

持续质量改进对耳鼻喉手术患者护理质量管理的效果

周青, 陈劲*

云南省滇南中心医院(红河州第一人民医院) 云南红河州

【摘要】目的 分析对耳鼻喉手术患者实施持续质量改进对护理质量的影响。**方法** 抽取2022年9月~2023年9月期间在我院耳鼻喉科接受手术治疗的患者100例,以时间进行分组,2022年9月~2022年2月期间入院的患者接受常规护理质量管理模式,共50例,2023年3月~2023年9月期间入院的患者接受持续质量改进模式,共50例。对比两组护理质量评分及患者对护理的满意度。**结果** 观察组各项护理质量评分结果及护理满意度均高于对照组($P < 0.05$)。**结论** 持续质量改进用于耳鼻喉手术患者护理质量管理中时,可显著提升护理质量,并可提升患者对护理的满意度。

【关键词】 持续质量改进; 耳鼻喉; 手术; 护理质量

【收稿日期】 2024年5月14日 **【出刊日期】** 2024年6月20日 **【DOI】** 10.12208/j.jnmn.20240291

Effect of continuous quality improvement on nursing quality management of patients undergoing ENT surgery

Qing Zhou, Jin Chen*

Southern Central Hospital of Yunnan Province (The First People's Hospital of Honghe State), Honghe Hani and Yi Autonomous Prefecture, Yunnan

【Abstract】Objective To analyze the impact of continuous quality improvement on the quality of care. **Methods** 100 patients who received surgical treatment in the otolaryngology department of our hospital from September 2022 to September 2023 were grouped by time. 50 patients admitted between September 2022 and February 2022 and 50 patients admitted from March 2023 to September 2023 received continuous quality improvement mode. The two groups of nursing quality scores and patients' satisfaction with nursing were compared. **Results** The results of the observation group were higher than that of the control group ($P < 0.05$). **Conclusion** Continuous quality improvement is used in the nursing quality management of otolaryngology surgery patients, it can significantly improve the quality of nursing and improve patient satisfaction with nursing.

【Keywords】 Continuous quality improvement; Ear, nose and throat (ENT); Surgery; Nursing quality

在上世纪90年代,美国卫生保健组织鉴定联合委员会提出了持续质量改进(CQI)的概念,它是一种质量控制的新型理论,以全面质量管理为基础,重视对过程的管理及质量的控制^[1]。此理论高度重视团队意识,通过对相关资料进行搜集、整理和分析来发现存在的问题,并以此为依据制定和实施合理有效的改进措施,以实际降低护理风险,持续提高护理质量的目的。此概念目前已广泛应用于临床护理工作中来,通过对既往护理内容的总结和分析,发现存在的护理问题,并制定持续改进方案,以此来提升护理质量及效果^[2-3]。本文

将此模式用于耳鼻喉科护理管理中,目的即在于分析此模式对耳鼻喉手术患者护理质量管理的效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

将100例患者以入院先后顺序进行分组,对照组50例,于2022年9月~2022年2月入院治疗,男女性患者分别有25例,30~60岁,平均(45.27±7.34)岁;观察组50例,于2023年3月~2023年9月入院治疗,男27例,女23例,30~61岁,平均(45.76±7.47)岁;两组一般资料具有可比性($P > 0.05$)。两组患者均由

*通讯作者: 陈劲

同一组护理人员护理,护理人员共计10名,均为女性,25~43岁,平均(34.12±4.38)岁。研究符合赫尔辛基宣言。纳入标准:①自愿入组并签署同意书;②无效流障碍,无读书障碍,可配合完成相关问卷调查;③均接受手术治疗。排除标准:①癌症患者;②有手术禁忌症者。

