

实用护理质量管理与 护理记录书写示范

张春舫 任景坤 主 编

魏双灵 高莉梅 副主编

高 伟 张建芳

序

护理质量管理是护理管理工作的重要部分,在护理管理学中,它常列为独立篇章;但一章的篇幅有限,往往难以将护理质量管理从各个方面叙述清楚。张春舫、任景坤等几位长期从事护理一线工作的同志编写的《实用护理质量管理与护理记录书写示范》则满足广大护理管理者的需要,它以理论结合实践的方法,系统地介绍护理质量管理的原则与方法,使读者易于领会运用;在后一部分,以《医疗事故处理条例》为引线,介绍了在护理记录书写中如何规范化,以防止护士由于法盲而造成过失。

本书共分六章。在第一章内,说明什么是护理质量,当前以人为本的发展趋向,继之介绍护理质量管理的原则与作用,使读者首先对护理质量管理有个明确的概念。

第二章是叙述为了实施护理质量管理必须设置的护理质量体系,其中包括组织结构、工作过程与资源,这些是保证质量落实的前提与基础。在本章中,还着重描述护理质量管理的四个基本要素,并结合医院护理管理的实际说明,有助于同行们参考。

第三章是护理质量管理方法,其中有 PDCA、调查表、质量评价等不同形式,管理者可结合需要选择运用。第四章介绍 ISO 9000 标准的构成及特点,将有助于各医院护理质量标准更上升一步。

第五章是概括叙述护理记录书写与法律的关系,过去护士书写护理记录,仅强调及时、准确与客观。自《医疗事故处理条例》公布以来,护理记录即成为医务人员与病人发生纠纷时的真实法律依据。本章即就护理记录如何规范化书写,目前在书写时存在一些什么问题进行分析,旨在帮助护士认识护理记录书写的重要性,正确的书写

可以保护病人与护士双方的合法权益,明确责任,在发生纠纷时起着举足轻重的作用。第六章则以各科护理记录如何正确书写为实例,帮助读者进一步领会,对广大护理人员而言,为防范医患纠纷具有非常积极的意义。

本书的编者是具有丰富实践经验的护理管理者,她们阅读了大量医院管理和护理质量管理的书刊,又参考了有关《医疗事故处理条例》的相关资料,因此使本书内容深入具体,有理论的阐述,有实践的说明;便于各级护理管理者和广大护士自学参考,还可以应用其中资料改进护理质量管理,将我国护理管理推进到更高水平。

林菊英

2003年9月6日

前 言

作为规范、科学的管理手段——质量管理已在各级医院护理管理中普遍施行,尤其是融入 ISO9000 质量管理的新理念以后,成效日渐凸现。但由于各级医院的水平差异,难以制定一个普遍适应并具有可操作性的评定标准,如何更有效地发挥质量管理在护理工作中的作用,已成为各级医院护理管理中遇到的难题。同时,由于新的《医疗事故处理条例》明确规定作为护理质量管理重要组成部分——护理记录,将作为处理医疗事故的法律依据之一,而目前有关护理记录的书写规范只有一个原则的界定。主管部门不适合制定一个通行各级医疗单位的规范模板,因而各级医院尤其是基层医院在护理记录规范书写中遇到了各种各样的问题。

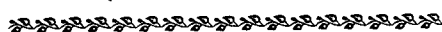
我们在多年的工作实践中积累了一些质量管理的经验,在卫生部护理中心专家的指导和帮助下,编写而成《实用护理质量管理与护理记录书写示范》一书。全书分上、下两篇,上篇将 ISO9000 质量管理标准融入护理质量管理中,力求所制定的评分标准详细周密;下篇则以病历模板示范的形式,详细列出护理记录书写的规范要求,并指出其中应注意的事项和容易发生的错误。本书可以作为各级医院护理人员的培训教材。不足之处敬请广大读者批评指正。

