

完善护理质量管理体系 持续提高护理质量

何利蓉

新津县人民医院护理部 四川成都 611430

[摘要] 随着医学领域的发展, 临床护理逐渐受到了重视, 要求树立以人为本的理念, 为患者提供系统、高效的服务。护理质量是护理管理的根本目的, 为了提高临床护理质量, 应当充分发挥护理质量管理体系的职能与效能, 从多方面入手, 明确管理原则及目标, 完善各个环节, 有效控制不良影响因素, 从而持续提高护理质量。

[关键词] 护理质量管理体系; 持续提高; 临床护理

[中图分类号] R47

[文献标识码] A

[文章编号] 1674-9561 (2018) 08-182-02

临床护理是医疗中的重要组成部分, 临床护理工作直接关系到医疗质量, 关系到病人的生命安危, 而护理质量直接体现出护理工作的特点及内涵, 不仅与护理人员的专业水平、职业素质有关, 同时还取决于护理管理的科学性^[1]。近年来, 随着我国经济的发展, 医疗改革的不断深化, 患者对医疗需求的变化, 对临床护理提出了更高的要求。因此临床中应根据实际情况, 更新护理理念, 完善护理质量管理体系, 提高临床护理的效率, 从而持续提高护理质量。本文从建立护理质量管理组织、完善护理质量管理体系、创新质量管理以及护理团队建设四方面进行了阐述。

1 建立护理质量管理组织

健全的质量管理组织是保证临床护理质量的根本, 通过三级管理法 (护理部——科护士长——护士长) 能有效发挥各级人员的职能, 加强管理的规范性, 提高管理效率, 从管理层面保证临床护理质量。

1.1 建立质量控制小组

护理部应将护理质量管理作为首要目标, 建立专门的护理质量控制小组, 由主任担任组长, 领导至少 3 名护理质量控制人员。护理质量控制人员由临床经验丰富、业务能力过硬、退居一线的护士长担任, 不仅有利于保证管理的规范性及有效性, 同时能合理分配人力资源, 体现医院的人文理念^[2]。另一方面, 安排高学历的护理人员适当轮岗, 使护理质量管理小组中有新鲜血液, 传播新的护理思想及理念。要求在任的护士长担任护理质量管理小组成员, 参与到护理质量的管理过程中, 了解有关护理质量控制的知识和方法, 从而提高其管理水平。

1.2 建立质量管理委员会

质量管理委员会成员由具有丰富临床经验及管理知识的护理专家组成, 其根本目的是加强护理质量管理, 完善护理质量管理体系, 制定护理质量管理制度。根据医疗机构的实际情况, 对护理质量进行调查, 分析护理中存在的问题, 并提出相应的改善措施, 参与医疗机构中有关护理治疗的决策^[3]。

2 完善护理质量管理体系

2.1 完善护理相关规范制度

我国《医疗事故处理条例》中指出, 若医疗机构及医务人员, 在医疗活动中, 因违反医疗卫生管理法律、行政规章、部门规章、诊疗护理规范常规等导致患者人身损伤的事故为医疗事故。由此可以看出, 规范、系统的护理管理制度及规范是医务人员实施医疗行为的行为准则, 也是保证患者得到安全、高质量护理的基础^[4]。因此, 医疗机构应根据我国卫生部相关文件, 从护理工作职责、护理技术、行为规范、交接班、教学等多方面入手, 建立有效的规范制度, 使护理工作有章可循, 从而避免发生医疗事故。

2.2 完善护理质量标准

护理质量标准是评估护理质量的指南, 临床中应明确以患者为中心, 以患者需求为导向, 以科学观为指导, 以护理质量考核指标为基础, 制定科学、系统、可操作性的质量控制标准。护理部应根据年度护理质量计划, 制定各级人员的季安排、月计划、周重点, 责任到人, 要求按计划完成工作指标^[5]。在制定质量考核标准时, 应从基础护理、特级护理、专科护理、文书规范、仪

容仪表、护理安全、消毒隔离等方面入手, 采用权重评分法, 保证护理质量标准的科学性, 实施信息化管理, 以便对护理质量进行分析与总结, 在工作过程中不断完善质量标准, 从而达到持续提高护理质量的目的。

3 创新质量管理

3.1 开展专项检查

护理质量对患者的生命安全具有重要意义, 体现在护理中的各个方面, 发挥护理质量管理的作用是保证护理质量的关键。以往的临床护理管理中, 管理层大多仅注重最后的结果与效果, 对过程与细节的管理不够深入, 而导致不良结果的关键因素在于过程。因此, 临床中应对各个护理环节制定相应的管理制度, 例如输血制度、老年患者安全管理、危重症患者护理质量管理、护理记录、留置针及导管护理等, 根据不同的环节设立相应的专项考核, 保证护理质量管理的连续性。一旦发现护理过程的问题, 应立即指出并要求纠正, 达到指导、考核结合的效果, 从而提高护理质量, 保证护理结果^[6]。对于存在问题科室进行针对性指导, 反复检查, 护理部定期通报考核结果, 并分析根本原因, 要求各个科室注意防范, 避免相同不良情况的发生。

