

·护理管理·

组建核心团队在提升护理质量中的作用

詹笑春,肖丽萍,陈明英

(福建医科大学附属龙岩市第一医院妇科,福建龙岩,364000)

[摘要] **目的** 探讨核心团队的组建在提升护理质量中的作用效果。**方法** 组建核心团队,设立4级护理质控模式,建立3级质量管理小组对护理质量进行质控。了解核心团队组建前后患者满意度和护理质量情况。**结果** 核心团队组建后患者满意度和护理质量均优于核心团队组建前($P < 0.01$)。**结论** 组建核心团队可使护士参与到护理质量管理各个环节中,充分发挥核心团队成员在护理质量管理过程中的主动性和创造性,从而提高了护理质量。

[关键词] 核心团队;护理质量;护理管理

[中图分类号] R47 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1671-8283(2015)01-0054-03 **[DOI]** 10.3969/j.issn.1671-8283.2015.01.016

Role of core nursing team in improvement of nursing quality

Zan Xiaochun, Xiao Liping, Chen Mingying//Modern Clinical Nursing, -2015, 14(01):54.

[Abstract] **Objective** To explore the role of core nursing staff in the improvement of nursing quality. **Methods** The core nursing team was formed. A four-level nursing quality control model was set up. The nursing quality was controlled with checking nursing quality feedbacks and analyzing the quality. The nursing quality control and the patients' satisfaction degree were investigated after the establishment of core nursing team. **Result** After the establishment of core nursing team, the degree of patients' satisfaction and the management quality were significantly improved as compared to its pre-establishment ($P < 0.01$). **Conclusion** The core nursing quality can make nurses involved in each link of nursing quality management, which give full play to nurses' creativity and initiative and improve nursing quality.

[Key words] core nursing team; nursing quality; nursing management

护理质量是护理管理工作的核心,也是护理管理工作的重点^[1]。目前多数医院实行护理部-科护士长-护士长3级护理管理,但缺乏过程控制和持续监控的深度和力度^[2-3]。通过组建核心团队,引领核心成员参与管理,使护士将自己定位在管理者的角色上,在日常工作事务中、面对不同患者、在不同情景下,首先对自己综合能力进行评估基础上,能以管理者的角色果断作出自己决策方案,从而促进护理质量持续改进^[4]。本科室自2013年1~12月借鉴相关经验,通过组建核心团队,增强了护理团队的凝聚力、向心力,较好地发挥了团队功能,提高了护理质量,现将方法和结果报

如下。

1 对象与方法

1.1 对象

本科室共有护士23名,均为女性,年龄19~46岁,平均 (30.0 ± 7.0) 岁。学历:本科及以上2名,大专16名,中专5名。职称:副主任护师及以上1名,主管护师4名,护师6名,护士12名。

1.2 方法

1.2.1 组建核心团队 将科室23名护士分为两组,每组11名,每组设1名组长,其为主管护师以上职称,具有良好沟通协调能力和有一定的管理和业务技术指导能力。每组按20%比例并通过严格的考核选取2名为核心成员,核心层成员需具备大专及以上学历,护师及以上职称,具有较强的

[收稿日期] 2014-08-18

[作者简介] 詹笑春(1971-),女,福建龙岩人,护士长,副主任护师,本科,主要从事临床护理和管理工作。

组织能力及独立分析问题能力,有一定的临床教学经验。

1.2.2 设立4级护理质控模式 设立各级护士(自我控制)—核心成员(质控成员)—护理组长(质控组长)—护士长4级护理质控模式。要求每位护士参与护理质量的质控管理中,除执行常规治疗护理外,对自己当班的工作进行自查、自控;核心成员每日全面检查本小组护理工作质量;护理组长每日重点掌握疑难、危重、新手术及新入院等患者病情,并对下级护士进行指导,每周对重要护理质量指标进行质控;护士长每月组织两组护理组长及核心成员,进行组间的相互检查,重点是各项护理质控工作落实情况及患者满意度。

1.2.3 建立3级质量管理小组 建立核心成员—核心成员组长—护士长3级质量管理小组。护士长对科室的护理质量进行全面的、管理。护理组长是质量管理模式的中心,职责是协助护士长做好各级护士执行力的管理;检查危重患者护理记录,指导危重患者的抢救及参与疑难病例讨论,预见性分析潜在的护理问题,将存在问题及时向护士长汇报;对科室存在的首优问题进行跟进管理1个月。核心成员是质量管理模式的骨干,每天带领及指导本组年轻护士完成工作,负责组员的各种技能培训及考核;对流程执行力较低的护士进行跟进管理。

1.2.4 护理质量检查反馈与分析 护理组长对自己分管工作进行质量控制;核心成员将问题或隐患随时登记在专项质量检查本,并及时向组长反馈;护士长参与护理组长召开的每周护理小组质量管理会议,对现存问题提出改正措施,每月召开全科护理质量控制活动会,根据每月质量检查及护理部督查存在问题,提出改正意见。每月将护士质量检查结果列入绩效考核考评中,作为优秀护士、年度先进、优秀带教老师的评价依据。

1.2.5 质量控制管理 护理质量活动会中,对存在或可能存在的安全隐患进行讨论,每位护士对问题改进措施畅所欲言,提出自己的建议。护士长及护理组长针对护士提出的建议,进行分析、评价和采纳,提出下一步的整改措施。护理组长每月根据检查情况及时列出执行力低的问题,并制

订改进措施及培训计划。核心成员对反复出现执行力低的问题采取沟通、书面反馈形式,提出合理的整改措施。对执行力低的护士采取分众沟通,对其欠缺的方面进行分析,帮助她们寻找原因并制订针对性措施,并选择能力强的护士作为其指导老师。