编 者

2003年7月

目 次

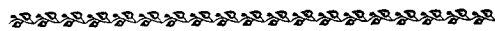
上篇 护理质量管理



第一章 护理质量管理	(1)
第一节 护理质量	(1)
一、护理质量	(1)
二、护理质量的特性	(2)
第二节 护理质量管理	(3)
一、护理质量管理	(3)
二、护理质量管理特征和原则	(3)
三、护理质量管理的任务	(4)
四、护理质量管理的作用和意义	(4)
第二章 护理质量体系的建立与实施	(6)
第一节 护理质量体系概述	(6)
一、护理质量体系概念	(6)
二、护理质量体系基本要素	(6)
三、护理质量体系运作要素	(10)
第二节 护理质量体系的建立与实施	(11)
一、质量体系的组织准备	(11)
二、编制护理质量体系文件	(12)
三、质量体系的实施	(12)
第三章 护理质量管理方法	(14)
第一节 PDCA 管理循环	(14)
一、PDCA 循环步骤	(14)
二、PDCA 循环特点	(15)
三、PDCA 循环在护理质量中的具体应用	(16)
第二节 调查表法	(17)

一、调查表设计要求	(17)
二、调查表使用方法及注意事项	(17)
第三节 护理质量评价	(18)
一、评价程序	(18)
二、评价方法	(19)
三、评价原则	(20)
四、评价中应警觉的问题	(20)
第四章 ISO9000 族标准与护理质量管理	(91)
第一节 ISO9000 族标准简介	(91)
一、ISO9000 族标准的由来和发展	(91)
二、2000 版 ISO9000 族标准构成及主要特点	(91)
三、我国采用 ISO9000 族标准的情况	(92)
四、八项质量管理原则	(92)
第二节 ISO9000 族标准与护理质量管理	(95)
一、ISO9000 族标准在护理质量管理中的地位和作用	(95)
二、应用 ISO9000 族标准建立护理质量管理体系文件	(95)
三、八项质量管理原则在护理中的应用	(97)

下篇 护理记录书写示范



第五章 护理记录书写与相关法律问题	(99)
第一节 护理记录及证据作用	(99)
一、护理记录的概念	(99)
二、护理记录的证据属性	(99)
三、护理记录在医疗争议中的证据作用	(100)
第二节 护理记录规范化书写	(103)
一、护理记录书写原则	(103)
二、护理记录书写内容和要求	(104)
三、护理记录表格设计	(108)
第三节 护理记录书写存在的问题	(108)
一、护理记录存在的共性问题	(108)
二、体温单记录中存在的问题	(108)
三、医嘱单记录中存在的问题	(109)
四、护理记录单书写中存在的问题	(109)

第六章 护理记录书写示范	(122)
第一节 内科护理记录的规范书写	(122)
一、呼吸内科护理记录	(122)
二、心血管内科护理记录	(122)
三、消化内科护理记录	(122)
四、肾脏、内分泌内科护理记录	(122)
五、血液内科护理记录	(122)
六、神经内科护理记录	(122)
第二节 外科护理记录的规范书写	(122)
一、骨科护理记录	(123)
二、普外科护理记录	(123)
三、神经外科护理记录	(123)
四、泌尿外科护理记录	(123)
五、心血管外科护理记录	(123)
第三节 妇产科护理记录的规范书写	(123)
一、妇科护理记录	(123)
二、产科护理记录	(123)
第四节 儿科护理记录的规范书写	(124)
一、新生儿缺血缺氧性脑病	(124)
二、支气管肺炎	(124)
三、急性肾小球肾炎	(124)
第五节 五官科护理记录的规范书写	(124)
一、鼻息肉	(124)
二、青光眼	(124)
三、腮腺混合瘤	(124)
第六节 手术护理记录的规范书写	(124)
一、胰头、脾脏切除术护理记录	(124)
二、子宫下段剖宫产术护理记录	(124)
主要参考文献	(173)
后记	(175)

上篇 护理质量管理

护理质量管理是护理管理的核心。提高护理技术水平和护理管理水平,其目的就是提高护理质量。在现代化医院管理中,医疗质量管理是医院管理的核心,而护理管理又是医疗质量管理的重要组成部分。护理质量直接关系到病人的生命与健康,关系到医院在社会公众中的形象。医学模式的转变,健康观念的更新,人们生活水平的提高,服务对象对护理质量提出了更高的要求,他们不仅仅要求治好疾病,还希望得到尊重、重视、关怀、理解等心理上的满足。因此,加强护理质量管理,建立护理质量管理体系,不断提高护理服务质量,使病人满意是护理管理的中心任务,是医院工作的主要目标,也是护理管理者探讨的重要课题。

