷事件,投诉事件,护患纠纷事件,以及不同管理模式的应用效果进行比较。

1.4 统计学方法

统计分析使用 SPSS20.0 软件。计量资料采用均值偏差($\bar{x} \pm s$)表示,均值比较采用 t 检验。计数资料百分比以(%)表示,使用卡方(χ^2)检验对各组之间进行对比。 $P < 0.05$ 表示差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组不良事件发生率比较

观察组发生负面事件的概率与实验组相比较高,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。详见表 1。

表 1 两组不良事件发生率比较(n,%)

组别	观察组	实验组	χ^2	P
总例数	434	466		
拔管	4	2		
跌倒	6	3		
消毒不到位	4	2		
药液渗漏	5	5		
发生率	19(4.3)	12(2.5)	4.153	<0.05

2.2 两组质量安全指标比较

观察组的医疗投诉率、护患纠纷率以及医疗差错或缺陷显著高于实验组,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。详见表 2。

表 2 两组质量安全指标比较(n,%)

组别	观察组	实验组	统计量	P
总例数	434	466		
医疗投诉	9(2.0)	3(0.6)	4.024	<0.05
护患纠纷	8(1.8)	5(1.0)	4.043	<0.05
医疗差错或缺陷	9(2.0)	4(0.8)	4.089	<0.05

【参考文献】

- [1]徐美花,韩平霞,周桂来. RCA—PDCA 模式在护理安全持续改进中的效果研究[J]. 现代医学与健康研究电子杂志, 2018, 2(18):119—120.
- [2]甘枚,黄今肇,高娇薇, et al. RCA—PDCA 模式在医疗安全与质量管理中的应用[J]. 现代医院管理, 2017(4).
- [3]杨艳,唐慧,罗立红, et al. JCI 标准下 PDCA—RCA 在儿科急诊护理文书质控中的运用[J]. 哈尔滨医药, 2017(2).
- [4]张丽平,范东英,万迎霞. 根因法结合 PDCA 循环对预防护理安全隐患的效应分析[C]// 甘肃省中医药学会学术年会. 2014.
- [5]王威. 应用 PDCA 循环模式进行护理质量管理[J]. 中国伤残医学, 2013(2):196—197.
- [6]陶巧莲,张建凤,王芹. PDCA 结合 RCA 模式在降低 ICU 中心静脉置管堵管中的应用[J]. 中国医药指南, 2016, 14(12):135—137.

3 讨论

护理安全(不良)事件不仅会增加患者痛苦和负担,影响患者诊疗的结果,威胁其健康和生命,还可能引起护患纠纷或事故,阻碍护理服务顺利运作,降低护理质量,对医疗机构的发展造成恶劣影响。因此,必须密切监测和报告不良事件,以减少其发生率,提高护理质量。近年来,各医疗机构紧随医疗事业的创新和发展,制定了大量卫生机构管理模式,以减少不良事件的发生率,RCA—PDCA 管理模式也因此护理质量与安全管理中得以成功应用,并且取得了良好的效果。

RCA 的实施将使整个医疗护理系统和过程得以整合,其不局限于问题的表面,而是通过分析潜在不良事件的根本原因,从而改善医疗护理系统整体环境,减少不良事件重复发生率。PDCA 循环模式可以对质量管理模式进行全面改进,其在医疗护理的各个方面都能得到应用,从而实现各部门的全面管理。PDCA 循环模式还可以有效改进各环节控制系统,持续改进和完善管理系统^[2]。RCA 可以集中整体事件,并在医疗机构各部门中选择成员,分析、调查和讨论相关的不良事件,而 PDCA 管理模式通过评估和全面改进整个过程,以此来促进各部门之间的沟通和协作,确保了护理工作顺利进行,所以 RCA—PDCA 模型的应用将提高护理人员的综合素质和能力,改善部门之间的沟通和协作,减少负面事件的发生,从而保证护理质量和安全。

本研究结果显示,观察组发生负面事件的概率与实验组相比较高,差异具有统计学意义($P < 0.05$);观察组的医疗投诉率、护患纠纷率以及医疗差错或缺陷显著高于实验组,差异具有统计学意义($P < 0.05$)。上述结果说明,在护理安全与质量管理中使用 RCA—PDCA 模式效果良好。

综上所述,将 RCA—PDCA 模式应用到护理安全与质量管理中,增强了护理人员安全意识,提高了护理水平,降低了护理负面事件和护患纠纷的发生率,保障了患者与医疗人员的安全,应用价值较高,可推广。