

·护理管理·

## 德国 KTQ 质量认证体系在护理质量管理中的应用

王芸,刘青青,王冠,何华英

(华中科技大学同济医学院附属同济医院综合科,湖北武汉,430030)

**[摘要]** **目的** 探讨德国医疗透明管理制度与标准委员会(Cooperation for Transparency and Quality in Health Care,KTQ)质量认证体系在护理管理质量中的应用效果。**方法** 采用KTQ认证体系中的品质管理循环(Plan-Do-Check-Act,PDCA)方法对病区护理质量进行管理,了解实施前后病区基础护理、危重护理、健康教育、病房管理、护理安全和消毒隔离质量情况。**结果** 实施后病区基础护理、危重护理、健康教育、病房管理、护理安全和消毒隔离质量优于实施前,实施前后比较,差异均有统计学意义( $P < 0.01$ )。**结论** 德国KTQ质量认证体系是一个完整系统的质量管理体系,将其运用在护理质量管理中可提高护理质量水平。

**[关键词]** 护理质量;护理管理;德国医疗透明管理制度与标准委员会质量认证体系

**[中图分类号]** R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2016)07-0062-04 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2016.07.017

### Application of German KTQ quality certification system in nursing quality management

Wang Yun, Liu Qingqing, Wang Guan, He Huaying//Modern Clinical Nursing, -2016, 15(7):62.

**[Abstract]** **Objective** To discuss the application of Germany Cooperation for Transparency and Quality in Health Care (KTQ) quality certification system in the field of nursing management. **Methods** The Plan-Do-Check-Act (PDCA) from KTQ was used in the management of ward nursing quality. The post-interventional quality of basic nursing, critical nursing, health education, ward management, nursing safety and disinfection and isolation were compared and contrasted with the pre-interventional one. **Result** The quality of basic nursing, critical nursing, health education, ward management, nursing safety and disinfection and isolation were significantly improved after intervention with PDCA from KTQ ( $P < 0.01$ ). **Conclusion** The KTQ quality certification system can be applied to improve the nursing quality in the process of nursing management.

**[Key words]** nursing quality; management; Germany KTQ quality certification system

护理质量管理是护理管理的核心和重点,确保护理质量是护理管理的中心任务和主要工作目标<sup>[1]</sup>。护理质量不仅取决于护理人员的素质和技术力量,更有赖于护理管理水平<sup>[2]</sup>。德国医疗透明管理制度与标准委员会(Cooperation for Transparency and Quality in Health Care, KTQ)质量认证体系使得医院内部各个领域和各个环节的工作目标、流程和方法更加正规、系统化,利于更迅速地发现临床和管

理工作中存在的不足<sup>[3]</sup>。KTQ质量认证体系强调以患者为中心,注重患者安全,使用成熟的质量管理体系,组织各专科进行学习和培训,进行各项护理服务流程的设计和优化<sup>[4]</sup>。本院是亚洲首家通过KTQ质量认证的医院,作为参与医院KTQ质量认证的评审科室,自2013年1~12月在临床护理质量管理中通过引进德国KTQ质量认证体系,取得较好的效果,现将方法和结果报道如下。

### 1 资料与方法

#### 1.1 一般资料

1.1.1 护士 本科室共有9个专科病区,开放床位187张,护士131名,床护比为1:0.7。年龄:21~51岁,

**[收稿日期]** 2014-08-15

**[作者简介]** 王芸(1984-),女,湖北十堰人,护师,本科,主要从事临床护理工作。

**[通信作者]** 刘青青,护士长,副主任护师,本科, E-mail:kittymao333@126.com。

年龄中位数 30.4 岁。学历:硕士 1 名,本科 89 名,大专 40 名,中专 1 名。职称:副主任护师 2 名,主管护师 33 名,护师 28 名,护士 68 名。工作年限: $\geq 20$  年 18 名,11~19 年 19 名,6~10 年 34 名, $\leq 5$  年 60 名。

1.1.2 患者 选择 2012 年 1~12 月在本科室住院治疗的 270 例患者(实施前),男 151 例,女 119 例,年龄 50~94 岁,平均( $71.9 \pm 8.6$ )岁。文化程度:初中及以下 56 例,高中(中专)121 例,大专及以上 94 例。疾病类型:高血压 68 例,脑卒中 85 例,冠心病 56 例,糖尿病 45 例,肺部感染 16 例。选择 2013 年 1~12 月在本科室住院治疗的 259 例患者(实施后),男 172 例,女 98 例,年龄 51~93 岁,平均( $72.1 \pm 9.5$ )岁。文化程度:初中及以下 96 例,高中(中专)56 例,大专及以上 107 例。疾病类型:高血压 78 例,脑卒中 65 例,冠心病 58 例,糖尿病 43 例,肺部感染 15 例。两组患者一般资料比较,差异均无统计学意义( $P > 0.05$ ),具有可比性。

