

持续质量改进在门诊输液室护理管理中的应用

卢爱萍 黄月初 韦红霞

(广西河池市人民医院)

【摘要】目的 探讨持续质量改进(CQI)在门诊输液室护理管理中的应用效果。方法 采用回顾性调查方法,对2021年2月至2022年12月本院门诊输液室治疗的3800例患者随机分为对照组及研究组各1900例,对照组用常规的管理方法,研究组采用CQI管理方法,比较两组不良事件发生率、护理管理质量以及患者对护理工作满意度。结果 研究组的不良事件发生率显著低于对照组,护理管理质量以及患者对护理工作满意度评分均显著高于对照组,(均 $P<0.05$)。结论 持续质量改进能有效提高门诊输液室护理管理质量,减少护理不良事件发生,提高患者对护理工作满意度。

【关键词】 门诊输液室;持续质量改进;护理质量

Application of continuous quality improvement in nursing management of outpatient infusion room

Lu Aiping, Huang Yue, Wei Hongxia

Guangxi Hechi City People's Hospital

[Abstract] Objective To explore the application effect of continuous quality improvement (CQI) in the nursing management of outpatient infusion room. Methods Using retrospective survey method, 3800 patients were randomly divided into 1900 patients of the control group and CQI management method to compare the incidence of adverse events, quality of nursing management and patients' satisfaction with nursing work. Results The incidence of adverse events in the study group was significantly lower than that of the control group, and the quality of nursing management and the patients' nursing work satisfaction score were significantly higher than that of the control group, ($P < 0.05$). Conclusion Continuous quality improvement can effectively improve the quality of nursing management in outpatient infusion room, reduce the occurrence of adverse nursing events, and improve patients' satisfaction with nursing work.

[Key words] outpatient infusion room; continuous quality improvement; nursing quality

门诊输液室是为门诊患者提供输液治疗的重要场所。由于门诊输液室人流量大,工作任务繁重,工作环境复杂,很容易发生输液风险事件,引起护患纠纷,因此,采取有效措施提高门诊输液室工作质量是目前需要解决的主要问题^[1]。持续质量改进(CQI)是一种科学的护理管理方法,提倡以患者为中心,注重过程管理和环节质量的控制,通过不断改进护理管理过程,进而提高护理质量^[2]。在门诊输液室的护理管理中,持续质量改进可以涉及到多个方面,如规范基础护理、优化护理流程、更新护理服务技术、提升护理人员素质及职责意识等^[3]。通过建立有效的质量管理体系,能够及时发现门诊输液室护理工作中存在的问题并及时采取纠正措施,减少错误发生的可能性,与此同时,使患者的需求得到更好的满足^[4]。自2022年1月起我院门诊输液室采用CQI,使本科室各项质量持续得到提升,不良事件明显减少。本研究特选取2021年2月至2022年12月于本院门诊输液室治疗的3800例患者,具体分析CQI的实施对于门诊输液室护理管理的作用,现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

医院门诊输液室工作人员共计7名,年龄为30-56岁;工作年限为5-35年,CQI实施前后门诊输液室工作人员均无变动,选取2021年2月至2021年12月本院门诊输液室治疗的1900例患者为对照组:肌内注射600例,静脉推注650例,输液650例;患者年龄为7-79岁;选取2022年1月至2022年12月本院门诊输液室治疗的1900例患者为研究组:肌内注射550例,静脉推注700例,输液650例;患者年龄为6-80岁。两个时间段的患者一般资料比较差异不显著($P>0.05$),可比较研究。

1.2 实施方法

两组均实施如下管理方法:认真落实医院的规章制度及对输液室科的要求,规范基础护理、急救药品、急救物品、急救技术等方面的要求,统一诊疗常规和护理规范标准。

研究组在此基础上,采用CQI护理管理,具体如下:(1)成立护理质量管理小组:针对门诊输液室工作人员开展CQI知识培训,完成培训后通过考核的工作人员纳入护理质量管理小组,组员推举一位素质过硬的工作人员担任组长,其余人员进行辅导和监督。组长职责是将科室的护理安全、急救

物品及药品、医院感染、技能培训等不同的类别进行分组,并选出2名主管护师对3个小组进行质量控制,形成护理部领导下-护士长-质量控制小组的一个三级科室护理质量管理体系。(2)查找存在问题:鼓励组员在日常工作中积极发现输液室的各项问题,利用头脑风暴的优势,对相关问题进行集中讨论,例如服务态度生冷、穿刺技术不足、未进行主动健康宣教和主动巡视、输液室环境嘈杂等,根据具体问题总结出改进措施,制定管理计划。(3)制定整改计划:根据本科实际情况制定一系列标准:①明确标识;②温馨服务;③提高技术等。(4)实施改进计划:①在门诊输液室内设置带有箭头的醒目标识,并在墙壁上张贴输液流程图,让患者能对输液流程一目了然;改善输液室内通风和采光条件,并放置饮水机、水杯、报纸、杂志、老花镜、糖水等,为患者提供便捷服务。②改善服务态度,通过开展护理培训,更正工作人员的服务观念,做到在患者入科时主动接待,沟通时态度和蔼,多使用敬语和询问式语言,减少命令式语言,建立和谐的护患关系。③加强沟通,参照门诊输液室“三做到”的要求,对输液流程进行规范培训:操作前后做到解释清楚、输液过程中做到定期巡视、输液失误做到及时道歉和正确处理。④提高输液操作技术,采用无痛穿刺技术进行输液,操作者左手握住患者指关节,左手大拇指与食指并用,绷紧患者皮肤,右手持针,在血管旁5mm处,利用腕部力量以15°-20°快速刺入皮肤,见回血后放平针头沿血管方向平行进针至合适深度,松开止血带后固定针柄,操作时注意无菌操作和做好皮肤消毒。(5)小结:每月在护士例会上分析护理质量,统计出共性问题,再次进行培训,调整不合理的护理流程,再次进行整改,直到符合要求。

1.3 评价指标

表1 两组不良事件发生情况比较(n, %)

组别	例数	错输或漏输	跌倒	渗液	输液过快或过慢	总发生率
研究组	1900	20 (1.05)	0	50 (2.63)	100 (5.26)	170 (8.95)
对照组	1900	100 (5.26)	5 (0.26)	100 (5.26)	300 (15.79)	505 (26.58)
χ^2 值						9.574
P值						0.021

表2 两组护理人员护理管理质量比较(分, $\bar{x} \pm s$)

组别	例数	抢救流程	人员素质	操作技术	输液质量	职责意识	总分值
研究组	1900	17.5 ± 1.8	17.6 ± 1.9	17.7 ± 1.8	17.1 ± 1.9	17.4 ± 1.9	87.3 ± 9.3
对照组	1900	14.2 ± 1.7	13.7 ± 1.3	13.2 ± 1.1	14.2 ± 1.3	14.8 ± 1.9	70.1 ± 7.3
t值		20.314	21.457	16.415	17.574	17.908	16.478
P值		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.001

(1)比较两组的不良事件发生率:包括错输或漏输、跌倒、渗液、输液过快或过慢。(2)比较两组护理质量:护理质量评价参照黄明霞^[5]的门诊输液室护理管理质量评分进行评价。内容包括人员素质、抢救流程、操作技术、输液质量、职责意识五个条目,每条目为20分,总分100分,分值越高,说明护理管理质量越好。(3)满意度调查:采用医院自制的护理满意度问卷调查表进行调查,分为非常满意、满意、基本满意及不满意,护理满意度=非常满意率+满意率+基本满意率。

1.4 数据处理

采用SPSS23.0统计学软件进行数据分析,计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示,采用t检验,计数资料以(%)表示,采用 χ^2 检验。以P<0.05为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组不良事件发生率比较

研究组出现错输或漏输、跌倒、渗液、输液过快或过慢事件的显著少于对照组,计算总体不良事件发生率,研究组明显低于对照组,两组差异具有统计学意义(P均<0.05)。见表1。

2.2 两组护理人员护理管理质量比较

研究组的抢救流程、人员素质、操作技术、输液质量及职责意识各项指标分值明显高于对照组(P均<0.05),且总分值明显高于对照组(P<0.001),见表2。

2.3 两组患者护理满意度比较

研究组的护理满意度为98.95%,显著高于对照组的84.21%,差异有统计学意义(P<0.05)。见表3。

表3 两组患者护理满意度比较 (n, %)

组别	例数	非常满意	满意	基本满意	不满意	总满意率
研究组	1900	1000 (52.63)	800 (42.11)	80 (4.21)	20 (1.05)	1880 (98.95)
对照组	1900	500 (26.32)	600 (31.58)	500 (26.32)	300 (15.79)	1600 (84.21)
χ^2 值						9.574
P值						0.001

