

持续质量改进在护理质量管理中的应用

Application of continuous quality improvement in nursing quality management

陈芳

Chen Fang

(湖北省宜昌市秭归县人民医院 湖北宜昌 443600)

(People's Hospital of Zigui County, Yichang City, Hubei Province Yichang 443600, Hubei Province)

摘要:目的:探讨持续质量改进在护理质量管理中的应用。方法选取2022年3月-2023年3月我院收治的老年住院患者76例,分为两组,对照组选择常规管理,研究组选择持续质量改进干预。结果研究组的护理质量评分比对照组更高($P < 0.05$);研究组护士的知识掌握程度、综合检查能力及服务意识比对照组更高($P < 0.05$);研究组的护理满意度比对照组更高($P < 0.05$)。结论运用PDCA质量管理工具进行持续质量改进的效果更加显著,能够有效提高整体护理质量,增强护士的服务意识及专业知识,从而提高护理满意度,值得推广。

Objective To explore the application of continuous quality improvement in nursing quality management. **Methods** 76 elderly inpatients admitted to our hospital from March 2022 to March 2023 were divided into two groups. The control group chose routine management, and the research group chose continuous quality improvement intervention. **Results** The nursing quality score of the study group was higher than that of the control group ($P < 0.05$). Nurses in the study group have higher knowledge, comprehensive examination ability and service consciousness than those in the control group ($P < 0.05$). The nursing satisfaction of the study group was higher than that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** PDCA quality management tool is more effective in continuous quality improvement, which can effectively improve the overall nursing quality, enhance nurses' service awareness and professional knowledge, thus improving nursing satisfaction, and is worth popularizing.

关键词:持续质量改进;PDCA;护理质量管理;应用效果

[**Keywords:**] continuous quality improvement; PDCA; Nursing quality management; Application effect

护理质量是医院整体护理工作的一个关键性的评价指标,能对常规护理服务的具体效果予以评估,也能对患者评价护理服务的整体满意度予以有效的反映^[1]。伴随我国社会的不断进步,大众生活水平也有了明显的提升,所以对临床的护理工作质量也有了更高的期盼和要求。持续质量改进是一个连续的过程,是在全面质量管理的基础上发展起来的注重过程管理、环节质量控制的一种新的质量管理理论,对于提高整体的护理服务质量并维持一个良好和谐的护患关系有着非常关键的意义^[2]。现对我院收治的老年住院患者开展管理分析,发现运用PDCA质量管理工具进行持续质量改进的干预效果显著,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取2022年3月-2023年3月我院收治的老年住院患者76例,分为两组,对照组38例,男22例、女16例;年龄25~84岁,平均(58.7 ± 2.6)岁。研究组38例,男23例,女15例;年龄26~85岁,平均(59.1 ± 3.2)岁。患者同意本次研究,且一般资料具有可比性($P > 0.05$)。

1.2 方法

对照组:选择常规管理,对住院患者开展基本的生命体征监测,并提醒其按时用药,确保病房环境的整体清洁,进行饮食、检查、功能锻炼、风险防范等指导,并提供常规的生活护理。

研究组:选择PDCA质量管理工具进行持续质量改进干预,具体内容如下:①组建护理质量管理组织,由医院护理部、护士长以及质控小组组成的一个三级质控体系,护士长为小组组长,根据优质护理管理、急救物品药品管理、临床安全管理、感染管理以及护理培训来对应选择护理人员,并对护理人员开展护理工作持续质量改

进相关内容培训,实施有效质控。②强化专业培训,不断提高护理人员整体的专业知识与技能,开展核心制度和专科护理技术操作的培训考核。定期开展技能比赛和考核,从而有效提高护理人员对突发事件的评判和应急处理能力。③每月进行护理质量的总结分析讨论会,运用PDCA质量管理工具,对质控检查中出现的护理质量问题及护理不良事件予以讨论分析,制定出针对性强的改进措施与防范措施,在后期的护理过程中不断跟踪改进效果和修订改进措施,进行持续性的护理质量改进,以达到护理质量管理与控制目标。

1.3 观察指标

比较护理质量评分:采取我院自制调查问卷予以了解,具体包括优质护理、护理服务、病房管理和危重患者管理四方面,满分为100分,分数越高表明护理质量越好^[3]。

比较各项考核指标,从护士知识的掌握程度、综合检查能力及服务意识三方面评估,对其采用我院自制量表,百分制,评估上述指标,分数越高表示护士能力越好^[4]。

比较患者对护理工作的满意程度:采取医院自制的调查表予以评定,其中护理满意程度满分为100分,在80分以上为满意、60~79分为较满意、60分以下为不满意^[5]。

1.4 统计学方法

数据用SPSS 22.0做分析,其中计数行 χ^2 (%)检验,计量行 t 检测()检验, $P < 0.05$,有显著差异。

2 结果

研究组的护理质量评分比对照组更高($P < 0.05$),见表1。

研究组护士的知识掌握程度、综合检查能力及服务意识比对照组更高($P < 0.05$),见表2。

表1 护理质量对比 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	例数	病房管理	危重症管理	优质护理	护理服务
对照组	38	69.82 ± 8.45	70.63 ± 7.49	72.86 ± 8.54	70.32 ± 9.56
研究组	38	94.25 ± 7.36	95.34 ± 8.12	96.38 ± 9.12	95.89 ± 8.97
T	/	15.231	18.654	17.346	16.475
P	/	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