第一章 护理质量管理

第一节 护理质量

一、护理质量

质量的概念在不同的历史阶段有不同的内涵,人类对质量的认识是随着生产力的发展而演化的。服务质量给予人们的已不仅是使用上的满足、生理上的需求,而是心理和个性上的满足。故此,一个广义上的质量概念应运而生。最具权威性的国际标准化组织(International Organization for Standardization,简称 ISO)对质量所下的定义:即“反映实体满足明确或隐含需要的能力的特性总和”。这个定义既包括产品质量也包括服务质量;既包括满足明确规定的标准,也包括用户潜在的需要;既包括产品或服务的内在特性,也包括产品或服务的外在特征。对护理而言,就是指护理人员提供给病人的服务质量及护理人员表现出的专业形象是否具有其特性,是否有助于护理对象生命质量的提高,以及护理工作的成效。所以,护理工作不仅有质量问题,而且与其他行业相比,质量问题显得更为重要。

护理质量是反映护理服务活动符合规定,满足护理服务对象明确与隐含需要的效果。这个定义包含两层含义:一是护理服务活动要符合规定要求,二是质量与护理服务对象的关系。所谓符合规定是指护理人员的工作行为符合职业道德的规范,各项操作符合技术操作规程等;明确的需要是指护理服务对象明确提出的、需护理人员解决的问题;隐含的需要则是指护理服务对象存在但未明确提出寻求帮助的问题。护理质量不仅是护理工作本质的集中表现,而且也是衡量护理人员素质、护理领导管理水平、护理业务技术和工作成效的重要标志。

随着护理模式的转变,护理质量的内涵也在不断拓宽,护理工作的对象从单纯为病人扩

大到社会全人群;护理工作的性质从针对疾病的护理延伸到病人身心的整体护理;护理工作的范围从临床护理发展到康复护理和健康保健。护理正在向咨询—保健—预防—护理—康复一体化发展。这一切只有通过质量控制,才能保证护理质量,所以护理质量的实质就是护理工作的全面质量管理。

二、护理质量的特性

特性是指事物的属性,是事物区别于他事物的特征。护理质量特性是指满足服务对象需求的质量特征,主要表现为:

(一) 功能性

护理工作的目的是系统地为护理对象解决与健康有关的问题。为社会服务,保护和提高社会劳动生产力,是护理的基本功能。

(二) 技术性

护理人员为护理对象服务主要是靠知识和技术,护理服务过程就是运用护理知识和技术的过程。扎实的专业知识和熟练的技术是完成护理工作,取得高水平护理质量的保证。

(三) 整体性

现代护理以人的健康为中心,为护理对象提供从生理到心理的整体服务,以帮助人们维持健康、预防疾病,帮助病人接受治疗和护理,促进早日康复。

(四) 安全性

护理是以人的健康和生命为对象,工作质量的优劣直接关系到护理对象生命的安危。因此,使用的技术和手段必须成熟、安全可靠,并要求护理人员在提供服务的过程中,不仅要有安全意识和预见性,而且要认真负责,一丝不苟地执行规章制度和技术操作规程。

(五) 时间性

护理人员在为病人服务的过程中要有很强的时间观念。各项工作的完成需要时间的保证,各项治疗的实施也有相应的时间要求。尤其是危重病人的病情瞬息万变,时间就是生命,抢救工作必须争分夺秒。

(六) 精确性

护理服务是一项非常精细的工作,治疗、处置不能有丝毫错误,否则就可能造成不可挽回的后果。所以,护理人员在服务过程中应从细微处着眼,提高工作的精确程度,避免发生不必要的偏差。

(七) 圆满性

系指护理服务及其结果符合服务规范,服务对象对服务过程中的情感交流、服务场所的环境美化、舒适等的满意程度。因此,要求护理人员在服务过程中应保持良好的形象,做到态度和蔼、服务热情周到、礼貌待人,并注意为服务对象提供优美、舒适的环境。

