



# 护理质量 管理与持续改进

胡成文  
安徽省肿瘤医院  
中国科学技术大学附属第一医院  
2018年10月

# 目录



中国科学技术大学附属第一医院(西区)  
The First Affiliated Hospital of University of Science and Technology of China  
安徽省肿瘤医院 安徽省立医院(西区)  
Anhui Provincial Cancer Hospital ANHUI PROVINCIAL HOSPITAL

1

**护理质量管理概述**

2

**护理质量管理原则**

3

**护理质量管理实践**

# 一、护理质量管理概述



## 何为护理质量管理？

- 有人说:
- 护理质量是设计出来的。
- 是把人、资源等整合到最佳状态，去达成照顾病人的最佳目标。
- 靠管理者的设计。

• 强调质量管理的计划、组织和协调。

# (一) 护理质量概念



**护理质量**：是指护理的工作表现及服务效果优劣程度，是在护理过程中形成的客观表现。



头脑风暴

## (二) 护理质量内涵



### 护理专业质量

- 正确评估病人的需求及护理问题
- 有效的解决措施和效果的程度

### 护理服务质量

- 以人为本的全面、全过程的关怀
- 沟通和支持的表达的程度

# (三) 护理质量管理



成在经营  
败在管理

**护理质量管理**：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

## (四) 护理质量管理理念



- 🔍 **制度：决定质量发展方向**
- 🔍 **流程：决定质量发展效率**
- 🔍 **能力：决定从量变到质变**
- 🔍 **意愿：决定质量能否发展**
- 🔍 **质量管理效率：执行力**



# (五) 护理质量管理的重要性



中国科学技术大学附属第一医院(西区)  
The First Affiliated Hospital of University of Science and Technology of China  
安徽省肿瘤医院 安徽省立医院(西区)  
Anhui Provincial Cancer Hospital ANHUI PROVINCIAL HOSPITAL

- 质量正像黄河大堤一样，可以给人们带来利益和幸福，而一旦大堤出现问题，同样会带来危害甚至灾难。
- 质量是医院赖以生存和发展的保证。
- 把好质量关共同维护医疗护理质量大堤的安全是医护人员的责任。



