



质量管理工具在特勤疗养护理管理中的应用

于凤新 张 晖 张丽娜 (海军青岛一疗一区 266071)

摘要:目的 探讨医疗质量管理工具在特勤疗养护理管理中的应用。方法 2015年5月1日-2016年5月1日在我院疗养的特种人员160例,随机分为两组:观察组、对照组各80例。对观察组应用医疗质量管理工具开展护理工作,比较两组特种人员及医生对护理工作的满意度及不同环节病人满意度。**结果** 观察组特种人员及医生的满意度明显高于对照组,在护理技术、服务态度、健康教育方面,观察组特种人员满意度明显高于对照组,差异有统计学意义。**结论** 医疗质量管理工具运用于特勤疗养护理管理,大大提高了特种人员的满意度及疗养质量,值得推广。

关键词: 医疗质量管理工具 护理管理 特勤疗养

中图分类号: R47 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187 (2018) 11-213-02

Application of quality management tools in special infirmery nursing supervision

Abstract : Objective The purpose of the paper is to evaluate application of the medical quality management tools in special infirmery nursing supervision. The method is as follows. From may 1,2015 to may 1,2016,160 staffs for special services in our sanatorium were randomly divided into two groups including an observation group and a control group. Each group was 80 staffs. For observation group,the nursing work was carried out by using the medical quality management tools. The degree of satisfaction for the nursing work was compared between two groups. The results have showed the patients and the doctors' satisfaction degree is obviously higher than that of the control group. For the nursing technology,the service attitude,and the health education,the satisfaction degree of the patients in the observation group is also obviously higher than that in the control group. The difference was statistically significant. Therefore,the application of the medical quality management tools in special infirmery nursing supervision greatly raises the patient's satisfaction,is beneficial to the recuperation of patients,and is worth promoting.

Key words : medical quality management tools nursing supervision special recuperation

随着社会的发展,医疗质量不仅强调医疗服务的及时性、有效性、安全性,还强调患者满意度、工作效率、医疗技术、医疗连续性、系统性等很多方面^[1]。特种人员因对疗养的特殊要求,更需要疗养院提供高质量的医疗服务,特别是护理工作,要求更高。我们将医疗质量管理工具运用于护理管理工作中,有效的提高了特种人员的满意度,有利于特种人员的康复,现报告如下:

1 材料与方法

1.1 一般资料

选取2015年5月1日-2016年5月1日在我院疗养的特种人员160例,随机分为两组观察组、对照组各80例。均为男性,年龄20~53岁,平均(31.6±2.9)岁。两组疗养人员的一般情况对比见表1。

纳入标准:①包括特种的保健疗养,慢性疾病疗养,职业病疗养类别。②获得特种人员的知情同意权,签订知情同意书。

排除标准:①合并严重的内科、外科疾病。②年龄小于18岁。

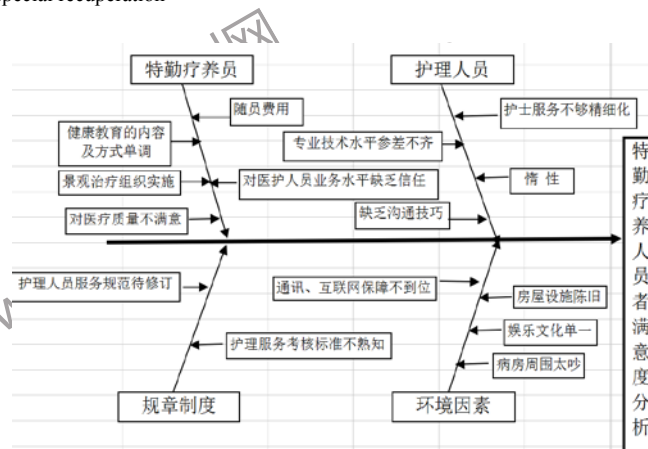
1.2 方法

在观察组运用医疗质量管理工具开展护理工作。具体如下^[2-4]:首先,采用头脑风暴法及我院自制的疗养满意度调查为标准,确定活动的主体及目标。“5W1H”:Why、What、When、Who、Where、How为质量改进的主线,对影响患者满意度的主要问题进行归纳分析,作出鱼骨图,运用依柏拉图分析,80%以上为重点需要改善问题。运用PDCA循环不断改进,监督活动实施的力度,巩固活动成果,固化护理流程,提高护理质量。

