

在护理质量持续改进中全面护理质量控制的应用分析

李倩

乐山市精神卫生中心, 四川 乐山 614000

摘要:目的:通过对全面护理质量控制在护理质量持续改进中的应用分析为临床护理提供管理依据,从而提高护理质量。背景介绍:随着科学的不断进步,现代医学也在磅礴发展,大部分的医学水平已经的带有效提升,由于医疗技术的不断成熟,相关医疗机构对临床护理服务质量的要求也越来越高。现状:尽管护理质量管理已经在全国大范围展开,但成果并不理想,存在的问题较多,如现在护理质量管理体系存在的漏洞与缺陷、护理人员的行为不规范、专业基础不牢固、综合素质低等问题。方法:针对这些问题,参考湖南省肿瘤医院建立的新型质量管理模式结合了以下几个方法来实施全面护理质量控制。结论:全面护理质量控制的应用及措施在护理质量持续改进中对加强在护理质量持续改进中具有显著效果,能提高综合护理管理质量,提升患者满意度,值得应用。

关键词:全面护理质量控制;护理质量持续改进;应用

1 全面护理质量控制的概述

全面护理质量控制是医院每个科室和护理部门上级直接负责其下属以及基层护理人员的管理体系。同时,对医院的护理工作质量进行定期测试,并采取相应的方法。现在有一种新的临床管理模式叫护理质量监控系统,它不仅适应现代医疗的发展趋势,还可以在提高患者对医院所提供护理服务的满意度和认可度等方面具有显著效果。由于实施全面护理质量控制管理,使医疗卫生服务取得了非常明显的效果。全面护理质量管理的主要宗旨是在尊重患者的同时为每位患者提供个性化,高效和安全的护理服务管理措施。而持续的质量改进是一个永无止境的过程,因为就像每个人或事物都需要进步一样,只是顺应时代发展的先行条件。为了确保高水平的临床护理质量,同时将其作为护理质量管理的目标,通过对患者的安全意识、质量意识和检查意识的不断普及,让患者保持对护理安全的关注,从而有预见并主动预防由于护理不当导致的事故发生,从而保证高护理质量和护理安全。

2 全面护理质量控制的一般方法

2.1 建立健全的护理质量管理体系

(1)可以参照湖南省肿瘤医院建立质量标准化体系

医院护理部门根据卫生部和湖南省卫生厅的要求,与医院的实际工作相结合,制定并提出医院护理质量绩效的十项指标(患者满意度,基本护理合格率)特级/一级的护理及格率,护理技能操作及格率,急救项目完成率,消毒杀菌项目及合格率,护理记录及格率),年压力性损伤患者意外率,年度护理缺陷率)修改了质量控制标准,检查和评估方法,将该标准转换为实用的评分表,并实现了量化,细化和强大的可操作性。质量标准化体系的构建降低了质量经理进行质量评估的难度。根据卫生部和卫生部的要求,护理部门评估了10项医院护理质量绩效指标(患者满意度,接受率),并将其与医院的实际工作联系起来。基础护理,特级/一级护理合格率,护理记录合格率,护理技能操作合格率,消毒和无菌产品合格率,急救产品合格率,年压力性损伤发生率,患者意见我们修订了质量控制标准和检查评估方法,将其转换为量化方法,并创建了实用且详细的可操作评分格式。质量标准化体系降低了质量评分的难度。

(2)实施三级质量控制体系和三级管理((护理部主任-科护士长-护士长)制度,三级控制(护士自控-科控-院控),三维控制(高,中,基层之间的相互指导,相互约束;医疗、护理和技术人员之间的技术水平质量控制以及护理人员之间的相互约束)。部门质量管理实行护士长-护理组长-护士三级责任制。为各部门各级护士建立三级质量控制体系,护理质量控制活动发生在护理工作每个级别。通过高层控制与基层控制的有效结合,形成了有效的自我控制、部门控制和医院控制,从而进一步形成相互控制的体系和相互制约的护理质量控制网络,从而提高逐级的责任与团队意识,达到了相互合作的目的。全面控制质量控制活动有多种形式。每

个部门的护理质量控制团队负责监督一般护理工作,护理部门和每个护理质量控制委员会采取定期和每月随机、专业和全面的检查形式,实施问题管理模式。

2.2 加强对护士的管理

(1)提升对护士的教育水平、工作质量是全面护理质量控制的保证。为了以可持续有效的方式进行全面的质量控制,有必要保持以人为本的积极角色。为护士提供质量安全教育 and 职业质量教育,必须满足每人每年学习2-4次的教育质量标准,掌握详细的评估规则和奖惩方法。相关部门组织有关主题进行对护理人员护理质量的缺陷分析,加深在护理工作中提高对护理质量标准的认识。据医院在2013年至2015年之间的护理投诉数据显示,人为因素占护理投诉的57.85%。针对以上情况,我院卫生体检科成立了多个护理学习小组,进行了多阶段护理培训,提高了护士的整体素质,加强了法制教育的标准化。关于礼仪,将建立一个护理礼仪团队负责人,以维持每月的护理礼仪培训,规范健康检查和护理礼仪的要求,并进行护理礼仪审查。建立规范的工作术语小组,组织和组织标准化的工作术语和工作场所中的禁令词,每月随机检查工作术语的使用情况。针对慢性病健康教育知识、健康检查项目检查的重要性、跌倒的预防和治疗,护理投诉的宣教、职业暴露的保护、网络瘫痪的紧急措施、检查效果等成立了一个在线护理学习小组,每月通过互联网发布主要内容是针对护理质量管理的护理网络学习材料,这使护理人员可以更轻松地在智能手机上查看学习资料,加深他们的印象并巩固他们的健康教育知识。对部门任命新任护士的人员,将进行为期两年的标准化教育,并通过医院和部门的检查来达到教育要求。

