

以等级医院评审为契机持续改进骨科优质护理示范病房质量

黄天雯, 肖萍, 张伟玲, 方丽璇, 黎小霞, 周惠兰

(中山大学附属第一医院骨科-显微外科医学部, 广东广州, 510080)

[摘要] **目的** 以等级医院评审为契机, 探讨骨科优质护理质量和服务示范病房护理管理中实施持续质量改进的方法及效果。**方法** 2012年7月至2013年6月, 对照等级医院评审标准中护理相关条款, 持续改进骨科优质护理示范病房护理管理质量, 包括强化骨科护理质量管理小组的职能, 组织全员培训; 查找存在问题; 以PDCA(plan, do, check, action, PDCA)循环方法和品管圈持续改进护理服务。采用等级医院评审标准对病房管理质量进行评价。**结果** 实施持续质量改进后, 本科室A级评分从42.2%上升至50.0%, B级评分从17.2%下降至14.7%, C级评分从40.2%下降至35.3%; 护理人员职责审核评分由92.0分提高到95.0分; 患者满意度从91.8%提高到98.9%; 护理人员满意度由92.5%提高到97.7%。**结论** 按照等级医院评审标准, 持续改进骨科优质护理服务示范病房护理工作, 能提高骨科专科护理质量, 提高患者及护理人员满意度, 进而全面提高病房的护理管理质量。

[关键词] 等级医院评审; 优质护理; 护理质量

[中图分类号] R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2017)07-0059-04 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2017.07.015

Continuous improvement of nursing care quality of orthopedic demonstration wards by taking hospital accreditation as an opportunity

Huang Tianwen, Xiao Ping, Zhang Weiling, Fang Lixuan, Li Xiaoxia, Zhu Huilan//Modern Clinical Nursing, -2017, 16(7):59.

(Department of Orthopedic, Trauma and Microsurgery, the First Affiliated Hospital, Sun Yat-sen University, Guangzhou, 510080, China)

[Abstract] **Objective** To explore the methods for quality management and continuous improvement of nursing care quality in the orthopedic demonstration ward by taking the hospital accreditation as an opportunity. **Methods** From July 2012 to June 2013, the continuous care quality improvement in the ward was carried out to find out the problems with PDCA (plan, do, check, action) cycle method, including enhancing the function of orthopedic nursing quality management groups, conducting all-staff training and improving the knowing rate by referring to the standards of hospital assessment standards. **Results** After the performance of whole-process quality management, the percentage of indexes assessed at level A, B and C was increased from 42.2% to 50.0%, 17.2% to 14.7% and 40.2% to 35.3%, respectively. The score of nurses' responsibility accreditation was increased from 92 to 95. The rates of patient and nursing staff satisfaction were increased from 91.8% to 98.9% and 92.57% to 97.7%, respectively. **Conclusion** In accordance with the standards for hospital accreditation, the continuous improvement of nursing quality in the orthopedic demonstration wards can improve the specialist care of orthopedic care, improve patients' and nurses' satisfaction, thus making the daily work more scientific and standardized.

[Key words] hospital accreditation; high quality care; nursing quality

2011年, 卫生部公布了《三级综合医院评审标准(2011年版)》, 其主题本着“质量、安全、服务、管理、绩效”的原则, 基于现有资源条件, 按照评审标

准要求, 实现最佳的结果^[1]。2012年下半年, 本院启动迎接等级医院评审工作, 骨肿瘤-脊柱外科作为全国第一批优质护理示范病房成为本院推动等级医院评审的试点病区。为全面提高病房的护理管理质量, 笔者以新一轮等级医院评审为契机, 探讨骨科优质护理示范病房护理管理中实施全过程质量管理和持续质量改进的效果, 现报道如下。

[收稿日期] 2015-02-14

[作者简介] 黄天雯(1977-), 女, 广东梅州人, 科护士长, 副主任护师, 硕士, 主要从事护理管理工作。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本院骨肿瘤-脊柱外科实际开放床位数 61 张,护理人员总数 25 名,病房护理人员总数与实际床位数不低于 0.4:1。护理人员均为女性,年龄 23~40 岁,平均(28.2±5.0)岁。职称:护士 14 名,护士 9 名,主管护士 2 名。学历:中专 2 名,大专 8 名,本科 15 名。