1.2.1 成立以提高患者满意度为主的品管圈^[5],圈名“满意圈”。

全科护理人员均参与本次活动,护士长为圈长,负责制定每次的活动课题,活动频次为每月1~2次。科室主任为辅导员,帮助处理医疗问题。

1.2.2 目前影响疗养员满意度的主要问题为



1.2.3 利于柏拉图做出需要改进的项目

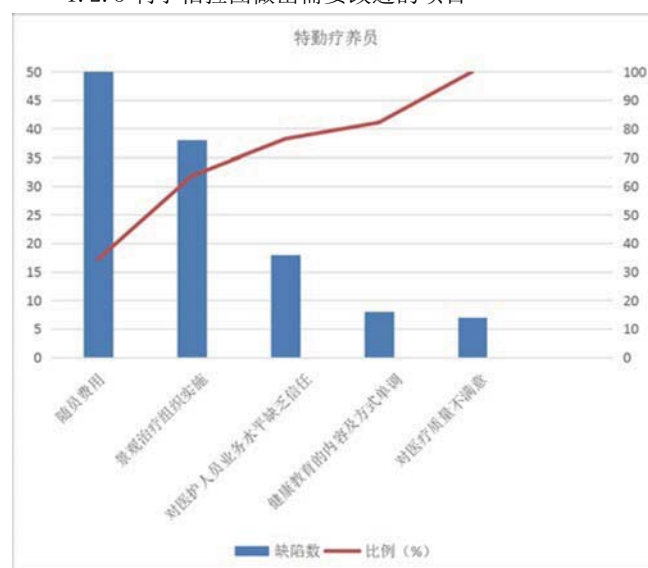


图1: 特勤疗养员原因

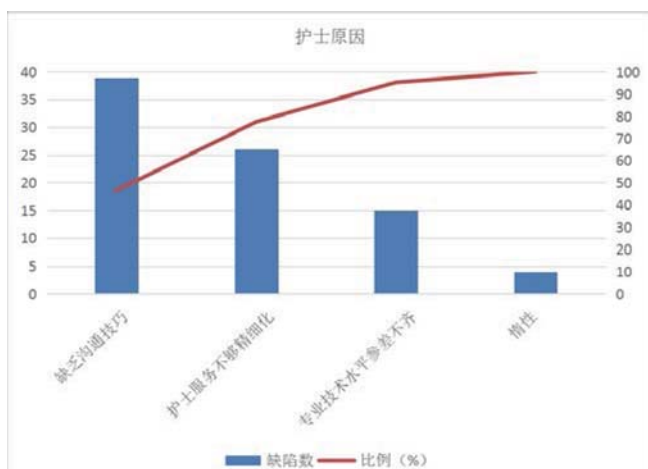


图 2: 护士原因

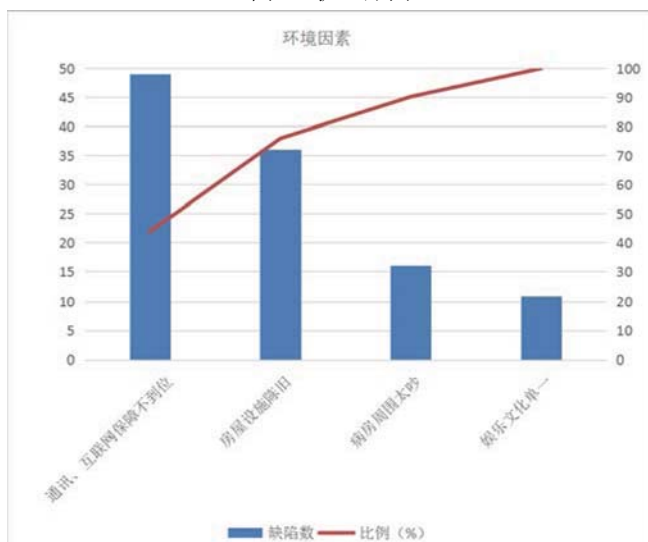


图 3: 环境原因

1.2.4 制定并落实整改措施

在原因梳理归纳的基础上, 提出持续整改的具体措施。

- ①加强护患沟通, 建立良好的信任度。
- ②对护理人员加强培训, 提高沟通技巧及专业技术水平。
- ③培训保洁人员, 加强病房卫生监管。
- ④改善病房环境, 更换设施, 统一疗养作息时间。
- ⑤拓展健康教育的形式及内容。
- ⑥适当调整景观治疗的组织实施方案。
- ⑦丰富文化娱乐活动, 增强拓展训练及体能训练。
- ⑧重新修订护理人员服务规范并培训考核。

1.3 评价指标

比较两组特勤疗养员及医生对护理工作的满意度及不同环节疗养员满意度采取满意、较满意、不满意 3 级别评价。满意为 95 分以上, 较满意为 91 ~ 95 分, 不满意为 90 分及以下。