1.3 效果评价

调查2012年1~12月(团队组建前)和2013年1~12月(团队组建后)患者满意度和护理质量情况。

1.3.1 患者满意度 采用自行设计调查问卷了解患者满意度,问卷内容包括护士接待及入院介绍、护士技术水平、服务态度、病区环境、巡视病房和病情观察及时性、答疑和解决问题能力、生活护理协助、健康指导等。总分100分,90~100分为非常满意,80~89分为满意,60~79分为一般,60分以下为不满意。共发放调查问卷180份,回收有效问卷180份,回收效率为100.0%。

1.3.2 护理质量 制订护理质量评审标准,内容包括病房管理质量、重点环节管理质量、分级护理、护理文书书写、健康教育质量。满分100分。每月每项检查1次,共检查60项次。

1.4 统计学方法

数据采用SPSS.10统计软件进行统计学分析。核心团队组建前后患者满意度和护理质量得分比较采用配对 t 检验。

2 结果

核心团队组建前后患者满意度和护理质量得分比较见表1。从表1可见,核心团队组建后患者满意度和护理质量均优于核心团队组建前($P < 0.01$)。

表1 核心团队组建前后患者满意度和护理质量得分比较 (分, $\bar{x} \pm s$)

时间	患者满意度($n = 180$)	护理质量($n = 60$)
团队组建前	91.4 \pm 2.9	92.1 \pm 1.9
团队组建后	95.6 \pm 3.2	96.9 \pm 1.9
t	-12.878	-13.984
P	< 0.01	< 0.01

3 讨论

3.1 组建核心团队可提高护理质量

护理质量的提高取决于护理技术水平和护士的管理水平,取决于护理队伍中各种人才有机构成的综合效应^[5]。本结果显示,核心团队组建后护理质量优于核心团队组建前($P < 0.01$)。分析原因如下,实施以核心团队为主的4级质控管理模式,使护士人人都参与管理,既规范自己的护理行为,又要检查他人的工作质量,实现了护理质量的自控;护理组交叉检查,两个护理组之间、核心成员之间及小组成员之间形成了浓厚的竞争意识,提高了各级人员的协作精神,实现护理质控互补。组建以核心层为主的3级护理质量管理模式,将护理质量管理的环节落实到小组,强化岗位职责及逐级监管机制,提高了核心层护士的整体思维能力和预见性护理能力,发挥了核心团队骨干的管理地位和专业技能。在护理质量活动中,对存在或可能存在的安全隐患问题进行讨论,增加了各级护士相互学习和交流的机会,执行力低的护士及低年资护士在与核心成员的交流中,吸取别人的优点,了解自己的差距。对问题的跟进管理,存在问题能在较短时间内得到解决,实现了护理管理连续性和时效性,从而提高了护理质量^[6]。

3.2 组建核心团队可提高患者满意度

通过组建核心团队,使病区全体护士参与病区管理,提升了护士角色中的自主决策、激发护士的潜能和创造力,对发现的各类隐患及时纠正,现场处理,并有针对性地提出有效、可行的防范措施,护士由被动服务转变为主动服务。通过核心成员—核心成员组长—护士长3级质量管理小组,对各级护士执行力进行持续跟进管理,让执行力思维在护士的思想和工作中形成一种习惯及自觉性,改变了护士不能或不愿主动思维现象,使问题得到持续不断的解决和改进。核心团队的组建,强调团队成员之间的配合与协作,使团队每个成员对团队的总目标负责,形成团结协作,相互支持,协调一致地为达成团队的目标而共同努力^[4],人人都

为病区工作献计献策,病区工作质量得到整体提高,从而提高了患者的满意度。

3.3 尚需完善的问题

核心团队的组建是一项长期而又复杂的工作,常因护士认识的差异、人员的素质等不同而具有不同时期的工作特性和要求^[7-8]。在实践中发现,①一些管理问题多数是问题发生后才发现,个别核心成员危机防范意识不强。建议今后增加风险管理意识的培训,并纳入资质考核。②3级质量管理质控自上而下,由于临床护士缺乏管理意识,特别是低年资及执行力低的护士,容易造成护理不到位,从而影响整体护理质量。

4 结论

综上所述,组建核心团队充分发挥核心团队成员在护理质量管理过程中的主动性和创造性,使护士参与到护理质量管理各个环节中,在保障工作的制度化及常规化方面起着重要作用,提高了护理质量和患者满意度

参考文献:

- [1] 任桂萍. 护理质量控制在护理管理中的作用[J]. 中华现代医院管理杂志, 2003, 12(1): 28.
- [2] 彭美慈, 王春生, 汪国成, 等. 护理是什么[J]. 中华护理杂志, 2004, 39(1): 2-5.
- [3] 宋锦平, 成翼娟, 向代群. 完善护理质量管理体系, 持续提高护理质量[J]. 护理管理杂志, 2006, 6(5): 33-34.
- [4] 易秀英, 张 苏, 王庆林, 等. 护理团队工作模式在护理工作中的应用[J]. 解放军护理杂志, 2010, 27(1B): 149-150.
- [5] 于兰贞, 高玉芳, 侯桂英, 等. 护士专业技术职务分层次管理的探讨[J]. 中国护理管理, 2004, 4(6): 13-14.
- [6] 马晓华, 汪文霞. 护理质量管理信息化的研究及效果[J]. 现代护理, 2006, 12(9): 864.
- [7] 巴方, 赵丽清, 杨静, 等. 加强团队建设培育团队精神[J]. 现代医院管理, 2004, 1(3): 11-12.
- [8] 陈红宇, 付沫, 陈艳, 等. 加强护理团队建设提升护理管理品质[J]. 护理学报, 2008, 15(3): 40-41.

[本文编辑: 郑志惠]