1.2 护理管理质量改进方法

1.2.1 组建护理质量管理小组 骨科护理质量管理小组由科护长、区护长、骨科专科护士、护理组长组成。小组的职责为明确质量管理小组的职责,制订病区质量管理目标,建立及实施骨科基础护理与专科护理质量指标体系,实施检查监督。每月召开质量管理会议,分析讨论护理质量数据,制订整改措施,追踪效果。实现一级责任护士自控—二级组长督导—三级护士长监控的 3 级质控管理^[2]。

1.2.2 全员培训 病区制订学习计划,学习内容包括规章制度、标准、流程、持续质量改进方法和各标准条款的具体内涵与要求等,学习形式多样化,如每周常规开展专题学习会、开展全员参与的等级医院评审知识竞赛等,加深护理人员对评审标准的理解,正确认识新标准的特点,同时每月考核相关制度,检验学习效果,提高制度的知晓率。

1.2.3 查找存在问题 等级医院评审是衡量医院综合实力与整体水平的有效手段,是全方位、多角度、涵盖各层次的评价体系。新的评审更加关注医院系统化和精细化管理,要求凡事都应有制度、流程、培训、执行、监管、反馈、整改和持续改进,凡事都应有明确的责任部门和责任人。为此,本科室对照标准开展自查,采用实地访视、资料查阅、调查访谈、个案追踪、抽查考核等方法进行评审,评审后记录评审小结及评审个案,按照标准进行评价,分析存在问题,同时及时反馈、整改,并在护士大会上进行分析。另外,接受护理部、科室每月检查,对上级检查存在问题及时整改,追踪效果;完善科室、病区的制度、流程、标准与记录,提高执行力。根据医院评审标准护理相关条款^[1],本科室第 1 轮自查结果为:A 级评分为 42.2%;B 评分级

为 17.7%,C 级评分为 40.2%;护理人员职责审核评分 92.0 分;患者满意度 91.8%;护理人员满意度 92.5%。主要存在问题是某些护理人员专业知识及观察问题的能力、判断能力、思维能力欠缺;护理安全意识较薄弱。

1.2.4 实现 PDCA 循环管理方法持续改进优质服务 PDCA[即计划(plan,P)、实施(do,D)、检查(check,C)、总结处理(action,A)],该模式是美国质量管理专家戴明博士根据客观规律总结提出,是广泛应用于质量管理的标准化、科学化的循环体系^[3]。

1.2.4.1 加强现场管理 现场管理是用科学的管理制度、标准和方法对现场各管理要素,包括人、物、制度、环境、信息等进行合理组织,达到优质、高效、低耗、便捷的质量管理目标^[4]。临床护理现场管理是对构成临床护理现场诸要素及其组合的管理,是护理管理的前哨阵地。现场管理以解决问题为导向,护长每日 3 次进行现场督查及不定期进行现场抽查;对重点时段进行跟班督查,听取病人或家属意见,对发现的问题及时整改并作好记录。在现场管理中,注重查看现场,访谈患者与护理人员。例如让责任护士汇报患者的一般资料、主要诊断、主要病情、治疗措施、主要辅助检查的阳性结果、目前主要护理问题及采取的护理措施,同时检查护理人员做得怎样,告诉他们怎么做,以提高护理人员的专业知识以及观察问题的能力、判断能力,培养护理人员的临床思维能力。

1.2.4.2 加强护理质量安全管理 2011 年,本院构建了综合医院安全质量指标体系^[5],患者安全质量二级指标分别为输血治疗准确率、患者身份识别合格率、特殊情况下医护人员之间的有效沟通、压疮发生率、跌倒发生率、管道安全程度、妥善处理医疗安全(不良)事件等 12 项,从二级指标中再分解成三级指标 45 项。区护长每日监控病区的安全质量指标情况,做好记录;每月分析,用事实与数据论证病区的安全质量。例如:2013 年 1 月至 3 月发生 2 例置管患者非计划性拔管,质量管理小组进行根本原因分析,组织学习非计划性拔管相关理论及静脉导

