

全面质量控制护理管理中的实践和体会

邓丹华

永兴县人民医院质控科 湖南郴州 423300

[摘要]目的 观察医院护理管理中应用全面质量管理模式的效果及其临床价值。**方法** 回顾性分析我院 2016 年 10 月至 2017 年 9 月期间护理管理过程中应用全面质量管理模式的资料, 观察使用全面质量管理模式前后护理质量的改善情况。**结果** 通过在护理质量管理中实施全面质量管理模式, 有效提升了护理质量、提高了患者护理满意度。**讨论** 在护理管理中, 有效地应用全面质量管理模式, 可起到明显的改善作用, 临床应用价值显著, 可推广使用。

[关键词] 护理管理; 全面质量管理模式; 临床价值

[中图分类号] R473

[文献标识码] A

[文章编号] 1674-9561 (2018) 06-027-02

在医院的护理管理中, 护理质量乃整个管理内容的核心部分, 其可以说是保持高效护理质量、维持高水平护理的必要保证, 与患者的治疗康复有着极为密切的关系, 可影响医院在社会中的公众形象^[1]。尤其是目前, 随着医疗市场竞争的激烈演变, 对于医院中护理质量、护理管理程序的优化更是成为了当前的首要任务。所以我院于 2016 年 10 月至 2017 年 9 月期间开始在护理管理中实施全面质量管理模式, 临床应用价值显著, 详细情况如下文介绍。

1 资料与方法

1.1 基本资料

我院于 2016 年 10 月至 2017 年 9 月期间, 选取了 300 名护理人员在护理管理的过程中应用全面质量管理模式进行管理, 其中拥有本科学历的护理人员 98 名, 拥有大专学历的护理人员 150 名, 拥有中专学历的护理人员 52 名, 其中 14 名为副主任护师, 86 名为主管护师, 90 名为护师, 110 名为护士。

1.2 方法

1.2.1 工作规程制度完善化

全面质量管理模式主要是由三个体系构成的, 其中分别包括激励、日清及目标体系三种。在将全面质量管理模式运用到护理管理的过程中, 首先要对原先的管理制度进行分析, 然后在明确的基础上进行适量的补充与完善^[2]。针对治疗室的管理模式、急救药品与相关器材的管理、急重症患者的护理模式、消毒隔离措施的管理及医疗文书的书写标准等进行控制与管理, 并以宣传讲座的方式为全员护理人员进行讲解、PPT 演示等, 并在实际施行的过程中, 通过多种方式进行阶段性的考核, 以便及时督促护理人员高效护理、熟练掌握护理技能。

1.2.2 全程监控护理工作

在进行护理工作的过程中, 实施全程监控, 各项工作在进行前需制定完整的计划, 对各个环节工作的质量进行控制, 其中包括对其基础质量、环节实施过程中质量及护理终末的质量进行控制, 以便全院的护理工作都能够有条不紊中保质保量地进行, 最终在实施时具有一定的目的性及条理性^[3]。对于错误的护理步骤及时纠正与改善, 保证其护理工作的质量。在制定护理时, 尽量将各项工作的流程、班次进行明确分解, 使每人每天都能明确自己的工作内容、工作目标及各个工作的最佳标准, 但是由于护理在施行的过程中具有较多的软指标, 所以可制定相应的考核制度, 从护理人员的工作态度、带教能力、团体合作能力及应急能力等方面进行全方位的考核与监督。

1.2.3 质量控制措施

对于护理质量的管理, 可制定一套严格的质量控制措施, 以便对护理质量进行严格管理, 使护理人员在实施护理工作的

过程中, 能够按照护理的规章制度工作、遵循护理规程; 同时还可针对护理人员的交接班制定一套相应的制度, 进行严格的管理, 护理人员在交接班时需要“三交、三接及三清”原则, 也就是首先在交班时首先需要进行书面、口头及床边的交班, 其次在交接的过程中需要做到对患者的病情、治疗情况及抢救器械的使用情况进行交接, 最后在口头交接中要讲清楚、书面交接中要写清楚、床边交接中要看清楚; 在查对方面要制定严格的制度, 主要包括对两个环节进行把握, 首先为对医嘱进行落实, 不得发生偏差, 对于不明白、不清楚的地方及时询问医生, 其次为依据规章制度办事, 针对“三查八对”严格的执行^[4]。在医院的护理管理中, 查对制度属于多年临床经验的一个总结归纳, 所以一定要严格地遵守, 给予重视, 否则在护理的过程中定会出现一些可对患者带来危险的问题, 一旦造成损失则难以挽回; 在查房方面制定严格的管理制度, 在查房的过程中, 定要保持口多询问、手多处理、眼多观察及脚多巡视的原则, 以便对患者的病情进行及时的了解, 发生危险情况时及时给予相应的处理与抢救。

1.3 观察指标与判定标准

以半年为一个考察阶段对护理质量改善情况、患者护理满意度进行比较。使用我院自拟的患者满意度调查表对患者的护理满意度进行调查, 其中包括服务态度、护理质量及病房巡查等内容, 判定标准为满意、基本满意及不满意三项, 满意度 = (满意 + 基本满意) / 总例数 %。护理质量评判标准为以护理质量、服务态度、应急能力、消毒隔离等相关 10 项指标为观察指标, 对护理质量进行评分, 基础分为 100 分, 护理质量缺陷或违规扣 1 分、护理差错扣 5 分、严重差错扣 10 分、患者投诉单次扣 20 分; 月末由患者、科室主任、医生、护士及质量控制组的护理人员进行项目考核评分, 其中同行为 30 分、患者为 20 分、质控组为 50 分, 合格分为 85 分。