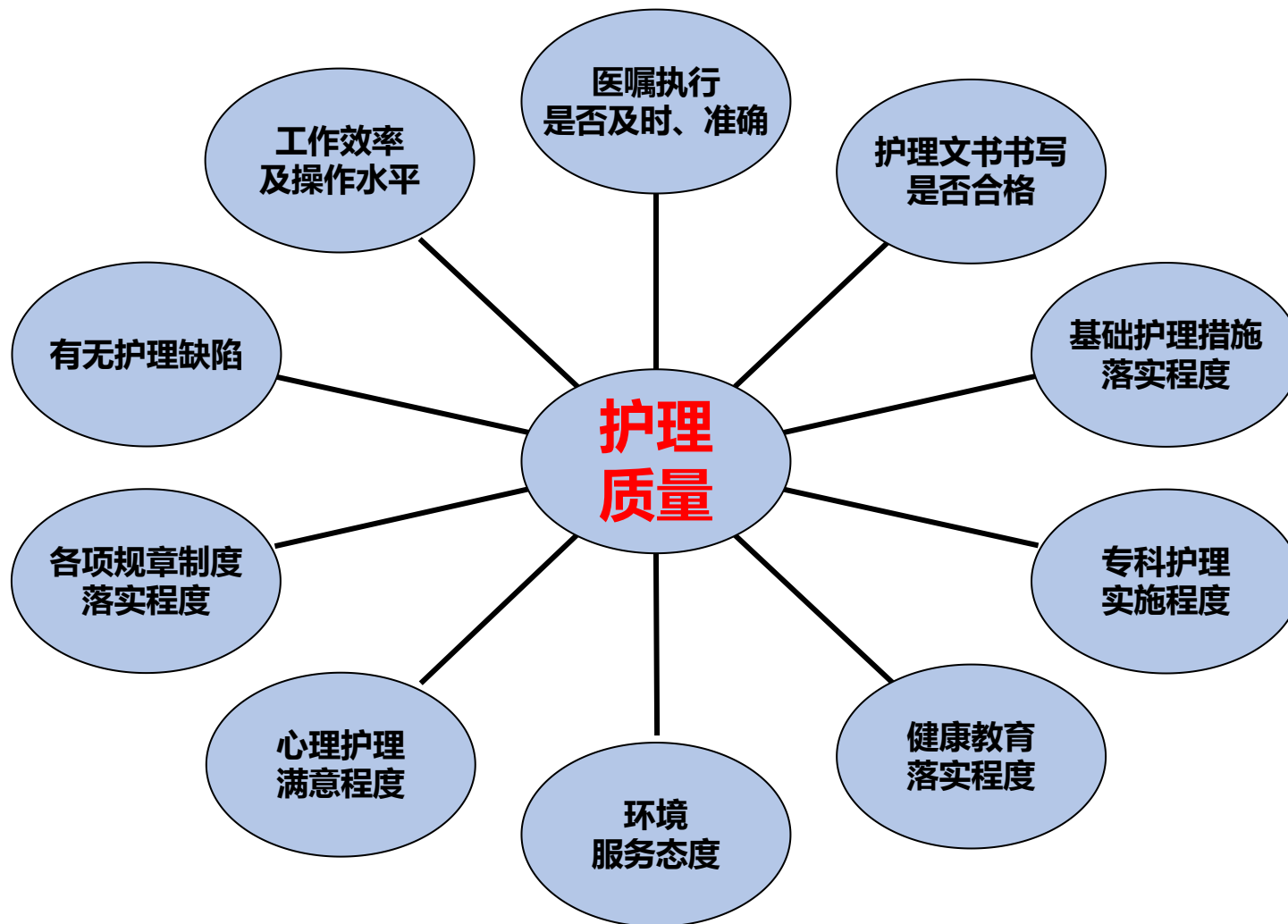
生活处于质量堤坝后面



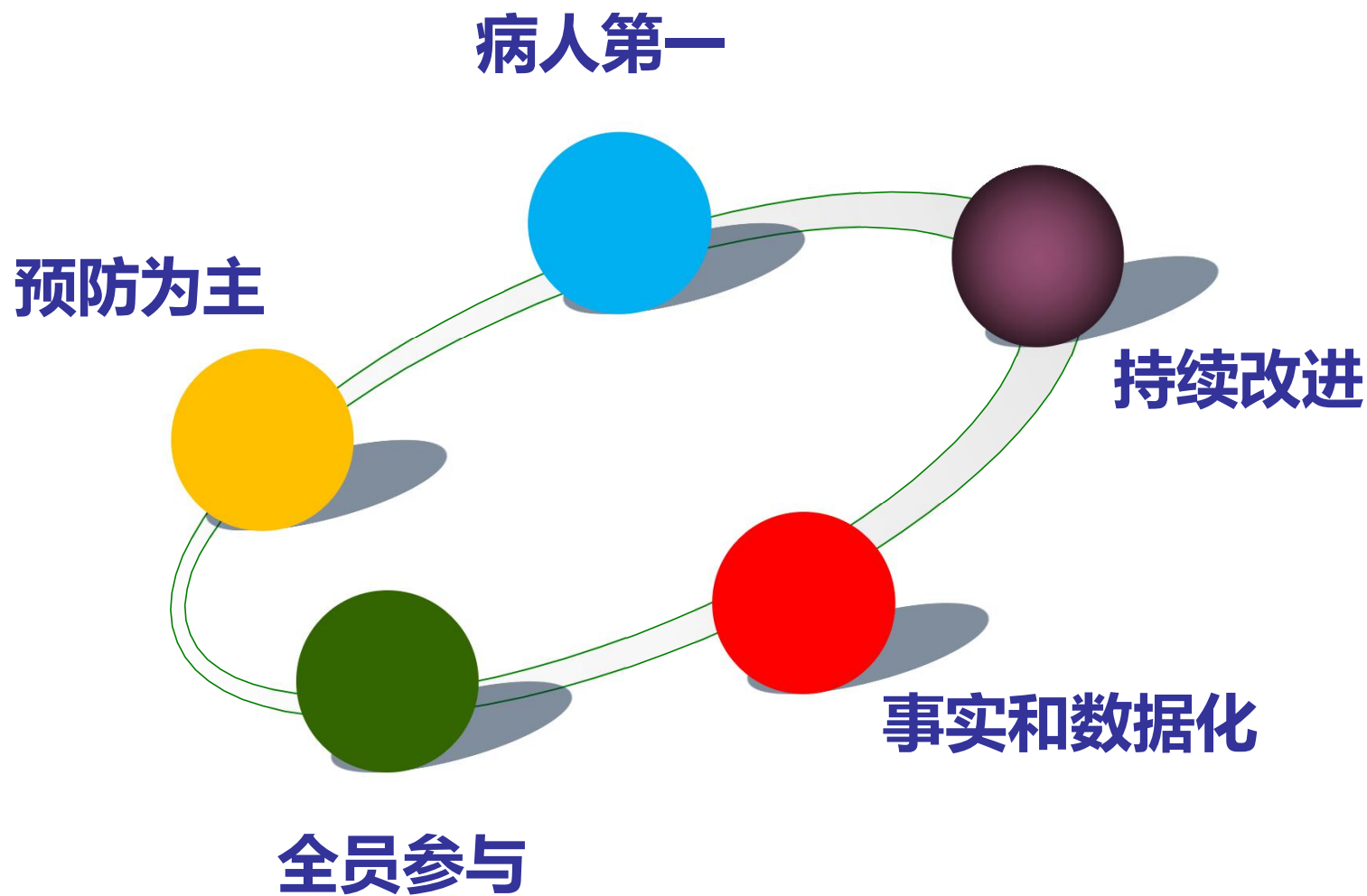
美国著名质量管理专家  
朱兰



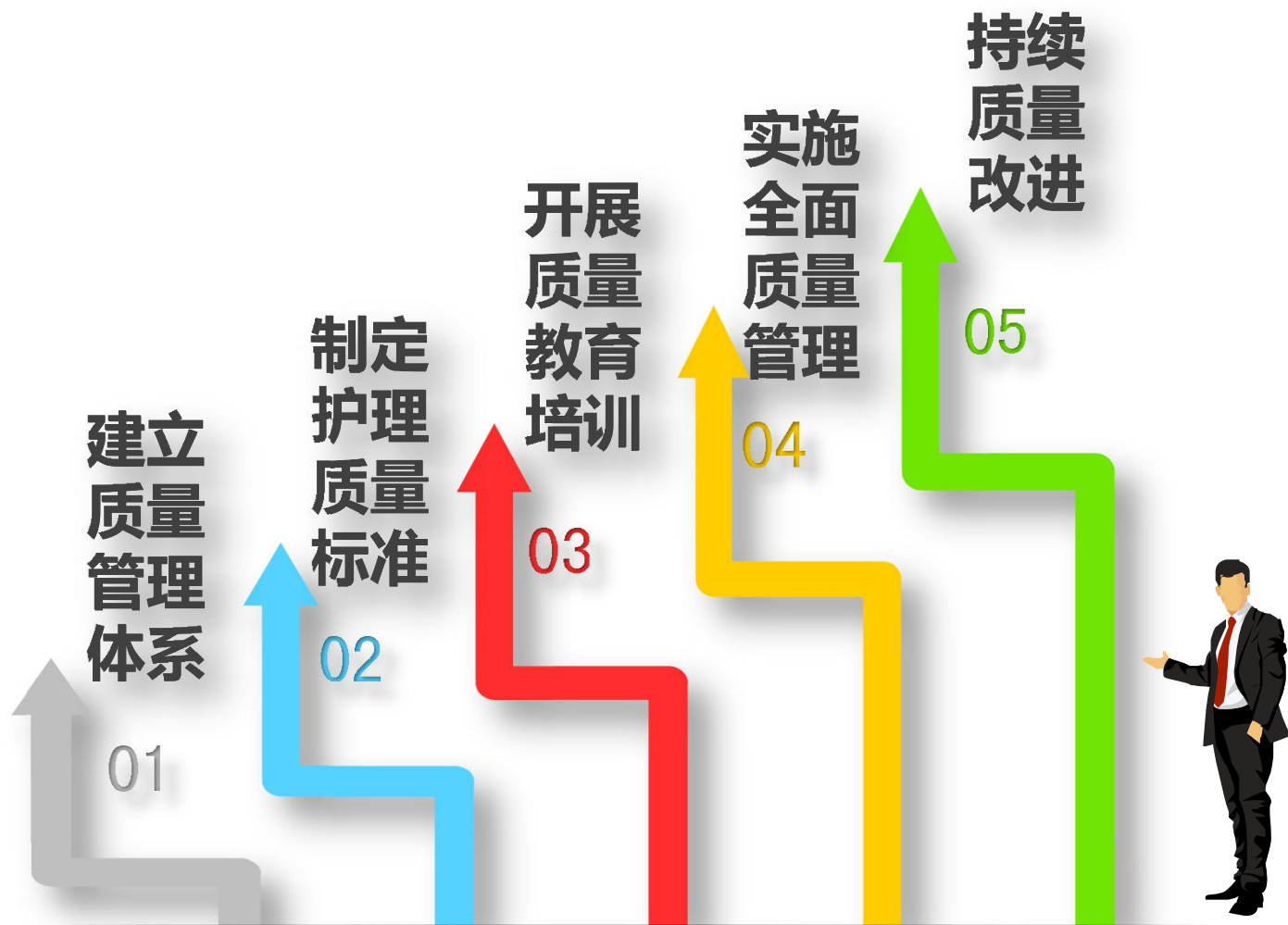
# (六) 护理质量管理的内容



## 二、护理质量管理的原则



# 三、护理质量管理实践



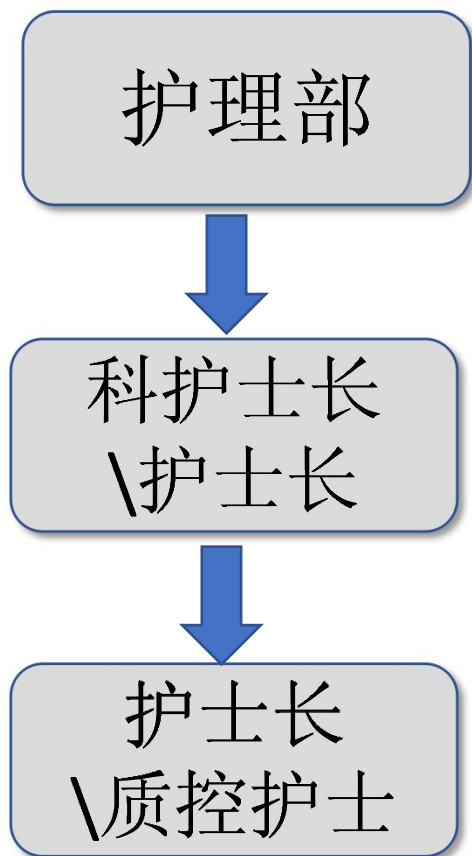
# (一) 护理质量管理体系



- ④ 垂直管理
- ④ 三级架构
- ④ 管理人员资质符合要求
- ④ 岗位职责明确
- ④ 有共同的目标和远景
- ④ 有定期的会议制度



# (一) 护理质量管理体系



每季度全面检查，平时抽查，夜查、节假日检查

每月检查

每天检查

**质控依据：**

三级医院评审细则（2011版）

**质控标准：**

安徽省肿瘤医院质量评价标准

