

## 护理部区域化负责制在护理质量管理中的价值分析

顾雪, 刘小霞\*

内蒙古科技大学包头医学院第二附属医院 内蒙古包头

**【摘要】目的** 探寻在护理质量管理中采用护理部区域化负责制的管理效果。**方法** 护理部选取我院40名护理人员, 随机平分成对照组和观察组, 分别实行常规质量管理和护理部区域划分责任制管理, 对比效果。**结果** 观察组护理质量评分、护理纠纷发生率、护理投诉、护理满意度明显优于对照组( $P<0.05$ )。**结论** 将护理部区域化负责制应用在护理质量管理中, 能够有效提升护理质量, 减少护理纠纷和护理投诉的发生, 提高护理满意度。

**【关键词】** 护理安全; 护理质量管理; 护理部区域化负责制

**【收稿日期】** 2024年11月10日

**【出刊日期】** 2024年12月20日

**【DOI】** 10.12208/j.cn.20240586

### Value analysis of nursing department regional responsibility system in nursing quality management

Xue Gu, Xiaoxia Liu\*

The Second Affiliated Hospital of Baotou Medical College of Inner Mongolia University of Science and Technology Baotou, Inner Mongolia

**【Abstract】Objective** To explore the management effect of adopting the regional responsibility system of the nursing department in the nursing quality management. **Methods** The nursing department selected 40 nursing staff from our hospital, randomly divided them into the control group and the observation group, and implemented the routine quality management and the regional division responsibility system management of the nursing department respectively, so as to compare the effect. **Results** The nursing quality score, nursing dispute rate and nursing complaints were significantly better than the control group ( $P<0.05$ ). **Conclusion** The application of regional responsibility system of nursing department in nursing quality management can effectively improve the quality of nursing, reduce the occurrence of nursing disputes and nursing complaints, and improve nursing satisfaction.

**【Keywords】** Nursing safety; Nursing quality management; Regional responsibility system of nursing department

现阶段, 由于社会经济不断发展, 人们生活质量不断提升, 人们对于医疗护理服务的质量要求也逐渐提高<sup>[1]</sup>。当前, 良好护理质量是医疗质量重要组成部分, 也是护理管理工作实行的关键指标, 影响医院的经济效益和社会形象<sup>[2]</sup>。因此, 应不断对护理质量实施持续的改进, 减少不良事件发生。护理质量管理主要是在临床护理时采用有组织、有规划、调控等方式, 提升护理服务标准, 使患者护理需求得到满足。常规护理管理能够使护理质量有效的提高, 但未实行责任制度, 使有关工作的实施缺乏一定的秩序性和规范性, 增加了不良事件的发生风险, 导致医疗纠纷的产生, 使患者疾病恢复和医院声誉受到严重影响<sup>[3]</sup>。护理部区域化负责制主要是将不同的科室实行合理的责任划分, 针对每个区域实行个性化的考核和实行方案, 围绕患者实行, 对护

理过程中每个环节实行严格把控, 有效提升护理管理质量和护理效果, 使护理满意度全面提高<sup>[4]</sup>。本文主要对护理部区域化负责制应用在护理质量管理中的效果进行探究, 如下。

#### 1 资料和方法

##### 1.1 一般资料

护理部选取我院40名护理人员(2022年1月~2023年12月), 随机分成对照组20名, 观察组20名, 其中对照组男5名, 女15名, 平均(34.18±3.72)岁, 观察组男3名, 女17名, 平均(34.69±3.05)岁, 两组资料对比( $P>0.05$ )。

##### 1.2 方法

对照组: 常规质量管理模式, 护理人员应在护理过程中严格执行相关规范, 认真耐心的实行护理。有效监

\*通讯作者: 刘小霞

督护理人员护理相关内容, 保证其在各项护理操作中都能对遵循规范严格执行, 规范其着装, 在解答患者问题时, 应采用热情的态度, 简单明了, 防止被服务对象发生恐惧感。同时还应不断进行学习, 提升其自身专业技能, 保证护理操作的顺利完成。

