

浅谈三级双路径护理质量管理模式在护理质量控制中的作用体会

徐 珊 徐 坪 郑明月

四川省德阳市人民医院 四川德阳 618000

【摘要】目的 探讨三级双路径护理质量管理模式在护理质量控制中的应用效果。**方法** 分析三级双路径护理质量管理模式在护理质量控制中的应用效果,我科2019年在护理部三级质量管理模式的基础上采取科室内部三级质量管理的双路径管理模式,细化质控管理环节,提升护理质量。对比两种质量管理模式下科室的不良事件发生例数、医患纠纷发生率、感染管理合格率、基础护理合格率、护理文书书写合格率、患者满意度与护士满意度。**结果** 三级双路径护理管理模式实行后2019年全年科室在不良事件发生例数、医患纠纷发生率、感染管理合格率、基础护理合格率、护理文书书写合格率、患者满意度与护士满意度得分情况均明显高于2018年的水平,得到提升。**结论** 实施三级双路径护理质量管理模式,有助于细化质量管理体系,强化护理质量管理的效能,有效促进护理质量全面持续改进,值得推广。

【关键词】 三级双路径; 护理质量; 管理模式

【中图分类号】 R47

【文献标识码】 B

【文章编号】 2096-0867 (2020) 07-151-02

护理质量作为医院整体服务质量的重要组成部分^[1],是医疗质量的核心,也是护理管理的核心^[2],对医疗服务质量起着举足轻重的作用。良好的护理质量评价与质量管理可以真实客观地反映护理质量的水平,进一步提高医疗质量。通过实用有效的质量管理模式,开展持续质量改进工作,使精细化管理成为医院质量管理的有力推手,可促进医院管理水平的提高^[3]。科学有效的管理方法能更好的提高护理人员的工作积极性和专业性^[4],也是保证护理质量的基础。我科在院级常规护理管理模式基础上采取护理部、科室三级双路径护理质量管理模式,加强对各项护理的质量控制,提高了护理质量,确保了护理安全,现介绍如下。

1 方法

三级双路径护理质量控制管理模式的制订:(1)护理部三级质量控制管理路径。在分管院长领导下构建了医院护理质量与安全管理委员会,由护理部主任全面负责,护理部主任一病区护士长一科护士长三级垂直管理。(2)科室三级质量控制管理路径。在科主任的领导下构建科室护理质量与安全管理委员会,由科室护士长全面负责,对科室实施护士长一质控组长一病区护士三级追踪管理。

2 实施

2.1 护理部一病区护士长一科护士长质量控制管理

(1)在医院质量与安全管理委员会领导下开展工作,制定护理质量管理目标、计划,不断完善护理工作制定及各护理工作质量标准、护理质量考核标准,并建立可追溯机制,不断完善疾病护理常规和护理技术标准操作规程。(2)确定护理质量与安全关键监测指标和监测范围,组织确定年度护理质量改进的优化项目和范围,并监督实施。(3)每季度召开护理质量与安全管理专题会议,总结部署,对质控难点进行指导,对存在的问题进行分析,对考核总体情况作出评价。

(4)每季度对护理不良事件、护理质量缺陷及风险趋势进行分析和讲评,提出改进和预防方案。(5)各片区护士长对所分管片区重点护理质量进行督导及巡查,对薄弱环节及重点科室进行重点追踪和定位管理,对片区护理工作质量

进行抽查,每月参与各科室护理缺陷风险讨论及护士长会议,进行质量分析及护理不良事件预警。(6)科室护士长全面负责本科室护理质量管理。

2.2 护士长一质控组长一病房护士质量控制管理

(1)由护士长详细制定科室护理质量控制计划,组织全科人员进行质控标准解读。(2)质控组长由具有丰富临床经验及管理协调能力的护理骨干和高年资护士组成,护士长根据病房护士的个人特长及工作能力进行具体分工,确保质控工作分配到每一个人,真正做到人人参与质控,人人参与管理。