(八) 伦理性

高尚的护理道德既是职业要求,也是影响医院护理质量和社会信誉的重要因素。因此,要求护理人员对服务对象要充满爱心,尊重他们的人格和权力,发扬救死扶伤的人道主义精神。

第二节 护理质量管理

一、护理质量管理

质量管理是指确定质量方针、目标和职责,并在质量体系中通过诸如质量策划、质量控制、质量保证和质量改进,使其实施全部管理职能的所有活动。护理质量管理是指按照护理质量形成的过程和规律,对构成护理质量的各要素进行计划、组织、协调和控制,以保证护理工作达到规定的标准和满足服务对象需要的活动过程。首先,开展护理质量管理必须建立护理质量管理体系并有效运行,护理质量才有保证;其次,要制定护理质量标准,有了标准管理才有依据。另外,对护理过程构成护理质量的各要素,按标准进行质量控制,才能达到满足服务对象需要的目的。

护理质量管理过程中,各个环节相互制约、相互促进、不断循环、周而复始,质量一次比一次提高,形成一套质量管理体系和技术方法,以最佳的技术、最短的时间、最低的成本,来达到最优质的护理服务效果。

二、护理质量管理特征和原则

(一) 预防为主的原则

医院服务的对象是病人,任何的工作疏忽或处理不当都会给病人造成不良的、甚至危及生命的严重后果。护理管理者必须树立预防为主的思想,坚持预防为主的原则,对护理质量产生、形成和实现的全过程的一个环节都充分重视,经常分析影响质量的各种因素,找出主要因素加以重点控制,做到把质量问题消灭在形成的过程之中。坚持预防为主,一是“防止再发生”,其基本程式是:问题—分析—导因—对策—规范;二是“从开始就不允许失败”、“第一次就把工作做好”,基本程式是:实控—预测—对策—规范。

(二) 以病人为中心的原则

护理管理的目的就是保证以最佳护理工作状态为病人服务,满足病人一切合理的需求。为病人服务是医院工作的基本原则,也是护理工作的服务宗旨,各项护理工作不管是直接的还是间接的,都要以病人为中心,时时处处都要为满足病人的需要和安危着想。

(三) 标准化原则

标准化是质量管理的基础,是建立质量管理的法规。护理标准化管理就是在护理管理中,以标准的制定和贯彻形式来进行,包括各类护理工作质量标准、各项规章制度、各种操作规程及质量检查标准等。同时要求管理过程应始于标准又终于标准,从制定标准开始,经过贯彻标准发现问题,进一步修改标准,使护理质量在管理循环中不断上升。

(四) 事实和数据化的原则

要正确地反映医院护理质量状况,必须以客观事实和数据为依据,用事实和数据说话。事实和数据是判断质量和认识质量形成规律的重要依据,用事实和数据说话也是质量管理科学性的体现。护理活动中有许多现象是不能用数据表达的,只能用事实做定性描述。因此,护理质量管理在强调数据化的同时,不能忽略非定量因素,把定量与定性结合起来,才能准确反映护理质量水平。

(五) 以人为本, 全员参与的原则

护理质量管理组织网络是由不同层次的护理人员所组成, 各层次职责应明确并有所侧重。应做到层层管理, 人人负责。重视人的作用, 调动人的主观能动性和创造性, 发动全员参与是实施护理质量管理的根本。因此, 在护理管理过程中, 必须重视人的作用, 增强护理人员的质量意识, 引导护理人员参与质量管理, 形成一个人人重视质量的局面。

(六) 持续改进的原则

质量改进是质量管理的灵魂。护理服务对象的需求是不断变化的, 要满足服务对象的需求, 护理质量管理必须坚持质量持续改进的原则。每个护理人员尤其是护士长以上管理干部, 应对影响质量的因素具有洞察能力、分析能力和反省能力, 不断地发现问题、提出问题、解决问题, 以达到持续质量改进的目的。

