

# 质量管理工具在护理管理中的应用进展

贾小利

四川大学华西第二医院儿科门诊, 出生缺陷与相关妇儿疾病教育部重点实验室 四川成都 610041

**摘要:** 通过对目前临床护理质量管理工具的使用现状进行综述, 旨在为护理管理的科学发展提供借鉴。

**关键词:** 护理质量; 管理工具

2016年我国卫生与计划生育委员会令第10号《医疗质量管理办法》明确规定医疗质量管理工具指为实现医疗质量管理目标和持续改进所采取的措施、方法和手段, 如全面质量管理、质量环(PDCA循环)等<sup>[1]</sup>。护理管理是临床护理工作的重要组成部分, 有效的管理可以提高护理管理质量, 同时有助于防范风险, 增强护理安全<sup>[2]</sup>。在管理理念及管理方式的转变中, 护理质量管理工具的使用取得了非常明显的效果, 有效提升了临床护理服务质量。本文对目前临床护理质量管理工具的使用现状进行综述, 旨在为护理管理的科学发展提供借鉴。

## 1. 护理质量管理

### 1.1 护理质量评价

护理质量是衡量医院服务质量的重要指标之一, 护理质量评价是推进护理质量改进的基础<sup>[3]</sup>。护理质控问题的频发、同一类问题的复发是衡量护理管理水平的标准之一, 定期对护理质控高频或低频且重要问题进行分析与改进是保证护理质量持续改进的关键<sup>[4]</sup>。PDCA循环、查检表、根本原因分析等质量管理工具在护理质量评价中得到广泛应用并取得了良好的反响, 尤其是在三级甲等医院, 护理部较重视质量管理工具的应用, 培训较多, 护士长使用率高, 护士长在自身使用质量管理工具过程中以及质量管理工具使用成功的案例中, 切身感受到了质量管理工具带来的好处<sup>[5]</sup>。

### 1.2 护理质量改进

持续的护理质量改进是护理管理的核心内容, 管理者借助PDCA循环、柏拉图、鱼骨图等质量管理工具, 根据高频或低频且重要问题优先讨论的原则, 运用头脑风暴等方法分析出问题产生的原因, 针对主要要因, 提出新思路, 产生新方法, 并提出下一步工作及目标, 未解决的问题列入下一个PDCA循环, 以此提高护理管理水平。

## 2. 护理不良事件管理

### 2.1 护理不良事件上报

护理不良事件指在护理过程中出现未预期或不希望发生的事件及影响护理安全或非正常的护理意外事件<sup>[6]</sup>。护理不良事件上报率低、上报流程复杂、上报内容格式不规范、原因分析缺乏有效理论支持、缺乏整改效果追踪、数据分析过于简单等, 都是我国护理不良事件管理中存在的突出问题<sup>[7]</sup>。贾大红<sup>[8]</sup>等所在医院实行非惩罚性护理安全(不良)事件报告制度, 明确规定上报时间, 鼓励护士主动上报, 护理部至少每半年一次对全院护士进行安全警示教育。

### 2.2 护理不良事件改进

贾大红<sup>[9]</sup>等所在医院运用质量管理工具对护理不良事件进行管理: 用柱状图进行上半年和下半年护理不良事件上报例数和类别的比较, 用饼图对全年护理不良事件进行百分比分类汇总, 用柏拉图确定不良事件整改重

点, 用鱼骨图确认护理不良事件发生的原因。证实质量管理工具应用于护理不良事件管理, 效果良好, 可以促进信息共享和持续改进, 值得推广。林绍英<sup>[10]</sup>等所在医院通过运用特性要因图这一科学的质量管理工具, 对护理不良事件进行分析, 找出主要原因, 制定相应措施, 并健全和完善了管理体系, 有效地降低了护理不良事件发生, 为护理管理者在护理质量持续改进方面提供了新思路和新方法。

### 3. 小结

护理质量管理工具在护理管理中应用较多且收效明显, 持续使用护理质量管理工具能有效提高护理质量总分, 减少过失扣分<sup>[11]</sup>, 在临床护理人员的工作中也受到了高度的重视, 并可以在人力资源管理、满意度调查等护理工作中加以尝试。在质量管理工具推广使用的过程中取得一定成效的同时也存在一些可改进之处, 建立各科室甚至全院范围内统一的护理质量、不良事件数据库; 各科室之间跨专业组合作进行共性质量问题项目改进, 以促进管理措施更加科学化、规范化。