观察组: 护理部区域化负责制。(1) 护理区域的划分, 主要依据工作性质不同等实行护理单元的划分。其中有妇产科、儿科、外科、骨科、急诊科各一个, 两个内科。对以上科室实行详细的划分。如内科主要划分为呼吸内科、神经内科、心内科等。每个区域负责人均由管理经验丰富的区域科护士长、区域病房护士长担任。护理部区域负责人应有效评估护理满意度状况和护理质量等护理单元状况, 在考核时, 主要的检验指标应采用护理质量评价为主。(2) 管理目标和考核标准的制定。完成区域划分后, 各区域负责人应依据各自区域的资源配置、护理性质和重点环节等, 制定相应的管理目标、考核标准及相应的安全措施等。如外系患者应对病情的观察能力更加注重, 针对术后引流状况和伤口的愈合情况等严密观察, 出院时应针对特殊患者实施一定的安全宣教; 内系患者大部分为老年护理, 对慢性病实行治疗和预防等; 门诊应依据不同单元的工作内容和特征等, 制定个性化的管理目标和方案; 骨科患者大多存在一定的运动障碍情况, 因此, 应防止患者出现跌倒、坠床、压疮等不良症状的产生; 儿科主要对护理人员对病情的识别能力、细致性、患儿不自律状况的防御、与患儿家属沟通方法等, 对于患儿出现的多动情况, 保障其安全。(3) 提升护理质量。管理人员应对不同科室的工作目标和内容等全面掌握, 同时协助科室负责人有效调整科室的日常情况, 保证工作内容的个性化。同时应增强护理人员的管理和监督, 使用随机抽查集合日常监督的护理管控方法进行执行。日常监督主要是对护理单元实行实时的跟踪, 每月至少一次。再此过程中不应离开护理单元。主要监督护理人员对于患者的抢救、病房的巡查、交接班处理、消毒隔离等

工作的落实状况。使其自身护理技能不断提升, 从而提高护理质量。科室中应定期进行研讨会的开展, 针对一个阶段内工作当中出现的问题进行及时纠正和反思, 并制定具体的解决方法。(4) 走动式管理方法。主要是将不同的护理区域实行统一的管理, 实行现场护理管理和定点管理的方式。有关管理人员应对本区域的特点实行全面的分析, 制定个性化的护理单元方法。每月不定期的实施区域抽查 3~4 次, 针对单元中较为弱项的环节, 应将巡视次数增强, 尤其是遇到节假日时, 应对巡查进行重视, 防止不良事件的产生。在巡视时如存在重大违规操作的状况, 应立即进行指正, 同时要求护理人员应在一定期限内进行改正。各区域负责人应多与患者保持交流, 对患者时间状况和护理满意度等全面了解, 进行护理方案的不断改进, 从而使医院整体的护理质量提高。且护士长也应有效监督有关护理工作。对于护理工作中出现的不正确的操作等情况, 还可采用会议的方式, 进行全面的分析, 防止后续工作中此类问题的再次发生。(5) 追踪式质控管理, 针对单元护理质量实行 1 次/月的会议, 对上月工作内容实行全面总结, 将护理工作中出现的优良事件进行上报, 给予护理工作完成良好护理人员一定的言语鼓励或相应的薪资。对于各区域护理状况和护理工作等, 定期检查, 如依然存在一定问题, 应进行共同探讨, 并制定针对性的解决方法。同时区域负责人应对问题发生的原因进行不断总结, 及时进行整改方案的制定, 对整改方案使用效果进行及时的追踪, 保证各项工作的落实状况, 有效提高护理质量。

### 1.3 观察指标

采用自制护理质量调查量表对两组护理质量评价; 护理纠纷发生率、护理投诉发生情况; 两组护理满意度。

### 1.4 统计学处理

采用 SPSS22.0 处理数据,  $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

## 2 结果

表 1 护理质量评分[ $(\bar{x} \pm s)$ , 分]

分组	人数	基础护理		护理安全管理		危重患者护理		护理文书		消毒隔离	
		干预前	干预后								
对照组	20	68.23±2.45	80.56±3.75	70.09±2.75	82.26±3.48	69.98±2.21	78.84±3.62	70.08±2.95	80.05±3.39	71.16±2.55	81.74±3.34
观察组	20	68.47±2.16	90.74±4.03	70.69±2.03	92.76±4.05	69.37±2.82	89.94±4.58	70.76±2.15	92.52±4.62	71.68±2.42	93.22±4.17
t		0.862	9.625	0.629	8.524	0.762	5.139	0.835	8.234	0.418	7.854
P		>0.05	<0.05	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