三、护理质量管理的任务

(一) 进行质量教育, 强化质量意识

护理质量管理“始于教育, 终于教育”。质量教育的第一任务是灌输质量意识, 以唤起全体成员对质量的重视。树立质量第一、一切以病人为中心的思想。其次要进行质量管理方法的训练与导入。如果大家对质量的重要性有相当的认识, 但不懂得应用质量管理方法, 质量问题仍不能得到彻底解决。因此, 必须十分重视质量管理方法的培训。

(二) 建立质量体系, 明确质量职责

完善的质量体系是进行质量活动, 实现质量方针、质量目标的重要保证。护理质量是在护理过程中逐步形成的, 要将护理过程中影响质量的因素都处于受控状态, 必须建立完善的护理质量体系。因此, 只有建立健全质量体系, 才能有效地将各部门、各级护理人员、各种质量要素、各项工作和活动以及物资组织起来, 形成一个目的明确、职权明确、协调一致的质量管理体系, 以实现质量方针和目标。

(三) 制定质量标准, 规范护理行为

质量标准是质量管理的基础, 也是规范护理行为的依据。没有标准, 不仅质量管理无法进行, 而且护理行为也没有遵循的准绳。因此, 制定质量标准是护理质量管理的基本任务和基础工作。

(四) 建立质量信息反馈系统

建立质量信息反馈是质量管理的重要环节, 只有质量信息反馈及时、准确, 才能做到上下级各个层次情况明了, 发现问题及时给予解决, 使质量管理按照 PDCA 循环, 一环扣一环地循环反复, 螺旋上升。

四、护理质量管理的作用和意义

(一) 有利于更好地满足顾客的需要

高质量的重要标志之一就是使顾客满意。护理质量管理的实际意义就是使所有护理活动的质量得到保证, 并在此基础上不断提高。其最终目的是追求顾客满意度的不断提高, 满足顾客的健康需求。

(二) 有利于提高组织的市场竞争力

随着国际国内市场竞争的日益加剧, 社会对服务质量提出了更高的要求。质量管理有

助于组织内部的持续质量改进,为组织树立企业形象、创造品牌效益、提高市场竞争力打下良好的基础。

(三) 有利于护理学科的发展

管理者通过了解分析护理工作现状,为持续质量改进提供方案依据,并可作为改变人事管理、改革护理模式、提供医疗仪器设备等有关决策的参考。针对护理工作的问题不断改进,从而推动护理学科不断发展。

(四) 有利于护理队伍建设

优良的服务质量是以优秀的护理人员队伍作为基础的。护理质量管理强调的就是通过培养和造就优秀的护理人才队伍,达到维持高质量的护理服务。护理人员了解质量要求的标准和准则,才能在工作中自觉维护护理质量。对护理人员工作中的薄弱环节,护理教育者要有针对性地通过在职教育给予加强,使护理队伍的整体水平得以不断提高。

第二章 护理质量体系的建立与实施

第一节 护理质量体系概述

一、护理质量体系概念

护理质量体系是指实施护理质量管理所需的组织结构、程序、过程和资源。根据这个定义,护理质量体系可作如下解释:护理质量体系包括护理质量管理的组织结构、质量职能、质量职责以及机构之间的纵向、横向关系,质量工作网络与质量信息传递与反馈;包括为进行某项活动所规定的途径,即目的、范围、做法、时间进度、执行人员、控制方法和记录,所有工作都是通过过程来完成的,每一过程都有输入和输出,输出是过程的结果,护理质量管理是通过各个过程进行管理来实现的;包括人员和物资,人员和物资是护理质量体系的硬件,是实施护理质量管理、实现质量目标的前提和基础,必须给予有力的保证。

一个医院的护理质量体系包含在质量管理的范畴内,是为了实施护理质量管理而建立和运行的。建立护理质量体系必须结合医院的具体情况和内外环境来考虑。任何一个医院实际上已有一个护理质量体系,按 ISO9000 质量体系的体系标准,建立健全护理质量体系是为了使护理质量体系更加完善、科学和有效。

二、护理质量体系基本要素

护理质量体系由四个基本要素构成,即管理者职责、人员和物资、质量体系结构及与护理对象沟通。这四个要素在护理质量体系中起着纲举目张的作用。护理对象是质量体系三个基本要素围绕的核心或焦点,四个基本要素之间相互作用和影响。四个基本要素协调一致时,才能取得满意的服务效果。因此,使护理对象满意既是医院每个护理人员为之努力工作的主要动力,也是医院护理质量管理的最高目标。

(一) 管理者职责

1. 制定质量方针

质量方针是指医院的质量宗旨和质量方向,是进行质量管理,建立和实施质量体系,开展各项质量活动的准则。质量方针的内容包括质量宗旨、达到的总体质量水平;应树立的形象与信誉;各项具体质量目标;在追求质量目标中采取的措施等。护理质量方针应根据本行业质量要求,与护理的价值观一致,反映出对服务对象的责任感、爱心和创造力。质量方针必须大力宣传发动,使全院护理人员认识一致,以指导全院护理人员的努力方向,达到最佳的护理效果。这里介绍某三级甲等医院的护理质量方针供大家参考。该医院的护理质量方针是:

(1) 病人是护理的中心,护理人员要像对待自己的家人一样对待每位病人,让病人满意。

(2) 培养良好的护理职业道德、熟练的技能、全面的专科知识,为病人提供优质护理服务。

(3) 在护理实践中,持续地改进护理服务过程和效果。

2. 明确质量目标

质量目标是质量方针的具体内容,是为实现中长期的质量宗旨和质量方向而提出的短期内质量方面要达到的具体目标和活动。制定时应根据医院性质及任务,重点在护理质量、护理教学、护理科研达到或部分超过三级甲等医院水平。如某三级甲等医院护理质量目标是:

(1) 病人满意度 $\geq 90\%$ 。

(2) 无菌物品合格率 100%。

(3) 一人一针一管执行率 100%。

(4) 急救物品完好率 100%。

(5) 基础护理合格率 $\geq 90\%$ 。

(6) 特护、一级护理合格率 $\geq 90\%$ 。

(7) 护理记录书写合格率 $\geq 95\%$ 。

(8) 褥疮发生率(带入褥疮、不可避免褥疮除外)0。

(9) 每百床年护理严重差错发生率 $\leq 0.5\%$ 。

(10) 年事故发生率 0。

(11) 在职护士年培训达标率 $\geq 80\%$ 。

(12) 省级以上学术大会交流文章每年 ≥ 10 篇,省级以上刊物发表护理论文每年 ≥ 20 篇,护理科研或革新项目每年 ≥ 2 项。

(13) 承担中、高等医学院校护理专业临床教学实习生综合考评合格率 $\geq 95\%$ 。

3. 规定质量职责与职权

为达到质量目标,要建立一个机构设置合理、隶属关系合理、管理与技术人员比例合理的质量体系结构,对护理质量进行有效控制、评价和改进,并明确机构中所有人员的质量职责和职权,使他们在一定岗位上做到有职有权,为实现质量方针和目标努力工作。

组织结构与职责实行主管院长领导下的护理部主任 \rightarrow 科护士长 \rightarrow 各护理单元护士长三级管理负责制。坚决履行卫生部全国医院工作条例中各级护理管理人员职责。如某三级甲等医院护理部工作职责及护理部主任职责:

(1) 护理部工作职责

1) 在主管院长的领导下,根据全院行政工作计划,结合临床医疗和护理工作实际,定期拟定医院护理工作专项计划并实施。

2) 监督检查护理工作制度、护理技术操作常规及护理人员职责的贯彻执行,组织考评护理业务、技术。

3) 加强对护士长的组织领导,充分发挥护士长的作用,提高护士长的业务管理能力。

4) 有计划地组织护理业务培训、护理工作的科学研究与学术活动,不断提高护理技术水平。

5) 协助人事部门合理计划和调配使用护理人员,尽量做到护理任务和力量平衡,经常深入科室,了解实际情况,及时指导改进护理工作。

6) 加强科学管理,负责检查、督促各项护理规章制度落实。

7) 负责进修护士培训及护生临床实习的组织落实。

(2) 护理部主任职责

1) 深入科室,督促、检查各科室执行规章制度和技术操作规程情况,并指导对危重病人的抢救护理工作。

2) 负责制定在职护理人员培训计划并组织实施,定期进行业务技术考核并建立技术档案。

3) 负责协同有关部门组织好职业道德教育。负责院内护理人员的调配,并向院长提供护理人员晋升、调配、奖惩的意见。对于护理工作中发生的问题和差错,指导并督促有关科室及时研究处理,组织查处护理事故。

