

改善护理安全的做法和效果分析

刘 丽^① 刘亚平^② 邱泽奇^③ 张拓红^① 刘 峰^②

摘要 目的 介绍顺义区医院护理部护理安全管理方案, 评价该方案的实施效果。方法 组织顺义区医院主管护理工作的副院长、护理部主任、护理部员工及各科室护士长进行焦点小组访谈, 分析 2004—2006 年顺义区医院护理部“不合格项”资料。结果 在该方案执行的 3 年间, 取得了一定的护理安全管理效果。结论 护理安全管理是一项长期、持续的工作, 目前的实施方案效果较好, 但仍存在一些问题, 需要进一步改进。

关键词 护理安全管理 焦点小组访谈 效果评估

中图分类号 R197 **文献标识码** B **文章编号** 1001-5329(2009)07-0053-03

Introduction of the project to improve nursing safety and assessment of effects/Liu Li, Liu Ya-ping, Qiu Ze-qi, et al. // Chinese Hospital Management, 2009, 29(7): 53-55

Abstract Objective The purpose is to introduce the project, held in nursing department of Shunyi District Hospital in Beijing, which is for improving the nursing safety in this hospital. The purpose is also to set out the effects of the project. **Methods** It used two methods, one is focus group interview, which was conducted with the vice-director of the hospital, who is in charge of nursing affairs, the director of nursing department, some officers of nursing department and charge-nurses of each clinical department, the other method is analyzing the data on “the unqualified item” about nursing affairs, which occurred in 2004—2006 in this hospital. **Results** The outcome is that the project is proved to be well going, the nursing safety has been improved for the past three years. **Conclusion** The conclusion is that nursing safety management is a sustaining and long-term work. The present project is well, but there is still some shortcomings, to still work hard on it.

Key words nursing safety management, focus group interview, effect assessment

Author's address School of Public Health, Peking University Health Science Center, Beijing, 100191, China.

1 研究背景

医疗质量与医疗安全是医院永恒的主题。而护理行为作为最基础的医疗手段贯穿在患者从入院至出院的全过程, 直接参与患者的诊断、治疗、手术、康复及危重症的抢救等。如果护理工作发生失误, 任何一个环节出现的问题都会直接导致不良的后果, 从而引发医疗纠纷, 护理安全与患者的生命息息相关^[1]。

护理安全是指在实施护理过程中, 患者不发生法律和法定的规章制度允许范围以外的心理、结构或功能上的损害、障碍、缺陷或死亡^[2]。护理安全是护理管理的重点, 护理工作

点多、面广、琐碎、复杂, 存在不安全因素^[3], 护士法律及自我保护意识淡薄、素质不高、不严格执行规章制度及操作规程时, 均存在不同程度的不安全隐患^[4]。护理安全是护理管理的重点, 抓好护理安全管理, 发现护理安全隐患, 采取相应的对策措施, 能够提高服务质量, 防范医疗事故的发生, 更好地保障护理人员和患者的合法权益^[5]。

为了发现护理工作中存在的问题, 更好地进行护理安全管理, 顺义区医院自 2004 年起依据《ISO9000: 2000 质量管理体系》标准, 创建了一整套顺义区医院护理部护理安全管理方案。该方案在执行的 3 年期间, 取得了一定的护理安全管理效果, 本文将介绍该管理方案, 并通过定量数据分析和访谈评价其实施效果。

2 研究目标

(1) 描述顺义区医院护理部护理安全管理方案。(2) 评

①北京大学医学部公共卫生学院 北京 100191

②北京市顺义区医院 北京 101300

③北京大学中国社会科学调查中心 北京 100871

通讯作者: 张拓红, Email: tzhang@bjmu.edu.cn

- 护理管理, 2008, 8(2): 5-7.
- 杨红叶. 分级护理实施的现状与展望[J]. 广西医学, 2008, 30(2): 222-224.
 - 鲁梅丽, 文 新, 刘桃红. 护理程序在实施分级护理标准中的应用[J]. 中国医院管理, 2005, 25(6): 34.
 - 胡斌春, 黄丽华. 分级护理制度实施中的问题与建议[J]. 中国实用护理杂志, 2006, 22(1B): 57-58.
 - 李文清, 刘筱咏, 叶利军. 改进分级护理制度以减少护患纠纷的探讨[J]. 中华护理杂志, 2007, 42(3): 266-267.
 - 潘建平. 分级护理制度实施中存在的隐患及对策[J]. 解放军护理杂志, 2008, 25(3A): 61-62.
 - 朱 宣, 童远清. 对分级护理的商榷[J]. 家庭护士, 2006, 4(2B):

64.