**检查结果与护理单元绩效挂钩**

## (二) 制定护理质量检查标准



- **护理质量标准是依据护理工作的内容、特点、流程、管理要求、护理人员及服务对象的特点、需求而制定的护理人员应该遵守的准则、规定、程序和方法。**

### • 临床科室检查标准

名称	修改日期
1.分级护理2017-1-22	2017/1/22 9:56
2.危重病人护理2017-1-22	2017/1/22 10:02
3.护理文书核查表2017-1-22	2017/1/23 14:33
4.护士长管理检查表2017-1-22	2017/1/23 14:36
5.消毒隔离质量标准2017-1-22	2017/1/22 10:17
6.急救管理标准2017-1-22	2017/1/22 10:47
7.内外科健康教育核查表2017-1-22	2017/1/22 10:42
8.-11.核心制度核查表2017-1-22	2017/1/22 10:57
12.急慢性疼痛2017-1-22	2017/1/22 11:01
13.化疗给药安全核查表2017-1-22	2017/1/22 11:04
14.静疗质量检查标准2017-1-22	2017/1/22 11:08
15.内科住院患者体验与满意度调查问卷	2017/1/20 12:40
16.外科住院患者体验与满意度调查问卷	2017/1/20 12:40
17、18、19、20护理风险核查表2017-1...	2017/1/22 11:13

### • 特殊专科检查标准

名称	修改日期
5.特殊专科消毒隔离检查记录表	2017/1/17 8:47
21. PICC门诊	2017/1/22 11:22
22. 洁净病房	2017/1/22 11:25
23. 门诊部	2017/1/22 11:27
24. 核医学科质量核查表	2017/1/22 11:29
25. 苏醒室专科护理质量考核标准	2017/1/22 11:32
26 手术室	2017/6/16 9:06
27. 内镜	2017/1/22 11:37
28.供应室检查标准	2017/1/22 11:47
29 ICU	2017/1/22 11:50
30. 介入导管室	2017/1/22 11:54
31 急诊、日间病房护理质量评价标准	2017/1/19 9:01



- ④ 检查要点
- ④ 检查项目
- ④ 编号
- ④ 完成情况
- ④ 说明细则

- ④ 分值
- ④ 扣分标准
- ④ 扣分原因
- ④ 扣分值



# (三) 开展护理质量培训



## 培训内容

- 质量与安全意识
- 医院质量评价标准
- 规章制度与工作流程
- 质量管理工具及方法

## 培训对象

- 护士长
- 质控护士
- 全体护士



## (四) 全面实施质量管理



- ④ 制定质量管理计划和具体目标
- ④ 制定质量检查计划
- ④ 明确检查方法
  - 护理文书核查范例
  - 护理核心制度核查范例
  - 护理风险核查范例



- 每年制定护理质量管理计划

内容包括:

- ✓ 总体目标
- ✓ 具体目标
- ✓ 具体措施

具体目标含13项指标

- 分级护理
- 重症护理
- 急救管理
- 消毒隔离
- 护理文书书写
- 护士长管理
- 压疮、跌倒坠床、自杀风险、DVT风险评估率和监控率
- 住院患者、出院患者满意度
- 常见护理风险完成率
- 健康教育覆盖率
- 急慢性疼痛评估记录
- 静疗质量核查完成率
- 化疗给药技术完成率



