

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】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。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，

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 管理模式也因此在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。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。