## 1.2 方法

1.2.1 传统质量管理方法 ①基础护理:保持床单位清洁整齐,每天进行晨晚间护理,重病患者按重症护理常规实施护理和严密病情观察,饮食护理,出入院介绍,责任护士需掌握负责患者情况等。②健康教育:疾病相关知识宣教,口服、注射、静脉药物相关知识宣教,特殊检查及治疗知识的宣教,了解患者健康知识需求,开展健康教育。③质量管理:护理管理者分析质量管理相关因素,制订有效的质量管理方案。④护理安全:保持急救车有效使用,有固定地点的警示标示,急救车内物品药品的严格分类放置,常用药品物品定量存放,各危险级别药品有不同颜色醒目提示,各种急救物品处于备用状态,有毒麻药品的使用流程以及登记保管,对各种高风险患者安全宣教等。⑤消毒隔离:严格落实各项操作规程,严格区分无菌、清洁、污染区域,强调手卫生的重要性,感染及生活垃圾分类,每月 1 次进行医院感染监测。

### 1.2.2 实施 KTQ 质量认证体系的管理方法

KTQ 质量认证体系是在德国医院领域大力发展和推广的质量认证系统,其实质就是以品质管理循环(Plan-Do-Check-Act, PDCA)的理念和方式实施护理质量管理:以患者为中心、以员工为导向、

安全、沟通与信息管理、领导力、质量管理为基本模式设置认证标准<sup>[3]</sup>。具体内容如下。

1.2.2.1 评估及计划 通过分析护理管理存在的问题,制订如下管理制度,①以患者为中心:建立电子健康档案,制订患者入院和出院优化指导流程。②制订各级护理人员职业生涯规划 and 合理进行排班。③加强职业防护安全及管理制度的学习。④构建医疗护理环境安全。⑤制订各项专科质量管理制度。

1.2.2.2 实施 ①以患者为中心。患者入院后,搜集患者各项病史体征资料,建立电子健康档案,告知患者各项权益、相关治疗及护理计划;出院时除对患者常规宣教外,还需指导、落实、联系后续治疗,告知联系及咨询方式,持续出院随访及延伸居家服务。②以员工为导向。各级护理人员均进行职业生涯规划:N1 级初级护士主要以基础技能为主,N2 级成长护士主要以症状护理为主,N3 级成熟护士主要以专业技能为主,N4 级精通护士以专业发展为主。实施弹性排班,合理安排工作时间及轮休;对于护理人员建议、请求及投诉护理部及时听取、评估、处理并反馈。③安全。制订基础护理、危重护理、护理安全和消毒隔离等制度。每月、每季度以及各重大节假日前夕,科室组织有关医院感染、消防安全、紧急预案及流程、药物安全、输血安全等方面检查。④沟通与信息管理。患者方面:采用微信公众平台,QQ 健康群,公休会,出院电话随访,家庭延伸服务等方式加强与患者及家属的沟通。员工方面:建立院内 OA 办公系统,公共邮箱,微信圈等,对临床基础护理、危重护理、护理安全等方面问题及时在相关平台发布,组织大家积极讨论,商讨共同解决问题的办法和措施,改善不足之处。

1.2.2.3 检查 实行 3 级查房管理(护士-区护长-科护长),区护长和科护长定期或不定期进行基础护理、危重护理、护理安全和消毒隔离等方面的护理质量控制检查,在检查中发现问题,做好的积极推广落实,做不好的及时提出整改措施并讨论,采纳适合符合临床的和有利于患者的措施,不断改进管理。

1.2.2.4 反馈 设置投诉管理工具(如问卷调查、意见箱、网络工具),及时总结处理和反馈;每月科室

召开护理质量总结分析大会,每季度全院召开护理质量总结分析大会。

1.3 评价指标

了解实施 KTQ 质量认证体系前后病区各项护理质量管理情况。每月由负责各专项护理质量管理的护士长带 1 名责任护士到本科的 9 个专科病区对各项护理管理质量进行检查,并对检查结果进行记录。

