

探讨护理助手 APP 在医院护理质量管理中的应用

张凌琳

(上海市闵行区中西医结合医院 上海市 200241)

【摘要】目的 探究在医院护理质量管理中应用护理助手APP的价值。方法 以本院在岗护理人员40名为研究对象,按时间分为两组,2023年1-12月实施常规医院护理质量管理,为对照组;2024年1月—12月在常规管理的基础上加以护理助手APP,为观察组,研究期间纳入者均为同一批次的医护人员。比较应用效果。结果 观察组护理质量优于对照组($P < 0.05$);与对照组相比,观察组工作效率更高($P < 0.05$);观察组护士职业倦怠量表(Nurses' Job Burnout Scale, NBS)评分优于对照组;观察组工作满意度为97.50%,对照组工作满意度为82.50%,与对照组相比,观察组工作满意度更高($P < 0.05$)。结论 护理助手APP在医院护理质量管理中应用效果明显,可加强护理质量,提升护理工作效率,改善护理人员工作态度并保障工作满意度,具有推广价值。

【关键词】护理助手APP; 医院护理质量管理; 应用

This paper discusses the application of nursing assistant APP in hospital nursing quality management

Zhang Linglin

(Shanghai Minhang District Hospital of Integrated Traditional Chinese and Western Medicine, Shanghai 200241)

[Abstract] Objective To explore the value of applying the Nursing Assistant APP in hospital nursing quality management. Methods A total of 40 on-duty nursing staff members from our hospital were selected as research subjects, divided into two groups based on time: the control group implemented routine hospital nursing quality management from January to December 2023; the observation group added the Nursing Assistant APP to the routine management from January to December 2024. All participants during the study period were healthcare workers from the same batch. The effectiveness of application was compared. Results The nursing quality in the observation group was superior to that in the control group ($P < 0.05$); compared with the control group, the observation group had higher work efficiency ($P < 0.05$); the scores of the Nurses' Job Burnout Scale (NBS) scale for nurse burnout in the observation group were better than those in the control group; the job satisfaction rate in the observation group was 97.50%, while it was 82.50% in the control group, indicating that the observation group had higher job satisfaction compared to the control group ($P < 0.05$). Conclusion The application of the Nursing Assistant APP in hospital nursing quality management has significant effects, enhancing nursing quality, improving work efficiency, and improving the work attitude and job satisfaction of nursing staff, making it worthy of promotion.

[Key words] Nursing Assistant APP; Hospital nursing quality management; Application

加强医院护理质量管理是提高医疗服务水平的重要途径,管理质量会直接影响着患者的安全与医院声誉^[1]。但在常规的医院护理质量管理中仍存在一定的局限性,比如管理形式单一、管理内容不健全等,影响医学的持续发展。随着科学技术水平的持续发展与进步,信息技术已经被广泛应用于医院护理质量管理中,护理助手APP作为一种新型的医疗工作辅助工具,可进一步提升护理品质,满足护理人员的日常需求。基于此,本次研究将深度分析护理助手APP在医院护理质量管理中的应用价值,具体内容如下。

1 资料与方法

1.1 研究资料

以本院在岗护理人员40名为研究对象,按时间分为两

组,2023年1-12月实施常规医院护理质量管理,为对照组;2024年1月—12月在常规管理的基础上加以护理助手APP,为观察组,研究期间纳入者均为同一批次的医护人员。所有纳入者中,男10例,女30例,年龄23-54岁,均值(35.42 ± 6.77)岁。两组研究资料比较($P > 0.05$)。

纳入标准:(1)本院医疗工作者;(2)研究数据完备;(3)了解研究基本内容并自主参与。

排除标准:(1)进修人员;(2)未能及时参加各种调研;(3)中途退出研究者。

1.2 方法

1.2.1 对照组

对照组采取常规医院护理质量管理。建设质量管理体系,明确管理标准,并评估护理人员工作情况。护士长按实际工作情况与个人的工作经历进行排班,并关注护理人员工

作情况。每个月对护理文件进行一次手动抽查,抽样率不低于 30%,每季度进行一次护理质量大检查,以医疗机构自行设计的检查表为基础,以书面形式汇报。在管理中发现护理问题时,需第一时间对其进行分析,并采取有效干预措施。

