

护理质量控制在护理管理中的作用

韩琳琳

建湖县人民医院 江苏 盐城 224700

【摘要】：目的：探讨护理质量控制在护理管理中的作用。方法：回顾性分析我院2020年7月-2021年7月各科室收治的164例患者临床资料，采用数字随机表法将其分为A组和B组，对A组患者采用常规护理管理方案，B组患者采用常规护理管理联合质量控制管理方案，并对两组患者护理管理成效进行分析。结果：通过对两组患者研究期间的各项数据分析后发现相对于A组，B组患者治疗期间风险事件发生率明显更低，并且护理质量评分也整体处于较高的水平（ $P<0.05$ ）。结论：研究发现基于《江苏省三级综合医院评审标准实施细则》以及医院实际情况健全护理质量管理体系能够有效提高综合医院护理整体质量，过程中取得的成果和经验对于后续工作的开展具有积极的指导意义。

【关键词】：质量控制；护理管理；护理质量

随着医疗改革的不断深入以及现代社会人们健康意识的不断提升，广大患者对医疗质量的需求也在不断提高。在这其中，护理管理作为现代医院管理中的重要组成部分，其工作质量直接影响医院以及医务人员在人民群众心目中的形象，是建设高质量医疗体系的重要因素。长期以来，我院领导十分重视护理质量在医护工作中的意义和作用，积极响应国家号召推动护理改革持续深入。基于《江苏省三级综合医院评审标准实施细则》的逐步推广和落实，我院护理部联合多科室和部门开展了基于护理质量控制管理的研究工作，结合一段时间内收治的实际病例开展研究，以期通过研究发现以往护理管理工作中存在的缺陷和短板，同时为建立科学的护理质量体系开展前期准备工作，报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

回顾性分析我院2020年7月-2021年7月各科室收治的164例患者临床资料，采用数字随机表法将其分为A组和B组，每组82例。其中A组均龄为（ 57.42 ± 6.68 ）岁，B组均龄为（ 59.52 ± 6.73 ）岁，上述患者均来自于我院各临床科室。将上述两组患者包括经济情况在内的研究一般资料收集分析后发现无显著差异，研究对象间资料对比提示分组结果符合随机性原则。另外参与本研究的护理人员均为女性，均为大专以上学历，护理人员均龄为（ 35.21 ± 3.43 ）岁，平均工龄为（ 4.6 ± 1.1 ）年。

1.2 方法

对A组中的患者依然沿用常规护理管理方案，入院后根据患者各项检查结果以及患者客观治疗需求行护理诊断，在此基础上为其提供营养管理、用药指导以及健康宣教等常规护理服务，此外根据患者疾病类型、就诊科室等信息提供专科护理服务。

对B组中的患者需要采用基于质量控制护理管理方案，着重建立以质量为核心的护理管理体系，同时要求不断提高护理人员专业水平，优化工作流程，在提升患者就医体验的同时逐步提高护理服务质量，具体主要包括以下内容。

1.2.1 建立核心督查制度

在本研究中我院专门建立了以分管院长为领导核心的护理质量与安全委员会，主要实施包括护理部、大科和科室为一体的三级质控管理体制。根据市卫健委护理质控中心部署以及开展质量控制的要求，研究中护理分管院长、护理部主任需要每月定期抽查6-8个科室的制度执行、工作落实情况，最大程度保障季度科室全覆盖，并将每次检查的结果纳入到年度考核当中^[1]。以卫生部颁布的规章制度结合我院实际情况健全以质控为核心的护理管理体制，内容主要包括综合管理、科室管理以及感染防控，要求定期组织阶段性工作汇报，对工作情况进行总结和评价，针对护理人员提出的典型和疑难问题进行论证和研判，在符合我院护理工作环境的基础上综合运用鱼骨图和头脑风暴法