1.3.1 基础护理 具体内容包括分级护理落实,经管护士责任制的执行,床单元的要求,生活护理的照顾,饮食护理和餐前洗手,口服药物的“五到”床头,病情观察巡视和健康教育方面。总分 100 分,≥90 分为达标。

1.3.2 危重护理 具体内容包括危重患者的报告制度,护理计划与记录书写,床单元要求,卧位肢体功能要求,各类风险评估及跟踪反馈(如压疮、跌倒、疼痛,管道等),患者生活护理,各管道护理,输液管理,抢救仪器管理,病情观察及责任护士“十知道”,特护患者日常护理的落实。总分 100 分,≥90 分为达标。

1.3.3 健康教育 具体内容包括健康教育的管理,每日定点落实,每月健康讲座及大课堂的落实,每月公休会及医患沟通会议的落实,专科健康教育资料的汇总,多形式多元素健康宣教地开展。总分 100 分,≥90 分为达标。

1.3.4 病房管理 具体内容包括各类护理标识,

病房统一规划,医生及护士办公室要求,配餐间、库房、杂用间、医护休息室、陪伴、财产、消防安全和医患沟通健康教育的管理,业务学习及护理查房,护士交接班的记录,护理不良事件的管理。总分 100 分,≥90 分为达标。

1.3.5 护理安全 具体内容包括急救车的管理,一般药品管理,麻醉剧毒药品管理,急救物品管理,药物过敏试验管理,临床操作技能管理,护理紧急风险管理,职业安全管理。总分 100 分,≥90 分为达标。

1.3.6 消毒隔离 具体内容包括抢救设备备用及功能状态,抢救物品药品消毒,常备药品物品消毒管理,毒麻限制药物消毒管理,院感检查维护,病房内各类仪器消毒隔离,多重耐药菌控制措施。总分 100 分,≥90 分为达标。

1.4 统计学方法

数据采用 SPSS 13.0 统计软件进行统计学分析。实施 KTQ 质量认证体系前后病区各项评价指标评分比较采用 *t* 检验。

2 结果

实施 KTQ 质量认证体系前后病区各项评价指标评分比较见表 1。从表 1 可见,实施 KTQ 质量认证体系后病区基础护理、危重护理、健康教育、病房管理、护理安全和消毒隔离评分高于实施前,实施前后比较,差异均有统计学意义(*P* < 0.01)。

表 1 实施前后病区各项评价指标评分比较 (分,  $\bar{x} \pm s$ )

时间	病区	基础护理	危重护理	健康教育	病房管理	护理安全	消毒隔离
实施前	9	95.12 ± 1.25	96.23 ± 1.45	96.32 ± 1.34	97.34 ± 1.56	97.08 ± 0.89	98.34 ± 0.78
实施后	9	96.56 ± 0.65	98.56 ± 0.25	97.67 ± 1.04	98.01 ± 0.64	98.12 ± 0.06	99.01 ± 0.78
<i>t</i>		-5.96	-9.23	-4.64	-2.32	-6.80	-3.54
<i>P</i>		< 0.01	< 0.01	< 0.01	< 0.01	< 0.01	< 0.01

3 讨论

3.1 德国 KTQ 质量认证体系对护理质量管理的启示

护理质量管理是护理管理的核心和重点,只有符合患者实际需要的评价标准,才能体现护理的内涵。持续质量改进是一个不间断的过程,没有终

点,是确保护理质量不断保持高水准的先进方法,是质量管理永恒的目标。质量认证体系使医院内部各个领域和各个环节的工作目标、流程和方法更加正规系统化。目前,基于同行评议理念建立的医院质量认证已经得到越来越多医院管理者的认可和推行,如 JCI 认证体系<sup>[5]</sup>,德国 KTQ 认证体系<sup>[4]</sup>以及国际标准化组织的 ISO9000 标准认证<sup>[6]</sup>等。



