

持续护理质量改进在眼科护理中的临床应用

季敏洁

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

【摘要】：目的：分析判断眼科护理工作中落实持续护理质量改进后的效果，明确这一工作的可行性，让其可以更加科学合理的落实。方法：从某一医科大学附属医院眼科科室随机挑选出 100 名患者以及 24 名护理人员，随机分为观察组和对照组，对照组采用常规护理，观察组则接受持续护理质量改进管理，对比分析患者满意度、护理质量评分等指标，确定持续护理质量改进在眼科护理中的临床应用。**结果：**从数据结果来看，持续护理质量改进过程中，护理人员的操作能力不断提高，护理工作质量也随之提升，各项评分均高于常规护理组，患者整体满意度也相对较高。**结论：**眼科本身对护理人员有着较高的要求，开展持续护理质量改进不仅是对患者负责，也为护理人员的自身发展具有辅助性作用。

【关键词】：持续护理；质量改进；眼科护理；临床应用

在眼科科室护理工作中，含有很多高操作难度的护理内容，如：结膜下注射、泪道冲洗术以及角膜异物剔除等，这些带有侵入性质的护理内容存在较大的操作风险。因此一直以来眼科护理安全都是重点讨论项目，推出了诸多护理安全操作手段，以期更好的为患者服务，提高眼科科室的护理质量。持续护理质量改进也是一种护理安全手段，作为一种质量管理体系，其以质量控制、质量保证为根本目的，针对护理细节进行优化，确保护理质量显著提高，护理安全提高的同时患者满意度也会随之提高。

1 资料与方法

1.1 资料

从某一医科大学附属医院眼科科室随机挑选出 100 名患者以及 24 名护理人员，随机分为观察组和对照组，对照组采用常规护理，观察组则接受持续护理质量改进管理，对比分析患者满意度、护理质量评分等指标，确定持续护理质量改进在眼科护理中的临床应用。

1.2 方法

对比组中的护理人员不接受持续护理质量改进管理，按照常规手段展开护理工作。

观察组中的护理人员接受持续护理质量改进，根据改进要求落实相应的护理工作内容。持续质量改进工作由独立小组负责，成员包括副主任护士、门诊护士张、责任护士组成，对护理人员的护理技术、护理质量进行管理，并且督促其持续性展开护理工作。具体的工作开展包括以下几个方面：

第一，制订明确的管理目标、责任。负责持续质量改进工作的小组，要明确具体的管理目标，并且根据护理工作内容制订出严格的标准、规范，确保管理工作可以持续稳定的

落实。在此基础上，小组成员要对自身的管理责任形成充分认识，展开系统的考核工作，确保考核工作稳定、持续开展，及时发现护理工作中存在的问题，第一时间进行改进。

第二，严格落实质量改进工作内容。眼科护理工作要包含前馈调查工作、沟通安抚工作、清洁消毒工作、护理技术工作等。①在护理期间，定期组织护理人员展开专题讲座，针对护理人员存在的眼科护理问题展开探讨分析，结合督查小组得到的数据、情况，对每一个护士提出建议，帮助护理人员提高自身技术，优化护理方案。②在护理期间，采用巡回、巡视、抽查等方式对护理人员的护理过工作进行监督和检查，及时发现护理人员工作中出现的问题，指导其提高自身护理技术。巡查过程中，所有出现的问题都要进行记录作为反思总结工作的重要参考，制订出相应的优化处理措施。③在护理期间，要求护理人员和患者进行全面的沟通，调取患者的各项基础信息，包括：性别、年龄、眼别、具体病征、用药史、过敏史、病史等信息，以此全面评估患者情况，在实际工作中，针对患者的具体情况，为后续的护理流程制订提供参考，保证护理安全性。④在护理期间，要求护理人员为患者提供心理、情志护理工作，利用语言沟通艺术帮助患者降低心理压力，提高患者依从性，在治疗和护理期间，保持良好的心态，对患者的后续治疗康复也会起到极大的辅助性作用。⑤在护理过程中，定期对器具设备进行消杀也是必不可少的工作，定时定点的展开清洁消毒工作，缩短患者等待的时间。