表2 各项考核指标对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	知识掌握程度	综合检查能力	服务意识
对照组	38	83.05 ± 0.21	83.22 ± 1.34	79.26 ± 0.46
研究组	38	97.91 ± 0.89	94.05 ± 1.22	90.31 ± 0.36
T	/	11.257	10.386	11.129
P	/	< 0.05	< 0.05	< 0.05

研究组的护理满意度比对照组更高 ($P < 0.05$)，见表3。

表3 护理满意度对比 (例, %)

组别	例数	满意	基本满意	不满意	护理满意度
对照组	38	7 (18.4)	16 (42.1)	15 (39.5)	60.5%
研究组	38	22 (57.9)	14 (36.8)	2 (5.3)	94.7%
χ^2	/	5.785	1.112	6.678	5.847
P	/	< 0.05	> 0.05	< 0.05	< 0.05

3 讨论

传统的护理质量管理有一定程度的局限性，缺乏改进措施落实的力度和有效性，忽视改进效果的追踪，缺乏科学有针对性的评价标准，所以对护理质量的整体管理效果不够显著，还会在患者的治疗过程中产生不同程度的影响。目前，我国全面推进健康中国建设，积极应对人口老龄化，传统的护理质量管理已经不能满足时代发展的需求，需要我们建立科学化、规范化、精细化的护理质量管理体系，选择积极有效的管理手段来对整体的护理质量予以积极管理^[6-7]。我们运用PDCA质量管理工具对自身护理质量进行科学、精准、有效监管，通过持续质量改进，效果显著，我院护理质量管理工

作得到了快速发展，护理质量整体水平得到提升。

在护理质量管理中，运用PDCA管理工具进行持续质量改进的模式，能够进一步提高护理工作的整体质量与效果。持续质量改进是根据医院制定的质量管理体系、评价标准，完成质量过程监管，不断去发现问题、完善改进措施、解决实际问题，从而促进临床护理质量、实际护理效果和护理满意度等方面均有所提升，还能更好的确保患者的生活质量以及情绪稳定等^[8]。通过成立护理质量管理小组，明确整体护理流程以及护理质量标准等具体措施，能够确保临床护理工作有方向、有目标、有效果，实现护理过程的系统化、专业化。护理人员落实优质护理，来帮助临床护理质量可以明显提升^[9]，还能提高护理人员的综合业务素质，注重细节管理，有效提升整体服务质量，还可为患者提供更加满意的临床护理服务体验，避免或减少护患纠纷的发生。在持续质量改进过程中强化对护理人

员的专业培训，能不断提高护士的专业知识与技能水平，有效提升应急处理能力和临床沟通能力等。而且通过合理排班、完善相应护理规范和制度、健全奖惩激励机制，有效提高了护理人员的工作积极性，实现制度管人、流程管事，保证所有规范制度能够落实落地。定时进行总结分析会议，对目前的护理服务出现的问题予以分析，从而制定针对性的改进措施，也能够有效提高整体的护理质量^[10]。文章对观察组和研究组的护理质量对比分析后确认，研究组的护理质量评分比对照组更高 ($P < 0.05$)；研究组护士的知识掌握程度、综合检查能力及服务意识比对照组更高 ($P < 0.05$)；研究组的护理满意度比对照组更高 ($P < 0.05$)。研究表明，持续质量改进干预的效果更好，护理质量提高明显，还可显著增强护士的专业知识掌握程度、综合能力和服务意识，和谐护患关系，让患者在舒心的状态下加速康复。

综上所述，持续质量改进在护理质量管理中的应用效果更加显著，能够有效提高整体护理质量，增强护士的服务意识及知识掌握程度，提高护理满意度，值得推广。

参考文献：

- [1]尹菊花.持续质量改进在手术室护理质量管理中的应用价值[J].大健康, 2021, 21(8):27-29.
- [2]Sahputra D,Lumbantobing P,Tuppall C P.Assessment of the quality of independent nursing practice in Indonesia based on total quality management indicators[J].Belitung Nursing Journal,2021,21(4): 45-47.
- [3]孔丽梅, 鲍燕军, 张朵朵.持续质量改进在护理质量管理中的应用效果观察[J]. 东方药膳,2021,11(2):275-277.
- [4]La A,Mk A,Envelope M, et al.A pain and stress assessment and management quality improvement initiative to align with the BEST START recommendations[J].Journal of Neonatal Nursing,2022,34(15): 58-60.
- [5]吴蕾.持续质量改进在临床护理质量管理中的应用效果研究[J].重庆医学, 2021, 12(2):50-52.
- [6]魏其其格.持续质量改进在神经外科护理质量管理中的应用[J].内蒙古医学杂志,2022, 14(5):54-56.
- [7]Afaneh T,Abu-Moghli F,Ahmad M.Nursing-sensitive indicators: a concept analysis[J].Nursing Management,2021,28(3):28-33.
- [8]白琳琳.持续质量改进在胸外科护理质量管理中的应用效果[J].中外女性健康研究, 2021, 29 (22): 178-179.
- [9]Habighorst L.Procedural Sedation: Standards, Assessment, and Quality Improvement[J].Pain management nursing: official journal of the American Society of Pain Management Nurses,2022,25(2):23-25.
- [10]李雪梅.持续质量改进在护理质量管理中的应用[J].糖尿病天地, 2021, 18 (11):252-254.