ISO9000 标准认证是以企业管理为基础设计的,其标准在医院管理范围内的适用性尚待进一步完善;JCI 着重患者权利、安全<sup>[4]</sup>。近年来,我国也有很多医院开始尝试医院评审,然而,到目前为止还未建立起类似的非官方医院评审体系<sup>[4]</sup>。德国 KTQ 认证体系是以 PDCA 循环的理念和方式规范医疗和护理质量管理,与 JCI 着重患者权利、安全不同的是其着重流程、结构和结果,实现以患者为中心全面质量管理,保证医疗护理质量的持续改进,使患者享受到优质的治疗护理质量和服务水平<sup>[3]</sup>。PDCA 循环是提高产品质量,改善企业经营管理的核心方法,是质量保证体系运转的基本方式。何华英等<sup>[7]</sup>研究发现,按照德国 KTQ 质量认证体系实施病房管理,可提高患者满意度、护理人员满意度、护理质量。程明珍等<sup>[8]</sup>采用 KTQ 认证体系中的 PDCA 质量管理方式对神经科 ICU 备用药品进行规范化管理,结果显示,随着药品规范化管理的持续推进,病区药品检查得分逐月提高,护士对药品管理的满意率达 96.30%~100%。以上结果显示,将德国 KTQ 质量认证体系运用到护理质量管理中是可行的和有效的。

### 3.2 运用德国 KTQ 质量认证体系可提高护理管理质量

本结果显示,按照德国 KTQ 质量认证体系实施护理质量管理后,病区基础护理、危重护理、健康教育、病房管理、护理安全和消毒隔离评分高于实施前,实施前后比较,差异均有统计学意义( $P < 0.01$ )。德国 KTQ 质量认证体系围绕以患者为中心,强调以患者为导向。为此,本科室制订患者出入院管理流程,从患者入院到出院后提供全程、连续、动态、透明的医疗护理服务。KTQ 质量认证体系注重患者安全和信息化管理。我们组织有关医院感染、消防安全、紧急预案及流程、药物安全、输血安全等方面知识进行学习和培训;针对护理质量检查所发现的问题,制订详细改进计划,再具体实施、检查、反馈,使护理质量持续提高。工作环境与资源方面的压力与护士工作满意度相关性也较大,对工作不满意、工作态度消极直接影响护士对患者提供的护理质量和患者满意度;工作满意度,是稳定护理人员队伍、提高护理服务绩效的一个重要举措<sup>[9]</sup>。德国

KTQ 质量认证体系强调以员工为导向。医院护理管理者对各级护理人员均进行职业生涯规划,使护士有了明确的努力方向;弹性排班,合理安排工作时间及轮休,使护士在工作中精力充沛和投入;及时听取、评估、处理并反馈护士建议、请求,增加护士对医院的认同感和忠诚度,提高了工作的主动性和积极性。质量和安全是贯穿于医院所有工作的至高理念<sup>[4]</sup>。KTQ 质量认证体系使得护理质量管理各个环节的工作流程和方法更加正规、系统化,同时发现护理管理工作中存在的不足,通过借鉴 PDCA 循环的理念,以达到护理质量不断持续改进。

## 4 结论

本结果表明,德国 KTQ 质量认证体系是一个完整系统的质量管理体系,将其运用在护理质量管理中可提高护理质量水平,并使护理质量不断持续改进。

## 参考文献:

- [1] 肖晓玲,张东华,高建智. 分组单项质控在病区护理质量管理中的应用效果探讨[J]. 中国护理管理,2011,11(12):65-67.
- [2] 刘朝霞,高琼. 护理质控网格化管理的实施[J]. 护理学杂志,2013,28(1):69-70.
- [3] Thomas SA. KTQ Guideline and Catalogue (2009) [M]. Berlin: Fachverlar. Grim Publishing Company, 2009:1-30.
- [4] 王留名,曾正航,廖家智. 德国 KTQ 质量认证体系对我国医院管理的启示 [J]. 医学与社会,2012,25(7):72-74.
- [5] 徐蕊,孙丽,林爱娟,等. 基于 JCI 标准的非技术质量患者满意度调查与分析[J]. 中国卫生质量管理,2012,17(19):42-45.
- [6] 沈莹. 基本现代化医院的质量护理管理[J]. 中国护理管理,2005,5(5):41-43.
- [7] 何华英,孙丽凯,李婉玲. 德国 KTQ 质量认证体系在优质护理示范病房管理中的应用[J]. 护理研究,2013,27(12 中旬版):4078-4079.
- [8] 程明珍,李玲,张清,等. KTQ 质量认证体系在神经科 ICU 备用药品规范化管理中的应用[J]. 护理学杂志,2014,29(5):46-49.
- [9] Majd TM. Nurse job satisfaction and retention: comparing public to private hospital in Jordan [J]. J Nurs Manage, 2005,13(4):40-50.

[本文编辑:郑志惠]