1.4 统计学方法

SPSS13.0 对数据进行分析, 采用计数资料, 采用 t 检验, $p < 0.05$ 时为统计学有意义。结果用率百分比表示。

2 结果

2.1 两组特勤疗养人员及医生对护理工作的满意度比较 (见表 1)

表 1: 两组特勤人员及医生对护理工作的满意度比较

组别	n	疗养满意度 [n (%)]	护理满意度 [n (%)]
观察组	80	78 (97.5)	77 (96.25)
对照组	80	65 (81.25)	64 (80)
χ^2		12.84	35.76
P 值		0.00	0.00

2.2 两组特勤疗养人员不同环节满意率比较 (表 2)

表 2: 两组特勤人员不同环节满意率比较

组别	n	病房环境 [n (%)]	护理技术 [n (%)]	服务态度 [n (%)]	健康教育 [n (%)]
观察组	80	69 (86.25)	66 (82.5)	64 (80)	69 (86.25)
对照组	80	71 (88.75)	73 (91.25)	72 (90)	77 (96.25)
χ^2		2.30	13.85	33.37	13.20
p		0.12	0.00	0.00	0.00

3 讨论

医疗质量又称医疗服务质量, 是医疗的核心, 它不仅包括诊疗质量, 更强调病人的满意度、医疗工作效率、医疗技术经济效果、医疗的连续性和系统性^[6]。病人满意度是医疗质量的重要部分^[7]。特勤人员作为疗养院的一个特殊疗养群体, 军队特勤疗养人员是一特殊的群体, 以男性为主, 成员来自全国各地, 总体文化水平、健康素质、组织纪律性、医疗卫生机构及设施、卫生勤务与后勤保障系统均高于其它疗养人群实际^[8]。作为集医疗、预防和康复保健于一体的特殊机构, 提高特勤疗养过程中的医疗质量具有重要意义。医疗质量管理包括基础质量、环节质量和终末质量, 涉及的范围包括医疗技术质量、医疗服务质量和管理质量的全方位、系统化的质量管理, 医疗质量的管理利于医疗质量的提高^[9]。医疗质量工具的应用是提高医疗质量的重点。医疗管理工具包括: PDCA、品管圈、TQM、精细化等。PDCA 即计划、执行、检查、处理。使用 PDCA 循环的方法进行质量管理与控制, 形成质量管理的良性循环体系, 可使质量得到持续改进^[10]。品管圈活动中注意运用了头脑风暴法寻找所有可能的原因及后期的改进方案。并运用鱼骨图、散点图等工具分析数据便于理解当前存在问题与改进目标之间的差距。护理作为直接接触特勤人员的技术人员, 不仅承担了医嘱的执行, 还承担了心理护理、医护沟通、健康宣教等工作。护理质量的提高是提高特勤疗养人员满意度、提高医疗质量的重要关节。我们将医疗质量管理工具运用于特勤疗养护理管理, 大大提高了特勤人员疗养的满意度, 有利于特勤人员的疗养期间的规范化管理, 值得推广。

参考文献

- [1] 徐霞, 刘奇川, 王志刚, 等. 医疗质量考核排名在医院持续质量改进中的应用 [J]. 山西医药杂志, 2016, 45(2):216-218.
- [2] 黄丽华. 护理质量管理工具的应用 [C]// 全国等级医院评审标准实施经验交流与医疗质量管理研讨会. 2013.
- [3] 黄丽华. 护理质量管理工具的应用 [C]// 全国等级医院评审标准实施经验交流与医疗质量管理研讨会. 2013.
- [4] 崔新芸. 质量管理工具在急诊科护理质量控制管理中的应用 [J]. 全科护理, 2015(12):1125-1125.
- [5] 詹显新, 王美科, 乐革芬, 等. 品管圈活动提高神经外科 ICU 患者护理满意度 [J]. 护理学杂志, 2015, 30(14):58-61.
- [6] 徐莉亭, 夏秀芳, 黄建军, 等. 非医疗技术因素对医疗服务质量评价影响的研究 [J]. 中国医学伦理学, 2016, 29(3):394-396.
- [7] 万秋英, 毛宗福. 病人满意度与医疗服务质量的关系 [J]. 湖北民族学院学报 (医学版), 2010, 27(1):83-84.
- [8] 高京生. 军队健康教育教材 [M] 人民军医出版社, 2000: 18-19.
- [9] 刘山. 基于医疗信息技术的医疗质量管理研究 [J]. 中国卫生产业, 2016, 13(12):3-5.
- [10] 刘平. PDCA 循环在护理质量管理中的应用 [J]. 中国医疗器械信息, 2015(32):209-209.