1.2 方法

对对照组采取常规护理质量模式,即按照科室内原有护理流程及质控标准开展护理服务。对观察组采取持续质量改进模式:(1)选择持续质量改进使用的工具,目前,临床上用于持续质量改进的工具有很多种,其中,应用率最高的是PDCA循环法,因此,本次研究也选择了此方法作为本次持续质量改进的工具。具体包括:①评估,收集患者一般资料,整理既往护理措施以及存在的问题,分析出现问题的原因。②制定持续改进方案,以评估结果为依据制定具有针对性、切实可行有效的改进方案。③改进方案的实施,改进方案由上级部门审批合格后方可实施。④反馈,实施一个护理周期以后,对比实际护理结果与原定护理目标间的差异,若护理目标未完成,则将其融入下一个护理阶段,并全面检查护理方案有无遗漏,如有遗漏之处则需要对方案进行补充,以此形成良性循环,促进护理质量持续改进。(2)持续质量改进模式的具体实施:由护理部主任及片区护士长、科室护士长共同组成“护理质量改进小组”,小组成员负责制定护理目标及护理问卷调查表等,利用调查表明确患者的实际护理需求,并对护理方案进行优化和完善,本次研究的核心目标是“护高患者对护理的满意度”,定期组织患者及家属参与讲座,讲座中着重向其讲解护理常识。加强护理过程中的监督管理力度及质量控制力度,尤其对既往存在的薄弱环节加强监管,加强对科室内设备仪器的消毒灭菌管

理以降低院内感染发生风险。对每个阶段护理目标的完成情况进行分析,利用月例会对当前护理周期中发现的护理问题以及护理目标完成情况进行分析,对比持续质量改进实施前后护理质量的提升情况,并制定下一个周期的护理方案。(3)监督反馈,成立专门护理质量监督小组,利用问卷调查的形式了解患者对护理的满意度情况、存在的护理问题等,并向护士长汇报,护士长再在月例会及周例会中针对存在的问题进行点评和分析,并将存在的护理问题列入下一阶段重点的考核项目内,以督促护理人员对护理进行持续改进,直至患者满意度达标。此外,还需制定科学的绩效考核制度以激发护理人员对持续质量改进的积极性。

1.3 观察指标

1.3.1 对比护理质量。利用自制《耳鼻喉科护理质量评估表》评价,包括6个维度:基础护理、特一级护理、科室护理及护理文书书写、护理技术操作和医院感染管理,各维度均以100分为满分,分值与护理质量呈正比。

1.3.2 对比护理满意度。利用自制《耳鼻喉科满意度问卷调查表》统计,此表满分100分,≥90分为满意,≥80分,<90分为一般满意,<80分为不满意度,满意度=满意率+一般满意率。

1.4 统计学方法

数据处理:SPSS24.0,计数资料用n(%)描述,计量资料用($\bar{x} \pm s$)描述,组间经t和 χ^2 检验,差异在P<0.05时,存在临床可比意义。

2 结果

2.1 对比护理质量

观察组各项护理质量评分均高于对照组(P<0.05),见表1:

表1 对比护理质量[$(\bar{x} \pm s)$,分]

组别	例	基础护理	特一级护理	科室管理	护理文书书写	护理技术操作	医院感染管理
对照组	50	88.75±1.35	87.72±1.51	85.75±1.25	86.29±2.64	87.24±2.48	92.38±0.75
观察组	50	97.16±1.23	97.63±1.06	96.36±1.14	96.03±1.55	95.92±1.36	97.84±0.61
t		32.561	37.982	44.346	22.497	21.700	39.936
P		<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001

2.2 对比护理满意度。

观察组满意度:98.00%(49/50),满意:27例,占比54.00%,一般满意:22例,占比44.00%,不满意:1例,占比2.00%。

对照组满意度:82.00%(41/50),满意:20例,占比40.00%,一般满意:21例,占比42.00%,不满意:9例,占比18.00%。组间对比差异显著($\chi^2=5.444$,P=0.019)。

3 讨论

在临床护理工作中应用持续质量改进模式的目的及重点在于加强对各个护理细节的质量控制, 以保障护理的有效性 & 针对性, 在具体开始实施前, 先收集患者一般资料, 利用问卷调查的形式明确患者实际护理需求, 并结合临床实际护理要求制定科学的护理计划及合理的护理目标, 制定完成后严格落实并实施, 并且, 定期对护理实施情况进行质量监督和检查, 及时将检查结果向护士长进行反馈, 护士长在周例会及月例会上进行逐一点评, 对造成护理结果与预期护理目标之间差距的原因进行分析, 并对发现的问题进行讨论, 结合护理结果制定相应的改进方案以使护理质量得以持续提升。