### 3 讨论

医院在实行护理管理过程中, 常规的护理管理方法常存在一定的限制, 缺乏针对性。护理部区域化负责制能够将管理中的漏洞进行弥补, 使管理效率和护理人员的工作效率提升<sup>[5]</sup>。该护理管理方法实行的负责人和实施人为区域护士长, 在护理管理过程中其具有较高的调配权和决策权, 有效提升管理的正确性、科学性和执行力度<sup>[6]</sup>。

本文结果, 观察组护理质量、护理纠纷和投诉显著优于对照组 ( $P < 0.05$ ), 该管理方法中对于重要护理单元选取经验丰富的护士长对其负责, 全面掌握患者对于护理质量中存在的相应问题, 采用考核和监督形式, 提高护理质量<sup>[7]</sup>。在管理工作实行过程中, 进行护理治疗管理目标和安全目标的制定, 使护理工作顺利实施。各区域护士长应及时整理本科室护理工作中存在难点和重点问题, 同时对管理制度不断完善, 使患者安全得到保障<sup>[8]</sup>。同时, 应全面落实巡查制度等。在患者实施治疗和护理人员交接班过程中都应做好相应的巡查工作。依据护理部管理方案, 实行相应的监督, 保证专科护理、基础护理、消毒护理等工作全面落实, 提升整体护理质量。明确各层级人员具体工作流程, 提升对高危患者的管理, 从而降低由于护理不当而引起的不良事件, 降低医护患间冲突和矛盾, 有效减少纠纷和投诉事件发生。观察组护理满意度显著高于对照组 ( $P < 0.05$ ), 该管理过程中, 由于实行护理质量管理时, 常存在各类问题, 应采用追踪式管理, 针对存在各类问题实行不断分析, 将计划不断改进和完善, 增强管理效果。在发现问题时, 及时实行纠正和解决, 并定期组织相关会议, 对阶段内存在的问题全面总结, 防止不良事件产生, 降低管理漏洞, 保证护理管理工作质量和工作效果, 有效提高护理满意度。

综上, 在护理质量管理中实行护理部区域化责任制管理, 可以将护理质量全面提高, 降低护理纠纷和护理投诉, 使护理满意度有效提升。

### 参考文献

- [1] 张阳, 张红. 护理部区域化负责制在护理质量管理中的应用效果分析[J]. 中国卫生产业, 2023, 20(13): 59-62
- [2] 张建辉, 曹晓明. 区域化管理模式在护理质量管理中的应用[J]. 中文科技期刊数据库(文摘版)医药卫生, 2023(11): 0100-0103
- [3] 习永霞, 汪燃, 李龙侗. 实分制考核联合 PDCA 循环管理法在妇科护理质量管理中的应用[J]. 湖北医药学院学报, 2023, 42(4): 437-439444
- [4] 程振伟. 总结分析护理质量管理中护理部区域化负责制的方法及效果[J]. 中国农村卫生, 2021, 13(4): 54-5453
- [5] 张朝霞. 护理部质量管理中实施护理流程管理的效果分析[J]. 中国卫生产业, 2021, 18(33): 64-67
- [6] 傅桂芬, 杨起, 邱小琴, 毛莉丽, 李小珍, 李湘, 谈佳. 智能查析一体化护理质量控制系统在普通病区护理质量管理中的应用研究[J]. 护士进修杂志, 2021, 36(8): 712-717
- [7] 段领燕, 周静, 肖静, 彭晓静, 苏爱玲, 刘倩男. PDCA 循环在新组建多学科联合病区护理质量管理中的应用及效果评价[J]. 当代护士(下旬刊), 2021, 28(11): 184-186
- [8] 吴宗碧, 吴启云, 李秘. 研究护理部在护理质量管理中的应用[J]. 医学食疗与健康, 2020, 18(7): 152-153

版权声明: ©2024 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

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



OPEN ACCESS