- 石贞仙, 吴变梅, 李晶芳. 分级护理新标准的制定及评价[J]. 中国护理管理, 2008, 8(2): 11-14.
- 戴宝珍, 陶祥玲. 护理常规[M]. 第 3 版. 上海: 上海科学技术出版社, 2003: 2-4.
- 仲剑平. 医疗护理技术操作常规[M]. 第 4 版. 北京: 人民军医出版社, 1998: 276-277.
- 殷 磊. 护理学基础[M]. 第 3 版. 北京: 人民卫生出版社, 2002: 141.
- 郭彩霞, 孔祥桂, 马成云. 静脉输液巡视卡的临床应用[J]. 护理管理杂志, 2003, 3(3): 53-55.

[收稿日期 2009-04-15] (编辑 李晓梅)

价护理安全管理方案的实施效果。

3 研究方法

3.1 焦点小组访谈

根据事先拟定的访谈提纲,组织顺义区医院主管护理工作的副院长、护理部主任、护理部员工及各科室护士长,就护理部安全管理方案的具体做法及效果、存在问题进行深入、详细探讨,从中获取所需信息。

3.2 定量资料分析

研究者使用 Epi date3.0 软件建立数据库,将顺义区医院2004—2006年护理部质控组在全院范围内所开出的“不合格项”资料录入数据库(“不合格项”管理是顺义区医院制定的一种护理质量管理方法,下文中有详细解释),并用 SPSS 10.0 软件进行分析。

4 研究结果

4.1 护理安全管理方案

顺义区医院护理部制定出一整套护理质量检查标准,依照该标准,定期对院内各科室护理工作进行检查和质量监控,发现问题对相应科室进行处罚,并对所发现问题进行追踪管理,定期召开护理会议总结工作。

4.1.1 护理质量检查标准的构成 护理质量检查标准是依据《ISO9000:2000 质量管理体系》中对质量管理的相关规定和北京市卫生局医政处下发的《北京市护理工作质量标准》制定的,包括护理文书、病房管理、急救物品药品管理、消毒隔离、护理技术操作等十大项 100 多小项的具体要求。

4.1.2 检查和监控方法 对护理工作的检查实行护理部质控组及科室质控组两级管理。护理部质控组由护理部成员构成,对全院各科室护理工作进行检查,科室质控组由科室护士长及 2~3 名科室内护士骨干组成,对科室内护理工作进行自查。对护理工作质量的检查包括 4 个部分:(1)每月由护理部质控组对医院所有科室进行 1 次护理工作的系统检查,全面检查护理工作质量;(2)每周由护理部质控组抽查两个科室,进行 2 次晨间检查,主要检查夜班护士的工作;(3)每天由夜班总值班护士长对夜班护士工作进行抽查;(4)每周科室质控组对科室内护理工作进行检查,属科室内部检查。

4.1.3 处理办法 护理部质控组在每月检查中,一旦发现严重问题,即开出“日常检查不合格项报告”(以下简称“不合格项”)。开出“不合格项”的条件包括:(1)原则性问题:如消毒物品过期;(2)严重问题:如伪造生命体征测量值;(3)问题不严重,但同一问题重复出现 3 次,检查标准中有具体的界定。对出现“不合格项”的科室进行直接经济处罚,并扣除护理工作评价体系中的相应分数,此种扣分管理会影响到年终的护士工作评价(关于护士工作表现、工作质量、带教教学、科研论文等的综合评价)。护理部处罚到科室,由科室追究相关护士的责任。护理部检查中发现的未达到“不合格项”标准的质量问题,会开出“存在问题项”,要求该科室护士长限期整改,暂不进行经济处罚,但结果记录在护理部。由科室质控组发现的问题由科室内酌情处理,在科室内备案,不上报给护理部。

4.1.4 后续管理 对于护理部质控组开出的“不合格项”和“存在问题项”,首先责令科室在两周内分析原因制定改进措施,并将书面资料上交到护理部,其次在护理部每月召开的