本次研究结果显示, 观察组护理质量及患者对护理的满意度均比对照组高, 提示了持续质量改进用于耳鼻喉手术患者护理质量管理中的有效性 ($P < 0.05$)。在护理质量管理过程中应用持续质量改进的意义在于: ①使护理人员的学习意识得以加强, 护理工作保障医院可持续性发展的重要内容, 护理质量关系到了患者的治疗及康复效果, 高质量护理干预还可促进护患间建立起良好的关系, 营造良好的医疗环境, 提升护理满意度及医院的对外形象。而持续质量改进的应用即可激发护理人员的主观能动性, 积极主动学习先进的护理质量管理模式及护理知识和技能, 并对各种护理质量管理模式的深刻含义进行深入了解, 将其灵活运用在实际护理工作中来, 以使护理质量持续提升。②可使护理人员的护理服务思想得以革新。近年来, 随着人们健康意识及生活水平的不断提升, 以及医疗水平的不断进步, 临床患者的数量也显著增多, 广大患者及家属的自我保护意识也日益增强。传统护理服务的思维模式较为落后, 这也是造成护患关系紧张的重要原因, 临床上各类型护理纠纷事件屡见不鲜^[4-5]。因此, 需要不断提升护理人员的服务意识, 转变自身陈旧的思想观念。相关部门应重视对护理人员思想及意识方面的培养, 以使护理人员充分认识到当前护理工作的发展形式, 正视自身所处位置, 明确自己的岗位职责, 变被动为主动, 通过优质的护理服务和良好的服务意识来改进护患关系。③加强患者的安全管理, 在临床护理工作中应用持续质量改进, 必须重视对护理过程中可能

存在的风险问题, 采取预防性措施以规避可能存在的风险, 主动对护理过程中存在的安全隐患进行排查和分析, 并将其扼杀在萌芽状态。此外, 还应配备全面、科学的紧急预案, 以便发生紧急护理事件后可马上启动相应的应急预案, 以及时对问题进行解决和处理, 将风险及损失降至最低, 并于事件对问题发生的原因进行总结和分析, 并对护理措施加以完善^[6-8]。

综上所述, 在耳鼻喉科实施持续质量改进可提高护理质量及患者对护理的满意度。

参考文献

- [1] 周敏, 官小莉, 雷勒丰, 等. FOCUS-PDCA 模式在耳鼻喉科择期手术患者术前准备中的应用研究[J]. 护理管理杂志, 2019, 19(4): 75-79.
- [2] 张白易, 蒋芳琴, 张新梅, 等. 团队合作模式在手术室护理质量持续改进中的作用[J]. 当代护士(下旬刊), 2019, 26(10): 231-233.
- [3] 常媛. 探究持续质量改进在耳鼻喉病房护理质量管理中的应用效果[J]. 当代护士(下旬刊), 2021, 28(03): 177-179.
- [4] 徐伟, 解文静. 分析持续质量改进对耳鼻喉病房护理质量管理的影响[J]. 中国医学文摘(耳鼻咽喉科学), 2022, 37(01): 158-160.
- [5] 周彦芝. 科室一级护理质控在科室护理质量管理中的作用及其临床意义研究[J]. 山西医药杂志, 2020, 49(5): 619-621.
- [6] 于丽媛. 持续质量改进在耳鼻喉病房护理质量管理中的应用分析[J]. 科学养生, 2021, 24(5): 134.
- [7] 刘颖, 赵栋盈. 持续质量改进在耳鼻喉病房护理质量管理中的效果分析[J]. 自我保健, 2022, 26(22): 148-150.
- [8] 付素娟, 贺亚栋, 陈丽. 基于前馈控制的康复护理在早期喉癌根治术手术室护理中的应用. 海南医学, 2021, 32(14): 1902-1904.

版权声明: ©2024 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS