

The Nursing Quality Control and Application in the Regional Management Model

Caiyun Zhang¹, Huie Li^{2*}

¹Management Center, Beijing Chaoyang District Hospital, Beijing

²Education Department, Beijing Friendship Hospital Affiliated to Capital Medical University, Beijing

Email: *lihuie@163.com

Received: Jan. 12th, 2018; accepted: Jan. 26th, 2018; published: Jan. 2nd, 2018

Abstract

Objective: To investigate applications of a regional management model for nursing quality management, including assessing its current status, exploring suitable management framework under the application of this model, and establishing a continuous improvement management system. **Methods:** Innovating methods of quality control; Training nurses; Developing the Nursing Quality Control and Improvement Center in Chaoyang District, Beijing; Analyzing the characteristics of regional management; And establishing the management inspection and evaluation standards, then implementing them. **Conclusion:** Applications of the regional management model for nursing quality management helped the objective assessment of nursing leadership and management effects.

Keywords

Regional Management, Nursing Quality Control, Nursing Leadership and Management

区域化管理模式下的护理质量控制与实践

张彩云¹, 李惠娥^{2*}

¹北京市朝阳区医院管理中心, 北京

²首都医科大学附属北京友谊医院教育处, 北京

Email: *lihuie@163.com

收稿日期: 2018年1月12日; 录用日期: 2018年1月26日; 发布日期: 2018年2月2日

摘要

目的: 探讨区域化管理模式在护理质量管理中的应用, 评估区域化管理的现状, 构建区域化管理模式*通讯作者。

文章引用: 张彩云, 李惠娥. 区域化管理模式下的护理质量控制与实践[J]. 护理学, 2018, 7(1): 13-16.

DOI: 10.12677/ns.2018.71003

的管理框架, 建立促进区域管理持续改进的管理体系。方法: 创新质量管理方法, 加强团队建设, 构建朝阳区护理质量控制与改进中心、分析区域管理的特点和结构特点、制定管理检查及评价标准并实施。结论: 将区域化管理模式应用于护理质量管理中能客观评价护理管理实施效果。

关键词

区域化管理, 护理质量管理, 护理管理

Copyright © 2018 by authors and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

区域化管理是指根据功能设置的不同将管辖单位划分为不同的管理区域, 对不同的区域设定相应的审核标准和实施方案[1]。护理质量直接反映护理管理的职业特色和管理内涵, 护理管理质量不仅取决于护理人员的素质和技术质量还取决于护理管理方法的优劣和管理水平的高低[2]。随着医疗卫生体制改革的进一步深入, 现代护理也被赋予了新的理念、内涵和服务范畴。在大卫生观的区域管理模式下, 如何提升区域内医疗机构的医疗护理质量, 保证就医患者的安全和健康是主管部门的重要职责。为加强区域内医疗机构的护理质量管理, 几年来我们立足于基层医疗机构需求, 强化基础管理, 多项措施并举, 进行了区域护理质控管理实践和探索, 成效显著。

2. 一般资料

北京市某区, 医疗机构众多且地域分散, 管理相对薄弱的小型医疗机构众多, 规模类别不同且质量参差不齐。跟据区卫计委 2016 年度统计数据, 辖区共有医疗机构一千三百余家, 其中三级医院占 1.3%、二级医院占 2.2%、一级医院占 13.4%, 门诊部、诊所及以下医疗机构占 69%。

3. 方法

3.1. 构建区域护理质量管理体系

1) 健全的质量管理组织体系是保证护理质量持续提高的关键。依托辖区内优质护理资源, 成立了朝阳区护理质量控制与改进中心(以下简称: 质控中心), 使护理质量管理从组织机构上得以保证。为保证护理质量, 质控中心把质量管理作为头等大事来抓, 定期召开质量控制会议, 制定护理专业的管理和技术标准; 成立护理管理专家组、医院感染控制专家组, 制定医院护理管理督导检查评估表、感染管理督导检查评估表[3]。定期对护理质量、医院感染管理等工作进行检查。开展基本护理技能、医院感染管理、手卫生管理等专项培训; 制定一次性物品与无菌物品使用管理与登记制度。制定医院感染重点部分检查质素, 做到重点科室重点检查, 发现问题及时纠正。

2) 建立二、三级医院护理部主任季度例会制度, 以加强护理质量管理为宗旨, 建立、健全护理质量管理体系, 完善质量管理制度, 共同研究质量管理措施, 进行护理质量调查研究, 检查护理计划的落实情况, 对当前护理重点、热点、难点问题进行研讨, 综合分析并提出建议, 参与护理质量管理方面的各项决策。

3) 建立一级及以上医院的护理质控专管人员数据库, 质控专员在医疗活动中的作用主要收集医院内

外的相关信息, 对院内的相关问题进行分析上报, 为制定切实有效的管理制度提供依据。科学、有效的护理管理制度和护理规范是护理人员行动的指南。依据各级医疗机构的质控标准, 定期进行护理质量控制培训和自查指导。

3.2. 强化基础护理质量管理

1) 依托区护理质控中心和辖区内三级医院护理专家资源, 以科学、规范、简便、易操作性制定质量控制标准的基本原则, 在多次统一规范制定标准的基础上, 参照国内各地区质量考核标准, 结合我区护理质量管理实际情况, 制定了一、二级及门诊部的护理质控标准, 并在局域网下载区公示并实施, 对各级医疗机构进行对照自查和改进工作起到了很好的作用。