护理质量管理大会上,要求科室向全院分析不合格原因,反馈纠正措施,防止再次发生类似问题。护理部在次月检查时会进行追踪调查,追踪结果记录在相应的表单中。护理部每季度对“不合格项”进行综合分析,通告护士长,每季度、每半年、每一年向全院进行反馈。针对护理工作中存在的不足,护理部从管理上还要有针对全院的改进措施,便于标准的落实及提高护理工作质量。

4.2 效果分析

开展护理安全管理方案几年来,护理人员对该套护理质量检查标准掌握情况较好。首先,护士上岗前已就相关护理技术操作和检查标准每年年初进行学习和培训,标准更新时也会及时组织学习和培训。其次,每个护士站都备有该套护理质量检查标准的详细书面资料,供护士随时翻阅,医院内部网站上也刊载该套标准,供护理人员随时查询,护理人员对该套标准也较为认可。

平日护理部质控组对护士工作定期检查及后续管理工作开展得较为顺利,制度健全,执行严格,监控工作行之有效,配合度较高,以往检查中从没有人曾对扣分及惩罚提出过质疑。

2004—2006 年这 3 年来,护理部质控组记录在案的“不合格项”共 68 例,其中 2004 年 46 例,2005 年 12 例,2006 年 10 例,呈现逐年减少趋势,表明医院所实行的护理安全管理方案是行之有效的。目前,顺义区医院护理工作的问题主要出现在护理文书的书写、药品管理和消毒隔离方面。

对比 3 年来的数据发现,如表 1 所示,大多数问题都能在发现后得到有效改善,2004 年出现的问题,2005、2006 年就很少出现了,但也有些问题反复出现,如生命体征的监测及记录、无菌原则这 2 项指标在 2004 年整治后,2006 年仍旧多次出现“不合格项”,需要予以重视。

表 1 出现次数最多的不合格项 例

所查项目	2004年	2005年	2006年	合计
体温单,按时准确记录 T、P、R、BP 和 大便次数	5	2	4	11
一般护理记录单,准确记录护理措施 及效果	10	1	0	11
一般护理记录单,注册护士记录后签 名清晰、整洁、全名	8	1	1	10
不同批号的同种药品,盒外应注明有 效期限,并有使用说明	19	1	0	20
无过期、变质、变色、发霉药品	16	4	0	20
无菌物品,无菌物品、无菌液有使用 日期及时间,24 小时过期	5	1	3	9

5 结论和讨论

5.1 护理安全管理是一项长期、持续的工作

有些“不合格项”在历年的检查中反复出现,如该院重点抓了 10 年的监测生命体征的问题,直到现在问题仍时有出现,在访谈中医院护理部主任提及出现问题的多为年轻护士。出现这样的问题主要有 2 个方面原因,一方面年轻护士人员的护理技能掌握得不够熟练,护士的学校教育与临床实践脱钩,毕业生来到医院还需要重新培训;另一方面年轻护士在思想上还未引起足够重视,工作中存在侥幸心理。规则还需

中国与澳大利亚社区护理内容比较及借鉴

邵燕华^①

关键词 社区护理 社区护士 护理内容

中图分类号 R197

文献标识码 B

文章编号 1001-5329(2009)07-0055-02

社区护理是指由护理学和公共卫生学理论综合而成的, 并以促进和维护人群健康, 提供连续性的、动态的、全科性的服务^[1]。社区护理是社区卫生服务工作的重要内容之一, 随着人们对健康需求的提高, 给社区护理工作带来了新的挑战^[2]。社区护士的服务对象是社区的每一个人、团体和家庭, 担负着社区群体保健工作, 如保健咨询、预防保健、康复指导以及妇幼儿童少年、成人、老人的心理卫生健康教育等综合性医疗卫生服务^[3]。在国外, 特别是西方发达国家, 社区护理已经形成了完善的社区护理服务体系及组织管理机制, 而在我国还处于初级阶段。我们应借鉴国外的成功经验, 结合我国国情, 深化社区卫生服务改革, 加快发展社区护理^[4]。下面就中澳社区护理内容做以比较, 从而找出澳洲社区护理可借