等手段制定解决措施，为后续护理工作的优化提供保障。

1.2.2 护理部质量控制

护理管理质量控制体系的建立与完善需要在护理部主任和科护士长的带领和部署下开展，要求护理部主任和科护士长对我院护理工作的特点有相对全面的了解。在此基础上专项工作组需要充分配合护理部主任和科护士长的指导和安排，按照前期制定的质控计划和工作方针进行专项质量检查，针对护理管理工作情况的考察要实现全过程覆盖，临床能力考核要求每月涵盖6-8个科室，做到季度全覆盖。同时在研究期间科室护士长需要认真总结和探讨检查结果，并从中发现重点问题、突出问题，针对问题产生的环节，导致问题产生的原因进行分析，结合科室护理特点提出针对性改进措施^[2]。护理部每季度召开护理质量及安全分析会议，护士长每月组织科室护理质量讨论分析，并对护理质量指标监测结果以及对护理质控检查中频次多、风险程度高、危害性大的问题进行汇总、分析、制定整改措施，对科室护理质量指标监测结果通报、分析及整改，合理运用质量管理工具如品管圈、PDCA等方法制定质量持续改进项目，不断提高护理质量。对整改措施的实施结果要求护士长要进行跟踪，了解整改效果并书写和提交持续改进报告。年底需要各个专项组撰写全年持续改进报告并提交至上级领导，全面推进质量持续改进。

1.2.3 科护士长质量控制

以质量控制为核心的护理管理体系建立对于系统性、及时性的要求较高，涵盖范围较高，工程时间较长，在整个过程中科护士长发挥着重要的指导作用，加强科护士长质量控制是保障研究成效的一个重要环节。在研究期间，科护士长需要严格按照护理部制定的质控方案开展各项工作，每月有计划地对工作进行安排和检查。其次要对辖区内各个单元存在的突出问题进行研究和分析，并跟踪检查问题解决情况。同时在节假日期间不仅要落实常规护理管理任务，还应当的关键节点期间加强监督和检查，保持工作强度，避免出现松懈的情况。将检查的结果要及时地反馈给辖区内的相关单元，以保证护理质量能够持续得到改进。

1.2.4 病区质量控制

研究期间全面实施以护士长质控和科室护理质控小组（QC小组）为主的双轨制模式。其中护士长质控涉及的内容主要包括护理人员值班交接、输血安全制度、科室培训、护理文件管理、科室管理与安全质量考核以及优质护理服务等多项内容^[3]。QC小组的质控应当做到每月至少覆盖一次，合格分和合格率的计算方法为：涉及患者的检查按样本量计算合格率，其他检查则按照频次计算合格率。其中输血安全检查病例较少的科室，每例都要检查；输血病例较多的科室按实际状况检查，要求 ≥ 10 例；值班交接样本量 ≥ 10 例/月，分级护理样本量 ≥ 10 例/月，护理文件样本量 ≥ 10 例/月，危重症质量、优质护理、围手术期护理样本量 ≥ 5 例/月。

1.2.5 护理评价及持续改进

研究过程中主要通过对临床个案进行追踪、查阅国内外有关护理质量管理体系构建的前沿资料、实地查看、访谈患者、家属以及护理人员等手段进行信息、资料收集。护理质量管理效果的评价措施主要在于全程评价,重点评价,事前、事中、事后评价与不定期评价相结合,注重环节质量和终末质量的评价。研究过程中要求护理部联合纪检监察部每月组织一次住院患者对护理工作满意度调查;各科室每月组织一次住院患者对护理工作满意度调查,对调查中存在的问题列入持续改进计划。质量评价需要由护理部进行集体评分,评分时把握好尺度同时要求做到客观、公平、公正,保证评价结果的可靠性和真实性^[4]。另外各专项小组每半年需要对专项检查结果进行分析并反馈,同时做好追踪工作,年底各专项组做专项检查的持续改进案例,护理部拟定方案组织评比,纳入护士长个人年度积分。最后质量检查综合评分连续3个月均在末尾2名之内的护士长,由分管领导负责约谈,保持各小组和科室在护理质量管理体系构建过程中的竞争性,推动研究持续开展。

1.3 统计学方法

本研究采用 SPSS21.0 进行数据处理,计量和计数资料经 χ^2 和 t 检验, $P < 0.05$ 差异有统计学意义。

1.4 观察指标

1.4.1 风险事件

由专门的医务人员观察和记录患者治疗过程中出现的各种风险事件,主要包括压疮、跌倒和坠床等,记录和统计数据后将其作为后续评价的主要依据。

1.4.2 护理质量评分

通过护理部集体评分、QC 小组对检查结果的分析和反馈并结合全程评价、重点评价以及定期和不定期评价对护理质量进行评分,主要内容包括基础护理、专科技能等7个项目。

2 结果

2.1 风险事件

通过对 164 例患者治疗期间的观察和分析可以发现,患者治疗期间出现的风险事件主要集中在压疮、跌倒等方面,无严重不良反应和并发症病例出现。但是通过对两组患者组间数据的对比可以发现相对于 A 组, B 组患者治疗过程中出现的各种风险事件例数明显更少,一定程度上证明了以质量控制为核心的护理管理体系在减少风险事件发生方面的应用价值,具体数据如下:

表 2-1 两组患者治疗期间风险事件发生率分析 (n, %)

组别	例数	压疮	跌倒	坠床	误吸	发生率
A 组	82	3	4	2	2	11 (13.41)
B 组	82	1	2	1	1	5 (6.10)
χ^2						4.581
P						<0.05

参考文献:

- [1] 王雪飞,楼奇峰,许燕,蒋英.护理质量管理结合层级考核用于消化内镜感染控制的管理[J].中国基层医药,2022,29(01):153-156.
- [2] 阮飞燕,牟芳芳,阮亚丽,周鹏.全面质量控制康复科中医技术及护理质量提升中的作用[J].中医药管理杂志,2021,29(24):285-286.
- [3] 宗珊.质量控制在血液净化护理质量管理中的应用效果分析[J].当代临床医刊,2021,34(06):34-35.
- [4] 张悦.探讨健康体检护理质量管理中全面质量控制理论的应用效果[J].当代临床医刊,2021,34(06):86-87.
- [5] 魏丽丽,黄霞,韩丽,卢学萍,贾培培,李倩倩,张艳.基于数据驱动的护理质量指标网络体系运行的可行性分析[J].中国护理管理,2021,21(12):1761-1766.

2.2 护理质量评分

根据表 2-2 中的数据对比可以发现相对于 A 组, B 组患者包括基础护理在内的各项护理质量评分都普遍处于较高的水平,组间数据存在的差异一定程度上证明了以质量控制为核心的护理管理能够有效提高护理质量,对于提高医务人员以及患者的评价具有积极的现实作用。

表 2-2 护理质量评分分析 ($\bar{X} \pm s$)

组别	A 组	B 组	t	P
例数	82	82		
基础护理	86.41 $\pm$ 4.32	92.37 $\pm$ 5.21	16.527	<0.05
危重症护理	87.21 $\pm$ 4.33	94.55 $\pm$ 5.72	12.638	<0.05
病房管理	89.14 $\pm$ 4.27	93.08 $\pm$ 5.13	8.207	<0.05
安全管理	86.41 $\pm$ 4.38	95.17 $\pm$ 5.22	12.843	<0.05
消毒隔离	85.44 $\pm$ 4.28	95.18 $\pm$ 5.38	11.326	<0.05
健康教育	88.06 $\pm$ 4.30	96.51 $\pm$ 2.10	13.438	<0.05
护理人员综合素质	89.17 $\pm$ 4.55	93.41 $\pm$ 5.28	9.240	<0.05

3 讨论

随着时代的变革,医疗事业的快速发展以及人们日益提升的医疗需求,使得近几十年国内外医疗环境形势发生了翻天覆地的变化。护理管理作为现代医院管理中的重要组成部分,其工作质量直接影响医院以及医务人员在人民群众心目中的形象,是建设高质量医疗体系的重要因素。现代综合医院除了要满足人们基本的就医需求外,对于服务的要求也在逐步朝着多元化和专业化的方向发展。作为特殊的服务性质行业,医疗行业的服务性近年来被多次提及。在市场化竞争不断加剧的时代背景下,无论是公立医院还是民营医院都需要不断提高医疗质量以此提升在群众中的口碑。护理质量作为医疗质量中的重要组成部分,近年来学界开展了大量围绕提高护理管理质量的研究,我院正是在这一背景下开展基于质量控制为核心的护理管理体系构建研究^[5]。

经过本次实验研究后发现在《江苏省三级综合医院评审标准实施细则》等一系列规章指导的指导下,医院还需要结合内部管理特点以及未来发展方向明确质控计划。结果提示,相对于常规护理方案,护理质量管理体系不仅有助于提高医院护理水平,同时还能够有效优化现阶段的护理工作流程,对于提高护理人员基本护理能力以及专科技能水平具有重要意义。对于综合医院来说,护理质量管理的需要囊括护理培训以及分级护理管理等多个环节,重视细节层面的管理,同时也要善于对工作中存在的问题进行剖析,对潜在的风险进行探查,尽可能减少人为因素对护理管理质量造成的负面影响,重视患者的整体感受。建立以质量控制为核心的护理管理体系需要尽可能做到全员参与,重视底层设计和人员部署,重视系统化、标准化和规范化建设,全面提高护理管理质量。