

# 持续质量改进对耳鼻喉护理质量管理的影响

杜雪琴

内蒙古鄂尔多斯东胜区人民医院 内蒙古 鄂尔多斯 017000

**摘要:**目的:探究分析持续质量改进对耳鼻喉门诊护理质量管理的影响。方法:选取我院2019年5-2020年3月进行常规护理管理的43例耳鼻喉病人为对照组,另选取2020年4月-2021年2月我院进行持续质量改进护理管理的43例耳鼻喉病人为观察组,对比两组护理质量管理评分和患者满意度差异。结果:观察组基础护理、特一级护理、文书书写、操作技能、感染管理等评分均高于对照组( $P < 0.05$ )。观察组:护理总满意度为95.35%,显著高于对照组81.40%( $P < 0.05$ )。结论:对耳鼻喉科疾病实施持续质量改进护理管理后,护理质量管理评分和患者满意度均得到显著提升,临床上值得应用。

**关键词:**持续质量改进;耳鼻喉门诊护理;护理质量;满意度

## 引言

耳鼻喉门诊因病种多,护理方式多、工作量大,故存在一定的护理安全隐患。而持续质量改善理论突出科室团队合作的重要性,通过分析发现护理问题并加以改善,进而为临床实践进一步提供更有效率的建议及指导。该管理方式需以全面护理作为前提,纳入质量管理体系,收集所需资料后结合医院科室实施然后给出新型护理举措。对此,本文选取我院收治的86例耳鼻喉病人为研究对象,探究分析持续质量改进对耳鼻喉门诊护理质量管理的影响,结果如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取我院2019年5月-2020年3月进行常规护理管理的43例耳鼻喉病人为对照组,其中男24例,女19例;年龄25-72岁,平均年龄( $46.35 \pm 9.58$ )岁。选取2020年4月-2021年2月我院进行持续质量改进护理管理的43例耳鼻喉病人为观察组,其中男22例,女21例;年龄26-73岁,平均年龄( $47.26 \pm 8.93$ )岁。两组患者一般资料对比差异无统计学意义( $P > 0.05$ )。

### 1.2 方法

对照组采取常规护理质量管理模式,观察组则采取持续质量改进模式。(1)准备持续质量改进工具。当前,临床上已经实践应用过的持续质量改进工具的类型较多,其中PDCA循环改进护理质量的模式最为常用,本次研究中也采取PDCA循环模式作为持续质量改进工具,主要包括①评估阶段:先收集好患者的临床资料,并对资料中需要采取的护理手段以及存在的护理问题进行整理,找到这些影响因素存在的原因;②制定护理改进方案:根据评估的结果来制定针对性、有效的护理方案;③方案实施:

根据制定好的护理方案展开护理质量管理工作;④审核与反馈:一个护理周期结束后,将护理结果与护理目标进行对比,没有完成的护理目标放到下一个护理阶段,并检查护理方案中是否存在质量管理漏洞,如存在漏洞的需要进一步补充,形成一个良性的护理循环系统,促进护理质量得到持续改进<sup>[1]</sup>。(2)实施持续质量改进模式:由科室护理部主任、片区的护士长以及科室护士长组成的护理质量改进体系,根据护理目标制定问卷,调查患者的护理需求,改进护理方案,改善耳鼻咽喉病房护理方法,将提升患者的护理满意度作为护理的核心目标,定期向患者及家属讲解护理常识。重视护理过程的管理与每个护理环节的质量控制,加强护理工作中的薄弱环节的监督,加强精密仪器、医疗器械的消毒,避免患者发生院内感染。分析护理目标完成情况,采取每月一次例会的方式,集体探讨一个周期中出现的护理问题、完成的护理目标,与没有实施持续质量改进模式的患者相比,护理质量提升状况,并根据上期的护理结果制定下一期的护理方案<sup>[2]</sup>。(3)监督与反馈措施:根据科室的人员情况,成立护理质量监督检查小组,定期或不定期地向患者发放调查问卷,及时总结和分析问卷调查的结果,并报告给护士长,护士长根据监督检查小组的反馈在例会时向全体护理人员讲评和总结,对于重点考核的项目反复出现问题的,患者的满意度偏低的护理项目进行重点讨论,深入分析这些项目存在问题的原因,再采取改进对策,并在下一个循环阶段中重视这一部分的改善状况,直到患者的护理满意度显著提高,且超出90%<sup>[3]</sup>。

### 1.3 观察指标

对比两组护理质量管理评分和患者满意度差异。护理质量管理包括基础护理、特一级护理、文书书写、操

作技能、感染管理5个方面，每个项目满分为100分，评分越高，护理质量管理水平越高。采用问卷调查方式统计患者满意度，分非常满意、满意和不满意。

#### 1.4 统计学分析

采用SPSS 25.0统计分析软件，计量资料以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示，采用t检验；计数资料以率表示，采用 $\chi^2$ 检验。 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组护理质量管理评分比较