3.2 联合定期与不定期检查

从我国目前的情况来看, 多数医疗机构护理质量控制检查采用的是季度检查、月度检查, 普遍存在形式化的特点, 无法对护理质量进行连续、有效的监督管理。因此, 临床中应联合定期与不定期检查, 从而实现对护理质量的连续管理, 保证管理的规范性。定期检查至少应包括以下四方面: 每月护士长应根据相关标准对科室护理进行自查; 每季度科护士长对分管科室护理进行检查; 每季度由护理部根据相关标准对全院护理工作进行检查; 每年由护理部组织各个质量控制小组对院内护理进行集中检查。不定期检查至少应包括以下四方面: 值班护士夜间不定期检查、科护士长分管科室护理质量不定期检查、护理部质量控制小组不定期院内护理质量检查、护理部主任不定期检查。

3.3 薄弱环节针对性管理

节假日、夜班是医疗机构护理中的薄弱环节, 临床中应加以重视, 分析问题的根本原因, 并采取有效的整改措施。制定夜查房制度, 由值班护士长定期及不定期对值班护士的查房情况进行调查, 对查房中存在的问题及时指出并纠正, 保证夜间查房的效果^[8]。另一方面, 为了保证节假日的护理质量, 还应当建立节前检查制度及节日检查制度, 首先要求护士长自查, 再由科护士长、护理部进行复查或重点环节检查, 节前检查内容应包括人员安排是否合理、抢救物资准备是否充分、环境安全等, 避免节假日期间出现医疗事故。节日期间应尤其注意对护理人员的监督与管理, 要求护理人员严格遵照相关制度进行护理, 遵守行为规范, 从而提高护理质量。节假日护理过程中若出现突发问题, 护理部及护士长应立即协助、指导护理人员进行处理。

4 护理团队建设

4.1 护理文化建设

医疗机构应当发展适合自身实际情况的医疗文化, 并根据医疗文化促进护理团队的建设。护理人员在医疗人员中具有比例高、

范围广、与患者及家属接触最频繁的特点,因此,护理文化的建设,对护理质量有直接的影响。文化是无形,但当文化深入护理管理中,不仅会提高护理质量,同时也能为医疗机构带来巨大的社会效益与经济效益。

4.2 建立学习型护理团队

学习型组织是 21 世纪提出了新型理念。医疗结构的发展及高质量的医疗水平主要取决于医务人员,医疗组织之间竞争的根本也是对人才的竞争^[9]。因此,护理团队应朝学习型、知识型方面发展,不断学习新的护理知识,转变传统护理理念,加强护理人员的认知能力。同时,还应当为护理团队建立共同的目标,实现护理人员的自我价值,从而提高护理人员的综合素质,保证临床护理质量。

4.3 人性化护理团队管理

人性化管理是在传统管理理念上发展而来的,其目的是实现个人发展与企业发展的统一。在现代医疗机构的管理中,想要持续护理人员的专业水平,必须要建立以人为本的人性化管理措施,制定合理的奖惩制度,提高护理人员积极性^[10]。医疗机构管理层应从感情激励、需求激励、竞争激励、利益激励等方面入手,给予护理人员充分的尊重,满足护理人员的生活及心理需求,提供公平的竞争机制,使护理人员认识到自身的价值,激发护理人员的潜能。

4.4 护理团队培训机制

通过竞争上岗、在岗培训、新护理人员岗前培训、综合素质训练等方式,从业务培训、学历提高入手,制定科学的培训机制^[11, 12]。培训内容包括以下三方面:首先应当对护理人员进行礼仪培训,规范日常护理着装,要求使用文明用语,使护理人员在护理过程中体现出良好的精神面貌;其次,对护理人员的服务意识进行培训,树立以患者为中心的护理思想,改变传统护理观念,尽量满足患者的需求,提高患者护理满意度;最后,制定继续教育培训计划,通过院内培训、省内外培训等,提高护理人员的理论知识及实践技能^[13, 14]。每年组织 2 次理论考试,每月由科室自主组织业务学习并考核,将考核成绩纳入绩效考核中。要求经验较浅的护理人员在各科室轮转学习,建立理论知识体系及基本操作护理技术,使理论与实践相结合,从而达到持续提高护理质量的目的。

(上接第 181 页)

