周质控记录表在病区护理质量管理中的应用

胡春风^a, 钟晖^a, 王沙沙^b

(重庆三峡中心医院 a. 血液风湿科, b. 神经内科, 重庆 404000)

摘要:目的 探讨护理周质控记录表在病区护理质量管理中的应用方法和效果。方法 自2015年6月—2016年6月,血液风湿病区质控小组利用护理周质控记录表对科室护理质量进行管理,并与实施前2014年6月—2015年6月护理质量进行比较,内容包括护理存在问题、不良事件发生率和患者满意度。结果 使用周质控记录表后,病区在核心制度执行、病区环境、护士日常行为、消毒隔离、护理记录、药品管理、急救管理出现问题的次数由18,22,18,26,20,26,19次降到6,15,7,15,5,10,8次,不良事件发生率由0.58%下降到0.31%,干预组满意度高于对照组,均差异有统计学意义($P < 0.05$)。结论 护理周质控记录表可以明显改善和提高病区的护理质量及患者满意度,降低不良事件发生率。

关键词:周质控记录表;护理质量;护理管理;不良事件

doi:10.3969/j.issn.1009-6469.2018.05.059

Application of weekly quality-control record sheet in nursing quality management of ward

HU Chunfeng^a, ZHONG Hui^a, WANG Shasha^b

(a. Department of Rheumatology; b. Department of Neurology, Chongqing Three Gorges Center Hospital, Chongqing 404000, China)

Abstract: Objective To explore the application method and effect of nursing quality control record sheet in nursing quality management. Methods From June 2015 to June 2016, the nursing quality control group applied the weekly quality-control record sheet in hematology and rheumatology ward, and compared the nursing quality with that during June 2014 to June 2015, including nursing problems, the incidence of adverse events and patient satisfaction. Results After the use of quality control record sheet in ward, the number of problems in the core system implementation, the ward environment, nurse daily behavior, disinfection and isolation, nursing records, drug management and emergency management decreased from 18, 22, 18, 26, 20, 26, 19 to 6, 15, 7, 15, 5, 10, and 8 ($P < 0.05$). The adverse event rate dropped from 0.58% to 0.31%. The satisfaction rate of intervention group was higher than that of control group ($P < 0.05$). There was difference with statistical significance. Conclusions Nursing weekly quality-control record sheet can significantly improve the quality of care and patient satisfaction and reduce the incidence of adverse events.

Keywords: weekly quality control sheet; nursing quality; nursing management; adverse event

作为医院综合质量的重要组成部分之一的护理质量,其水平的高低直接影响着医疗质量及医院的核心竞争力^[1]。护士长是护理质量最直接和基层的管理者,其管理水平的高低直接影响着护理质量^[2]。然而,日常繁琐的工作及管理方法的欠缺,难免会出现护理缺陷。护理周质控记录表则弥补了这个不足,它将护士长每天巡查的内容分门别类,每一部分又制定了具体检查内容。有每天必查、每周选查内容,然后每周将信息进行汇总,及时记录分析,并提出可行的改进措施。同时,也对一周的安全进行分析总结,最终达到护理质量的持续改进。鉴于此,我科采用周质控记录表对科室护理

质量进行管理,并取得良好效果,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 研究对象 本研究将重庆三峡中心医院血液风湿科2015年6月至2016年6月病区使用周质控记录表后全年护理质量作为干预组,去年同期(2014年6月—2015年6月)病区护理质量作为对照组,比较实施前后病区的护理质量、不良事件的发生以及患者的满意度情况。纳入标准:干预组周质控记录表记录完整,至少包括上述研究内容,未包括的予以剔除,对照组每月的日常质量控制记录完整,均包含以上几个方面,不完整的予以剔除。

1.2 研究方法 (1)干预组护士长运用周质控记录表管理护理质量。周质控记录表由项目、质控标准、存在问题、整改措施、本周安全小结分析五大部分构成。其中项目中包括查对制度、交接班制度、

分级护理制度、病区环境、护士日常行为、急救管理、药品管理、消毒隔离及护理纪录九项。每周要进行前五项加上后四项任意一项进行督查,并对本周病区的护理安全事件进行总结分析。针对每个小项存在的问题,要提出切实的整改措施。质控小组由 4 名高年资护士组成,护士长为组长,护士长不在班时由指定的人负责质控并记录。小组每日巡查新入院患者、重危患者、特殊治疗、特殊检查及存在潜在纠纷风险的患者。周一至周五利用晨晚间交班及上午治疗集中时段对查对制度、分级护理制度、交接班制度、病区环境、护士日常行为依次进行督查,周六则任选急救管理、药品管理、消毒隔离、护理记录其中一个方面督查。发现问题,及时登记在护士工作质量个人考核登记本上,并且随时反馈纠正问题。每周日则对本周存在的问题进行汇总,并提出整改措施,限期整改,下周对上一周的问题进行复查。同时上报科护士长,科护士长每周抽查质量。(2)对照组采用传统的质控方法^[3]。护士长每天随机进行督查,记录在个人记事本里,每月归纳总结后报科护士长,科护士长不定期进行抽查质量。

1.3 评价指标 (1)护士长每天质控一次,质控小组每周质控一次,将存在的护理问题次数量作为指标,其中存在的护理问题包括查对制度的执行情况、交接班制度的执行、分级护理制度的执行、护士的行为、病区环境的管理、护理记录书写、消毒隔离质量、急救管理。(2)不良事件发生情况,两组均鼓励积极上报不良事件,严禁惩罚。通过调查,部分医院采用区域平台上报不良事件^[4],而我院实行院内通过 OA 工作流上报,护士长每月进行统计,年终进行汇总分析。最终以不良事件的年发生率作为对比指标。(3)患者满意度:由科室责任护士分别对两组患者发放满意度调查表,问卷全部收回。内容包括业务水平、服务态度、健康教育、病房管理 4 大部分,共 10 项,从满意(3 分)、较满意(2 分)、不满意(0 分)^[5]三个维度进行评估对比,最终得出结论。

1.4 统计学方法 采用 Epidate 3.1 建立数据库收集资料,采用 SPSS 22.0 统计软件对资料进行统计

分析。观测资料主要为计数资料,组间比较采用 χ^2 检验,等级资料比较采用秩和检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组发生护理质量问题的比较情况 见表 1,干预组查在核心制度执行、护士行为、消毒隔离、护理记录、药品管理、急救管理方面出现问题的次数均少于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。

2.2 两组不良事件发生情况的比较 对照组出院 3 400 人次,干预组出院 3 560 人次,对照组发生不良事件人次为 20 例(0.58%),干预组为 11 例(0.31%),干预组明显低于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。

2.3 两组患者满意度情况对比 见表 2。干预组满意度明显高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。

3 讨论

3.1 采用周质控记录表使得护理质量得以明显改善 护理质量是医疗质量的一个重要组成部分,随着人们对护理服务需求的提升,越来越多的管理者们更加专注于护理质量。目前,医院的护士长出现年轻化的趋势,尤其是一些刚上岗的护士长,如何尽快的掌握管理技能,实现角色转变,胜任护理管理工作,面临着巨大的挑战^[6-7]。很多虽然技能扎实,但缺少管理方法和经验,工作无从下手,工作缺少安排和总结。仅仅靠老一辈的“传、帮、带”,临时记录在随身记录本上,未进行数据的汇总分析及制定有效的改进方法,这种管理很难适应当下的护理发展。每月总结质量,错过了整改的最佳时机,不仅护士的接受的效果差,而且也可能让某些错误反复发生。而护理周质控记录表,护士长能做到每天、每周有重点的督查工作,汇总问题及时,整改措施第一时间传达给一线护理人员,再继续追踪,将目前热门的 PDCA 进行有效运用,贯穿始终,使工作质量在循环中不断提高^[8-9]。如表 2 示,使用周质控记录表后,在核心制度的执行、消毒隔离、护士行为和药品管理中出现问题的百分比都有明显的下降($P < 0.05$)。干预组在使用周质控记录表后,在

表 1 两组护理质量问题发生次数比较情况/例(%)

组别	检查次数	核心制度执行	病区环境	护士行为	消毒隔离	护理记录	药品管理	急救管理
对照组	47	18(38.3)	22(46.81)	18(38.3)	26(55.32)	20(42.55)	26(55.32)	19(40.43)
干预组	45	6(13.33)	15(33.33)	7(15.56)	15(33.33)	5(11.11)	10(22.22)	8(17.78)
χ^2 值		7.431	1.736	6.008	4.498	11.484	10.573	5.687
P 值		0.006	0.188	0.014	0.034	0.001	0.001	0.017

表2 两组患者对护理工作的满意度调查比较/例(%)

组别	例数	满意	较满意	不满意
对照组	983	525(53.41)	282(28.69)	176(17.90)
干预组	1 325	1 050(79.25)	260(19.62)	15(1.13)
Uc 值		213.210		
P 值		0.000		

病区环境上差异无统计学意义($P=0.188$),可能与病区环境的管理受多种因素的影响有关,如患者的配合度及病室环境布局等。下一步科室将根据实际购买一定的收纳箱及衣柜供物品较多患者使用,护士则加大对病室管理的宣教力度,为患者营造整洁、舒适的环境。而一线护理人员加入质控小组,根据条款和项目参与到质量安全管控工作中,提高了护理人员的主人翁及自我质控的意识,有利于质量管理的顺利开展。此外,集众多智慧于一体,对于整改措施的落实也起着重大的推动作用。

