

护理质量管理在儿科重症监护室中的应用

黄敏

(成都市第五人民医院儿科 四川成都 611130)

摘要: 目的探究护理质量管理在儿科重症监护室的应用成效。方法 选择 2020 年 6 月-2021 年 6 月在本院接受治疗的患儿 80 例为样本研究, 作为对照组, 并选择护理质量管理实施后的 2021 年 7 月-2022 年 7 月的 80 例患儿为观察组。对比患儿家长的护理满意度以及各项护理质量管理指标。结果 观察组患儿家长的护理满意度更高, 并且, 观察组相应护理质量指标均优于对照组。结论 在儿科重症监护室运用护理质量管理可提高护理服务水平, 提升患儿家长的护理满意度。

关键词: 护理质量管理; 儿科; 重症监护室

随着社会发展与经济进步, 人们对于生活质量产生更高标准的要求。在此环境中, 医疗服务得到更多的关注。在医疗机构中, 儿科是服务难度较高的科室, 获得重视。儿科重症监护室 (PICU) 收治的是病情危重的患儿, 随时有死亡危险^[1]。在 PICU 中, 主要提供诊疗活动与护理干预, 需要多学科专业人员的加入。PICU 的主要工作目标是将患儿的死亡率降低, 稳定患儿病情, 促进患儿恢复。与其他病房对比, PICU 具有特殊性, 患儿的病情较为严重, 抵抗力不高, 治疗依从性低, 疾病变化也相对较快。为确保对患儿的顺利、高效治疗及降低纠纷事件的发生, 需要加强对 PICU 的护理质量管理, 减少风险事件的发生, 使患儿接受高质量的服务, 加快患儿恢复。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

选择在本院护理质量管理实施前后的 160 例患儿为研究样本, 按照时间划分为对照组与观察组, 每组 80 例。对照组年龄均值为 (5.14 ± 1.21) 岁, 观察组平均年龄为 (5.26 ± 1.02) 岁。比较患儿年龄等资料, 并无明显不同, 可对比分析。

纳入标准: 患儿符合 PICU 入住标准。患儿家属自愿参与本次研究, 并将同意书签署。住院时间在 7 天或以上。在近期并未产生有可能影响患儿情绪的事件。

排除标准: 研究途中退出者。放弃重症监护回病房者。意识不清晰者。患有精神方面疾病者。在治疗过程中无法耐受治疗并退出者。

1.2 方法

对照组采取常规护理, 开展对患儿的病情观察、健康宣教等。

观察组应用护理质量管理, 依据 PICU 特点, 管理人员与经验丰富的护理人员等共同制定管理措施并实施。具体如下。

加强专业培训。对于 PICU 护理人员, 需要进行其专业技能、知识等相应基础培训, 在理论、操作等方面落实对护理人员的培训工作。结合护理人员的工作年限、专业能力等制定具有个性化的培训方案, 将临床实践、集中学习、自学等多种方式共同应用。在培训工作中, 主要进行基本监护技术、PICU 基本监护技术、专科监护技术、急救护理技术等培训, 也要在心理学、法学等方面开展对理论知识的教育工作, 全面加强护理人员的专业素养, 提高其护理水平。在培训结束后, 还需要开展对护理人员的考核工作, 只有通过考核才能够投入到工作岗位, 未完成考核的护理人员需要继续接受培训, 直到考核合格为止。

加大管理力度。在护理工作中, 护士长等需要实现对护理人员的监督, 也将相应护理工作的落实情况检查, 加强护理人员责任意识。护士长等管理人员需要重视对护理人员的培训, 也注重收集护理人员的建议, 全方面增强护理人员的处理能力、沟通能力等。对不同能力的护理人员制定具有差异性的计划与目标, 并且, 按照一定时间周期考核, 结合考核结果适当改进管理方法, 加强对护理人员的管理成效, 提升护理人员的服务水平。

优化服务模式。在护理质量管理中, 应加强 PICU 护理人员的职业道德、责任心等, 使护理人员在工作中学会从各方面细节着手处理问题, 加强对护理工作的重视。在实际工作中, 需要提高人力资源调配与交接的合理性, 结合患儿年龄、性格等提供具有针对性的心理支持, 对 PICU 患儿的身心健康保持足够重视并及时干预。护理人员需要加强对儿科重症监护病房的检查与管理, 保持适合的温湿度^[2]。在 PICU 中, 多数是危重症患儿, 护理人员应认识到该类患儿的特点, 以更多的耐心、爱心等呵护患儿, 真正尊重与爱护患儿, 优化护理服务方法。同时, 还要加强与患儿家属的交流, 主动告诉患儿家长孩子的真实情况、采取的护理方法等, 将患儿家长存

