

# 护理敏感质量指标在神经内科质量管理中的应用

葛敏敏

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

**【摘要】**：本篇文章主要对神经内科护理质量以及护理管理工作改进的过程中，护理敏感质量指标的应用进行研究与分析，探讨其应用效果。研究的主要方法：对2015年至2017年间本院神经内科科室的护理敏感质量指标进行充分且有效的分析，并对护理质量、护理管理改进结束之后，护理敏感指标的结果、该科室不良事件出现的情况以及患者对实际住院的满意程度等进行充分比较。研究结果为：在众多护理敏感质量指标中，有两项指标出现了明显的差异；护理工作中出现不良事件的概率明显降低，且患者对于住院的满意程度持续提高。分析研究结果，整理为以下结论：在神经内科护理质量的改进以及护理管理工作的改进过程中，应用护理敏感质量指标是十分有效的，可以为实际的改进工作提供帮助与依据，促使神经内科护理工作的质量、护理管理工作的质量有效提高。

**【关键词】**：护理敏感质量指标；护理工作质量；神经内科；护理管理

DOI:10.12417/2705-098X.23.10.029

## Application of nursing sensitive quality index in the quality management of neurology department

Minmin Ge

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

**Abstract:** This article mainly studies and analyzes the application of nursing sensitive quality index in the improvement process of neurology nursing quality and nursing management work, and analyzes its application effect. Research main method: between 2015 to 2017, the hospital neurology department nursing sensitive quality index of full and effective analysis, and after the end of the improvement of nursing quality, nursing management, nursing sensitive indicators, adverse events in the department and the actual hospital satisfaction. The results showed significant differences in two indicators among many nursing sensitive quality indicators; the probability of adverse events in nursing work was significantly reduced, and the satisfaction of patients with hospitalization increased continuously. Analysis of the research results, for the following conclusion: in the improvement of neurology nursing quality and the improvement process of nursing management, application nursing sensitive quality index is very effective, can help the actual improvement and basis, prompting the neurology nursing quality, improve the quality of nursing management.

**Keywords:** nursing sensitive quality index; nursing work quality; neurology department; nursing management

护理敏感质量指标主要用于对护理成效、护理水平的测量与评价，发挥着非常重要的作用，通过对各项护理敏感质量指标的评价与监测，可以直接且全面的展现出医院各个科室护理工作的具体情况，明确护理质量与护理水平。19世纪初就已经有研究人员采用统计分析法对护理工作与患者最终诊治结果之间的关系进行探究与分析。随着医学事业的高速发展，国内以及国外对于护理敏感质量指标的建立十分重视，并已经开展了护理指标的建立工作。神经内科患者人数比较多，且患者们对于护理工作有着非常大的需求，对护理工作质量、护理效果的准确评价，有利于该科室患者最终的治疗结果。在此条件下，本院根据自身发展情况，合理的设计出了神经内科护理敏感质量指标，并将设计好的护理敏感质量指标充分的利用到护理工作质量、护理效果的评价工作中，为护理工作的改进，护理管理工作的开展提供了巨大的帮助，使得护理质量、护理效果得以提升。

## 1 相关资料与研究方法

### 1.1 一般资料

本院神经内科主要包含了4个病区，总共有160个病床床位，重症监护室床位数量为12张，护理人员数量为72。由护士长和护理人员共同组建质量控制小组，开展质量控制工作，重点对每天患者的情况进行观察与记录。

### 1.2 研究方法

#### 1.2.1 建立护理敏感性质量指标

对护理敏感质量指标评价体系进行合理建立，在完成建立后，由专业人员以及护理部门对该评价体系进行审批，审批通过之后进行进一步的修订，最终从众多的护理敏感质量指标中挑选出10项，在实践中对其进行改进，以此将护理敏感质量指标所具备的监测护理质量及护理效果、促进护理质量的提升与改进等作用有效发挥出来，使得医院护理服务水平明显提高，促使护理服务更加规范，10项指标主要可以分为护理过程

质量指标, 护理结果质量指标这两种类型, 对于前者而言, 主要为患者吞咽功能的评价以及评估率; 而后者主要包括了神经内部患者检查过程中意外事件发生的概率、患者跌倒发生的概率、患者误吸发生的概率、患者走失出现的概率等等。

### 1.2.2 全面收集相关的指标数据

对上述指标数据进行全面收集, 收集过程中可采取以下方法: 组建质量控制小组, 由小组内所有成员每天对护理工作开展情况进行严格的质量控制, 重点把控好护理记录单。对出现深静脉血栓的患者人数及患者情况进行全面收集。同时对患者的吞咽功能进行评估, 统计存在吞咽功能障碍的患者人数。对外出检查过程中出现意外事件的例数进行收集, 同时对出现跌倒、走失、损伤等问题的患者人数进行统计, 通过对统计结果的计算与分析, 明确不良事件发生的概率。在实际工作开展前, 邀请专业人员对各个质量控制小组中的成员进行专业的、严格的培训, 使其对每一项指标检查的技巧、方法以及检查的具体内容有深入的认识与了解, 以此保证指标监测结果的准确性, 在实际工作中, 定期对指标进行全面的考核, 并将具体情况记录下来, 及时将患者出现的不良事件上报给相关人员, 并与神经内部所有医护人员之间共同探讨不良事件发生的主要原因, 提出相应的解决措施, 以此促使护理工作得到改进, 提高护理工作的质量与效果。