管换药技能;制订护理人员查房及床边交接班指引及时发现导管护理存在问题;选用合适的固定材料加强固定等措施,使置管患者非计划性拔管发生率降至0。

1.2.4.3 开展品管圈活动改进护理质量 病区持续开展品管圈活动,定期总结汇报品管圈活动成果,确保各项护理工作得到及时、全面的质量控制。本科开展“提高骨肿瘤首次化疗患者健康教育知晓率”、“提高骨科优质护理示范病房患者满意度”等品管圈活动,通过现状调查选择课题,用鱼骨图分析法找出影响质量的末端原因,并将影响因素出现的频次进行整理,根据柏拉图原理^[6]把排列在“A”点范围的关键问题作为改进的重点,进行要因确认后制订与实施一系列措施,例如,就提高骨肿瘤首次化疗患者健康教育知晓率的措施包括对全体护理人员进行相关理论与技能培训、完善单病种健康教育体系、制作与实施骨肿瘤首次化疗患者临床路径及出院随访,最终使骨肿瘤首次化疗患者的健康教育知晓率由63.5%上升至91.5%,患者对护理人员健康教育满意率由76.1%提高到95.2%。

1.2.4.4 实施岗位管理 本院是卫生部护理人员岗位管理试点医院,自2011年开始试行护理人员岗位管理。根据护理人员的经验和实践能力、技术水平、学历、专业技术职称和工作性质、工作任务、责任轻重和技术难度等要素,建立了护理人员岗位责任制,制订并落实各级各类护理人员的岗位职责和工作标准。病区根据实际情况实施分层管理,即护理人员—专科护理人员—护理组长—责任护理人员—助理护理人员。开展护理组长竞聘,明确护理组长的职责,全面进行质量监管;同时细化了护理组长绩效考核方案,保证考核能切实反映出工作量、质量、患者满意度及护理难度、技术要求等关键指标的价值,从而调动护理人员工作积极性。

2 效果

2012年7月至2013年6月,对照等级医院评审标准护理相关条款^[1]进行了2轮自查,结果显示,A级评分从42.2%上升至50.0%,B级评分从

17.7%下降至14.7%,C级评分从40.2%下降至35.3%;护理人员职责审核评分由92.0分提高到95.0分;患者满意度从91.8%提高到98.9%;护理人员满意度从92.5%提高到97.7%。

3 体会

3.1 实施护理质量持续改进调动了护理人员工作的积极性和提高其服务意识

通过全员培训与全面、全过程参与,使每名护理人员深刻认识到等级医院评审与每个人息息相关,强调人人都是检查者,同时又是被检查者,促进了护理人员的自我完善、自我提高,从而使得各项管理制度更趋完善;通过实施岗位管理,建立团队工作意识,根据护理人员的能力水平,从患者的实际需求出发,使患者得到安全、同质、优质的服务;通过遵守规范、改善服务态度、认真履行职责,使各项工作落实到位,持续推进优质护理服务,促进了病区护理工作的可持续发展。

3.2 实施护理质量持续改进提升了病区护理管理整体水平

护理质量的持续改进是护理管理的核心。按照等级医院评审的标准,本科建立了科学、规范的护理管理体系,从科学化、专业化护理着手,管理中不仅关注护理质量问题的性质、严重程度,更注重问题的分析、改进的方案及速度。通过导入PD-CA循环管理方法,护理管理者转变了观念,在要求工作的标准化和规范化的过程中学会使用各种科学的工具去分析数据;在护理质量管理中既重视护理人员工作完成如何(结果),也重视护理人员如何完成工作(过程),形成了质量管理的良性循环体系,提高了护理管理者素质。实践证明,通过持续质量改进,提升了病区护理管理整体水平,使日常工作更科学、规范;通过自查、递进式评审,提高了患者满意度。

4 小结

以等级医院评审为契机,对照等级医院评审标准护理相关条款,实施持续质量改进可提高骨科专科护理质量,提高患者及护理人员满意度,使日常工作更科学、规范,促进了护理工作持续发展。