

持续护理质量改进在儿科门诊护理风险管理中的应用研究

吴洁

天津医科大学总医院 天津

【摘要】 儿科门诊人数较多, 疾病类型复杂, 患者年龄小, 治疗非常困难, 对医务人员工作的要求很高, 特别是对护理工作质量有很大的要求。因此, 医务人员有必要识别护理风险, 而护理质量是保证患者安全的重要条件。本文综述了持续护理质量改进在儿科门诊护理风险管理中的应用效果。

【关键词】 持续护理质量改进; 儿科门诊护理; 风险管理

Application of continuous nursing quality improvement in nursing risk management of pediatric outpatient department

Jie Wu

General Hospital of Tianjin Medical University Tianjin City

【Abstract】 there are a large number of pediatric outpatients, the types of diseases are complex, the patients are young, and the treatment is very difficult. There are high requirements for the work of medical personnel, especially for the quality of nursing work. Therefore, it is necessary for medical staff to identify nursing risks, and nursing quality is an important condition to ensure patient safety. This article summarized the application effect of continuous nursing quality improvement in pediatric outpatient nursing risk management.

【Key words】 continuous nursing quality improvement; Pediatric outpatient care; risk management

门诊是为各类病人提供医疗服务的站点。儿科门诊与其他门诊的区别的重要因素是, 服务的对象是儿童, 儿童是年幼的, 不仅不能直接、准确地表达自己的感受。因为小儿不能顺利配合, 而且儿科疾病发展比较快, 儿童家长会产生焦虑, 这些问题都会影响儿科门诊护理工作质量。护理风险管理可以及时评估护理风险, 做好识别预防, 避免发生损失。目前, 儿科门诊护理中存在很多投诉情况, 儿科护理人员的工作压力比较大, 面临很多风险。因此, 提升儿科门诊护理质量, 积累治疗经验, 是当前需要处理的问题。本文在儿科门诊护理中应用持续护理质量改进, 取得了很好的效果, 报道如下。

1 护理内容

1.1 护理资料

在 2020 年 1 月至 2021 年 12 月, 在儿科门诊引入持续护理质量改进, 共有护理人员 5 名, 其中负责人 3 名, 护师和护士各 1 名, 年龄 29-50 岁, 护理工作时间 9-32 年。选取 2020 年 1 月-2020 年 12

月没有采取护理质量持续改进的患儿 145 例作为对照组, 男女比例为 80: 65, 平均年龄 1-14 岁。观察组选取 2021 年 1 月-2021 年 12 月实施持续护理质量改进的患儿 150 例, 男女比例为 79: 71, 平均年龄 1-14 岁。两组患者基本资料无显著差异 ($P>0.05$)。

1.2 护理方法

1.2.1 建立护理质量改进小组。综合分析儿科门诊 5 名护理人员的工作时间、教育背景和护理操作方法。评估后, 制定有效的培训方案, 并评估参与培训的人员。评价合格后, 引入护理质量改进小组并开展护理。对护理工作中的不足进行探讨, 包括质量检查、家庭反馈和小组讨论, 及时总结影响护理质量的问题。护理中存在很多不足, 例如①护理人员工作经验不足, 护理操作不熟练, 容易受很多因素影响, 要求护理人员具备很强的责任感, 护理风险大; ②儿科门诊环境非常复杂, 人员流动比较多。在和儿童家长交流的时候, 护理人员需要态度热情, 工作量很大; ③儿科门诊需要护士同儿童家

长维持良好的关系,但儿科疾病变化快,家长会出现很多负面情绪,因此要及时处理好纠纷。④自我保护意识薄弱,法律观念需要加强;⑤患者不重视儿科医院感染,没有严格无菌操作。

1.2.2 制定完善、改进措施。①制定相关护理操作标准、质量检验标准、质量问题处理和奖惩制度,实施三级质量控制体系,严格执行日常质量控制工作,提高质量控制质量,使护理人员发挥最大的效果,要认真分析护理中的不足,不断积累经验;②定期组织儿科护理培训,尤其是掌握小儿静脉穿刺方法,提升职业水平,认真学习法律知识,增强自我保护意识,对护理流程进行规范;③增强护理人员的责任心,通过有效的护理,营造有效的护患沟通途径,指导护理人员做好休息,提高高负荷、高压、高风险工作;④完善儿科门诊就诊制度,采用二次分诊、同类儿童集中护理等。在等待过程中,护理人员应定期查房,识别病情突然进展的儿童,迅速通知医生,并为相关治疗做好准备。⑤实施弹性管理。为了更好的保证医疗质量,需要最大限度地提高施工效率,以及合理配置护理人员。

