

护理质量控制在提升我院护工办护理质量中的应用效果分析

袁翠霞

江苏省中医院护工办,江苏 南京 210029

【摘要】 **目的** 探讨护理质量控制在提升我院护工办护理质量中的应用效果。**方法** 本研究选取 2020 年 3 月—2020 年 7 月护理质量控制实施前在我院住院治疗的 80 例患者作为对照组,选取 2020 年 8 月—2021 年 1 月护理质量控制实施后在我院住院治疗的 80 例患者作为观察组;对比分析两组的护理质量评分、专业知识合格率、实践操作合格率、护理纠纷发生率、护理投诉事件发生率、护理满意度。**结果** 观察组病房环境、卫生管理、服务态度、护工管理、需求响应等护理质量评分显著高于对照组 ($P < 0.05$);观察组专业知识合格率为 98.75%、实践操作合格率为 100.00%、护理满意度为 98.75%,显著高于对照组的 87.50%、92.50%、90.00 ($P < 0.05$);观察组护理纠纷发生率为 0.00%、护理投诉事件发生率为 0.00% 显著低于对照组的 8.75%、10.00% ($P < 0.05$)。**结论** 在我院护工办推行护理质量控制可显著提升我院护工办护理管理能力及护理员护理质量,同时还可提升患者护理满意度,降低护理投诉事件发生率,值得应用于医院护理员管理中。

【关键词】 护工办;护理管理;护理质量;护理质量控制

护理质量作为衡量医院服务质量的重要指标之一,直接影响了医院的临床医疗质量、大众印象和经济效益等^[1-2]。护理质量的高低主要取决于医院医务人员的工作能力,同时更依托于医院科学性、系统性、规范性、有效性的管理制度^[3]。质量控制体系的建立可以更加精准地构建一个科学管理、分工明确、全员参与的工作环境^[4]。随着住院患者的不断增加,医疗人员的短缺;加之工作压力增大,亲属陪护时间的减少,护理员成为我院不可或缺的一部分,极大地缓解了医院工作人员的压力和亲属的陪护压力。基于以上理论,本研究将护理质量控制于 2020 年 3 月—2021 年 1 月在我院护工办推行,旨在探讨护理质量控制在提升我院护工办护理质量及患者护理满意度中的应用价值,为我院护工办护理管理制度的建立提供指导和方向。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本研究选取 2020 年 3 月—2020 年 7 月护理质量控制实施前在我院住院治疗的 80 例患者作为对照组,选取 2020 年 8 月—2021 年 1 月护理质量控制实施后在我院住院治疗的 80 例患者作为观察组。纳入标准:本研究两组均涉及护理员 80 名进行一对一护理,两组护理

员为在我院工作 2 年以上的同一批护理员,本研究所有护理员、患者及患者家属均知情同意并自愿参与。排除标准:精神疾病、认知障碍、沟通障碍、听力障碍患者,病情不稳定患者,预计生存时间 < 2 年者,不能配合完成研究者。其中对照组男 43 例,女 37 例;年龄 31 ~ 78 岁,平均年龄 (56.37 ± 6.51) 岁;科室分布:康复科 16 例,心内科 16 例,普外科 14 例,神经内科 11 例,神经外科 9 例,肿瘤内科 5 例,肿瘤外科 5 例,急诊科 4 例。观察组男 45 例,女 35 例;年龄 30 ~ 76 岁,平均年龄 (55.84 ± 7.03) 岁;科室分布:康复科 16 例,心内科 15 例,普外科 15 例,神经内科 13 例,神经外科 10 例,肿瘤内科 4 例,肿瘤外科 4 例,急诊科 3 例。两组一般资料经统计分析差异不显著 ($P > 0.05$),具有可比性。

1.2 方法 对照组采用常规管理模式,观察组采用护理质量控制,具体如下:成立护理员护理质量控制管理小组^[5],对既往我院护理员护理质量及管理中的问题进行分析、讨论,同时借鉴兄弟医院的经验,制定护理质量控制具体细则并逐条执行。我院护理员采取一对一护理,护理责任基本明确,应进一步强调护理员与管床护士及责任医师之间的配合,一定遵医嘱结合患者具体情况做好各项护理,特别是基础护理工作,对于行动不便及饮食需要特别注意的患者,应嘱