鉴之处。

1 中国社区护理现状及内容

1.1 现状

现阶段我国社区服务的主要模式有: (1) 社区卫生服务站型, 由卫生行政部门直接领导, 一级医院派出一定数量的医务人员深入社区居委会建立卫生服务站, 承担居民的医疗、预防、保健、康复等服务; (2) 社区服务中心型, 即在一级、二级医院内成立社区服务中心, 承担所辖地区居民的社区卫生服务工作; (3) 社会参与型, 即由城区街道办事处牵头, 基层医院派人指导, 由居委会人员、离退休医务人员、短期业务培训人员及社区志愿者组成的初级卫生保健站, 主要开展和落实初级卫生保健工作, 面向社区提供预防保健护理服务^[5]。

现阶段, 医院承担着扶持社区卫生建设与发展的重任,

①哈尔滨医科大学附属第二医院 黑龙江 哈尔滨 150086

要有个内化的过程。而老护士技术熟练, 且经历的事情也较多, 思想上有足够的重视, 较少出现问题。再加上护理工作知识更新快, 需要反复培训, 反复强化, 所以还应将护理安全管理作为一项长期、持续的工作来抓。

5.2 检查标准中存在的问题

5.2.1 部分标准缺乏实际约束效用, 设置缺乏必要性 有些标准提出的时间较早, 不切合目前的实际, 如标准中提到“严禁护士扎堆聊天”, 现实情况是护士们工作中没有什么时间聊天, 这样的标准没有实际约束效用, 可以考虑做些调整, 避免标准过多造成护理人员的逆反情绪。但标准的更新又不能更新得太过频繁, “朝令夕改”易引起护理人员的不信任。

5.2.2 缺乏可操作性, 无法评价 有些标准设置缺乏可操作性, 无法评价, 如标准中要求护士认真做入院介绍, 但“认真”如何评价并没有一个标准。

5.2.3 指标过高, 护理设备达不到标准 有些标准是依据北京市卫生局的要求制定的, 在区级医院现有条件下很难达到, 如“静脉输液一人一块垫布, 避免污染床单”的要求, 目前的院内条件无法达到该标准的要求。

5.3 与病人满意度调查的关系需要加强

顺义区医院客户服务部所开展的患者满意度调查, 对全部住院患者和部分门诊患者进行电话访问, 询问患者对医院服务的满意情况, 记录在客户服务部, 每月汇总一次, 通告全院。如在调查中发现患者对护理工作有所不满或有投诉的, 便需要护理部介入, 协助进行解决, 如要求相关责任护士做检查、科内组织讨论会、对其进行经济处罚等。这部分工作属于患者满意度调查范畴, 但也是与护理安全管理相关联的。目前这2个方面的资料尚未汇总分析, 如能将两者有机地结合起来, 便能更好地监督护理工作, 吸取患者宝贵意见, 改

善护理安全。

5.3.1 建立双向沟通渠道, 发挥护士主观能动性 目前的管理方案只有自上而下的管理, 缺少自下而上的沟通, 没有一个从基层护理人员处获得意见和建议的渠道, 不能形成有效的双向沟通。管理者只有尊重护士在医院的地位, 倾听护士的声音, 将护士引入到管理过程中来, 让她们提出的有效建议能够得到积极的反馈, 才能建立起护士的责任感和荣誉感, 充分发挥其主动性。只有让规则成为她们自己内在约束力, 将外在约束变为自觉的行动时, 管理才是最有效的。

5.3.2 应该建立奖惩结合的激励机制 目前护理管理以惩罚为主要手段, 奖励激励机制缺位, 虽然惩罚机制对规范护士行为行之有效, 但如果要进一步提高护理工作质量, 希望护士有高于现有标准的表现时, 奖励激励机制的引入便十分必要了。奖励激励机制的施行, 需要有一个明确的奖励标准, 做到公平一致, 有章可循, 才能有效发挥其激励作用。

参 考 文 献

- 1 朴桂顺, 董秀英. 护理不安全因素分析与管理对策[J]. 现代临床护理, 2008(7): 50-52.
- 2 何晓英, 闫翔. 浅谈护理安全管理和风险防范[J]. 西南军医, 2007,9(11): 143-144.
- 3 张俊荣, 卢艳辉. 加强护理安全管理[J]. 中国实用医药, 2008, 19: 210.
- 4 阎成美, 翁庐英. 护理不安全因素分析与管理对策[J]. 中华护理杂志, 2003, 38(7): 547.
- 5 王军, 王亚平, 高新强. 医疗护理纠纷干预转化趋向的分析[J]. 护理管理杂志, 2005(1): 43-45.

[收稿日期 2009-04-18] (编辑 李晓梅)