

# 持续质量改进在康复医学科护理质量管理中的作用

刘 娟

聊城市中医医院, 山东 聊城 252000

**【摘要】** 目的 分析持续质量改进在康复医学科护理质量管理中的作用。方法 择选 2019 年 2 月—2021 年 2 月作为研究对象, 将 2019 年 2 月—2020 年 2 月作为实验组, 将 2020 年 3 月—2021 年 2 月作为对照组, 对照组使用康复医学科传统护理方法, 实验组使用持续质量改进护理方法, 对两组的护理情况进行对比。**结果** 实验组基础护理、药品安全管理、仪器管理、患者疾病认知、护理技能、优质服务质量等方面明显优于对照组 ( $P < 0.05$ )。实验组护患关系融洽度、患者满意度、护士对患者知晓度、患者对护士熟知度明显优于对照组 ( $P < 0.05$ )。**结论** 持续质量改进应用在康复医学科护理质量管理中, 可以显著提高康复医学科的护理质量, 提高各项指标的评分, 具有临床借鉴意义。

**【关键词】** 持续质量改进; 康复医学科; 护理质量管理

随着社会经济水平的提高, 人们的生活水平和生活质量也越来越高, 在进行康复训练时, 对护理质量的要求也提高, 因此需要不断提高护理质量来满足患者需求。康复医学科是用以消除和减轻人的功能障碍, 弥补和重建人的功能缺失, 致力于改善和提高患者各方面功能的医学学科。患者在经过治疗之后, 需要进行康复护理, 在医学康复科进行身体功能的恢复锻炼, 这就需要给予患者有效且优质的护理服务。持续质量改进是临床上一种使用非常广泛的新型管理理念, 其是在质量控制和质量保证的基础上衍生而来<sup>[1]</sup>。持续质量改进更加注重管理的持续性和全程性, 在保证全面质量管理的基础上, 对各个环节的质量控制也更加重视, 致力于提高护理质量<sup>[2-3]</sup>。持续质量改进包括过程改进、持续性改进和预防性改进, 在问题出现前进行质量控制的预防, 才能够从根本上提高质量。本文分析持续质量改进在康复医学科护理质量管理中的作用。

## 1 资料与方法

**1.1 资料** 择选 2019 年 2 月—2021 年 2 月作为研究对象, 将 2019 年 2 月至 2020 年 2 月作为实验组, 将 2020 年 3 月—2021 年 2 月作为对照组。科室中共有 25 名工作人员, 其中副主任护师 1 名, 主管护师 3 名, 护师 19 名, 实习护师 2 名。工作人员的年龄在 23 ~ 42 岁, 年龄均值为

( $30.59 \pm 7.62$ ) 岁, 均为女性。成立质控小组, 对实验过程中所有的数据进行收集和分析, 便于后期工作的开展和管理。

**1.2 方法** 对照组采用康复医学科传统护理方法, 实验组使用持续质量改进护理方法。通过对传统护理方法的分析发现, 其存在一定的不足, 思想比较落后, 护理人员的技术水平不高, 对健康宣教工作没有加强重视, 使得整个护理环节控制效果不佳<sup>[4]</sup>。在实施持续质量改进的护理时, 需要从根本出发, 要确定好指导思想, 改变护理观念, 加强对患者心理、生理以及文化等多方面的评估, 维系良好的护患关系。按照医护人员资质和经验的差异, 对其进行恰当的调整, 使用一对一的带教模式, 不断提高医生和护理人员的技术, 可以更好的处理在治疗或者护理中出现的问题<sup>[5]</sup>。根据患者疾病的不同, 要给予患者正确的健康宣教, 让患者对自己所患疾病知识进行全面的了解, 使患者在治疗中可以积极的配合治疗, 减少护患冲突。持续质量改进护理中的成员, 要根据培训的方法, 合理控制好每个环节, 不断提高护理质量, 针对在护理中出现问题进行及时的总结和改正, 全面提高临床护理质量。