### 1.2.3 充分调查患者对于住院的满意程度

从护理部中挑选出多名护理人员组建患者满意程度调查组, 由该组负责调查患者对于住院的满意程度, 在调查工作开展前, 需对调查小组所有成员进行专业的培训, 使其掌握调查的方法, 以此保证调查数据信息的准确性, 提高最终结果的准确性, 真实的反映出患者对于住院的满意程度。调查结束后, 需对数据信息进行处理, 编制调查表, 对调查表中的内容进行严格检验。调查工作需每个月开展一次。

## 1.3 统计学分析

将神经内科各个病区每天的数据信息全面收集起来, 对其进行汇总处理, 之后采用统计学软件将数据信息录入其中, 并进行整理, 对所有数据信息进行充分的统计与分析, 之后对三年间每一项护理敏感质量指标的最终结果进行比较, 以最终结果为依据, 对三年内患者对于住院的满意程度进行分析, 同时分析三年内不良事件发生的概率。

## 2 结果

### 2.1 对护理敏感性质量指标三年内的指标结果进行比较

在上述的 10 项护理敏感质量指标中, 患者外出检查时意外事件的出现情况、损伤意外出现情况、压疮情况以及患者足下垂情况并未出现, 概率为 0; 患者跌倒、患者吞咽功能障碍这两项指标三年内不断下降, 差异性明显; 患者出现误吸、走失、静脉血栓等情况并未发生较大的变化, 差异不明显。对三

年内患者出现不良事件的实际情况进行分析可以发现, 三年内不良事件发生的概率不断降低。

### 2.2 对比并分析三年内患者对住院的满意程度

2015 年至 2017 年期间, 患者对于住院的满意程度出现了明显的变化, 2015 年, 患者的满意程度是  $(90.81 \pm 3.24)\%$ , 2016 年, 患者的满意程度是  $(92.99 \pm 3.41)\%$ , 2017 年, 患者的满意程度是  $(99.31 \pm 1.32)\%$ , 由此可见, 三年内患者对于住院的满意程度不断提高。

## 3 讨论

随着我国医疗事业的快速发展, 相关人员对护理敏感性质量指标的建立与应用的重视程度显著增强, 将护理敏感性质量指标应用于护理质量、护理效果的评价工作中, 可以很好的保障评价结果的真实性、有效性, 对于提高护理质量、提高护理效果、提高患者对于住院的满意程度有着非常重要的作用, 同时还可使得医院内部护理环境得以改善。

在医学事业不断发展下, 护理行业也得以快速的进步与发展, 在这种情况下, 人们对于护理工作的质量、护理效果的要求也越来越高。除此之外, 在目前社会经济不断发展下, 人们的生活质量得以大幅度的提升, 使其对于护理服务有着更大的需求, 不断提高护理服务水平, 提升护理工作质量与效果是目前最重要的工作。

第一, 收集患者资料信息, 了解患者性别、病情、文化程度等, 采用简单直接的方法向患者们讲解与神经内科疾病相关的知识, 比如发病机制、治疗方法、护理方法的等等。护理人员需引导患者对健康教育手册进行仔细填写, 使得患者对神经内科疾病有更全面的认识与了解; 对患者们进行积极的健康宣传教育, 积极举办健康讲座等活动, 在活动开展时, 安排专家与患者进行沟通, 帮助患者解决其存在的问题, 加深患者对于相关疾病的认识与了解; 第二, 护理人员应当和患者以及患者家属之间进行积极沟通, 使得患者以及患者家属存在的不良情绪都可以得到缓解, 促使患者心理等多方面的压力都得以减轻与释放, 在该过程中, 护理人员需告知患者家属多关注患者情况, 控制好自身情绪, 避免自身不良情绪对患者产生的影响。在与患者、患者家属进行沟通时, 需注意自己的语气与措辞, 或是直接通过非语言的方法与患者互动, 加强与患者的交流, 比如抚摸等等。护理人员需要了解患者的需求, 并尽量满足, 以避免患者出现负面情绪。护理人员需多观察患者的情况, 按时对患者进行按摩、翻身等, 以防止患者长期卧床而出现压疮等各种并发症, 避免并发症对患者身体健康产生的不良影响。第三, 护理人员需要结合患者病情及患者特点, 对患者的饮食、作息等进行合理规划, 以此保证患者每天都能够获取足够的营养、睡眠与锻炼, 避免饮食不当、睡眠不足等对患者健康造成的影响; 第四, 与患者家属之间相互配合, 多给予患者鼓励、

