

# 持续质量改进对妇产科护理质量管理的影响分析

楚艳妮

陕西省西安市高陵区医院 陕西 西安 710200

**摘要:**目的:为提高妇产科护理质量水平,研究分析将持续质量改进模式应用于其中的具体效果。方法:正式开展研究前伦理委员会已经审核通过,并于2019年8月-2020年8月期间纳入30例在妇产科中就诊的患者参与实验,对其实施持续质量改进,命名为A组,与此同时再次于该时间段纳入30例妇产科患者为对照组,命名为B组,继续实施基础护理管理。两组共计60例研究对象参与实验,并且对其基本资料进行分析后确认符合实验条件,比较不同护理管理模式下的具体实施效果。结果:将通过两组研究对象最终的护理满意度、护理质量评分评估护理质量,结果显示A组以上各方面观察指标更优于B组, ( $P < 0.05$ )。结论:持续质量改进是一种新型管理模式,将其应用于妇产科护理质量管理中能够全方位提高护理质量,同时也能够满足妇产科发展的现阶段需求,更可提升患者满意度,对此应重视继续在临床上加大推广力度。  
**关键词:**持续质量改进;妇产科;护理质量管理;影响

妇产科为医院重点科室,广大妇产科病患对其中的护理质量管理要求呈逐步提升趋势,并且通过护理质量管理工作的开展,有利于提高护理质量、促进患者康复。据悉,目前妇产科常用护理管理模式相对比较滞后且局限,无法有效满足当下护理管理需求,因而需要对妇产科护理管理模式进行深度优化。随着护理管理理念的快速发展,已经得到临床检验的护理管理理念有戴明环法(PDCA循环法)、品管圈(QCC),这两种方法在多年的临床应用中证实了其应用价值,对推动护理质量的持续质量改进有积极帮助。如今时代背景下,我国医疗卫生行业发展迅速,相应的要再次促进护理质量的持续改进,因此妇产科护理管理部门应提高重视度,从科室内具体情况出发,总结可能影响护理质量持续质量改进的相关因素,并有针对性的发现问题、解决问题,以进一步实现妇产科护理质量的快速提升。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

在2019年8月-2020年8月期间纳入60例研究对象开展本次实验,均为妇产科患者,患者中最小年龄22岁,最大32岁,中位年龄(27.01±0.22)岁,经过对其基本资料分析后确认符合妇产科疾病诊断条件,并且患者意识清晰,可无障碍交流,不存在其他合并症或精神疾病等情况。

### 1.2 方法

需继续在B组中使用基础护理管理,即定期组织妇产科医护人员进行专业培训、绩效考核等<sup>[2]</sup>。

于A组中应用持续质量改进,共计分为四个阶段,即

计划、执行、检查及行动。第一,在计划阶段,应明确妇产科护理质量管理中存在的问题,妇产科内科成立专门的护理管理小组,全权负责相应的持续质量改进工作;小组成员应重点分析科室护理质量问题,如可从护理管理制度、患者满意度、护理风险事件发生情况等多个方面进行评估分析,最终确认存在以下问题,即风险评估不到位、护理风险管理体系不健全、与患者的沟通不足等。与此同时还需针对以上具体问题制定改进对策。第二,执行阶段,在该阶段中,需根据妇产科护理问题实施改进对策,包括完善护理管理体系、加强对患者的健康教育、注重三查七对等。第三,检查阶段,护理管理小组需对以上改进对策的实施情况进行检验,并比较实施前、后的护理质量情况,还要通过会议讨论的形式再次检查是否存在护理问题。第四,行动,对于依然存在的旧问题或新发现的新问题,均要对其积极分析,精准定位问题原因,并再次制定改进对策,于下一循环中进行改进<sup>[3]</sup>。

### 1.3 观察指标

#### 1.3.1 护理满意度分析

统计两组患者的护理满意度,分别对两组患者发放满意度调查问卷,根据其满意度评分评估满意度,可分为满意、一般满意、不满意三个标准。

#### 1.3.2 护理质量分析

护理质量的评估中,重点对病区管理、分级护理、抢救物品、规范服务和护理文书几个方面进行评估比较,分值与护理质量呈正比关系,分值越高表示护理质量越优。

### 1.4 统计学处理

采用 SPSS22.1 统计学软件处理相关数据信息，并以  $X^2$  作为计量资料的校验单位，组间比较差异为 ( $P < 0.05$ ) 时，具有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 AB 两组护理满意度对比