2) 修订并统一下发护士长管理手册, 以及临床护理质量考核标准, 对基础护理、整体护理、护理操作技术规范, 为指导和规范护理质量管理奠定了基础, 也成为实地督导的可追述资料。

3) 为贯彻落实上级部门的护理文件精神, 指导辖区护理管理人员深刻领会当前阶段护理工作重点和相关要求, 每三年收集、汇总并印发护理文件汇编, 下发到一、二级医院和社区中心, 方便各医疗机构的学习和落实。

4) 加强院际间护理业务查房, 提供互助交流平台。为提升护理人员的业务水平, 促进专科护理发展, 起每季度轮流在辖区二级医院范围内举办院际间护理业务查房活动, 目前已经扩展到辖区的三级医院, 成为一项常态化的基础培训项目, 通过互通有无、取长补短, 有效促进了基层医疗机构护理专业水平的提升。

5) 为加强辖区护理安全管理, 规范医疗机构护理安全标示的使用, 在广泛调研和实地督查的基础上, 规定了三项 19 种常用的护理安全标识, 推荐统一在辖区一、二级医院及设有床位的社区卫生服务中心使用。

6) 在举办护理技能师资班的基础上, 以培训项目为主要内容, 统一规范了心肺复苏等 16 项基础护理操作, 录制并出版了示教光盘, 下发到辖区所有的基层医疗机构, 对指导、规范和统一全区基本护理技能操作起到了重要作用。

4. 强化护理队伍建设

1) 以优质护理服务为抓手, 已有效落实责任制护理模式为目标, 组织不同层面的培训学习、实地观摩、沟通交流、督查指导和评优促建等活动。促进了护理人员服务观念的转变, 创新护理思路, 持续改进工作。

2) 为提升基层医疗机构护理队伍的整体素质, 建立了辖区“大手拉小手”的共建机制, 辖区内三级医院与二级医院结成帮扶对子。每年由二级医院提出需求, 三级医院根据本院管理统一安排共建项目, 每年进行护理专业培训、业务查房、学习观摩、病例讨论、互动交流等活动, 已累计培训基层护理管理干部和临床护理人员近万人次。

3) 为提升护理技能水平, 规范护理操作流程, 统一护理技术标准, 培训护理技术骨干, 定期举办护理操作技能师资全脱产培训班。不仅培养了一批理论知识丰富、操作技能娴熟的护理骨干力量, 更为规范全区护理操作技术、提高护理技能水平提供了一支强大的带教队伍。为扩大培训效果, 按照区域地理分片的网格化管理模式, 取得护理师资培训资格的护士以小教员身份对一级及以下小型的医疗机构进行再培训, 这对加强区域医疗安全和医疗机构的健康发展具有重要意义。

4) 强化人才队伍建设, 提高管理队伍整体水平。

为强化护理管理队伍建设, 提升护士长管理能力, 将护理管理者的选拔、录用、培训、考核作为一

个系统管理。将人员的选拔、使用、考评和培训作为紧密联系的整体, 在使用中加强培训与考评。每年组织不同层级的系列护理管理培训班, 邀请知名护理专家就当前护理形势、重点工作、质控管理、热点问题等进行系统培训, 有效促进了护理管理能力的提升。

5. 强化质控监管力度

1) 依据护理质控标准, 每年组织护理专家组对不同级别、不同类别、不同专业、不同内容的医疗机构进行定期和随机的实地督查指导, 根据区域内医疗机构的特点制定分级护理质量评价标准[4]。在文献回顾、理论分析的基础上, 结合辖区的实际情况, 组织有关管家探讨构建分级护理质量评价标准, 并在部分单位试点应用, 对标准进行完善。并在整个区内适用取得了较好的实践效果。随着护理管理质量标准的不断细化, 分级护理标准是衡量医院护理质量的重要指标。对检查中发现的问题在给予及时指导的同时进行梳理分析和再培训, 确保质控工作落到实处。

2) 为强化护理安全防控意识, 减少护理不良事件隐患, 2016年启动了朝阳区护理安全(不良)事件上报区域资源共享平台。每季度对上报情况进行分类汇总和趋势分析, 有针对性的进行培训和指导, 逐步减少和消除护理隐患及缺陷, 以达到持续改进的目的。

6. 小结

通过以上综合措施, 有效促进了辖区护理质量的提高, 强化了护理队伍建设, 提升了护理专业素质, 也得到了辖区基层医疗机构的认可, 护理质控中心满意度调查结果连续3年均达到90%以上, 对推动区域护理管理水平的提升起到了很好的促进作用。

参考文献 (References)

- [1] 李艳敏, 李秋屏, 黄红友, 等. 区域化管理模式在病房五常法管理中的应用[J]. 护理管理杂志, 2009, 9(7): 59-60.
- [2] 宋锦平. 完善护理质量管理体系, 持续提高护理质量[J]. 护理管理杂志, 2006, 6(5): 33-34.
- [3] 郑一宁, 陈静. 北京市护理质量控制与改进中心管理实践[J]. 中国医院管理, 2009, 9(7): 16-17.
- [4] 高云. 一级护理质量评价标准的构建研究[D]: [硕士学位论文]. 广州: 南方医科大学, 2009: 4.

知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2168-5657, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: ns@hanspub.org