增加管理范围,做好儿科护理人员的规划,空闲的时候安排值班人员,繁忙的时候引进经验丰富的人员,减轻儿科护理人员的压力。⑥实施细节护理。在繁忙的时候,护士的工作量增加,他们会犯一些错误。首先,当床位不足的时候,对于新的床位,需要张贴床位号和卡片,方便后续工作。在交接班的时候,要认真记录,自觉检查工作中的错误,定期收集意见和建议,采取改进措施,以减少同一问题的发生,做到最好。⑦做好技术管理。要开展基础护理,需要掌握过硬的护理方法。在比较忙的

时候,护士通常需要采取静脉滴液治疗。因此护士必须提高自己的工作效率,使护士完成更多的工作,从而抽出更多时间服务患者。合理评价护理方法。护理人员设定了一个目标,即评估目前的服务质量,并了解儿童的真实需求。安排患儿家长在出院前评价医院的护理服务质量,及时发现护理中的问题,并制定相应的护理等级。

1.2.3 做好检查反馈。在实施持续护理质量改进后,需要对改进结果进行及时反馈,总结存在的风险问题,开展 PDCA 管理,提升护理质量。

1.3 观察指标

在护理前后,分析评估质量、预防质量、治疗质量。风险评估质量主要内容有:预测护理风险事件,制定预防性措施;预防质量内容主要有:护理操作质量、风险事件发生情况;治疗质量的主要内容有:急救措施、针对性护理措施;每个项目满分 100 分,分数越高,说明护理风险管理水平越好。对患儿护理满意度使用自制问卷评价,评价标准为:非常满意、满意、不满意、非常不满意。满意度=非常满意率+满意率。对两组护理风险率、护患纠纷率、护理缺陷率进行记录。

2 结果

2.1 两组护理满意度比较

对照组的 145 例患儿中,36 例表示非常满意、64 例患儿表示满意、32 例表示不满意、13 例表示非常不满意,该组患儿的护理满意度为 68.96%;观察组的 150 例患儿中,69 例表示非常满意、66 例患儿表示满意、12 例表示不满意、3 例表示非常不满意,该组患儿的护理满意度为 90%,观察组的护理满意度显著高于对照组 ($p < 0.05$),详见表 1。

表 1 两组护理满意度比较结果

组别	数量	非常满意	满意	不满意	非常不满意	满意度
对照组	145	36 (24.82)	64 (44.14)	32 (22.06)	13 (8.96)	100 (68.96)
观察组	150	69 (46.00)	66 (44.00)	12 (8.00)	3 (2.00)	135 (90.00)
χ^2	*	*	*	*	*	20.1338
p	*	*	*	*	*	0.0250

2.2 两组的护理风险率、护患纠纷率、护理缺陷发生率比较

对比两组的护理风险率、护患纠纷率、护理缺陷发生率,观察组均明显低于对照组 ($P < 0.05$)。

3 护理讨论

儿科护理内容比较多,它注重护理的细节问题,这关系到儿科整体的护理质量。不同于其他患者人

群,儿童与老年人被广大临床护理工作视为护理工作的高危人群,尤其是儿童,因为其机体耐受力低,一旦在护理过程中,因为护理人员操作力度大一些,就会引发患儿的不适,这也令广大儿科护理工作为之头疼。护理管理可以说是一门艺术,具体的方法应该仔细考虑。由于以护理质量的不断提高为基础,所以儿科护理质量可以不断提高,通过

