

分析在门诊护理质量管理工作中采用护理质量评价体系的临床效果

张媛媛

河南大学淮河医院 河南开封

【摘要】目的 分析在门诊护理质量管理工作中采用护理质量评价体系的临床效果。方法 选取我院于2022.01-2022.06月还未采用护理质量评价体系的60例门诊患者作为研究对象，并设立为对照组；另选取我院于2022.07-2022.12月已采用护理质量评价体系的60例门诊患者作为研究对象，并设立为观察组。对两组的护理质量管理效果进行分析。结果 在门诊护理质量管理工作中采用护理质量评价体系后，观察组护理质量、护理满意度均优于对照组，差异均有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。结论 在门诊护理质量管理工作中采用护理质量评价体系，可有效提升门诊护理质量，从而提高护理满意度。

【关键词】 门诊；护理质量管理；护理质量评价体系

【收稿日期】 2023年5月15日 **【出刊日期】** 2023年7月10日 DOI: 10.12208/j.jmmn.2023000327

Analyzing the clinical effectiveness of using a nursing quality evaluation system in outpatient nursing quality management

Yuanyuan Zhang

Henan University Huaihe Hospital Kaifeng Henan

【Abstract】 **Objective** To analyze the clinical effectiveness of using a nursing quality evaluation system in outpatient nursing quality management. **Method** Sixty outpatient patients who had not yet adopted a nursing quality evaluation system in our hospital from January 2022 to June 2022 were selected as the research subjects, and a control group was established; We also selected 60 outpatient patients who had already adopted a nursing quality evaluation system in our hospital from July 2022 to December 2022 as the research subjects and established them as the observation group. Analyze the effectiveness of nursing quality management in both groups. **Result** After adopting the nursing quality evaluation system in outpatient nursing quality management, the observation group showed better nursing quality and satisfaction than the control group, with statistical significance ($P < 0.05$). **Conclusion** Adopting a nursing quality evaluation system in the management of outpatient nursing quality can effectively improve the quality of outpatient nursing and thus improve nursing satisfaction.

【Key words】 Outpatient department; Nursing quality management; Nursing quality evaluation system

当患者来到医院接受治疗时，他们接触的第一个科室是门诊部。门诊部的质量直接影响到医院的声誉。为了改善医疗服务，优化医疗体验，促进高质量的诊断和治疗，应该改进护理管理方法，加强质量控制管理^[1]。门诊工作的特点是患者流动性高，病情和质量差异显著，需要优化护理质量，促进服务改善，适应患者的医疗需求。护理质量评价体系是对护理实施情况的综合评价，从而实现科学考核，促进护理质量控制^[2]。基于此，本文研究了在门诊护理质量管理工作中采用护理质量评价体系的临床效果，现报告如下：

1 对象和方法

1.1 对象

选取我院于2022.01-2022.06月还未采用护理质量评价体系的60例门诊患者作为研究对象，并设立为对照组（男34例，女26例，年龄 45.77 ± 6.91 岁）；另选取我院于2022.07-2022.12月已采用护理质量评价体系的60例门诊患者作为研究对象，并设立为观察组（男35例，女25例，年龄 46.04 ± 5.76 岁）。两组一般资料差异无统计学意义（ $P > 0.05$ ）。

1.2 方法

对照组采用常规护理管理模式，监督护理人员按照规范门诊护理流程进行护理工作，并定期进行会议总结，以调整护理策略。观察组采用护理质量评价体系，主要包括：

1.2.1 建立护理管理评价小组

按照实际情况成立相应的护理管理评价小组，主管护士是团队成员，护士长是团队负责人。团队成员主要对科室的整体护理服务水平、健康教育、病房管理等进行必要的检查和评估。如果发现任何问题，将在小组会议上进行分析和讨论，并制定纠正措施。

1.2.2 增强门诊护理人员的安全管理意识

要保证临床护理质量，首先，有必要在护理人员心中树立相应的安全意识。因此，有必要定期对科室相关人员进行护理思想教育，把护理安全放在首位，鼓励他们学习法律法规和质量安全知识；同时，应建立相关的临床规范和标准，确保相关人员能够按照规定开展临床护理工作，降低事故发生的概率。

1.2.3 护理质量评价

运用护理质量评价体系对临床护理工作进行评价，对相应的护理工作进行必要的监督和调查，并根据评价结果对护理工作部门进行必要的改进和处理，确保临床护理质量。

1.2.4 护理质量评价体系分级

根据临床护理分类的内容和难度，护理质量评价体系大致分为三个层次。然后指派专业人员来做这项工作。具体内容如下：一级：在临床实践中，负责的护士是评估护理质量的主要人员。在护理期间，要求相关人员严格遵循医嘱和标准护理技术，并在管理中积极与患者沟通，提供适当的护理，以确保患者的健

康和安全；二级：护理组长是临床护理质量评估的主要负责人，专注于监测和评估护理、流程和质量控制的各个方面，监督和管理临床环境中的护理人员开展护理工作；三级：护士长是相关负责人，主要负责对整个护理内容和流程进行必要的管理和监督，并通过查房等形式协助和指导相关护理人员的护理工作，确保护理工作的可靠性和有效性，帮助及时发现临床护理问题，及时找到解决方案，减少事故的发生。

1.3 观察指标

采用我院自制调查问卷对两组护理质量进行评估，包括护理服务态度、操作技术、专科护理、规章制度、护理基础知识、护理文书，每项均为100分，分数越高，护理质量越好；采用我院自制调查问卷对两组护理满意度进行对比，其中非常满意：91-100分，满意：81-90分，一般满意：61-80分，不满意： ≤ 60 分。满意度 = (非常满意 + 满意 + 一般满意) / 总例数 $\times 100\%$ 。

1.4 统计学分析

使用SPSS20.0软件对数据进行统计学分析，使用“ $\bar{x} \pm s$ ”表示计量资料，组间比较结果采用t检验；使用“n, %”表示计数资料，组间比较结果采用 χ^2 检验 $P < 0.05$ 表示数据差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理质量对比

观察组护理质量明显高于对照组，差异均有统计学意义 ($P < 0.05$)。如表1：

2.2 两组护理满意度对比

观察组护理满意度明显高于对照组，差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。如表2：

表1 两组护理质量对比 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	护理服务态度	操作技术	专科护理	规章制度	护理基础知识	护理文书
观察组	60	93.27 \pm 2.70	90.07 \pm 5.24	98.23 \pm 0.25	97.54 \pm 0.26	96.68 \pm 0.57	97.03 \pm 0.28
对照组	60	70.23 \pm 2.54	71.24 \pm 3.03	72.70 \pm 1.96	75.23 \pm 0.30	73.04 \pm 5.01	72.03 \pm 6.04
t	-	48.144	24.097	100.084	435.308	36.316	32.027
P	-	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001	0.001

表2 两组护理满意度对比 (n, %)

组别	例数	非常满意	满意	一般满意	不满意	满意度
观察组	60	18 (30.00)	24 (40.00)	13 (21.67)	5 (8.33)	55 (91.67)
对照组	60	15 (25.00)	21 (35.00)	10 (16.67)	14 (23.33)	46 (76.67)
χ^2	-	-	-	-	-	5.065
P	-	-	-	-	-	0.024

3 讨论

随着物质水平和健康意识的提高,患者就医的积极性增加,这不仅促进了疾病的预防和控制,也增加了医疗压力^[3]。门诊部是医院的重要组成部分。要积极改进医疗服务,加强对护理质量的科学评价和有效控制,优化诊疗服务。

在本研究中,通过在门诊护理质量管理工作中采用护理质量评价体系,观察组护理质量、护理满意度均优于对照组,差异均有统计学意义($P < 0.05$)。说明其能有效提升门诊护理质量,从而提高护理满意度。这是因为护理质量评价体系是指通过对护理活动进行有组织、有计划的调查,可以得出关于护理质量的客观结论,以确定和评估这些活动是否符合预定的标准或要求^[4]。但护理质量评价应是实事求是的,评价应建立在事实的基础上,将实际执行情况与原定的标准和要求进行比较。这些标准必须是评价对象能够接受的,并是在实际工作中能够衡量的;对比要在双方的水平、等级相同的人员中进行,就是所定标准应适当,不可过高或过低,过高的标准不是所有的护士都能达到的^{[5]-[6]}。护理质量评价系统用于门诊护理质量管理,可以衡量工作计划是否完成、工作进展程度和达到的水平。检查护理是否按照预期目标或方向进行;根据提供的护理的数量和质量,评估护理需要在多大程度上满足患者的需求,不满意的原因和影响因素。为管理者提高护理质量提供参考;评价指标的建立和审批是质量控制的主要形式,也是护理的指导方针^{[7]-[8]};过评估他们的工作结果,他们可以确定自己的成就,找出不足,并为未来的努力制定路线。您也可以通过比较来选择解决方案,例如选择新的技术和方法;能够审视护理人员工作中知识和技能的不足,为护士的继续教育提供方向和内容;从而提高门诊护理工作质量,提高患者满意度和医院形象^{[9]-[10]}。

综上所述,在门诊护理质量管理工作中采用护理

质量评价体系,可有效提升门诊护理质量,从而提高护理满意度。

参考文献

- [1] 杨媛媛.三维质量评价体系在重症医学科护理质量管理中的应用[J].中医药管理杂志,2021,29(01):175-176.
- [2] 周萍萍,周彩丽.中医门诊护理质量管理评价体系的应用研究[J].中医药管理杂志,2022,30(23):94-96.
- [3] 章静,施鸿怡,张燕双.护理质量结构化评价标准体系在质控管理及整改中的应用效果[J].中国当代医药,2022,29(33):131-134.
- [4] 李春芳.中医特色护理质量评价体系在中医妇产科护理管理中的应用[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(A3):117-118.
- [5] 吴苒澈.三级质控体系在医院护理质量管理中的应用与效果评价[J].中国农村卫生,2021,13(08):62-63.
- [6] 张则,延丽霞.护理质量评价体系在产科门诊护理质量管理工作中的价值探讨[J].妇幼护理,2022,2(6):1285-1287,1291.
- [7] 郭细平,刘庆红,胡塞红,等.门诊分诊护理质量评价指标体系在门诊分诊护理质量持续改进中的应用[J].全科护理,2022,20(2):160-162.
- [8] 张丽娜,刘红霞.护理质量评价体系在门诊护理质量管理中的应用[J].数理医药学杂志,2020,33(12):1893-1894.
- [9] 韩兆娣.护理质量评价体系在门诊护理质量管理中的应用[J].国际护理学杂志,2020,39(10):1746-1748.
- [10] 王玉静,马丽群.护理质量评价体系在门诊护理质量管理中的应用[J].医学美学美容,2021,30(5):132.

版权声明: ©2023 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。

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



OPEN ACCESS