1.2.2 观察组

观察组在对照组的基础上应用护理助手 APP。(1)采集护理人员的基础数据,并要求其在“护理助手”APP 上进行账号登录,在登录时应当重视护理人员设置密码的安全性,以保障后续信息安全。(2)在开展医院护理质量管理工作时,管理人员需要结合医院实际情况,在护理助手 APP 中,发布相应检查项目,并注意检查内容的全面性、综合性。在开始检查时,相关工作人员需要携带手机进入科室内检查,比如排班安排是否合理;病人的护理计划是否事先制定;护理操作是否规范等。(3)检查期间需关注科室近一个月有无出现的不良医疗事故,比如摔倒、用药失误等,并将其分类与记录。一旦发现护理质量问题,需立即在 APP 内进行标注,并拍摄并上传相关的证明,例如不符合标准的看护病历;不规范操作等,APP 将对问题进行自动化分析,并生成相关问题列表。(4)在明确医院护理质量中存在的问题后,管理者对问题进行深入探讨与分析,并将问题反馈给相应科室负责人、护理人员等。可以通过 APP 弹窗和短信提醒等形式,保证问题及时到达。(5)在接收到 APP 推送的整改任务后,相应科室需要对存在的问题进行全面检查,分析问题产生的原因,并提出相应整改措施。(6)科室负责人需要将本科室内整改情况上传至 APP 中,并说明问题整改流程、内容、结果等。管理人员可以通过 APP 直接了解科室整改情况,并实时提出相应解决措施。在整改结束后,管理者还需要进行实地考察,亲自检查问题是否真正解决。若依然存在某些问题,需要再次拍摄并上传问题具体情况,让相关人

员进行二次整改,确保问题彻底解决。(7)在问题解决后,管理者需要将整改情况上传,护理助手 APP 会将整个护理质量管理过程进行存档,并上传至医院质量管理体系中,以便为后续质量管理工作提供参考。管理者还可以利用护理助手 APP 对比整改前后变化,并分析是否有进步的空间,以持续提升医院护理质量。

1.3 观察指标

1.3.1 护理质量。医院自拟护理质量管理评估量表,包括基础护理、专科护理、护理措施执行、护患沟通能力等,每项分值 1~25 分,分数越高,护理质量越好。

1.3.2 工作效率。包括检查分析时间、反馈整改时间。

1.3.3 工作态度。通过 NBS 量表分析护理人员的工作态度,共 65 条目,分值区间 65~260 分,分数低于 140.5 分为无职业倦怠;分数在 140.6~160.4 之间为轻度倦怠,分数大于 160.5 为中重度倦怠。

1.4 工作满意度。本院自行设计工作满意度调查问卷,将调查结果分为满意、一般、不满意,满意度为满意和一般所占例数的百分比。

1.4 统计学方法

使用 SPSS22.0 软件处理,计量资料为均数 $\pm$ 平方差 ($\bar{x} \pm s$),行 t 检验,百分比为计数资料,采用 χ^2 检验, $P < 0.05$,有统计学意义。

2 结果

2.1 护理质量

观察组护理质量优于对照组,对比存在统计学差异 ($P < 0.05$)。如表 1。

表 1 护理质量比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	基础护理	专科护理	护理执行措施	护患沟通能力
观察组	40	22.26 $\pm$ 1.14	23.16 $\pm$ 1.08	21.75 $\pm$ 1.07	21.35 $\pm$ 1.29
对照组	40	20.32 $\pm$ 1.11	21.45 $\pm$ 1.21	20.13 $\pm$ 1.06	19.88 $\pm$ 1.17
t	—	8.621	7.455	7.606	5.969
P	—	0.000	0.000	0.000	0.000

2.2 工作效率

与对照组相比,观察组工作效率更高,对比存在统计学差异 ($P < 0.05$)。如表 2。

表 2 工作效率比较 ($\bar{x} \pm s$, d)

组别	例数	检查分析时间	反馈整改时间
观察组	40	1.05 $\pm$ 0.33	1.52 $\pm$ 0.41
对照组	40	2.11 $\pm$ 0.48	2.86 $\pm$ 0.57
t	—	12.868	13.495
P	—	0.000	0.000

2.3 工作态度

观察组 NBS 评分优于对照组,对比存在统计学差异 (P

< 0.05)。如表 3。

表 3 工作态度比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	NBS 评分
观察组	40	152.32 $\pm$ 10.76
对照组	40	135.62 $\pm$ 8.74
t	—	8.519
P	—	0.000

2.4 工作满意度

观察组工作满意度为 97.50%,对照组工作满意度为 82.50%,与对照组相比,观察组工作满意度更高,对比存在统计学差异 ($P < 0.05$) 如表 4。

表 4 工作满意度 (n, %)

组别	例数	满意	一般	不满意	满意度
观察组	40	27	12	1	97.50%
对照组	40	20	13	7	82.50%
X^2	-	-	-	-	5.000
P	-	-	-	-	0.025

3 讨论

护理质量管理是指对护理品质的多维度因素进行有计划、有组织地介入,通过对这些因素的协调与控制,不仅保证了护理工作的标准化,同时也能满足病人的个性化、多元化的需要。目前,我国的护理质量管理工作仍存在很多不足,制度的缺乏是目前护理质量管理工作面临的主要问题之一,部分医院缺少统一的规范与执行手段,其管理模式已不能适应现代化的护理工作要求。并且,部分医院质量管理工作人员的素质较差,对质量检验工作不够重视,个人理论知识与技能存在一定不足。这就会导致护理质量检查工作滞后,问题的反馈与处理进展缓慢,从而造成长期的安全隐患,严重降低护理工作的安全性、科学性^[2]。除此之外,常规的检查方式往往会耗费大量的时间、人力、物力等,且检验的方便性比较差,很难达到对检验的快捷和精确,管理效果有待提升。

在社会的发展进步下,手机已经成为我们日常生活、工作、娱乐中必不可少的工具。医院在进行护理质量管理时,也需要加强对信息技术的应用,促进质量管理工作现代化发展。护理助手 APP 是一款功能强大的数字化工具,可以将护理知识、病人管理、医嘱执行等结合为一体,帮助医院构建精准、高效的护理质量管理体系^[3]。

研究显示,观察组护理质量优于对照组 ($P < 0.05$)。临床护理具有工作内容多、工作形式复杂等特点,实施护理的各个阶段都可能会产生一些问题。将护理助手 APP 应用于护理质量管理中可提升管理的及时性。一旦在护理过程中出现问题,护理人员就可以第一时间将其上传至 APP 中,科室负责人可以通过 APP 对原因进行分析和整改,并提出意见。另外,护理助手 APP 还可以改变常规护理质量管理工

作的形式,护理人员可以根据医院实际情况,科学决定检查时间,在检查时也可以利用 APP 进行照片和录像,保证问题反馈更加直观,达到有图有真相的目的^[4]。这样的检查形式可以让各个部门的负责人全面地了解到问题的整体情况,并对导致问题的成因、危害等进行了分析,对护理问题进行全过程跟踪,确保问题彻底解决,提升护理品质。此外,护理助手 APP 中有着诸多先进的护理理念、技能等,护理人员可以通过 APP 随时随地进行自主学习,不断强化护理人员的工作水平与职业素养,从而保障护理质量。

观察组检查分析时间、反馈整改时间均高于对照组 ($P < 0.05$),这项研究表明护理助手 APP 可显著提升医院护理质量管理的工作效率。在常规的医院护理质量管理中存在管理流程复杂、信息传递困难等问题^[5]。而方便、快捷、灵活是护理助手 APP 的主要特点,在利用这一 APP 进行护理质量管理时,管理人员可以通过 APP 与其他人员进行相互沟通与交流,促进信息共享,从而缩短问题解决与处理的时间,进一步提升问题解决效率。

观察组 NBS 评分优于对照组 ($P < 0.05$),并且,观察组工作满意度为 97.50%,对照组工作满意度为 82.50%,与对照组相比,观察组工作满意度更高 ($P < 0.05$)。在医院护理质量管理中,护理人员的工作态度将直接决定管理质量。在常规的医院护理质量管理中,在应用护理助手 APP 进行管理时,能够在一定程度上减少重复劳动和无效劳动,使护理人员更加高效完成工作内容,降低护理人员对工作的倦怠程度,使护理人员更好地感受到自身在工作中的价值与成就感,进而提高护理人员的工作满意度。此外,信息技术是一把“双刃剑”,护理助手 APP 虽然可以显著提升医院护理管理质量,但也存在信息安全的风险。在实际应用中,医院应当重视对全体医务工作者实施培训工作,提高他们的信息安全意识,规范医护人员使用 APP 时的各项操作,最大程度上降低信息安全风险,进一步提高管理品质。

综上所述,在医院护理质量管理中应用护理助手 APP 管理效果明显,能够进一步提升护理人员工作质量与工作效率,改善护理人员的工作态度,并提升他们的工作满意度,具有推广价值。

参考文献:

- [1]曾小娟,李燕琴,林钰芳.护理助手 APP 在医院护理质量管理中的应用研究[J].中国卫生标准管理,2024,15(22):159-162+167.
- [2]李艳,张军红,毛吉飞.“护理助手”App 在我院新入职护士轮转期培训及考核中的应用[J].人人健康,2023,(06):114-116.
- [3]蔡新兰,阮文珍,周赛,周尧英.基于护理助手的对分课堂教学模式在血液科护生临床护理教学中的应用效果[J].中国乡村医药,2021,28(22):81-82.
- [4]杨霞,陈云.护理助手 App 在护理人员分层培训与考核中的应用[J].当代护士(下旬刊),2021,28(08):172-175.
- [5]甘院梅,陈靖霞,巩文娟,高琼,张咏.护理助手 APP 联合问卷星在护理实习生管理和培训中的应用研究[J].中国卫生产业,2021,18(01):108-110.