

Evaluation of Application Effect of Nursing Quality Control Pathway in Women and Children's Hospital

Lan Wang^{1,2} Lu Bai^{1,2}

1. Department of Nursing, West China Second University Hospital, Sichuan University, Chengdu, Sichuan, 610041, China
2. Key Laboratory of Birth Defects and Related Maternal and Child Diseases, Ministry of Education, Chengdu, Sichuan, 610041, China

Abstract

Objective: To observe the application effect of nursing quality control pathway in clinical nursing quality control of Women and Children's Hospital. **Methods:** The full-time quality control personnel of the nursing department use the nursing quality control path to conduct field nursing quality control for the clinical departments of the new hospital. After the quality control, the original quality control data are sorted out and analyzed, and put forward rectification measures to compare the use of the nursing quality control path, the department changes in clinical care quality and patient satisfaction in 2019 and 2020. **Results:** After the application of nursing quality control path, the clinical nursing quality of each department was significantly improved ($P < 0.05$), the correct rate of patient identification in general nursing sensitive index (KPI) was significantly improved ($P < 0.05$), and the patient satisfaction was improved, but there was no significant difference ($P=0.08$). **Conclusion:** The nursing quality control path well organized the nursing quality control work. It can not only broaden the quality control vision of quality control personnel, enable them to review the whole process of nursing service from the perspective of patients and pay attention to every detail of patients' medical treatment, but also promote clinical nurses to think more deeply about the meaning of nursing and truly provide "patient-centered" nursing service. It plays a positive role in the continuous improvement of clinical nursing quality of all clinical departments in the new hospital.

Keywords

quality control pathway; clinical nursing quality; patient satisfaction

护理质控路径在妇女儿童医院的应用效果评价

王兰^{1,2} 白路^{1,2}

1. 四川大学华西第二医院护理部, 中国·四川成都 610041
2. 出生缺陷与相关妇儿疾病教育部重点实验室, 中国·四川成都 610041

摘要

目的: 观察护理质控路径在妇女儿童医院临床护理质控中的应用效果。**方法:** 护理部专职质控人员运用护理质控路径对新院区临床科室进行实地护理质控, 质控后将原始质控资料进行整理和分析, 并提出整改措施, 比较运用护理质控路径后, 各科室2019年及2020年临床护理质量及患者满意度变化。**结果:** 应用护理质控路径后, 各科室临床护理质量明显提高, 差异有统计学($P < 0.05$), 通科护理敏感指标(KPI)中患者身份识别正确率明显提高, 差异有统计学意义($P < 0.05$)患者满意度有所提高, 但无统计学差异($P=0.08$)。**结论:** 护理质控路径将护理质控工作条理化、标准化, 既拓宽质控人员质控视野, 使其从患者的角度审视护理服务全过程, 关注患者就医的每个细节, 又促进临床护士更深入思考护理的内涵, 真正做到以“患者为中心”护理服务, 为新院区各临床科室临床护理质量持续改进起到积极的作用。

关键词

质控路径; 临床护理质量; 患者满意度

1 引言

质量是单位组织生存发展的基础, 是医院管理的核心工作, 随着经济社会的不断发展, 目前质量管理俨然成为衡量管理水平的关键指标。科学、高效的护理质量管理将直接影响医院的临床护理质量、护理工作效率以及患者就医满意度。某院作为中国首批“三级甲等”妇女儿童专科

医院, 2014年起全面迈进护理质量管理新阶段, 护理质量与安全管理委员会不断摸索科学有效的护理质量管理方案, 结合前期大量的文献检索、临床实地质控经验、问卷调查及专家函询, 于2018年7月定稿病区护理质控检查标准及质控报告表, 随后相继拟定门诊护理质控检查标准、手术室护理质控检查标准、麻醉科护理质控检查标准及供应室质控检查标准。2018年7月某院中国锦江院区临床科室陆续开业, 2018年8月起护理部采用修订版质控报告表对各科室进行实地路径化护理质控, 2019—2020年护理质量实

【作者简介】王兰(1990—), 女, 中国四川自贡人, 硕士, 主管护师, 从事急诊护理、灾害护理及护理管理等研究。

现持续改进，现报告如下。

2 资料与方法

2.1 一般资料

某院是国家卫生健康委员会预算管理医院和全国首批“三级甲等”妇女儿童专科医院，是国家儿童区域医疗中心（西南），是集医疗、教学、科研、预防保健和人才培养为一体的大学附属医院。现核准床位 1580 张，其中华西院区 730 张，锦江院区 850 张，目前锦江院区共计 27 个护理单元运行良好。