关心,避免患者出现不良情绪,同时护理人员可以向患者、患者家属讲述疾病成功治疗的案例,使得患者、患者家属都能够有乐观且积极的心态去面对疾病,有战胜疾病、治疗疾病的决心与信心,从而促使患者对治疗工作的依从性有效提高。

神经内科是医院最主要的科室之一,该科室的患者人数相对较多,因此护理工作的任务量、工作强度较大。通过护理敏感性质量指标的设置,可实现对神经内科护理工作质量、护理效果的评价,掌握护理工作中出现的问题,并采取相应的措施对护理工作进行改进、改善,使得护理质量显著提高,提升护理服务水平。将设置好的护理敏感性质量指标应用于护理工作中,可以促使护理人员发现并有效的预防护理过程中出现的问题,使得护理工作得到有效的改进。

收集神经内科患者对护理工作的满意度调查表,对调查表内的数据进行分析可知,患者对于住院的满意程度在三年内不断提高。在治疗神经内科患者时,护理人员需依据患者的病情、患者的心理情况,对患者进行全面的心理护理,以此可使患者的负面情绪得以缓解,使患者病情能够快速的恢复。心理护理在护理过程中起着非常重要的作用,在实际护理时,必须要保证护理人员有极强的专业技术能力与责任感,同时还需要保证护理人员可以做到以患者为护理中心,以此为患者们提供高水平的护理服务,满足患者对于护理的实际需求,提高护理效果。

第一,挑选神经内科医生、药师、护理人员共同建立药品护理管理小组,定期对所有医护人员进行药品方面的培训,安排专业医生为其介绍神经内科经常使用的药物、药物特点、药物使用剂量等相关内容,之后由药师为其介绍于药物使用过程中的注意事项、使用要求等内容;第二,明确神经内科各类药物使用的特点,并结合具体情况采取有效的药品护理管理措施,以保证药品使用的安全性、有效性。具体来说,护士长和所有护理人员需要对药物使用说明、医院内部相关规定以及与

药物使用有关的文献资料进行查阅,对神经内科药物使用的主要特点以及药物使用时经常出现的问题进行总结,以此为基础提出相应的药品护理管理的方法与措施,并制定相应的管理流程,使得药品管理工作可以有效、顺利的开展;在药品护理管理流程制定好之后,需要主任药师等相关人员对其进行审查,并加以补充,使得管理流程更完善,并按照制定好的流程开展药品护理管理工作。药品使用特点、药品护理管理的措施主要为以下内容:第一,神经内科中含有的药品非常多,管理过程中很容易出现管理不当等问题,对比,该科室应当安排专业人员负责药品的管理,按照药品的特点对所有药品急性合理分类,并将其放置在不同的区域内管理;在管理时,可以采用颜色不同的标签对药品进行标记,标记好药品名称、药品使用剂量、服用方法等信息;采用隔板将有效期不同的药品相互隔开,并标记好不同隔板区域内药品的有效期等信息,在取药时,相关人员应严格按照先放后拿等原则,避免药品混乱,同时安排专人每天对药品进行整理,与保证药品存放区域的整洁性;第二,制定相应的药品护理管理流程,并编制相应的管理文件。对药物使用说明、规定要求以及查询到的文献资料进行全面分析,对用药安全流程进行合理制定,要求护理人员严格按照制定好的流程开展工作;在用药之前,护理人员需要对患者病史、过敏源进行询问,以避免患者用药之后出现不良症状,提高用药的安全性。

神经内科所设置的护理敏感质量指标可以直接体现出神经内科护理工作的实际情况,反映出护理工作开展时出现的不足,同时可对护理质量、护理效果进行监测与评价,在提高神经内科护理工作质量、护理效果、护理服务水平等方面有着重要意义。

总体来说,在神经内科护理质量、护理效果的改进过程中应用护理敏感性质量指标,不仅可以使得神经内科护理工作的质量有效提高,还可使得护理质量管理工作的得以高效的进行,从而有效避免护理工作中出现不良事件的概率。

## 参考文献:

- [1] 张华芳,黄丽华.护理质量敏感性指标的研究进展[J].中华护理杂志,2014,49(8):991-993.
- [2] 李智英,成守珍,吕林华,等.护理质量敏感指标在优质护理评价及持续改进中的应用[J].中华护理杂志,2014,49(10):1168-1171.
- [3] NotAWII.Notesonnursing:whatitis,andwhatitisnot[J].SogoKango,1974,9(1):92.
- [4] 匡玲,温贤秀,等.中美护理质量敏感性指标评价研究现状[J].实用医院临床杂志,2016,13(2):183-185.
- [5] 管咏梅,楼建华.儿科护理敏感性质量指标的发展及应用[J].中国护理管理,2014,12(5):1345-1346.