护理质量数据管理对整个过程进行动态监控,评价标准是基于护理质量管理体系,对护理内容开展科学管理。近年来,医院每年的年会召开了护士会议,应用了持续改进护理策略,要求每个护士都要配合医生的工作和调动,并在繁忙期后进行护理经验总结,从而不断提升护理工作水平。持续质量改进是一个有效的质量管理方法,通过实施质量管理改进体系,可以及时发现护理过程中问题,从而提升儿科护理质量。随着医疗水平的提升,除了要对患者采取针对性治疗,还要满足更好的护理。目前,传统护理不能使患者和家属获得满意的护理效果,会出现很多护理问题和护理纠纷。因为儿科门诊工作复杂,而且儿童不能顺利的表达,理解能力不足,这会使患儿家长的不良情绪增加,容易产生护理风险。而且沟通工作也不顺利,护士不能进入指定岗位,细节护理内容缺少,这些风险事故严重影响患儿的康复效果,护理满意度很低,产生了很多纠纷,这对护理人员产生了威胁。所以,儿科护理存在很多风险,因此做好儿科门诊护理风险管理是非常重要的。本次研究,组建了护理质量改进团队,认真分析护理质量问题,提出了有效的改进对策。

结合 PDCA 周期管理方法进行护理质量持续提高,因此护理风险管理、风险预防、风险处理质量都有显著提高,而儿童家庭对护理工作满意度显著提高。在持续的护理质量改善期内,护理风险问题、护患纠纷和护理缺陷的发生率明显降低($P<0.05$)。持续护理质量改进使护理思维得到了更新,及时发现了工作的不足,通过护理小组的讨论,不断积累护理经验,认真开展护理风险管理,提升了护理人员的护理能力和防范风险的综合素养,培养了很好的工作热情,提升了护理服务水平,有效避免了儿科护理风险事件的发生。通过实施持续护理质量改进,显著提升了医院整体护理质量,最大程度保护了患者的自身权益,使护理工作取得更好的发展。

综上所述,儿科护理风险是非常普遍的,只有及时发现并处理儿科门诊中的护理风险因素,做好风险管理,才能避免发生医疗事故,提升护理服务质量,建立融洽的护患关系。在儿科门诊中应用持续护理质量改进,减少了不良事件发生率,提升了护理满意度,值得进行推广。

参考文献

[1] 李少媚, 蓝秋梅, 邓彩素.持续质量改进在儿科护理质量管理中的应用[J].国际护理学杂志, 2016, 35 (11) :153

2-1534.

- [2] 吴雪琴.基于 Kano 模式的儿科护理服务需求属性分析[J].保健医学研究与实践, 2017, 14 (6) :91-93.
- [3] Rosenberg R E, Klejmunt L, Gallen M. et al . Making com-fort count: Using quality improvement to promote pediatricprocedural pain m anagement[J]. Hosp Pediatr .2 016, 6 (6) :359-368 .
- [4] Margonari H , Hannan M s, Schlenk E A .Quality improve-ment initiative on pain know ledge, assessment, and docu-mentation skills of pediatric nurses[J]. Pediatr Nurs, 2017, 43 (2) : 65-68 .
- [5] 孙丹.PDCA 循环在儿科门诊护理服务中的应用分析[J].中国医药指南, 2017, 15 (5) :218 .
- [6] 徐桂灵,余碧艳.构建儿科护理质量评价体系的研究[J].护理管理杂志, 2017, 17 (2) :112-114.
- [7] 宋福莲, 黄和蓉, 股莉.浅析护士分层管理对护士工作满意度及护理质量的作用[J].转化医学电子杂志, 2016, 3 (11) :79-80 .
- [8] 庞丽平.持续质量改进在提高儿科低年资护士专业素质中的应用效果观察[J].护理研究, 2016, 30 (36) :4585-4587.
- [9] Mannix T , Parry Y , Roderick A . Improving elinical handover in a paediatric ward : im plications for nursing management[J].J Nursing Manag, 2017, 25 (3) ; 215-222.
- [10] 黄基红.持续质量改进在儿科护理质量管理中的应用[J].中医药管理杂志, 2016, 35 (7) :48-49.
- [11] Turkelson C. Aebersold M, Redman R,etal. Improvingnursing comm unication skills in an intensive care unit usingsi m ulation and nursing crew resource m anagement strategie s :an implementation project[J].J Nurs Care Qual, 2017, 32 (4) : 331-339 .
- [12] 吴蓉.持续质量改进在妇科护理风险管理中的应用效果观察[J].当代医学, 2017, 23 (25) :168-170.

收稿日期: 2022 年 8 月 12 日

出刊日期: 2022 年 11 月 4 日

引用本文: 吴洁 持续护理质量改进在儿科门诊护理风险管理中的应用研究[J]. 现代护理医学杂志, 2022, 1 (6) :58-60

DOI: 10.12208/j. jmm.202200348

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 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