在的焦虑、紧张等情绪缓解。

完善管理制度。在 PICU 护理工作中, 应落实无缝隙安全护理, 结合具体情况不断地将制度、安全等体系完善, 确定护理质量标准, 并将其细化, 达成完善、合理、科学的规章制度的构建, 明确考核标准、岗位职责等。在工作中, 应结合患儿病情严重程度等进行弹性排班制度的实施, 做到对护理人员的科学调配, 减少差错事件的发生。同时, 还要强化护理人员的法律安全意识, 引导护理人员学习相关文件, 使其正确处理在工作中产生的相应矛盾, 也做到对自身行为的全面规范。

采取绩效考核。在管理工作中, 应合理开展绩效考核。对于护理人员而言, 考核可将其工作积极性提高, 让其在工作中获得创造性、自主性等增强, 有利于管理工作的良性发展。在工作过程中, 应基于可操作性、公平等加强对 PICU 护理人员的绩效考核管理, 在多方面实现量化, 最大限度地发挥对护理人员的激励作用。

1.3 观察指标

比较各项护理质量管理指标。利用自制护理满意度调查表统计患儿家长护理满意度。

1.4 统计学方法

以 SPSS21.0 软件统计数据, 计数资料利用%表示, 以 χ^2 检验, 计量资料通过 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 以 t 检验。以 $P < 0.05$ 为差异, 具有统计学价值。

2. 结果

2.1 组护理满意度对比

对照组护理满意度更低 ($P < 0.05$)。见表 1。

表 1 2 组护理满意度对比 (n, %)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	满意度
对照组	80	46	24	10	70 (87.50)
观察组	80	50	28	2	78 (97.50)
χ^2					5.76
P					<0.05

2.2 组护理质量指标对比

在各项护理质量指标比较中, 均为观察组更高 ($P < 0.05$)。见表 2。

表 2 2 组护理质量指标对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	科室管理	消毒隔离	基础护理	护理文书书写	专科护理
对照组	80	93.60 ± 1.18	92.40 ± 1.20	92.22 ± 0.95	90.40 ± 1.52	91.53 ± 0.72
观察组	80	95.41 ± 1.55	95.82 ± 1.14	98.01 ± 0.32	98.11 ± 0.15	98.10 ± 0.31
t		8.31	18.48	51.66	45.14	74.96
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3. 讨论

在社会的不断发展中, 医疗诉讼出现增加趋势, 医疗质量管理、安全等问题得到重视。构建及健全 PICU 护理人员的培训标准, 对于护理人员的专业发展以及服务质量的提高有着积极影响。

PICU 具有特殊性, 也需要护理人员有着良好的责任意识。在工作中, 护理人员应提高责任心, 加强患儿用品管理及消毒^[3]。此工作也具有工作量大等特点。当前, PICU 护理人员面临着工作压力大、工作繁重、人力资源配置不合理、工作时间长、专业素养不足等等相关问题。因此, 在护理质量管理方面, 需要在系统性、规范性等多方面提高。在管理工作中, 需要结合当前现有问题科学分析, 及时改进管理方法, 加大对护理人员的培训, 提高护理人员

(下转第 151 页)

(上接第 132 页)

