

# 三级护理质控管理体系对于提升护理服务质量的作用探究

唐怡

中国人民解放军陆军特色医学中心, 重庆 400042

**摘要:** 目的: 研究构建护理三级质控督导闭环管理体系对于提升护理服务质量的作用。方法: 分析 2017 年 1 月-12 月期间未实施三级质控督导闭环管理体系前, 我院护理质量管理体系中的存在的问题, 运用闭环思维, 于 2018 年 1 月开始构建护理三级质控督导闭环管理体系, 形成检查-反馈-落实整改-再追踪检查-再反馈-标准化维持的质量督导闭环护理管理, 对比实施前后, 我院的护理服务质量。结果: 护理三级质控督导闭环管理体系形成后, 我院护理服务质量评分明显提升, 各类护理质量问题发生率明显降低,  $P < 0.05$ , 差异有统计学意义。结论: 护理三级质控督导闭环管理体系是一种非常科学的护理管理方法, 可持续有效的改进医院的护理质量, 值得推广。

**关键词:** 闭环思维; 三级质控; 护理管理

护理服务质量能是一个医院整体医疗服务水平与管理质量的直接体现, 因此, 护理质量护理管理始终是医院护理管理工作的核心内容, 医院各项管理工作均离不开质量控制[1]。基于此, 本文研究了构建护理三级质控督导闭环管理体系对于提升护理服务质量的作用

## 1 资料、方法

### 1.1 资料

分析 2017 年 1 月-12 月期间未实施三级质控督导闭环管理体系前, 我院护理质量管理体系中的存在的问题, 运用闭环思维, 于 2018 年 1 月开始构建护理三级质控督导闭环管理体系, 形成检查-反馈-落实整改-再追踪检查-再反馈-标准化维持的质量督导闭环护理管理。

### 1.2 方法

构建以院长为领导的科室护理人员-护士长-护理部三级质控督导组织, 开展分级质控管理, 具体如下: (1) 一级质控。构建病区护理质量控制小组, 组成员由各科室护理人员, 所有成员均为质控员, 依据护理人员的任职年限与资质, 将科室护理人员划分为 3~4 个质控组, 各项分别对病区管理、特一级护理、护理文书、急救物品、毒麻剧药品以有患者对于护理服务的满意度开展自查, 采用周重点、月全面以及日随时的控制方式考核本科室的护理工作, 通过检查和月与季检查结合, 重点与全面检查有效结合的原则, 做到每月开展一次重点检查, 每季开展一次全面检查, 各个质控小组对本组管理项目随时开展质量监控, 严重检查结果并详细记录, 及时将结果反馈至护理部。(2) 二级质控。由各科室的护士长为负责人, 每个月依据护理质量具体的考核标准对科内进行检查, 也可以对各个重点环节开展常规检查, 并填写详细的检查登记表与护理质量月报表, 上交至护理部。(3) 三级质控。由护理部的主任、副主任以及总护士长全面负责, 对于全院的护理质量考核结果进行总结与分析, 护理部每个月依据护理质量控制制定的项目内容, 开展全面检查与评价, 每月开展一次质控小结, 并评价, 定期集中护士长与科室质控组长开展护理质控讨论会, 深入分析质控检查考核当中的问题与护理缺陷, 并讨论出具体的整改对策, 监督各个科室全面落实, 并随时对整改效果进行跟踪反馈。

### 1.3 指标观察

统计实施护理三级质控督导闭环管理体系前后我院的护理问题发生率, 同时评价服务质量, 项目主要包括基础护理、专科护理、病房管理以及健康教育质量, 各个项目满分均为 100 分, 得分越高表明护理服务质量越好,

### 1.4 统计学分析

将本研究收集的数据录入到 SPSS22.0 统计软件中, 并对其进行处理, 计量资料用  $(\bar{x} \pm s)$  表示, 计数资料用率 (%) 代表。  $P < 0.05$ , 表示两组差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 实施护理三级质控督导闭环管理体系前后护理服务质量评分对比

实施护理三级质控督导闭环管理体系后我院的各项护理服务质量评分均明显高于实施前,  $P < 0.05$ , 差异明显。见表 1。

表 1 构建护理三级质控督导闭环管理体系前后护理服务质量评分对比 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

时间	基础护理	专科护理	病房管理	健康教育
实施前(2017年)	84.34±6.51	83.55±3.71	82.16±3.41	80.56±3.49
实施后(2018年)	94.41±2.76	95.12±3.19	95.87±2.91	94.46±3.29

### 2.2 实施护理三级质控督导闭环管理体系前后的护理问题发生情况

于 2017 年与 2018 年分别抽取住院患者 1384 例, 统计护理投诉与护理缺陷发生情况, 结果显示 2018 年护理投诉与护理缺陷发生率明显低于 2017 年,  $P < 0.05$ , 差异明显。见表 2。

表 2 实施护理三级质控督导闭环管理体系前后的护理问题发生情况 (例/%)

时间	护理投诉/例/%	护理缺陷/%
实施前(2017年)	3.82 (53/1384)	4.62(64/1384)
实施后(2018年)	0.43(6/1384)	0.36(5/1384)

## 3 讨论

护理服务质量不仅体现着医院医疗质量和社会形象, 更关系着患者的安危, 一旦护理服务出现问题, 不仅可能会引发医疗纠纷, 损伤医院的社会形象, 还可能危害到患者的生命安全, 因此, 加强医院护理质量管理, 提高护理服务质量一直以来都是医院非常关注的课题<sup>[2]</sup>。护理三级质控督导闭环管理体系是一种非常科学且先进的护理管理方法, 该管理方法尤其注重环节质控与重点护理问题的改进与整改效果追踪, 实现了人人参与管理、层层管理以及共同质控的目标, 充分激发临床一线护理人员对于工作的热情; 检查-反馈-落实整改-再追踪检查-再反馈-标准化维持的质量督导闭环护理管理体系, 不断改进医院护理服务质量, 实现护理管理的标准化、规范化以及科学化; 通过制度化、程序化以及规范化的护理管理制度, 逐步形成一整套高效的护理管理制度, 从根本上决解了因为护理工作过忙产生的管理不到位、有问题无法及时发现与处理的问题, 为患者提供更优质、更高效的护理服务<sup>[3]</sup>。本次研究也显示, 实施护理三级质控督导闭环管理体系后我院各项护理服务质量评分均明显高于实施前, 且护理投诉与护理缺陷发生率也明显低于实施前,  $P < 0.05$ 。

综上所述, 护理三级质控督导闭环管理体系的实施可有效提升医院的护理服务质量, 降低各类护理问题的发生率, 可推广。

### 参考文献

- [1] 孟平, 梁海英. 护理部区域化负责制在护理质量管理中的实施[J]. 基层医学论坛, 2018, 22(21): 2957-2958.
- [2] 肖爽, 肖明朝, 赵庆华, 等. 大型医院护理质量控制信息系统的构建[J]. 中国医院管理, 2018, 38(05): 67-68+71.
- [3] 王艳. 三级护理质控管理体系对提高护理服务质量的作用[J]. 中国农村卫生事业管理, 2016, 36(09): 1203-1204.