通过满意度问卷调查的形式对两组患者的护理满意度情况进行了评估比较，从结果中表数据显示可见，A 组满意度高达 93.33%，显著高于对照组 83.33% ( $P < 0.05$ )。

表 1 AB 两组护理满意度对比 (n/%)

组别	例数 (n)	满意	一般	不满意	满意度 (%)
A 组	30	17	11	2	93.33
B 组	30	10	15	5	83.33
P 值		< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

### 2.2 护理质量分析

对不同护理管理模式下的护理质量进行了分析，包括病区管理、分级管理、抢救物品等几个方面，如表 2 可见 A 组各项评分明显高于对照组 ( $P < 0.05$ )。

## 3 讨论

妇产科为医院重点科室，近年来人们生活品质明显提升，思想意识上发生了较大转变，对护理质量的要求越来越高，原有护理管理模式已经不再能够继续适应当前具体情况。妇产科中患者情况复杂，对护理服务质量的要求更高，因此当前应重视从护理管理角度进行深度优化改进，促使护理管理模式向着“服务型”的模式转变。

在当前时代背景下，妇产科护理管理乃至所有临床科室的护理管理模式均应跟随时代发展而进行改变，以更加适应新时代下的发展趋势和健康理念。在本次研究中，便探讨了将持续质量改进应用于妇产科护理管理中的实际价值。持续质量改进是一种新型管理理论，并逐步发展为一种管理模式，注重从多角度、多方面发现问题并解决问题，螺旋式的提高管理质量。对于妇产科中持续质量改进模式的应用，首先需要了解妇产科护理管理工作中存在的不足，并对可能引起此类“不足”的原因进行深入整理、分析，找出“症结”所在，进而制定科学有效的解决方法加以改进，并对改进效果进行评价。如本次研究结果中表 1 所示可见，A 组患

者在持续质量改进模式的应用下其满意度高达 93.33%，反观 B 组仅为 83.33%，A 组满意度更高，( $P < 0.05$ )。其实，在持续质量改进的具体实施中，应注重从全面、综合角度出发制定具体实施规划，详细如下：

### 3.1 提升妇产科对持续质量改进的认知

随着时代的发展，提升护理质量是医院需要直面的问题，从本次研究分析可见，持续质量改进模式的实施有助于提高护理质量水平，更能够得到患者的认可，基于此，妇产科内护理质量的持续提升首先要重视医护人员对“全面质量提升”理念的学习、贯彻与落实。对此，护理管理部门可定期组织思想政治教育，分层次、分时间段的对妇产科医护人员进行思想政治教育，使其可以在思想意识上提高重视度<sup>[4]</sup>。

### 3.2 完善妇产科现有临床护理管理体系

完善的临床护理管理体系十分重要，更是促进护理质量持续改进的重要前前提，过去妇产科中之所以存在护理质量提升速度比较慢的问题，与护理管理体系不完善有相关性。基于此，当前妇产科中要重视该问题，如首先可以从过往的管理年评审情况进行回顾性分析，总结妇产科护理管理工作中存在的问题；其次，要针对各岗位人员的工作情况进行绩效考核，评估医护人员是否能够胜任所处岗位，还要重点对其进行综合培训，使医护人员能够明确自身工作定位，站好每一班岗；不仅如此，还要实施引导化管理，使医护人员能够有自身对护理管理的认可，并可以定期召开集体会议，听取一线医护人员对护理管理的意见<sup>[5]</sup>。

### 3.3 加强风险评估

妇产科护理工作中难免可能因患者因素、护理因素等原因引起护理风险问题，不利于护理管理工作的有效开展，甚至会给患者带来不利影响。基于此，在持续质量改进下，要重视加强风险评估。每一例患者的情况均因人而异，因此在可持续质量实施下应当针对每一例患者的具体情况制定护理方案，对此则要在患者入院时便全面、详细的了解患者基本情况，如年龄、疾病类型、是否存在药物过敏、疾病史等，并根据患者的具体情况进行风险评估，针对一些高风险患者要制定针对性的护理方案；同时，对于一些疾病情况危重、

表 2 护理质量评分比较 (分)

组别	例数 (n)	病区管理	分级管理	抢救物品	规范服务	护理文书书写
A 组	30	97.62±2.58	96.17±1.63	98.26±0.78	97.69±1.25	96.36±1.36
B 组	30	90.34±3.05	91.34±3.34	97.24±1.52	92.47±2.85	92.36±2.44
P 值		< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