2.2 护理质控路径实施方法

2.2.1 建立护理临床质控小组

某院护理质量管理主要采取科室自查、护理部督查、护理部抽查、夜查房及不良事件 PDCA 循环等多种形式。论文介绍的护理质控路径的应用着重体现在护理部督查中。每月护理部将采用追踪法对全院各科室按“护理质量质控检查标准”进行路径化检查。结合某院工作实际，护理临床质控小组在分管临床护理的护理部副主任领导下，开展全院护理质量控制工作，小组成员分别来自妇科、产科、儿科与急诊专业，均已工作 5 年及以上。主要负责质控计划与标准的制定、临床护理质量控制、质控数据的汇总分析、协助各科室做好护理质量持续改进工作。上岗前均已接受不同科室护理质量质控检查标准、护理质控路径、质量改进工具的应用等一系列培训，同时需完成临床质控实战环节，经护理部考核合格后，方可上岗开展质控工作。

2.2.2 建立临床科室护理质量质控检查标准

基于 JCI 标准，强调“以患者为中心”的护理服务理念，2018 年 7 月护理部专职质控人员在广泛查阅国家标准、行业标准、地方标准、文献，综合某院 2014—2017 年护理质控的相关经验，运用德尔菲法构建了涵盖一级指标 2 条，二级指标 16 条，三级指标 48 条的病房护理质量质控检查标准。该标准以护理安全、护理质量为一二级指标，以护士长管理、文件书写、临床护理质量、防范与减少意外伤害、医务人员有效沟通、鼓励患者参与患者安全、三基三严、患者身份识别、医院相关性感染、用药安全、医学装备及信息系统安全管理、抢救物资与技能、不良事件、上月问题复查、亮点 16 个条目为二级指标。直接为临床质控人员提供了护理质量评价的统一标尺，促进质控工作的同质化。

2.2.3 确定临床科室护理质控路径

某院护理部基于建立完善的护理质量质控检查标准，将临床质控划分为三个阶段，即查看患者前、查看患者时、查看患者后，分别将三段时间质控人员应完成的质控重点进行细化，便于质控人员快速进入角色，胜任质控岗位。

①查看患者前，质控护士应了解病房基本动态，纳入所有符合标准的患者，对其床号采用随机抽样的方法进行抽取，确定将要进行追踪的患者后，查阅其纸质病历与电子病历护理相关记录是否规范。

②床旁查看患者时，需查看主管护士基础护理执行情况，对患者正在或即将进行的护理操作进行考核，同时查看科室院感管理是否规范、患者十大安全目标是否落到实处，询问主管护士“八知道”掌握情况，并进行相关专业理论知识和核心制度的抽查，特别注意询问患者就医体验，满意度，评估患者及家属对健康教育知识的知晓情况。

③查看患者后，就科室药品、设备及急救用物的管理使用情况进行检查，查看病区环境及护士长手册。检查完毕，及时向主管护士及护士长反馈本次检查存在的问题，访问护士长，追踪存在问题的原因，适当探讨问题改进的方法。单个科室质控时长约 4~5 小时，质控路径覆盖患者就医的方方面面。

2.2.4 整理分析，提出整改措施

质控人员将原始质控资料进行整理，并进行汇总分析。各科室质控成绩绘制控制图找出重点科室；质控问题根据检查标准中二级、三级条目进行分类汇总，绘制柏拉图，找出共性问题；问题原因分析主要从 P (Policy) -T (Training) -D (Do) 即制度—培训—实践三个层面归类；针对原因提出对应的整改措施。再次临床质控时复查上次质控问题是否整改，促进各科室临床护理质量持续改进。

2.3 评价方法

护理部专职质控人员每月全程参与各临床科室临床质控，利用已建立好的护理质量质控检查标准对临床科室进行打分，每月收集科室满意度上报表及 KPI 上报表，比较 2019 年和 2020 年各临床科室质控得分、患者满意度、KPI 情况。

2.4 统计学方法

采用 SPSS 23.0 软件进行统计分析，计量资料采用配对 t 检验，以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

3 结果

2020 年各临床科室质控得分较 2019 年明显升高，2020 年患者满意度较 2019 年有上升趋势，见表 1。护理通科 KPI 中 2020 年患者身份识别正确率、高危毒麻药品管理规范率及输血安全管理规范率均较 2019 年有不同程度提高，2020 年跌倒 / 坠床发生率较 2019 年有所下降，见表 2。

表 1 临床科室护理质控得分、患者满意度的比较

| 年份 | 科室数 | 质控得分 | 患者满意度 |
|------|-----|--------------|--------------|
| 2019 | 27 | 91.70 ± 2.14 | 98.21 ± 1.72 |
| 2020 | 27 | 94.16 ± 2.06 | 98.85 ± 0.64 |
| t | | -8.532 | -1.834 |
| p | | 0.000 | 0.079 |

表 2 临床科室护理通科 KPI 的比较

| 年份 | 身份识别正确率 | 跌倒 / 坠床发生率 | 高危毒麻药品管理规范率 | 输血安全管理规范率 |
|------|---------|------------|-------------|-----------|
| 2019 | 76.00% | 0.0275% | 87.50% | 72.00% |
| 2020 | 93.50% | 0.0225% | 88.25% | 77.75% |
| t | -11.67 | 0.775 | -0.273 | -0.584 |
| p | 0.001 | 0.495 | 0.803 | 0.600 |

4 讨论

成翼娟等^[1]学者基于 Donabedian 的结构—过程—结果理论模式通过系统文献回顾制订了一套较为规范的护理质量标准 and 评价体系, 涵盖护理组织与结构、护理实践、护理质量绩效评价三部分, 为广大临床护理管理者进行护理质量评价提供了参考依据。某院在参考国内外护理质量标准与评价体系的基础上, 结合妇幼专科实践, 构建了适合妇幼专科医院使用的护理质量标准及评价方法, 这为某院的护理质量控制奠定了理论基础。

质控路径也就是临床路径在护理质量管理中的应用^[2], 20 世纪 80 年代, 临床路径作为美国医院在临床服务中控制医疗服务费用和保证医疗服务质量的成功手段, 而企业质量控制也重点推出持续质量改进以提高企业质量, 很快临床路径与持续质量改进在医疗服务行业碰出火花, 护理管理者开始将临床路径模式运用到护理质量控制中, 以实现护理质量的提高, 让患者获得最佳的护理服务。护理质控路径成为质控人员检查科室医疗护理服务过程的方法, 就像流程图作为工具描述事务处理过程一样简明。既往质量控制路径多应用于急诊院前急救护理管理, 且效果良好^[3-6]。而护理质控路径在某院各临床科室的应用中也显示出其优势, 临床护理质量显著提升, 患者满意度提升明显, 通科 KPI 中患者身份识别正确率改善明显, 但另外三个指标改善不明显。可能与以下因素有关: ①护理质量检查标准明确, 临床护士有标准可依可学; ②护理质控路径明确, 护士知晓质控范围; ③质控数据每月分析, 科室之间存在比较竞争, 护士长及临床护士重视质控; ④未被质控时, 护士放松工作警惕, 临床护理质量下降; ⑤医院实行多种质量控制形式结合保障临床质

量, 护理部质控时未出现但临床中确实存在的问题会在科室敏感指标上报中体现, 因此部分 KPI 改善不明显。

5 结语

护理质控路径是一种很好的质量控制方法, 然而为响应国家《关于推动公立医院高质量发展的意见》文件精神, 张玉侠^[7]提出护理管理需向信息化、科学化、精细化发展, 需建立多维度早期预警护理质量管理体系, 实时监控护理质量敏感指标, 保证患者安全; 同时建设基于最佳证据的智能护理决策支持平台, 促进临床护理服务向精准化、科学化迈进。护理质量管理者需不断摸索并改进质量管理方法, 以保证护理行业高质量发展。

参考文献

- [1] 成翼娟,冯先琼,宋锦平,等.护理质量评价标准的研究[J].中国护理管理,2005(4):26-28.
- [2] 严翎,毕勤奋.推行护理质量控制路径,实现持续护理质量改进[J].护士进修杂志,2006(9):804-806.
- [3] 黄小兰.质量控制路径在院前急救护理管理中的应用[J].护理学杂志,2007(21):12-13.
- [4] 郑静,马丽萍,张莉芳.质量控制路径在院前急救护理管理中的应用分析[J].当代护士(下旬刊),2019,26(7):107-109.
- [5] 刘俊辉.质量控制路径在院前急救护理管理中的应用效果[J].世界最新医学信息文摘,2016,16(55):343.
- [6] 马利娜.质量控制路径在院前急救护理管理中的应用效果[J].世界最新医学信息文摘,2015,15(60):211.
- [7] 张玉侠.护理高质量发展专家共识[J].中国临床医学,2021,28(3):530-531.