护理员配合管床护士做好详细护理计划并认真执行。针对护理员常接触的疾病及护理问题进行每周 1 次的培训,帮助护理员更新理论知识,掌握最新的护理技能;同时请心理学专家对护理员进行心理辅导和谈话技巧的培训,既有利于帮助护理员排解不良情绪,也有利于其在工作中更好地与患者及家属沟通。制定择优制度,对护理员进行定期考核,对护理质量不达标、投诉多的护理员可进行停止工作,重新培训、考核等,提高护理员责任感和主观能动性,进而优化护理员队伍,提升护理员护理质量。

1.3 观察指标

1.3.1 护理质量:采用我院自制量表进行评价,主要包括病房环境、卫生管理、服务态度、护工管理及需求响应五个方面^[6],总分 0 ~ 100 分,得分与护理质量呈正比。

1.3.2 对实施前后护工人员进行考核,主要包括专业知识和实践操作两方面,总分 100 分,60 分以上为合格。

1.3.3 记录两组护理纠纷发生率、护理投诉事件发生率。

1.3.4 护理满意度:采用我院自制量表进行评

价,分为非常满意、满意和不满意三个等级,护理满意度 = (非常满意 + 满意) / 总例数 * 100%。

1.4 统计学方法 本研究数据采用 SPSS21.0 进行分析,护理投诉事件发生率、护理满意度等计数资料采用 [n (%)] 表示, χ^2 检验;护理质量等计量资料采用 ($\bar{x} \pm s$) 表示, t 检验。P < 0.05 表示差异具有统计学意义。

2 结 果

2.1 比较两组护理质量 观察组护理质量得分显著高于对照组 (P < 0.05), 见表 1。

2.2 比较两组专业知识和实践操作考核合格情况 观察组专业知识合格率为 98.75%、实践操作合格率为 100.00%, 显著高于对照组 (P < 0.05), 见表 2。

2.3 比较两组护理纠纷发生率、护理投诉事件发生率 观察组护理纠纷发生率与护理投诉事件发生率显著低于对照组 (P < 0.05), 见表 3。

2.4 比较两组护理满意度 观察组护理满意度为 98.75% 显著高于对照组的 90.00% (P < 0.05), 见表 4。

表 1 两组护理质量比较 ($\bar{x} \pm s$), (分)

组别	例数	病房环境	卫生管理	服务态度	护工管理	需求响应
观察组	80	80.63 ± 5.56	88.32 ± 3.40	95.89 ± 2.28	93.74 ± 4.25	95.74 ± 3.51
对照组	80	70.52 ± 4.83	79.84 ± 4.81	88.82 ± 3.54	87.23 ± 4.65	89.65 ± 2.18
t		12.2780	12.8766	15.0179	9.2430	13.1830
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表 2 两组专业知识和实践操作考核合格情况比较 [n (%)]

组别	例数	专业知识合格率	实践操作合格率
观察组	80	79 (98.75)	80 (100.00)
对照组	80	70 (87.50)	74 (92.50)
χ^2		7.9073	4.3290
P		<0.05	<0.05

表 3 两组护理纠纷发生率、护理投诉事件发生率比较 [n (%)]

组别	例数	护理纠纷发生率	护理投诉事件发生率
观察组	80	0 (0.00)	0 (0.00)
对照组	80	7 (8.75)	8 (10.00)
χ^2		5.3782	6.4474
P		<0.05	<0.05

表 4 两组护理满意度比较 [n (%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	护理满意度
观察组	80	59 (73.75)	20 (25.00)	1 (1.25)	79 (98.75)
对照组	80	23 (28.75)	49 (61.25)	8 (10.00)	72 (90.00)
χ^2					11.5379
P					<0.05