4) 主持召开全院护士长会议,分析护理工作情况,并定期组织护士长检查科室护理工作、学习和交流经验,不断提高护理质量。

5) 组织领导全院护理科研工作,开展新业务,推广护理新技术。

6) 担任护理教学、实习任务,组织落实临床教学及临床实习计划。

7) 护理部副主任协助护理部主任,负责相应的工作。

(二) 人员和物质资源

要确保建立起来的质量体系有效运行,就必须有包括人员在内的资源保证。通过资源保证把质量改进与医学护理技术的进步和发展联系起来。

1. 人力资源

护理人员是护理组织最重要的资源。首先,护理管理者要灵活运用各种激励措施,调动每个护理人员的积极性,以保证质量方针和目标落实。其次是培训与开发。培训包括两个方面:一是质量体系教育,二是知识更新。通过培训,提高质量控制的自觉性和控制技能;开发是对护理人员的业绩进行评价,了解他们的发展需要和潜力。另外是沟通联络能力,即护理人员应具备与病人和内部工作人员之间进行有效沟通的知识和技能,这是确保护理质量极为重要的无形资源。

2. 物质资源

护理服务所需的物资,在科技高速发展的今天已成为影响护理服务质量的重要因素。物资可以帮助改善服务条件和美化服务环境,可以加快服务过程中的信息流转速度,提高服务效率和质量。因此,除保证供应外,还要把好护理设备和卫生材料的采购质量关,防止和避免因这些物资的质量问题而影响护理质量;应注意护理设备的更新,采用先进的护理手段为病人服务。

(三) 护理质量体系结构

护理质量体系结构实行由主管院长参加的护理质量管理委员会→护理质量控制小组两级控制体系。质量管理委员会由护理部正副主任及科护士长参加,负责对全院护理质量体系运行的有效性和服务成绩及效果进行评审,对质量体系及其运行中存在的问题及时予以修正,使质量体系更加符合医院护理质量管理的实际。定期召开质量工作会议,讨论现阶段存在的质量问题,一般每季度一次。护理质量控制小组由护理部主任及科护士长任组长,病区护士长任组员,每月对所分管的控制范围不定期考核一次,并及时反馈护理部。下面是某三级甲等医院质量体系组织结构示意图及质量控制小组考核机制示意图(图2-1,图