1.4 统计学分析

采用 SPSS13.0 统计学软件进行数据处理, 组间差异采用卡方检验, $P < 0.05$ 为有统计学意义。

2 结果

2.1 护理质量改善情况

表 1: 实施全程质量管理模式前后的护理质量改善情况 (n, %)

组别	例数	< 85 分	≥ 85 分
实施前	300	35 (11.67)	265 (88.33)
实施后	300	5 (1.67)	295 (98.33)
χ^2	-	6.235	6.125
P	-	<0.05	<0.05

实施前后, 护理质量得到明显改善, 对比差异显著, $P <$

0.05, 具有统计学意义, 见表 1。

2.2 患者护理满意度观察

与实施前相比, 患者护理满意度由 94.67% 上升至 99.33%, 对比差异显著, $P < 0.05$, 具有统计学意义, 见表 2。

表 2: 患者护理满意度比较 (n、%)

组别	例数	满意	基本满意	不满意	总满意度
实施前	300	145 (48.33)	139 (46.33)	16 (5.33)	284 (94.67)
实施后	300	201 (67.0)	97 (32.33)	2 (0.67)	298 (99.33)
χ^2	—	1.235	1.425	1.689	1.967
P	—	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

医院护理质量管理的根本目的在于提高护理质量, 护理质量管理作为医院管理的重要组成部分, 其管理的科学性和有效性直接影响到护理的质量。

3.1 提高了护理质量和患者满意度

对护理质量的管理, 改变过去得过且过的护理现状, 更加注重“以患者为本”, 把护理质量的管理定位在患者身体健康和心理健康的双重要求上, 更加尊重患者的需求, 并且有针对性的护理, 也能显著提高各种患者的满意度^[5]。

3.2 强化了护理人员全面质量管理的意识

通过全面推进质量管理, 对护理质量的标注以及考核目标等等内容的学习, 强化了每一个护理人员质量管理的意识, 也使得全院的质量管理有专人负责, 并且奖惩有章可循、有据可查, 在医院内部形成了一套完整的质量控制体系, 保证了全面质量管理的顺利推进。

3.3 全面质量管理保证了护理质量的持续提升

实行全面质量管理, 重点是如何在护理过程中不断的提升护理质量, 通过不断的护理质量提升的完善和每一个护理人员质量意识的不断强化, 使得全院的护理质量得到持续的

提升而不间断, 通过相关制度的改革, 不断激励护理人员取得更高的成就, 使得护理质量提升有源源不断的动力^[6]。

综上所述, 将全面质量管理模式运用在护理管理工作中可将医院护理质量有效提升, 并且提高患者对护理人员的满意度, 有临床推广运用意义。

[参考文献]

- [1] 赵颖, 巩建丽. 品管圈管理在护理质量提升中的应用体会 [J]. 基层医学论坛, 2016, 20(10):1449-1450.
- [2] 曾湘岚. 全面质量管理理念在护理质量管理中的应用效果分析 [J]. 中国卫生产业, 2017(24):114-115.
- [3] 陈莹莹. 全面质量管理理念在骨科病区护理质量管理中的应用 [J]. 中医药管理杂志, 2016(7):91-92.
- [4] 赵丽霞, 马向鹰. 病区护理质量控制模式实践及体会 [J]. 中国冶金工业医学杂志, 2016, 33(6):739-739.
- [5] 李玉琼, 毛慧, 王景亚. 该院临床护理全面质量管理实践与运用 [J]. 系统医学, 2017, 2(10):157-159.
- [6] 齐敏, 杨依萌, 杨宏伟. 全面质量管理在护理管理中的应用分析 [J]. 中国继续医学教育, 2016(3):259-260.
- [7] 汪向东, 王希林, 马弘. 心理卫生评定量表手册 (增订版) [M]. 北京: 中国心理卫生杂志, 1999: 83-86, 235-238, 194-197.
- [8] 李可, 杨艳. 聚焦解决模式对肠造口患者主要照顾者的照顾负担及负性情绪的影响 [J]. 中华护理杂志, 2016, 51(2):225-230.
- [9] 闫少校, 吕梦涵, 崔界锋. 经穴情绪释放技术的机制与治疗程序探讨 [J]. 国际中医中药杂志, 2014, 36(8):681-684.
- [10] 刘金金, 杨罗娜, 陈晶晶. 情绪释放疗法对肿瘤患者知觉压力和焦虑、抑郁水平影响的预实验 [J]. 现代临床护理, 2017, 10:34-38.
- [11] Nelms JA, Castel L. A systematic review and meta-analysis of randomized and nonrandomized trials of clinical Emotional Freedom Techniques (EFT) for the treatment of depression [J]. Explore, 2016, 12(6):416-426.
- [12] Church D, Yount G, Brooks A J. The effect of emotional freedom techniques on stress biochemistry: a randomized controlled trial [J]. Journal of Nervous & Mental Disease, 2012, 200(10):891-896.
- [13] 王英波. 重性精神病患者家庭负担与家属焦虑抑郁反应的相关分析 [J]. 中国民康医学, 2014, 16:5-8.
- [14] 冯辉, 陈玉明, 庄晓伟, 等. 精神分裂症患者家属心理健康状况与应对方式的相关性 [J]. 中国康复理论与实践, 2016, 22(8):968-972.