观察组基础护理、特一级护理、文件书写、操作技能、感染管理等评分均高于对照组 ( $P < 0.05$ )。见表1。

### 2.2 两组护理满意度调查结果比较

观察组护理总满意度为95.35%，显著高于对照组81.40% ( $P < 0.05$ )。见表2。

表1 两组护理质量管理评分比较 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

组别	例数	基础护理	特一级护理	文件书写	操作技能	感染管理
对照组	43	86.35 ± 5.16	83.72 ± 4.85	85.23 ± 4.59	84.81 ± 4.36	83.59 ± 4.62
观察组	43	95.28 ± 2.24	92.86 ± 2.37	94.32 ± 2.16	93.67 ± 2.32	94.25 ± 2.41
<i>t</i>		10.410	11.103	11.750	11.764	13.415
<i>P</i>		< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001	< 0.001

表2 两组护理满意度调查结果比较[n(%)]

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
对照组	43	19 (44.19)	16 (37.21)	8 (18.60)	35 (81.40)
观察组	43	24 (55.81)	17 (39.53)	2 (4.65)	41 (95.35)
$\chi^2$					4.074
<i>P</i>					0.044

## 3 讨论

持续质量改进模式在临床护理工作中的应用，其重点为加强护理细节中的质量控制，为了保证护理质量的有效性以及护理工作的针对性，在实施护理前先收集患者的一般资料，并明确了解患者的护理要求，结合护理目标制订护理计划，严格按照护理计划来开展护理工作，定期实施对护理质量的监督检查，及时将护理结果和质量反馈给护士长，护士将在月度会议上发表评论。分析护理结果与预期目标之间的差距，并针对护理中出现的问题进行探讨，结合护理结果与问题改进护理方案，实现护理质量的不断提升<sup>[4]</sup>。持续质量改进在护理质量管理中应用的意义：(1)强化护理人员的学习意识。护理工作是医院医疗事业发展中必不可少的工作内容，其护理质量对患者的治疗以及康复都有着直接的影响，较高的护理质量还有利于改善护患关系，创造良好的医疗环境。因此，为了保证良好的护理质量，护理人员需要积极学习先进的护理质量管理模式，并深入理解各种护理质量管理模式的意义，将其应用到临床的护理工作中，促使护理质量的不断提高<sup>[5]</sup>。(2)革新护理人员的护理服务思想。近年来，临床患者越来越多，患者自我保护意识也越来越强。传统的护理服务思想导致护患关系越来越紧张，临床上的护患纠纷事件层出不穷。因此，需要加强护理人员服务思想的革新与转变，重视护理人员服务

思想的与意识的培训，促进其认清护理工作发展形式，正视自己的工作岗位，转变被动服务思想，积极改善护患关系<sup>[6]</sup>。(3)重视患者的安全管理：持续质量改进在临床护理中的应用，必须重视各个护理环节中的风险规避，采取科学有效的风险事件预防措施，主动查找护理中的安全隐患，将安全问题最大限度的消除<sup>[7]</sup>。此外，应具有紧急事件预防方案，当一些护理紧急事件发生后，能够及时采取预备方案加以解决和处理，在事后查找问题产生的原因，从而采取完善的预防措施<sup>[8]</sup>。

本研究得出，观察组基础护理、特一级护理、文件书写、操作技能、感染管理等评分均高于对照组，观察组护理总满意度显著高于对照组 ( $P < 0.05$ )。结果表明实施持续质量改进护理管理后，护理质量管理和患者满意度方面均表现良好，说明持续质量管理的作用能够提高护理综合管理能力，在兼顾日常护理水平的同时，护理人员自身态度、礼仪技能方面均得到加大改进，而患者满意度以及医院感染防控也得到提升。其中质控小组中成员具有多年临床护理经验，能够主动发现显性或隐性问题的能力，对于迅速改进不合理方案具有较大促进作用，同时还能够在管理者角度对改进工作进行思考，从而提出合理化建议。成员对各个环节的检查和执行均有所参与，这不仅有利于护理管理质量水平的提高，也能够促使小组成员充分提高各项规章制度的执行能力，

以及临床实践中的护理能力,进而整体护理水平提高。

#### 结束语:

综上所述,持续质量改进在耳鼻咽喉科门诊质量管理中的应用有利于提高护理质量和患者满意度,值得临床应用。

#### 参考文献:

[1] 骆银萍,张英.综合护理干预对耳鼻喉手术患者中的临床效果及镇痛作用分析[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(17):176-177.

[2] 林忠菊,李华.耳鼻喉患者实施阶段性健康教育的护理分析[J].临床医学研究与实践,2017,2(11):181-182.

[3] 张莉.护理风险管理在耳鼻喉内镜室感染控制中的应用效果分析[J].中国卫生产业,2017,14(13):94-95.

[4] 陈聪儿.耳鼻喉科护理的质量控制与安全管理[J].中医药管理杂志,2019,27(6):164-165.

[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] 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(3):177-179.

[7] 樊改.精细化管理模式在耳鼻喉科病房护理工作中的应用[J].中国卫生产业,2015,12(27):159-161.

[8] 马维瑾,曾晓莉.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].中国急救医学,2018,38(z2):239.