2-2)。

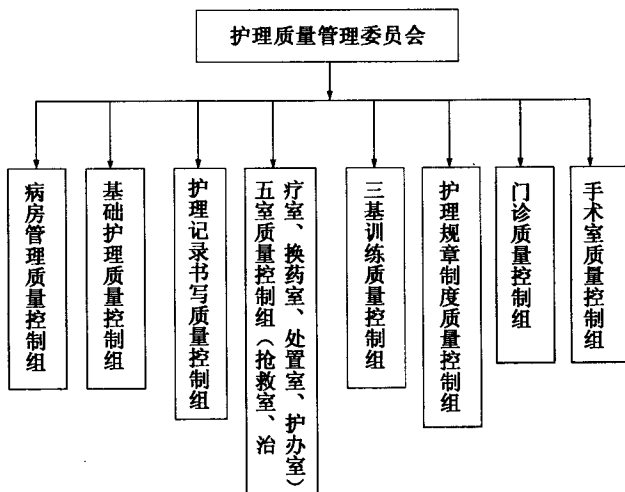


图 2-1 质量体系组织结构示意图

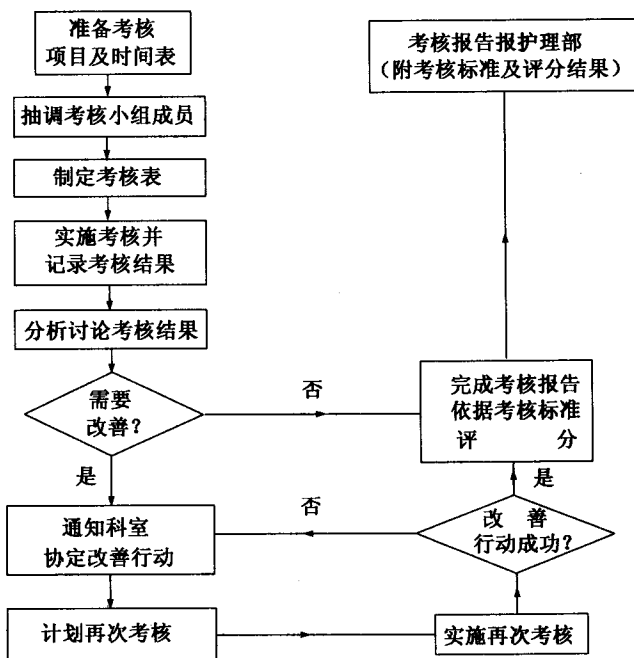


图 2-2 质量控制小组考核机制示意图

(四) 与护理对象的沟通

与护理对象的沟通联络包括了解护理对象的需要, 获取与治疗护理有关的信息; 向护理对象说明诊疗方法和要求, 以取得护理对象的合作; 进行健康教育, 增强护理对象自我保健水平和能力; 收集护理对象对护理服务质量的感受, 便于进行质量改进。与护理对象的沟通

贯穿于护理全过程,既是护理全过程的出发点,又是护理过程的最后归宿,是实现护理质量目标的焦点。融洽的护患关系是搞好与护理对象沟通联络的前提。因此,护理管理者应在护理对象和护理人员之间建立有效的相互协作关系,帮助护理人员掌握与护理对象及内部工作人员的沟通联络方面的知识和必要的技能。

三、护理质量体系运作要素

(一) 住院护理服务过程

1. 接诊、入院评估

病人来到医院,办理各种入院手续,责任护士进行接诊,做入院介绍,并通过询问病史、体格检查及了解各种辅助检查的结果等方式,系统地收集影响病人健康的资料,识别病人的健康问题,做出评估,按《护理记录书写规范》填写体温单、护理记录单及护士交班报告。责任护士第一次与病人较长时间的接触,无论对病人或护士都是至关重要的。护士给予病人的第一印象,形成服务质量的最初评价,如果留下不好的印象,很长时间不能消除。因此,应重视这个阶段的工作,注重护士职业道德的培养和掌握资料收集方法。

2. 病人观察护理

护士按分级护理要求及疾病护理常规对病人进行病情观察护理。要深入病房仔细观察病人的病情及心理变化,继续收集资料,不断进行评估和获得反馈信息,发现新的护理问题,根据需要调整护理措施。护士长在护理过程中按程序要求进行检查并记录。

3. 医嘱处理

当医师开出医嘱后,护士按基本医疗管理制度—医嘱制度的要求执行医嘱。作出有关护理标识,如分级护理标识、输血标识、饮食标识等。护士在处理医嘱过程中,要认真进行核对,每天要总查对一次。

4. 健康教育

教育者是护士诸多角色中较重要的一种,从病人入院到出院全过程贯穿着对病人实施健康教育活动。入院教育应在病人入院2小时内进行。教育内容包括:与病人住院相关制度;医务人员介绍:主任、护士长、主管医师、责任护士、管床护士;设施介绍:病房设施使用和传呼机使用。住院中及出院教育内容包括:与疾病有关知识及防病知识;如作特殊检查,则介绍与检查相关知识;如做手术,介绍与手术前、中、后相关知识;复查时间、内容;与疾病有关的康复、饮食、活动的知识。

(二) 护理服务的重点对象

1. 危重、大手术病人

这类病人诊疗手段多,操作复杂,工作紧急而又集中,容易发生意外,产生并发症,出现护理差错事故。

2. 疑难病人、预后不良的病人

这类病人心理问题较多,容易发生意外事件,不仅要作为护理管理的重点,而且要当作心理治疗的护理对象。

3. 老年病人

这类病人年龄较大,而且有些病情较重、复杂多变,对服务质量要求较高。不仅病人,就是病人的亲属、同事也非常关心,往往就护理工作中的种种细节,提出各种问题,稍有疏忽,