2 结果与分析

2.1 结果

从表 1 和表 2 的数据来看，持续性质量改进工作对患者和护理人员都具有极大的助益，从护理人员的角度来看，持

质量改进工作实施后,护理人员的专业能力得到显著增强,从实践中获取更多的护理经验,对工作的认识更加深刻,能力水平也持续改进。从患者的角度来看,护理工作水平、质量提高,护理失误率也随之降低,安全性提高,护患关系明显改善,患者的整体满意度也随之提高。

表1 护理质量考核评分情况[$\bar{x} \pm s$]

组别	人数	健康教育	护理服务	专科护理	操作技能	培训考核成绩
对照组	12	84.31 ± 5.17	81.34 ± 7.83	87.10 ± 3.51	83.55 ± 16.14	78.62 ± 5.94
观察组	12	93.54 ± 4.28	92.67 ± 5.39	94.69 ± 14.28	92.30 ± 5.46	93.50 ± 4.33
t值	—	6.737	5.839	6.718	5.217	9.917
P值	—	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

表2 患者满意度对比分析[n(%)]

组别	人数	不满意	比较满意	十分满意	总满意率
对照组	50	8(16%)	20(40%)	22(44%)	42(84%)
观察组	50	1(2%)	23(46%)	26(52%)	49(98%)
χ^2	—	1.895	0.378	4.006	7.607
P	—	0.169	0.539	0.045	0.008 < 0.05

参考文献:

- [1] 于丽丽.持续质量改进在眼科护理技术管理中的应用效果分析[J].中国卫生产业,2020,v.17;No.418(11):15-16±19.
- [2] 朱茜.持续质量改进在眼科护理技术管理中的应用[J].人人健康,2020(13).
- [3] 贾瑞芝.持续质量改进模式在眼科护理管理中应用效果及提升分析[J].中国卫生产业,2019,v.16;No.378(07):122-123.

2.2 分析

现如今,护患关系紧张,尤其是眼部这种敏感的位置,很多患者对护理手法有着较高的要求,经常会出现护患冲突、患者不配合的情况,甚至会出现不良事件。对于护理工作尤其是眼科护理工作,对护理质量要求较高,每一个护理步骤的精细度都要得到保证。持续质量改进工作的落实,让护理工作的问题更加直观地暴露出来,及时有效地展开调整,让护理人员的操作技能、个人理念等因素得到完善和发展,消除护理工作中的风险因素、不良问题,让各个护理工作流程有序开展。新时期,国家进入了转型发展阶段,医疗服务作为公共基础中最为关键的部分,提高医疗工作质量势在必行,眼科是诸多科室较为特殊的一种,对护理要求严格,展开系统的护理技术管理,切实降低错误操作的发生率。比如,持续质量改进工作可以和护理人员绩效考核、薪资等方面内容结合在一起,充分调动员工工作积极性,让眼科护理工作综合质量得到提高。同时要根据持续质量改进工作结果,落实相应的工作改革,全面优化护理人员工作情况,切实提高管理制度。针对持续质量改进工作中发现的问题,落实针对性、专项性的培训工作,面向不同层次的护理人员设计出多元化的护理措施。相比较其他护理工作管理手段而言,持续质量改进在实践中提高自身,让护理人员能够对自身存在的不足形成全面认识,第一时间进行改进。在眼科护理技术管理期间,持续质量改进效果显著,可以从侧面更好地帮助眼科患者得到康复。

3 总结

综上所述,持续质量改进工作是一种可以显著改善眼科护理工作质量的手段,不仅可以提高患者的治疗满意度,也能够有效提高护理人员的工作积极性和工作态度,让护理人员的各个方面都得到显著提高。最为关键的是,持续质量改进工作的落实有效减少了护理过程中可能出现的安全事故,减少了风险因素,让患者舒适度得到提高,护患关系得到改善,让护理工作环节稳定有序开展,减少投诉率。