3 讨 论

随着社会的发展,人民生活水平提升,就医时除了注重治疗效果之外,对就医体验和护理质量的要求也有了新的要求,护理质量成了人们评价一个医院核心价值能力的重要指标^[7-8]。而随着住院患者数量不断增加,医院护理队伍有限,患者家属陪护条件不允许,护理员成了缓解医院护理压力和患者家属陪护压力的重要护理团队。对于医院护理员团队的管理目前并无明确的规章制度可依,故制定符合我院实际情况的护理员护理质量管理体系对提升我院护理员队伍整体业务能力及患者护理满意度具有重要意义^[9-10]。护理质量控制是决定医院护理质量,保障护理安全的重点,传统管理在实践中存在缺乏和护理员的沟通、护理员主人翁意识不强等多种问题急需解决^[11-12]。基于此,本研究将护理质量控制应用于我院护工办中,通过培训提升护理员护理能力,考核、激励制度有利于优化我院护理员队伍,心理培训不仅可帮助护理员解决心理问题,同时还可提升其沟通能力^[13]。

本研究选取本院 2020 年 3 月—2020 年 7 月护理质量控制实施前在我院住院治疗的 80 例患者作为对照组,选取 2020 年 8 月—2021 年 1 月护理质量控制实施后在我院住院治疗的 80 例患者作为观察组;对照组采用常规管理模式,观察组采用护理质量控制。对两组我院护工办护理管理能力、护理质量、护理投诉事件发生率及患者护理满意度进行对比分析。本研究结果显示:观察组病房环境、卫生管理、服务态度、护工管理、需求响应等护理质量评分显著高于对照组($P<0.05$);观察组专业知识合格率为 98.75%、实践操作考核合格率为 100.00%、护理满意度为 98.75% 显著高于对照组($P<0.05$);观察组护理纠纷发生率、护理投诉事件发生率显著低于对照组($P<0.05$)。提示实施护理质量控制后,我院的护理员护理管理能力及护理员护理质量都得到了显著提升,同时患者的护理满意度也得到了提高且投诉事件的发生率得到大幅度降低,深受患者好评。

综上所述,在我院护工办推行护理质量控制可显著提升我院护工办护理管理能力及护理员护

理质量,同时还可提升患者护理满意度,降低护理投诉事件发生率,值得应用于医院护理员管理中。

参考文献

- [1] 曾莉,姜金霞,施雁.美国俄亥俄州州立大学 Wexner 医学中心护理质量与患者安全管理见闻及启示[J].护理学杂志,2017,32(7):93-95.
- [2] 程鹤,谷桂芳.基于全面质量管理下的质量控制护士对质量控制工作的真实体验[J].全科护理,2021,19(18):2550-2554.
- [3] 吴菁澈.三级质控体系在医院护理质量管理中的应用与效果评价[J].中国农村卫生,2021,13(8):62-63.
- [4] 陈香,陈丽珊,陈雪真,等.质量控制体系在医院护理安全管理中的应用效果[J].护理实践与研究,2021,18(10):1562-1564.
- [5] 程鹤,李东梅,刘晔,等.质量控制护士岗位胜任力指标体系的构建[J].中华护理杂志,2019,54(10):1463-1468.
- [6] 王萍萍,斯浣菲.区域化管理下康复护理质量控制与实践效果[J].中医药管理杂志,2021,29(3):140-142.
- [7] 陈苗.六西格玛管理体系对高龄神经外科手术患者 ICU 护理质量的影响分析[J].罕见疾病杂志,2021,28(1):79-80.
- [8] 陈上学,刘子圆,吴袁琴.持续质量改进管理联合纽曼系统模式在 ICU 血液透析患者中的应用观察[J].中国医学创新,2021,18(1):105-109.
- [9] 刘娜,邓俊,杨宏艳,等.全面质量管理体系在护理管理中的实践与成效[J].护理管理杂志,2018,18(11):816-819.
- [10] 王英,程婷婷,吕佳莉.全员参与骨科护理质量管理的实践与成效[J].中医药管理杂志,2018,26(21):159-160.
- [11] 尹绍尤,王馨,张晨,等.医院科级质量管理体系设计与实践[J].中华医院管理杂志,2018,34(1):48-51.
- [12] 何昌国,曾红,郑基华.医患关系管理信息系统的构建及应用[J].中华医院管理杂志,2017,33(6):451-453.
- [13] 吴兰青,浦美华,陈月琴.医院化管理在护工管理中的应用效果分析[J].齐鲁护理杂志,2015,21(12):21-23.