年龄较大的患者,应告知家属24h陪伴,护理人员也要每隔1h检查记录1次患者生命体征指标。另外,若患者出现异常情况应及时通知医生并予以处置。

### 3.4 落实三查七对原则

妇产科内患者众多,每一例患者的情况均有个体化差异,在持续质量改进模式下,应注重严格落实三查七对原则。因患者众多、疾病类型复杂、情况多变,更需要护理人员每一操作步骤的准确性,尤其是药物发放及输液环节。对此,在输液时应提前核对患者信息,并将印有患者个人信息的标签贴于输液瓶上,在更换输液瓶时需要再次核对患者姓名,还应将患者的药液信息做好详细记录;在发放药物时,也应再次核对患者姓名,确认无误后应签字。护理管理部门应将妇产科分为多个区域,每一区域均由不同护理人员负责,并实施岗位责任制,一旦某一班组的护理人员出现护理问题便应负责到底;同时护理管理部门还应定期组织妇产科护理人员开展讨论会议,总结近期存在的护理问题,并制定优化改进对策。

### 3.5 加强病房管理

患者住院治疗期间均要住在病房内,应加强病房管理。在过去常规护理管理模式下对病房管理的重视度不够,以至于无法达到比较高的护理质量水平,而在持续质量改进模式下,应从实际出发,完善护理内容,加强病房管理。例如,应注重空气清新,可将湿度、温度控制在55%~65%、22℃~24℃范围内,每日早、晚均应进行卫生清洁,保持室内通风;患者在疾病影响下可能存在行动能力不佳的情况,容易出现坠床、跌倒问题,因此应注重加强病房内的安全管理,如应增加护栏、防护设施,及时清理积水,保持地面干燥,在一些容易滑倒的区域应张贴警示标志。

### 3.6 注重健康指导

健康教育是护理工作的重要内容,常规护理管理模式下对健康教育的重视度不够,因此许多患者存在对健康知识认知不足的问题,基于此当前应重视加强对患者的健康教育,例如对于存在子宫肌瘤的患者,护理人员可积极与患者沟通,向其讲解有关子宫肌瘤的病因、具体病症情况、治疗方法、治疗方法的临床优势,更要帮助患者纠正对子宫肌瘤的错误认知。不仅如此,在健康教育中还可应用其他多样化途径,如使用视频、图片、宣传手册等形式,亦或者加

入对微信公众号的使用,使患者可以更加全面、详细的了解自身所患疾病。

### 3.7 注重质量控制

在妇产科的护理管理工作中,护理管理效果的提升离不开质量控制,在当前质量控制工作中要提高质量控制意识。妇产科护理管理部门可在科室内选取若干名专业素质水平较高的护理人员成立持续质量改进小组,专门负责妇产科的持续质量改进。如护士长、护师可专门负责质量监督,严查是否存在操作不规范、责任心不足的情况,一旦发现可予以通报批评,使科室内所有护理人员均提高重视度,进而为护理管理水平的提升提供帮助。

持续质量改进模式的实施旨在持续提高护理质量水平,就本次研究结果中表2可见,A组各方面的护理质量平均均显著高于B组, $(P < 0.05)$ 。除以上需实施的措施外,还要重视“持续改进”,真正做到全员参与,尤其是在具体评价工作中,不仅要由护理管理部门进行整体性评价,所有妇产科护理人员也要提出意见或建议,最终由护理管理部门评估分析,找出实施持续质量改进后依然存在的问题,并制定改进对策。

经过本次研究分析来看,妇产科护理管理工作具有复杂性,对护理管理的要求较高,持续质量改进的应用下,能够进一步提高护理质量水平,同时还可提升患者的认可度,应用价值高,适宜继续加深应用,持续提高护理管理水平和护理质量。

### 参考文献:

- [1] 杜萍. 围生期保健管理模式在产科护理中的应用效果研究[J]. 现代医药卫生, 2020, 36(01): 129-130.
- [2] 李芳芳, 黄文峰. 妇产科护理质量管理中持续质量改进的应用与效果[J]. 现代医药卫生, 2020, 36(04): 633-634+640.
- [3] 岳中娟. 持续质量改进在妇产科护理质量管理中的应用效果探讨[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(18): 62-63.
- [4] 谢红梅, 藏立新. 基层医院妇产科护理管理存在的安全隐患及对策[J]. 中国卫生产业, 2017, 14(03): 114-115.
- [5] 段雪亚. SWOT分析法对提高妇产科护理管理质量的效果评价[J]. 首都食品与医药, 2019, 26(03): 79-80.