3 讨论

持续质量改进是在20世纪50年代率先提出的企业管理理念,指在发展的过程中不断地发现问题,并将问题视为发展的机遇,通过核心小组对相关问题进行客观数据的统计分析,提出改善措施,以达到质量改进目的的一种方法^[6]。在医疗领域,其是一种科学的护理管理方法,旨在通过周期性评估和改进流程,提高护理服务的质量和效果。通过加强对护理工作的监测、分析和改进,确保患者获得最佳的护理服务^[7]。门诊输液室是医院的窗口科室,其护理服务质量不仅关系到医患关系,也直接影响医院的整体形象^[8, 9]。因此门诊输液室护士所面临的压力也比较大,一旦出现沟通不畅、护理不到位等问题,均可能导致护患纠纷的发生。因此加强门诊输液室护理质量管理,对减少护理不良事件发生,提高护理服务质量具有重要的意义。将持续质量改进护理管理策略应用于门诊输液室,通过不断的分析、总结门诊输液室护理工作的问题并及时作出整改、对护理流程进行优化、提高护理人员的输液操作技术等,能够使输液的效率和准确性得到最大程度的保障,降低输液风险,减少差错事件,提高患者的满意度,在整体上改善患者的就医体验。我院门诊输液室结合国内外先进经验,自2022

年1月起进行持续质量改进,取得了良好的效果,从结果中看出,研究组实施持续质量改进后,患者不良事件发生率明显低于对照组,护理管理质量评分及护理满意度均明显高于对照组。说明对门诊输液室实施持续质量改进护理管理,能提高护理管理质量,有效减少不良事件发生。与余叶嫦等^[10]研究是一致的。

通过进行护理质量监督与检查,对患者进行满意度调查,查找工作中存在的不足,通过不断发现护理工作中存在的安全隐患,制定各种应急预案及处理流程。通过规范门诊输液病人的处理流程,严格执行各项规章制度及工作流程,掌握门诊成人及儿童静脉输液技术和用药注意事项,减少了各种不良事件的发生;通过组织小组成员进行相关制度和流程的培训,每周列出检查重点,进行检查小结,分析不足,制定改进措施并不断对护理方案进行调整,进而提高护士的综合素质及工作能力,同时也促进科室护理管理质量的进一步提升。唐静^[11]的通过将持续质量改进应用在门诊输液室护理管理中,研究结果显示,持续质量改进管理能使护理质量提升,能明显减少不良事件发生。

综上所述,持续质量改进能有效提高门诊输液室护理管理质量,提高患者满意度,同时能提高护士的综合素质。

参考文献:

- [1]程丽萍,凌莉.基于护患沟通的护理质量持续改进策略对急诊输液护理质量的影响[J].当代护士,2022,29(04):150-153.
- [2]刘军宁,刘冬.持续质量改进模式在手术室护理管理中的应用[J].齐鲁护理杂志,2023,29(03):161-163.
- [3]王艳琳.品管圈在门诊输液室护理管理中的应用价值及改善护理质量分析[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2022(9):0061-0064.
- [4]史又文,蔡金花,张静,等.持续质量改进在静脉输液安全管理中的应用[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(19):83-84.
- [5]黄明霞.PDCA护理管理模式在急诊科护理管理中的应用价值评价[J].中外医学研究,2019,17(5):174-175.
- [6]林如仲.持续质量改进护理在小儿静脉留置针穿刺护理管理中的应用分析[J].医学食疗与健康,2021,19(13):218-219.
- [7]杨淑美,张继宏,李美琼.持续护理质量改进对静脉输液患者预防药液外渗的效果观察[J].饮食保健,2020(32):182.
- [8]徐钰.规范化管理对提高门诊输液室护理服务质量的效果分析[J].中文科技期刊数据库(全文版)医药卫生,2022(10):0078-0081.
- [9]崔艳.优化流程在门诊输液室护理工作中的应用对护理质量的提升评价[J].养生保健指南,2021(40):228-229.
- [10]余叶嫦,宁炳雯.持续质量改进在降低急诊静脉输液穿刺失败率的效果分析[J].齐齐哈尔医学院学报,2019,40(13):1698-1700.
- [11]唐静.静脉治疗质控小组在门诊输液室持续质量改进中的应用及效果评价[J].当代临床医刊,2019(4):313-314.