**1.3 观察指标** 使用医院自制的评分系统对两组的各项康复医学科护理质量管理指标(基础护理、药品安全管理、仪器管理、患者疾病认知、护理技能、优质服务质量)和护患关系

(护患关系融洽度、患者满意度、护士对患者知晓度、患者对护士熟知度)进行对比,得分在1~100分,分数越高说明临床护理效果更好。

1.4 统计学方法 本次研究采用的是SPSS20.0统计学软件,计数资料用百分比表示, $\chi^2$ 检验,计量资料用 $t$ 检验,均数 $\pm$ 标准差表示,当 $P<0.05$ 时,具有统计学意义。

## 2 结 果

2.1 比较两组康复医学科各项护理质量管理指标 实验组基础护理、药品安全管理、仪器管理、患者疾病认知、护理技能、优质服务质量等方面明显优于对照组,具有统计学差异( $P<0.05$ ),见表1。

2.2 比较两组护患关系评分 实验组护患关系融洽度、患者满意度、护士对患者知晓度、患者对护士熟知度明显优于对照组,具有统计学差异( $P<0.05$ ),详见表2。

## 3 讨 论

康复医学科在使用传统的护理方法时,存在一定的不足,其指导思想存在落后的现象,不注重人文关怀,只把关注点放在患者的康复方面,忽视患者内心的需求<sup>[6]</sup>。医护人员护理技术相对较低,在护理中会有实习生和经验较少的护理人员,其护理水平不高,并且没有对其进行系统的培训,护理人员护理技能有待提高,使得临床的护理质量有一定程度上的降低,导致患者的护理满意度较低<sup>[7-8]</sup>。传统的护理方法没有看到健康宣教的重要性,没有对患者进行健康宣教,患者对疾病知识和疾病的治疗以及护理等没有全面的了解,在护理的过程中需要有些工作需要患者进行配合

完成,对患者进行健康宣教有利于提高依从性。传统的护理方法缺乏对各环节的有效控制,临床上往往存在着应付检查的管理模式,使得护理工作没有办法落到实处<sup>[9]</sup>。

持续质量改进在临床中是使用较多的一种新型管理理念,其可以从管理方面开始,逐渐提高管理的整体质量水平。持续质量改进康复学科护理质量管理需要明确指导思想,对患者状况进行全方面的评估,不断提高友好护患关系,提高护理满意度;加强对护理技能的培训,提高自身医护能力;了解健康宣教的重要性,可以让患者更多的了解疾病,提高治疗的依从性;质控小组在进行护理的期间,要对各个环节进行有效的控制,不断提高临床护理效果<sup>[10]</sup>。在护理期间,患者享有监督自己的医疗和护理权益实现的权利。在护理中想要做到以患者为中心,防止出现护理纠纷,加强对医护人员的行为规范的培训是非常关键的<sup>[11]</sup>。通过相关的研究发现,使用法律法规以及相关制度规范各项护理活动后,护理人员能够熟练的掌握各项护理规范和标准,逐渐的转变原有的护理观念,将患者作为中心,主动去服务患者,减少医护纠纷。另外,这样可以提高医护人员的护理技能,减少护理差错的出现,在很大程度上提高了医护人员的综合素质和护理质量<sup>[12]</sup>。

本次研究中,实验组基础护理、药品安全管理、仪器管理、患者疾病认知、护理技能、优质服务质量等方面明显优于对照组( $P<0.05$ )。实验组护患关系融洽度、患者满意度、护士对患者知晓度、患者对护士熟知度明显优于对照组( $P<0.05$ )。从结果可以看出,康复医学科应用持续质量改进方法可以提高护理质量,增强护理人员对各项护理流程和护理规范以及标准的认识,

表1 比较两组康复医学科各项护理质量管理指标( $\bar{x}\pm s$ )

评价指标	对照组	实验组	$t$	$P$
基础护理	83.35 $\pm$ 2.28	95.47 $\pm$ 2.09	19.593	<0.05
药品安全管理	79.41 $\pm$ 3.15	94.20 $\pm$ 3.06	16.839	<0.05
仪器管理	86.63 $\pm$ 2.44	95.12 $\pm$ 2.57	11.979	<0.05
患者疾病认知	78.59 $\pm$ 2.70	91.05 $\pm$ 3.26	14.718	<0.05
护理技能	80.98 $\pm$ 3.14	92.53 $\pm$ 3.55	12.185	<0.05
优质服务质量	83.45 $\pm$ 3.55	92.80 $\pm$ 3.44	9.457	<0.05