(3)重视环节质控及重点问题质控的整改效果追踪,实行科室平时检查与护理部督导相结合,重点与全面检查相结合的原则。(4)每季度科室至少召开1次护理质量管理小组会议,对科室现存情况、不良事件等进行分析、讨论,提出意见及建议。(5)制定月工作计划表,周五科室微信会议、月底科室护理质量讨论会议进行质控督导会议,反馈质控检查存在的安全隐患问题作为下月质量检查重点内容,加大检查、督导力度,重视实际整改效果,学习质控简报内容并指导临床工作。

(6)质控组长定期督察病房护士质控各方面工作的开展情况,及时反馈存在问题,并提出整改意见。(7)病房护士自觉配合做好质控工作,切实做到走进临床,评估质量,改进质量,真正做到三级质控全面覆盖。

2.3 观察指标

将科室实施三级双路径护理质量管理模式后与实施前的不良事件发生数、医患纠纷发生率、感染管理合格率、基础护理合格率、护理文书书写合格率、患者满意度、护士满意度进行比较。

2.4 统计学方法

数据采用SPSS进行统计学分析,结果差异明显($p < 0.05$),具有统计学意义。

3 结果

2019年科室实施三级双路径护理质量管理模式后不良事件发生例数、感染管理合格率、基础护理合格率、护理文书书写合格率、患者满意度、护士满意度均高于2018年同期,

差异有统计学意义 ($P < 0.05$), 见表 1。

表 1: 2018、2019 年全年护理质量指标检查评分结果比较 (%)

时间	不良事件发生数 (例)	感染管理	基础护理	护理文书书写	患者满意度	护士满意度
2018	7	95.46	95.6	96.31	95.79	92.1
2019	3	98.21	98.35	97.53	97.53	94.3

4 体会

4.1 三级双路径护理质量管理模式的实施在护理管理工作中能够使一线护理人员在自己的专项工作中发挥自身优势, 通过授权, 提高了全科室人员的参与和管理意识, 充分体现了自我价值, 从而提高护士满意度, 增强护士风险防范意识, 减少不良事件的发生。所有的人员参与到质量管理中去是全面质量管理的核心理念^[5], 健全护理质量监督管理体系的建立, 有效促进了临床护理质量的提高^[6]。人人参与, 更有主人翁意识, 从质控工作中审视自身问题, 增强了自控及责任意识, 提高组内质量监察及控制。

4.2 通过实施三级双路径护理质量管理模式, 全科护理人员明确了各自的责任, 从中获得更多的学习机会, 规范各项流程和内容, 使护患纠纷发生率降低, 患者满意度得到提高^[7], 从而将护理措施落实到位。在实行过程中, 有效落实了质量控制管理的反馈机制及持续质量提升机制^[8], 使护理人员在竞争中不断提升自我。

4.3 实施三级双路径护理质量管理模式后, 科室主要护理质量指标得分、主要专科护理质量指标得分、患者对护理工作满意度、护理服务第 3 方满意度测评得分均较前提升, 护理质量得到了持续改进。通过人人参与, 增强了团队合作的质量管理意识, 做到从全局分析、解决问题, 有效强化了临床护理质量管理职能。

5 结论

三级双路径护理管理模式体现了护理质量管理的全面性, 全科护理人员共同参与护理质量控制, 达到了全面质量、全

程管理的时效性, 有助于搭建完善的管理体系, 使护理质量管理各项工作有条有理地开展, 促进全科护士个人工作能力的提升, 降低科室不良事件的发生率, 提升护理满意度, 提升护士工作的积极性, 保证病人的安全, 促进优质护理服务的开展, 促使科室护理质量管理稳步提高。

参考文献:

- [1] 段燕, 杨利, 李迎春, 李蕾, 肖静蓉, 邵青. 医院护理管理人员对质量管理工具认知现状及其影响因素调查 [J]. 当代护士 (中旬刊), 2019, 26(04):145-148.
- [2] 安洁, 宋海澄, 武爱萍, 张峥, 张艳博, 毕志润. 全面质量管理在医院护理管理中的效果 [J]. 医学信息, 2020, 33(01):179-181.
- [3] 张梅霞, 姚瑶, 袁方, 等. 应用质量管理方法和工具提升医院管理精细化水平 [J]. 中国卫生质量管理, 2014, 21(3):8-11.
- [4] 唐玲, 皮远萍, 伍青, 邓本敏, 徐灵莉, 刘芳容, 张照莉. 三级双路径护理质量管理模式的实践与成效 [J]. 护理管理杂志, 2018, 18(09):652-656.
- [5] 莫婷, 梁业梅, 杨雪群, 梁雁芳, 朱新青. 360° 护理质量管理研究新进展 [J]. 医学理论与实践, 2019, 32(22):3619-3621.
- [6] 谢华. 全面质量管理在护理管理中的应用效果 [J]. 医药前沿, 2018, 8(10):381.
- [7] 张丹凤. 三级护理查房的实施效果评价 [J]. 中医药管理杂志, 2016, 24(17):99-101.

(上接第 150 页)

5 充分发挥中医药优势, 未病先防

国家中医药管理局办公室《关于进一步做好新型冠状病毒感染的肺炎中医药防控工作的通知》^[7], 明确提出坚持中西医结合, 积极应用中医药技术方法开展治疗, 充分发挥中医药在应对疫情的独特作用。科室每日提供由学校专家牵头, 组织院内专家经过反复研究拟定的预防新冠肺炎之“预防疫肺方”中药汤剂, 供医务人员及患者服用。新冠肺炎多由感染寒湿疫毒引起, “预防疫肺方”可起到散寒解表、健脾燥湿、扶正益气的作用, 以提高人体“正气”, 实现“正气体存, 邪不可干”的治疗效果。

目前, 新型冠状病毒肺炎疫情防控形式依然严峻, 作为一名外科医务工作者, 应高度重视疫情防控, 在临床工作中加强管理, 科学防治, 与奋战在前线的“白衣战士”一道, 众志成城, 共克时艰, 必能打赢疫情防控的阻击战。

参考文献:

- [1] Zhou P, Yang XL, Wang XG, et al. Discovery of a novel coronavirus associated with the recent pneumonia outbreak in humans and its potential bat origin [J]. bioRxiv, 2020 Jan 23. [preprint first posted online]

[2] World Health Organization. Clinical management of severe acute respiratory infection when Novel coronavirus (nCoV) infection is suspected: Interim Guidance [S]. Jan 11, 2020. [http://www.who.int/internal_publications/detail/clinical_management_of_severe_acute_respiratory_infection_when_novel_coronavirus_\(ncov\)_infection_is_suspected_\(assessed_Jan_20_2020\)](http://www.who.int/internal_publications/detail/clinical_management_of_severe_acute_respiratory_infection_when_novel_coronavirus_(ncov)_infection_is_suspected_(assessed_Jan_20_2020))

[3] 国家卫生健康委办公厅, 国家中医药管理局办公室. 新型冠状病毒感染的肺炎诊疗方案 (试行第五版) [EB/OL]. 国卫办医函 [2020] 103 号. 2020-02-05 [2020-02-09]. http://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2020-02/05/content_5474791.htm.

[4] 刘丁. 新型冠状病毒肺炎疫情期间医院感染管理工作的思考 [J/OL]. 重庆医学: 1-7 [2020-02-23]. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/50.1097.r.20200220.1117.005.html>.

[5] 张光永, 朱健康, 高梅, 胡三元. 新型冠状病毒肺炎疫情期间外科医生的职责与坚守 [J/OL]. 腹腔镜外科杂志. <https://doi.org/10.13499/j.cnki.fqjwkzz.2020.02.081>

[6] 徐晓艳, 师帅平, 熊江, 郭伟. 血管外科病房医院感染管理措施 [J]. 实用临床护理学电子杂志, 2019, 4(35):163.

[7] 国家中医药管理局办公室. 关于进一步做好新型冠状病毒感染的肺炎中医药防控工作的通知 [EB/OL]. 国中医药办医政函 [2020