(2)通过合理安排相关护理职位,来达到有效利用人力资源,充分发挥护理人员的能力。具有不同资历的护士的工作应相互配合,以弥补临床经验少、协调性差和急救反应慢的低龄护士的缺点。早上高峰时间和白天轮班时间会加强轮班,并进行合理地分叉。

(3)护理部对在职护士要进行44种一般护理技能操作的滚动培训,采用“三组”教育和专业知识培训相结合的分级培训模式,对初级护士加强“三基础”培训,对护士及以上人员进行重点专业培训,副主任及以上人员培养临床护理专业知识,达到重视护理管理人员的质量标准。培养各级护士的技能,以提高护士的工作技能,其中实施全员问题管理模式,目的是提高护士发现和解决问题的能力及效率。要求管理人员将人际关系放在组织中的重要位置,为自我实现需求创造各种机会,阐明自我责任感,并积极参与创新任务。通过对质量控制过程信息的反馈,护士发现他们对护理系统和风险计划的了解较少,而对风险的了解也较少。其中,系统,工作流程,服务规范,护士与患者的沟通,专业护理记录等的实施会影响患者健康教育的识别率,住院满意度,护理记录的通过率以及护理缺陷的发生,这是便需要问题管理

模式的协助来解决以上问题。它对问题进行及时分析并制定纠正措施,充分体现全面质量控制和持续质量改进的管理理念。

3 结果

全面实施护理质量管理内容包括:加强检查指导、监督护理流程、信息反馈、全面提高护理人员素质、建立温和工作机制、部门管理和阶段性护理标准等,它提高了患者健康教育意识、分数、分数患者的满意度、护理文件的质量等,大幅度改善了护理专业知识和技能评价分数,年护理风险事件、护理缺陷的发生率大幅度下降,不适当的护理并发症也明显减少,没有出现主要护理缺陷和纠纷。

4 结论

(1)提高了护理水平,让患者更满意。把以“以人为本”作为提高护理质量的评价指标,为患者提供个性化的护理服务,以满足患者的需要,通过不断的品质改善,满足患者的需求,尊重患者的愿望。可将患者满意度作为护理质量控制的指标。

(2)通过对质量标准的调查、实施、评估,增强了医院护理人员参加质量管理的意识,从而表明了质量管理全体人员是基于责任和规则的。监视情况、管理下所有工作的人随时随地都会形成品质管理周期系统,以确保品质管理工作的秩序和有效率的运用。在工作中,护士会按照质量标准有意识地进行各项治疗和护理,注意护理过程的质量,并能积极发现问题。

(3)为了持续改善护理质量,现代护理质量管理理念不断更新,全面管理护理质量,首先确立了质量和服务持续改进的观念。随着质量体系的改善和质量意识的不断加强,本院的护理人员逐渐将系统理论、行动科学理论和方法应用于全面护理质量管理。例如,“5S”管理活动被编入护理质量管理中,“Z型管理理论”用于引导全面改善护理工作质量的护理工作;“完成灵活原则”适用于质量评价标准;“基于人的原则”用于强化。管理层次全面管理;运用“期望理论”激发护理人员的热情和创造性;应用“动态原则”加强护理管理功能。因此,护理管理始终处于持续发展和相对稳定的状态;“封闭原则”的应用是有效的管理环节,使护理管理能够正常有效的良性操作。所有这些任务都是基于经验管理,

以往的质量管理情况有所变更,并在新水平上提高护理质量管理,实现护理质量的持续改进。

(4)提高护理人员综合素质。加强质量意识,对医院的护理人员实施质量安全教育和职业质量教育一年2~4次,学习质量基准,精通评价规则和报酬和惩罚方法,为改善护士质量基准的实施召开品质缺陷分析专题讲座。

全面护理质量管理是临床护理管理的重要部分。它使得护理业务的质量应该在临床应用中得到持续改善,医院管理和医院服务的质量也得到较大提升。随着社会经济不断发展,人们对临床医疗服务质量和水平的提高有着很高的要求,实施有全面护理质量管理是非常必要的。护理质量管理是指各个部门、护理人员、护理部门的上司直接负责下属的管理系统,同时,定期测试医院护理业务的质量,实施相应的方法。这可以适应医疗发展的趋势,大大改善患者的满意度和医疗服务的认识。护理质量管理的主要目的是为每一位患者提供高效安全的服务手段。持续的品质改善是不间断的进程。质量管理的目标是保证临床护理质量的高水平。全面护理质量管理的实施达到积极地致力于事故预防,提高护理质量,从而提高护理安全性的目的。

参考文献

- [1]张洪梅.全面护理质量控制在护理质量持续改进中的应用分析[J].世界最新医学信息文摘,2019,19(24):244.
- [2]王兴芳,张美琳,冉欣.全面护理质量控制在护理质量持续改进中的应用分析[J].现代医学与健康研究电子杂志,2018,2(07):127.
- [3]朱丽仙.全面护理质量控制在护理质量持续改进中的应用及体会[J].临床医药文献电子杂志,2018,5(10):103+105.
- [4]任红琴.全面护理质量控制在护理质量持续改进中的应用效果评价[J].临床医药文献电子杂志,2017,4(82):16187+16201.
- [5]李兰.在护理质量持续改进中加强全面护理质量控制的效果探讨[J].世界最新医学信息文摘,2017,17(73):178+181.
- [6]赵东旭.Exendin-4对严重烫伤早期大鼠胰岛 β 细胞功能的影响[D].中国人民解放军医学院,2017.
- [7]杜林兰.全面护理质量控制在护理质量持续改进中的应用评价[J].实用临床护理学电子杂志,2017,2(03):148-149.