

护理质量现场督导法在护理质量管理中的应用

施茹萍, 魏道琳

[摘要] **目的:**探讨护理质量现场督导法在护理质量管理中的应用。**方法:**制定标准化护理质量现场督导流程,遵循督导原则,由科护士长深入科室进行护理质量现场督导。比较护理质量现场督导法实施前后医院科室临床护理质量、住院病人满意度和临床护士对工作满意度。**结果:**2015 年全年共对 9 个临床科室进行护理质量现场督察,累计发现存在问题 712 条,持续跟进后累计改进存在问题 618 条,总改进率为 86.8%。实施护理质量现场督导法后,医院科室临床护理质量达标率显著提高($P < 0.01$),住院病人满意度和护士对护理工作满意度均显著改善($P < 0.01$)。**结论:**应用护理质量现场督导法能够有效改善临床护理质量,提高病人和护士满意度。

[关键词] 护理质量;现场督导法;满意度

[中图分类号] R 47

[文献标志码] A

DOI:10.13898/j.cnki.issn.1000-2200.2018.02.039

现代医疗水平的提高及病人需求的改变,使既往护理工作的范畴及形式内涵发生了巨大的变化,而传统的护理管理模式已不能满足现今的医学需求^[1]。对护理人员实施科学有效的管理,优化护理工作的人力资源配置,提高护士工作的积极性,充分发挥各级护理人员的工作能力是提升护理工作质量的关键^[2]。我院自 2015 年开始尝试采用护理质量现场督导法,以期改善临床护理质量。现作报道。

1 资料与方法

1.1 一般资料 我院是三级甲等集团医院的一个延伸院区,设置床位 400 张,包括 14 个科室,其中 9 个临床科室,护理人员 152 名;设护理部主任 1 名,科护士长 5 名,护士长 13 名。实行护理部主任-科护士长-护士长三级管理模式。

1.2 方法 全天跟进各班工作,采取自然观察法,访问医、护、患并认真听取科主任、护士长意见。从参加早会开始,全天参与科室工作,观察各班工作流程;在不影响护士长和护士正常工作的前提下侧面了解并访问病人、护士、医生;当天下午下班前集中反馈沟通存在问题并给予现场指导,提出改进建议;根据护理部制定的护理质量现场督导反馈记录单记录全天跟班过程中发现的存在问题,使护理质量现场真实呈现,在督查结束时逐一反馈,反馈单一式两份,科室与护理部各留存一份;科室针对反馈问题进行改进,对护士长及护士进行现场培训,给出指导性意见,并由护理部跟踪评价改进情况,在下一现场质量督导中持续跟进存在问题的改进情况。

护理质量现场督导标准化流程:(1)参加早交班,查看病区秩序、护士排班和病床分配情况,督导护士交接班流程;(2)参加床边交班,监督夜班护理实效,检查环境和病房设施维护情况,交接班流程;(3)跟进责任护士工作,查看病人护理实效及安全管理情况,监督专科护理、健康教育实效及护理操作与沟通;(4)跟进主班、治疗班工作,查看医嘱处理流程、出入院流程以及护理室、治疗室管理和药品管理;(5)参加晚间护理,查看基础护理落实情况及护士服务行为,并访问病人,听取意见,督导院感管理及库房、辅助用房管理;(6)查阅护理病历,监督护理评估、风险评估、护理计划、护理记录、健康教育记录情况;(7)查阅护理文本资料,监督文本资料的整理、培训资料、绩效考核,并访问科主任和医生,听取意见;(8)现场反馈和指导,指出存在问题、提出改进建议、听取护士长意见,给予书面文本记录;(9)进入下一轮督查,持续跟进。

1.3 观察指标 (1)分级护理质量:主要从护理管理及护理人员要求、基础护理质量、病情观察、病人安全、护理记录及健康教育 7 个方面进行督查,满分 100 分,≥90 分为合格。(2)住院病人满意度:采用本院自行设计的调查表进行问卷调查,主要包括优质护理质量、病区环境、专业技能、健康教育 4 个方面,共 20 个条目,总分 100 分,≥95 分为合格,每季度护理部集中调查 1 次,每次调查样本量为被督查科室当日住院病人总数的 20%。(3)护士工作满意度:采用本院自行设计的调查表进行问卷调查,主要从福利待遇、人文关怀、工作环境、学习机遇及对护士长工作评价 5 个方面进行调查,共 10 个条目,总分 100 分,≥90 分为合格,调查数据来源于科护士长每季度的现场督查结果及集团医院护理部每季度对本院区的护理质量检查结果,每次每科抽查科室