责任意识与服务水平,也加强细节管理等,使 PICU 护理人员与当前社会发展相适应,提升护理质量,也影响医院的长远发展。

与其他重症监护室比较,儿科重症监护室的护理工作与其存在一定的差异。在护理对象方面,PICU 的护理对象是行为能力与成人相差较远的儿童,在认知、意志力等方面均无法达到与成人相同的水平。基于此,患儿的心理较为脆弱,在治疗与护理中,本身的认同度不高,依从性较差,致使护理工作的困难程度提高。而且,PICU 需要患儿自己入住治疗,导致其面临较大的心理压力,存在无助、恐惧等心理。在此情况下,护理人员的工作任务更为关键与繁重。常规护理干预忽视患儿具有的特殊性,仅单纯对患儿进行病情监测与营养支持等^[4]。因此,此种护理模式无法满足现实需求。在实际工作中,护理人员不仅需要落实对患儿的常规护理,发挥对患儿疾病治疗的辅助作用,还要在心理层面上达成对患儿的干预,以具有针对性的方式安慰、呵护患儿,帮助患儿获得负面情绪的缓解。心理护理本身并无过多的服务标准,大多是凭借护理人员的个人素养与爱心实现。但,此工作在整个护理工作中不可缺少。采取此项护理,能够让患儿因受到多方面因素影响出现的负面心理得到缓解,产生对治疗的积极影响,提高患儿对护理工作的依从性。同时,该护理与患儿的未来也有着一定的联系,若是 PICU 的经历对患儿心理造成影响,对于其未来发展不利。因此,在护理质量管理中,应加大对心理护理的重视力度,以管理措施的制定进行对心理护理的规范。此外,在护理工作中,护理人员还要开展对患儿的健康教育、口腔护理、安全管理、病房管理等等,在多方面分析患儿情况,为患儿提供全面、周到的护理服务,使患儿的身心均能得到耐心照顾,缓解患儿因疾病而产生负面情绪与痛苦,使其形成积极心态,提高配合程度。

在护理质量管理中,制度构建具有重要作用。护理工作本身具有严谨性,建立规范护理程序,可最大限度地避免失误的出现,将患儿的安全性提高。如,在工作中,PICU 设备的定期检查未能做到合格、消毒工作不到位、急救能力不足,未能在患儿产生突发状况时及时处理等,都与制度不完善或者是制定力度不够具有一定关联。因此,基于现实需求构建护理质量管理措施后,可全面实现对制度的完善及落实,提升对患儿的护理质量。在进入 PICU 后,患儿并无亲人的陪同,会产生恐惧等心理。在此情况下,若是不能为患儿提供优质护理服务及心理护理,会导致患儿的负面情绪更为严重,对治疗、护理形成抗拒。但是,在护理质量管理落实后,能够

实现对患儿的规范管理,加强护理质量与技术,并针对患儿心理采取适当安慰,让患儿在治疗过程中缓解痛苦,也提高患儿对护理人员的亲近感,增加与护理人员的互动、交流,使其实现对治疗与护理的积极配合,提高患儿的依从性。另外,在护理质量管理中,护理人员与患儿家属间存在的纠纷事件会减少。高效的护理质量管理会形成对护理质量的直接影响,当患儿家属真实地感受到高质量护理后,会缓解对患儿的担忧,将本身存在的焦虑等心理改善,得以恢复理智。而且,也能够增强患儿家属治疗疾病的信心。

在本研究中,对于实施护理质量管理前后的两组患儿比较,实施后的观察组,患儿家属的护理满意度更高,相应护理质量指标也优于另一组。此结果表明,护理质量管理更受到认可,护理质量相较于从前得到明显提高。PICU 护理人员需要主动学习,积极参与培训活动,不断加强对基础知识、专业技能的掌握,也学会应变、沟通等多种能力,从容面对 PICU 出现的多种情况,为患儿提供高质量的护理服务。另外,有关部门以及管理人员需要加大对护理质量管理方面的支持力度,也加强与有关学科及领域的合作,基于时代要求促使护理人员深度学习,在不断完善制度与培养护理人员的过程中加强护理水准,为更多的 PICU 患儿提供优质护理服务。

总之,在护理工作中,护理质量是重点,也是关键,直接关乎医院形象。在儿科重症监护室采取护理质量管理,可提高护理服务质量与服务水平,也能够加快患儿恢复,降低纠纷事件的发生率。

参考文献:

- [1]商留杰. 基于儿童早期预警评分的分级管理对提高儿科重症监护病房护理质量的效果分析[J]. 内科,2021,16(05):704-706.
- [2]李闪闪. PDCA 在儿科重症监护室优质护理服务中的应用[J]. 航空航天医学杂志,2018,29(11):1393-1394.
- [3]孔丹. 程序化管理在儿科重症监护室护理工作中的应用效果分析[J]. 航空航天医学杂志,2018,29(11):1397-1398.
- [4]王卫玲. 护理标识管理在提升重症监护室护理质量中的运用[J]. 中国农村卫生事业管理,2018,38(09):1230-1232.
- [5]刘燕子,张晔. 护理质量标准管理在重症监护室的应用与分析[J]. 中医药管理杂志,2018,26(11):114-116.
- [6]刘亚楠. 品管圈管理在重症监护室护理质量持续改进中的应用效果观察[J]. 数理医药学杂志,2018,31(06):934-935.
- [7]李娜璞. 程序化管理在儿科重症监护室护理工作中的应用效果分析[J]. 航空航天医学杂志,2018,29(01):115-116.