### 参考文献:

- [1] 卫生计生委. 医疗质量管理办法[A/OL]. (2016-09-25). <http://www.nhfp.gov.cn/fzs/s3576/201610/ae125f28ee924ca7aac57c8ec530c6d2.shtml>.
- [2] 梁淑辉. PDCA质量管理工具在护理管理中的应用效果[J]. 临床医药文献电子杂志, 2020, 7(35): 182-183.
- [3] 沈志莹, 钟竹青, 丁四清, 乔莉, 张秋香. 我国护理管理信息化的研究进展[J]. 中华护理杂志, 2020, 53(3): 397-398.
- [4] 黄道花, 贺丽君, 施巧玲, 张玉梅, 段云霞. 质量管理工具在护理质控分析与改进中的应用[J]. 当代护士, 2019, 26(36): 187-188.
- [5] 卢娅婷, 刘维维, 王征. 4家三级甲等医院117名护士长对20种质量管理工具的使用现状及培训需求调查[J]. 护理学报, 2020, 55(3): 397-400.
- [6] 林萍萍. 浅析儿科护理不良事件[J]. 护理研究, 2021, 34: 230.
- [7] 程红萍, 刘佳. 阻碍护理不良事件上报的原因分析及对策[J]. 护理研究, 2018, 32(14): 2294-2296.
- [8] 贾大红. 质量管理工具在护理不良事件管理中的应用[J]. 护理研究, 2019, 8: 187.
- [9] 贾大红. 质量管理工具在护理不良事件管理中的应用[J]. 护理研究, 2019, 8: 187.
- [10] 林绍英, 王春梅, 马杰, 于海霞. 特性要因图质量管理工具在护理不良事件管理中的应用[J]. 护理管理, 2016, 22(12): 103-104.
- [11] 张健一, 李菲菲. 持续使用护理质量管理工具对精神科护理质量的影响[J]. 国际护理学杂志, 2019, 38(14): 2134-2136.

(上接第292页)

[16] Haywood KL, Garratt AM, Fitzpatrick R. Older people specific health status and quality of life: a structured review of self-assessed instruments [J].

Eval Clin Pract, 2005, 11(4): 315-327.

[17] George LK, Palmore E, Cohen HJ. The Duke center for the study of aging: one of our earliest roots[J]. Gerontologist, 2014, 54(1): 59-66.

[18] Wang M, Liu Y, Chen P, et al. Comprehensive health status of the empty-nest elders and demand for community service[J]. Chinese Journal of Practical Nursing, 2014, 30(20): 19-23. (in Chinese) 王敏, 刘宇, 陈鹏, 等. 北京市城市社区空巢老人健康状况综合评估与居家养老服务需求的研究[J]. 中国实用护理杂志, 2014, 30(20): 19-23.

[19] Haywood KL, Garratt AM, Fitzpatrick R. Older people specific health status and quality of life: a structured review of self-assessed instruments[J]. Eval Clin Pract, 2005, 11(4): 315-327.

[20] Luchsinger JA, Palmas W, Teresi JA, et al. Improved diabetes control in the elderly delays global cognitive decline[J]. J Nutr Health Aging, 2011, 15(6): 445-449.

[21] Lawton MP, Moss M, Fulcomer M, et al. A research and service oriented

multilevel assessment instrument[J]. J Gerontol, 1982, 37(1): 91-99.

[22] Minhage M, Larsson BW, Gustafsson G, et al. Psychometric testing of the Swedish version of the Philadelphia Geriatric Center Multilevel Assessment Instrument[J]. Int J Nurs Pract, 2007, 13(3): 139-150.

[23] Van Hook MP, Berkman B, Dunkle R. Assessment tools for general health care settings: PRIME-MD, OARS, and SF-36. Primary Care Evaluation of Mental Health Disorders. Older Americans Resources and Services Questionnaire; Short Form-36[J]. Health Soc Work, 1996, 21(3): 230-234.

[24] Bartsch LJ, Butterworth P, Byles JE, et al. Examining the SF-36 in an older population: analysis of data and presentation of Australian adult reference scores from the Dynamic Analyses to Optimise Ageing (DYNOPTA) project[J]. Qual Life Res, 2011, 20(8): 1227-1236.

[25] Craig C, Chadborn N, Sands G, et al. Systematic review of EASYcare needs assessment for community-welling older people[J]. Age Ageing, 2015, 44(4): 559-565.

[26] 杨琛, 王秀华, 谷灿, 等. 老年人健康综合评估量表研究现状及进展[J]. 中国全科医学, 2016, 19(09): 991-996.

[27] 王剑梅. 老年多功能评价在贫困地区机构养老护理中的应用与研究[D]. 锦州: 锦州医科大学, 2016.