护理人员总人数的 30%。

1.4 统计学方法 采用 χ^2 检验和 t 检验。

2 结果

2015 年全年共对 9 个临床科室进行护理质量现场督察,累计发现存在问题 712 条,持续跟进后累计改进存在问题 618 条,总改进率为 86.8%,存在问题显著改善(见表 1)。实施护理质量现场督察后,医院科室临床护理质量达标率显著提高($P < 0.01$)(见表 2),住院病人满意度显著改善($P < 0.01$)(见表 3),护士对护理工作满意度显著改善($P < 0.01$)(见表 4)。

表 1 督导实施后临床护理质量存在问题调查结果(n)

时间	督察 临床科室	存在 问题数	持续 改进数	改进率/%
2015 年第 1 季度	9	298	251	84.2
2015 年第 2 季度	9	144	124	86.1
2015 年第 3 季度	9	165	151	91.5
2015 年第 4 季度	9	105	92	87.6

表 2 实施前后分级护理质量比较

时间	检查人数	合格人数	合格率/%	χ^2	P
实施前	280	213	76.07	25.20	<0.01
实施后	262	241	91.98		

表 3 实施前后住院病人满意度比较[n ;百分率(%)]

时间	抽查人数	合格率	满意度/分
实施前	400	314(78.5)	95.51 ± 2.45
实施后	400	370(92.5)	96.93 ± 1.85
χ^2	—	31.62	9.25*
P	—	<0.01	<0.01

* 示 t 值

表 4 实施前后护士对工作满意度比较[n ;百分率(%)]

时间	抽查护士人次	合格	满意度/分
实施前	188	136(72.34)	91.38 ± 2.82
实施后	160	139(86.88)	94.23 ± 2.41
χ^2	—	11.02	10.04*
P	—	<0.01	<0.01

* 示 t 值

3 讨论

在护理管理中需要建立一个全面、通用、多层次、定量、综合的评估体系^[3]。传统的检查方式较公式化,检查者按照检查项目标准逐条对照检查。检查结果受诸多因素影响,如被查科室的专科特性、被查科室当天的病人数、当天手术台次、当天上班的

护理人员数、检查者自身的因素等。尤其是管理者与临床一线缺乏无缝链接,护理管理者对护理工作实际情况缺乏足够的了解,发现问题能力不够,提出的解决策略可行性不强、缺乏针对性,对护理质量并没有大的提升。

本院区采用护理质量现场督导法,既“督”又“导”,把握跟、看、访、听、教五字原则,在不提前通知的前提下,护理质量现场督导人员深入科室,使被督导科室的护理工作最自然、最真实地呈现,易于发现平时被掩盖的质量问题,通过与护士长及护士的沟通交流,找出问题存在的原因,制定有针对性的改进措施,从而使质量管理变为平等、面对面的指导和现场培训。在协助科室解决问题的同时,也对科室护理人员的质量意识有很好提升作用。本研究结果显示,实施护理质量现场督导法后,督导过程中能有效发现问题并积极改正,临床护理质量达标率与病人满意度均较实施前明显提高。

此外,传统的检查方式单纯以分数为判断标准,并不能发现深层次的问题,反而易使护士长和护士产生抵触情绪。而护理质量现场督导法是以问题为中心,引导护士长有的放矢地围绕问题进行改进,让护士也能以轻松的心态正确面对问题、改进问题。由于督导人员全天全程深入科室,与科室护理人员之间消除了检查与被检查的感觉,拉近了管理者与护理人员之间的情感距离,易于沟通交流。本研究结果显示,实施护理质量现场督导法后,护士对护理工作的满意度明显改善。

但护理质量现场督导对护理质量督导人员也提出了更高的要求。本院区护理部要求护理质量督导人员不仅要掌握各项质量标准、各种制度流程,还要在深入被督导科室之前要对该专科知识有较全面掌握,并具备良好的沟通能力等。因此,科护士长自身的素质决定着护理质量现场督导的效果,也进一步促进了科护士长对专业知识与管理水平的注重。

综上,护理质量现场督导法的应用,能够督促科室及时发现和改正存在问题,有效改善临床护理质量,提高病人满意度和提升护士对护理工作满意度,值得推广应用。

[参 考 文 献]

- [1] 方光萍. ABC 连续性排班与分层级管理在病房中的实施效果评价[J]. 蚌埠医学院学报, 2017, 42(2): 272.
- [2] 高琪. 应用分层团队护理管理的病人满意度及护理质量评价[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2015, 36(30): 4635.
- [3] 刘霞. 护理管理综合评估体系的构建与阶段性的效果评价[J]. 中国医疗管理科学, 2016, 6(2): 56.

(本文编辑 卢玉清)