活人才,关系到医院的整体运营效率、经营效益和发展命运。

3.3 健全医院的绩效考核评价制度

健全、完善的绩效考核评价制度在医院人力资源管理中不可或缺,至关重要。医院的绩效考核评价应注意的方面:一是结合广泛征求员工意见完善考核评价的标准和程序、方式和方法,形成科学合理考核评价标准、程序。二是考核评价要客观、公正,对医院员工及至科室和部门的考核评价要以事实为根据,评估工作的业绩要准确,杜绝不相关因素对考核评价的影响,确保考核的过程、结果及其应用的客观公正。三是及时公示考核评价结果,接受医院员工的意见反馈。通过公开、透明的考核评价争取医院员工的广泛认可,提高医院广大员工对绩效考核评价的重视与接受的程度,切实地发挥绩效考核评价的作用。四是结合人岗匹配差异开展综合评价。医院有多种岗位,员工有高低职称,绩效考核评价的标准和过程必须结合这些差异。在这基础上,坚持自评、互评和组织评定相结合,对员工的工作态度、工作业绩和创新能力进行全面的、综合的考核评定。

3.4 完善医院的薪酬分配制度

医院的薪酬是医院员工劳动价值或价格的体现,关系到员工的生活保障、价值实现、个人发展,更影响着社会对对应职业的评价和医院的发展;医院合理的薪酬制度不仅能够吸引和留住人

[参考文献]

- [1] 胡义婷, 黄佩佩. 医护一体化在临床护理应用方面的研究进展 [J]. 当代护士旬刊, 2016(12):24-26.
- [2] 王艳. 三级护理质控管理体系对提高护理服务质量的作用 [J]. 中国农村卫生事业管理, 2016, 36(9):1203-1204.
- [3] 林文娟, 洪青. 层级护理管理措施在中医院护理质控管理中的应用分析 [J]. 中国医院统计, 2017, 24(4):302-304.
- [4] 童丽, 杨佳. 专业化规范化护理会诊在深化优质护理服务中的应用 [J]. 检验医学与临床, 2016, 13(5):672-674.
- [5] Gao Y. Effect of Standardized Nursing Management in Operation Room on Nosocomial Infection in Department of Orthopedics [J]. China Continuing Medical Education, 2017.
- [6] 吴彩虹. 全员参与的三级质控和专项护理质控检查表在临床护理质控中的应用体会 [J]. 世界最新医学信息文摘, 2016, 16(80):259-260.
- [7] 李湘平, 周瑞红, 胡艳, 等. 医院专项护理质量管理小组的建立与实践 [J]. 当代护士 (下旬刊), 2017(7):186-188.
- [8] 孙丽明, 安利杰, 高景利. 路径式质量管理在薄弱环节护理质量持续改进中的应用效果 [J]. 中国煤炭工业医学杂志, 2017(8):968-971.
- [9] Ning Y, Yunfeng L, Liu Y, et al. Study on construction of nursing system of Hui nationality culture based on national customs and habits [J]. Chinese General Practice Nursing, 2016.
- [10] Cui Y B, Yang H X, Hospital J N. Evaluation of the Application Effect of Humanized Management Mode in Nursing Management of the Department of Neurology [J]. China Health Industry, 2016.
- [11] 柴翠萍, 王琼. 团队培训模式在护理安全管理中的应用 [J]. 中华护理杂志, 2017, 52(s1):66-68.
- [12] 刘昭君, 程春梅, 岳仕鸿, 等. 组建学习型护理团队提升护理人员科研能力的实践 [J]. 中华护理教育, 2016, 13(7):533-535.
- [13] 刘杰, 周卓. 持续质量改进在护理质量管理中的应用 [J]. 医药, 2017(2):00040-00040.
- [14] 黄道花, 贺丽君, 施巧玲, 等. 基于等级医院复核评审标准的护理质量持续改进 [J]. 护理学杂志, 2016, 31(24):15-18.

才, 而且能够激发员工的主人翁责任感, 调动员工的积极性、创造性, 从而实现人尽其才、才尽其用, 具有非常重要的激励功能。正因为如此, 医院的薪酬分配制度在医院人力资源管理中具有非常重要的地位和意义, 应重视其合理设计并不断完善。医院薪酬的设计应该坚持按劳取酬、多劳多酬、优劳优酬的基本原则, 根据员工的实际工作及其业绩贡献来确定薪酬, 合理地拉开薪酬分配差距, 对核心人才给予特殊津贴、奖励等特殊优待。同时, 医院薪酬分配还应随着医院经济效益水平的提高而提高, 确定合理的收入增长, 让员工对收入即认同有满意, 工作更舒畅。

科学合理的医院人力资源管理激励机制不仅能使医院有效吸引、留住人才, 更是充分调动和发挥医院员工工作积极性、主动性、创造性最根本的管理机制。因此, 现代医院应把建立和完善医院人力资源管理的激励机制, 作为医疗卫生队伍建设、经营管理体制改革、医院整体经营效益和发展水平提高的关键工作来抓。

[参考文献]

- [1] 李惠茹. 人力资源管理中激励机制的运用研究 [J]. 中国电力教育, 2011(33).
- [2] 邓才英. 大型医院人力资源管理问题分析与对策 [J]. 中国市场, 2013(4).
- [3] 康育燕. 公立医院人力资源管理中激励机制的实施 [J]. 中国市场, 2014(20).