3.2 采用周质控记录表护理不良事件比较分析

护理不良事件是指在诊疗过程中,可能会影响病人的诊疗结果、增加住院日或造成身体机能损害的事件^[10]。而一个医院或病区的不良事件的多少直接反映出了其管理水平的高低。对照组出院 3 400 人次,干预组出院 3 560 人次,对照组发生不良事件人次为 20 例,干预组为 11 例,干预组明显低于对照组,两组比较差异有统计学意义。本研究显示,周质控记录将工作中的质量安全问题融合在一起,早期发现潜在隐患,制定改进措施,加强重点人群的培训,在不断的总结和分析中持续质量改进工作。实施此表后,更有针对性的整改问题,对每个环节都进行质量控制,减少了不良事件发生^[11],保证了病区的护理安全。但使用中发现该表格的设计,护理安全方面的督查内容较为笼统,不便于分析和统计,还需要进一步的修改和细化。

3.3 采用周质控记录表患者满意度比较分析

患者满意度是人们在医疗保健服务过程中,由于健康、疾病、生命质量等方面的要求而产生的对服务的某种预期,然后对所经历的医疗健服务进行比较后形成的情感状态的反映^[12]。是衡量医院护理服务质量的好坏的客观核心指标。一直以来,管理者们致力于研究如何提高患者的满意度。如表 2 所示,通过对患者进行护士业务水平、服务态度、健康教育、病房管理等四方面调查,干预组满意度明显高于对照组($P<0.01$),实施周质控记录表后,护士对质量管理的理解更加明了清晰,就会针对性的进行强化和改进,加强自身的工作效率和质量,提高

患者满意度,与国内相关研究结果相符^[13]。近年来,伴随着人们对医疗护理服务质量要求的提高,不良事件的发生会给患者带来较差的就医体验^[14],导致医疗纠纷及暴力伤医伤护事件不断出现,提高服务质量及患者的满意度,让患者得到优质的服务,信任和理解护理工作,可以减少纠纷^[15],使护患、医患关系更加和谐。

综上所述,护理周质控记录表可以增强护士长的管理能力,让护士主动参与到护理管理中^[16],提高服务质量,减少不良事件的发生,从而提升了患者的满意度。但是,此表的一些具体项目标准的设置及与质量其他方面的融合还有待于进一步的探讨和研究。

参考文献

- [1] 张明荣,陈彩云,谭丽. 全员参与全程护理质量控制的实践[J]. 护理学杂志,2011,26(14):19-20.
- [2] 刘捷,赵滨,王晓路,等. 三级医院护士长胜任力模型的构建及信效度评价[J]. 护理学杂志,2016,31(18):68-72.
- [3] 浦菊娣,张英,甘晓燕,等. 追踪法在日常护理质量管理中的应用[J]. 护理研究,2016,30(32):4073-4075.
- [4] 范玲,邢琳琳,庞媛媛. 区域协同信息化护理不良事件防范模块的构建与应用[J]. 护理研究,2016,30(11):1355-1359.
- [5] 黄悦兰. 全程跟踪考核法在输血护理质量管理中的应用[J]. 齐鲁护理杂志,2016,22(20):95-96.
- [6] 李来有,康琳. 多种培训形式对提高新上岗护士长管理能力的作用[J]. 河北医药,2014,36(14):2229-2231.
- [7] 黄萌萌,温贤秀,敬洁. 拟聘护士长岗前培训对提升护士长管理能力的效果观察[J]. 护理管理杂志,2015,15(4):302-304.
- [8] 祝美珍,周淑萍,陈惠蓉,等. PDCA 持续改进方法在消毒供应中心管理中的应用[J]. 中华现代护理杂志,2016,22(29):4269-4272.
- [9] 杨斌,仇锦春,赵耀,等. 戴明循环管理法改进住院药房盘点模式的实践体会[J]. 安徽医药,2016,20(10):1963-1966.
- [10] 张兆平,陈和木,宋远洁,等. 安全护理在脑卒中患者康复护理中的应用[J]. 安徽医药,2014,18(6):1189-1191.
- [11] 顾梅,王雪梅. 基于灰色关联法的患者满意度影响因素定量分析[J]. 中国实用护理杂志,2014,30(2):71-72.
- [12] HEIJMANS N, VAN LIESHOUT J, WENSING M. Social networks of health care providers and patients in cardiovascular risk management: a study protocol[J]. BMC Health Serv Res,2014,14:265.
- [13] 曹丽芬,高璐,徐秋霞,等. 品质管理对护理不良事件控制的作用[J]. 护理实践与研究,2015,12(11):153-154.
- [14] 张思. 依法治国视域下防治暴力伤医的法律途径[J]. 中国医院管理,2015,35(2):62-63.
- [15] 蔡燕. 人性化护理在感染科患者中的应用[J]. 齐鲁护理杂志,2016,22(7):67-68.
- [16] 岳萌,张丽君,秦云静,等. 护理决策参与、职业紧张与离职意愿的相关性研究[J]. 中国医院管理,2016,36(12):79-81.

(收稿日期:2016-12-28,修回日期:2017-03-29)