表2 比较两组护患关系评分( $\bar{x}\pm s$ )

评价指标	对照组	实验组	$t$	$P$
护患关系融洽度	85.31 $\pm$ 4.63	96.52 $\pm$ 3.65	9.507	<0.05
患者满意度	84.25 $\pm$ 5.14	98.59 $\pm$ 1.39	13.466	<0.05
护士对患者知晓度	94.66 $\pm$ 3.52	99.17 $\pm$ 1.25	6.037	<0.05
患者对护士熟知度	95.67 $\pm$ 4.48	99.34 $\pm$ 1.14	3.969	<0.05

提高了自身的护理技能,更好的为患者服务。另外,护患关系、患者满意度、护士对患者知晓度、患者对护士熟知度评分也得到了提高,使得护理进展更加顺利,患者也会有更高的依从性。

综上所述,持续质量改进应用在康复医学科护理质量管理中,可以显著提高康复医学科的护理质量,提高各项指标的评分,具有临床借鉴意义。

### 参考文献

- [1] 戴艳秋,林丽虹,张玉梅,等. 脑卒中康复患者跌倒事件的持续质量改进管理效果[J]. 中国临床护理,2018,10(4):300-302.
- [2] 杨雪,刘针,袁霞,等. 应用 FOCUS-PDCA 程序降低康复医学科偏瘫患者轮椅使用跌倒发生率[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊),2020,20(27):184-185.
- [3] 卢燕华. 康复专科护理质量评价指标督查在脑卒中吞咽障碍患者中的效果分析[J]. 医药前沿,2020,10(24):134-135.
- [4] 刘友红,唐利彬. Morse 跌倒评估量表联合持续质量改进在脑卒中高危跌倒患者康复护理中的应用效果[J]. 当代护士(下旬刊),2020,27(5):166-168.
- [5] 尹艳平,李璞,杨成珠. 品管圈活动在造口患者护理质量持续改进中的应用效果评价[J]. 医药前沿,2020,10(4):207-208.
- [6] 李晋. 在预防住院病人跌倒或坠床中应用持续质量改进的效果观察[J]. 智慧健康,2019,5(8):148-149.
- [7] LAWRENCE, CHRISTIE, MOHR, LYNN D., GEISTKEMPER, ANNE, et al. Sustained Reduction of Nasal Pressure Injuries in the Neonatal Intensive Care Unit With the Use of Bubble Continuous Positive Airway Pressure A Quality Improvement Project [J]. Journal of wound, ostomy, and continence nursing: official publication of The Wound, Ostomy and Continence Nurses Society,2021,48(2):101-107.
- [8] 朱俞彤,王凤英,王娟,等. 持续质量改进护理对颈椎骨折患者 HAMA、HAMD 评分及疼痛的影响[J]. 实用临床医药杂志,2017,21(12):67-69,76.
- [9] R A E P S A E T , C H A R L O T T E , ZWAENEPOEL, ELIEN, MANDERLIER, BENEDICTE, et al. Sustained Reduction of Nasal Pressure Injuries in the Neonatal Intensive Care Unit With the Use of Bubble Continuous Positive Airway Pressure A Quality Improvement Project [J]. Journal of wound, ostomy, and continence nursing: official publication of The Wound, Ostomy and Continence Nurses Society,2021,48(2):115-123.
- [10] 阿依夏木古丽·沙得尔,李洪燕,杨韵歆. 分析建立康复护理专科质量敏感指标在推进康复科护理质量持续改进中的应用效果[J]. 中国继续医学教育,2016,8(10):203-204.
- [11] 陈佳佳,梅松莉,蒋红英,等. PDCA 循环管理法在康复专科护士教学质量中的应用[J]. 中国康复理论与实践,2016,22(10):1232-1235.
- [12] 何彬,陆萍. 持续改进康复疗养中心护理管理对护理服务质量的影响[J]. 养生保健指南,2020(13):115.