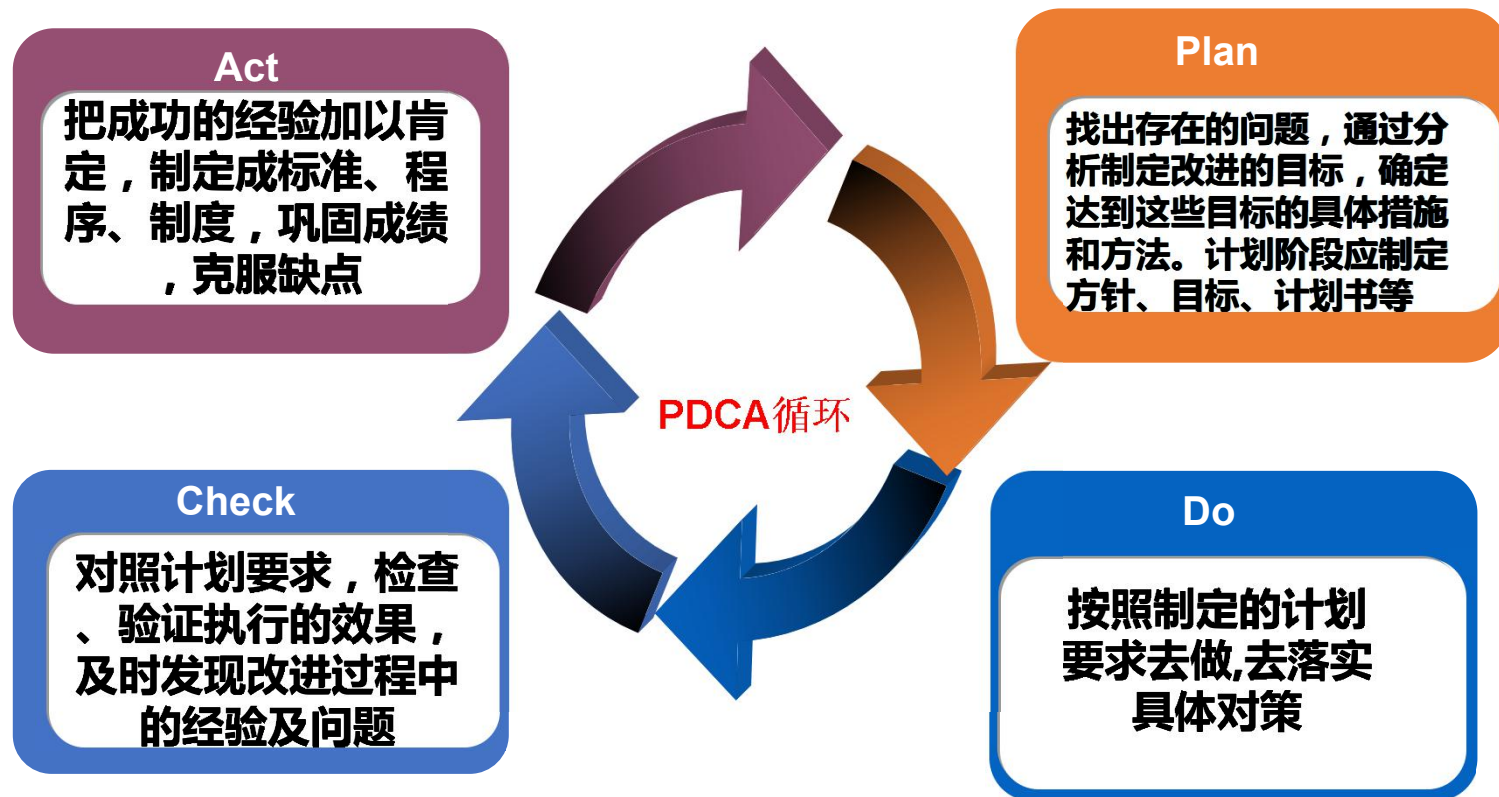
- ◆ 护理文书检查
- ◆ 护理风险核查
- ◆ 核心制度核查

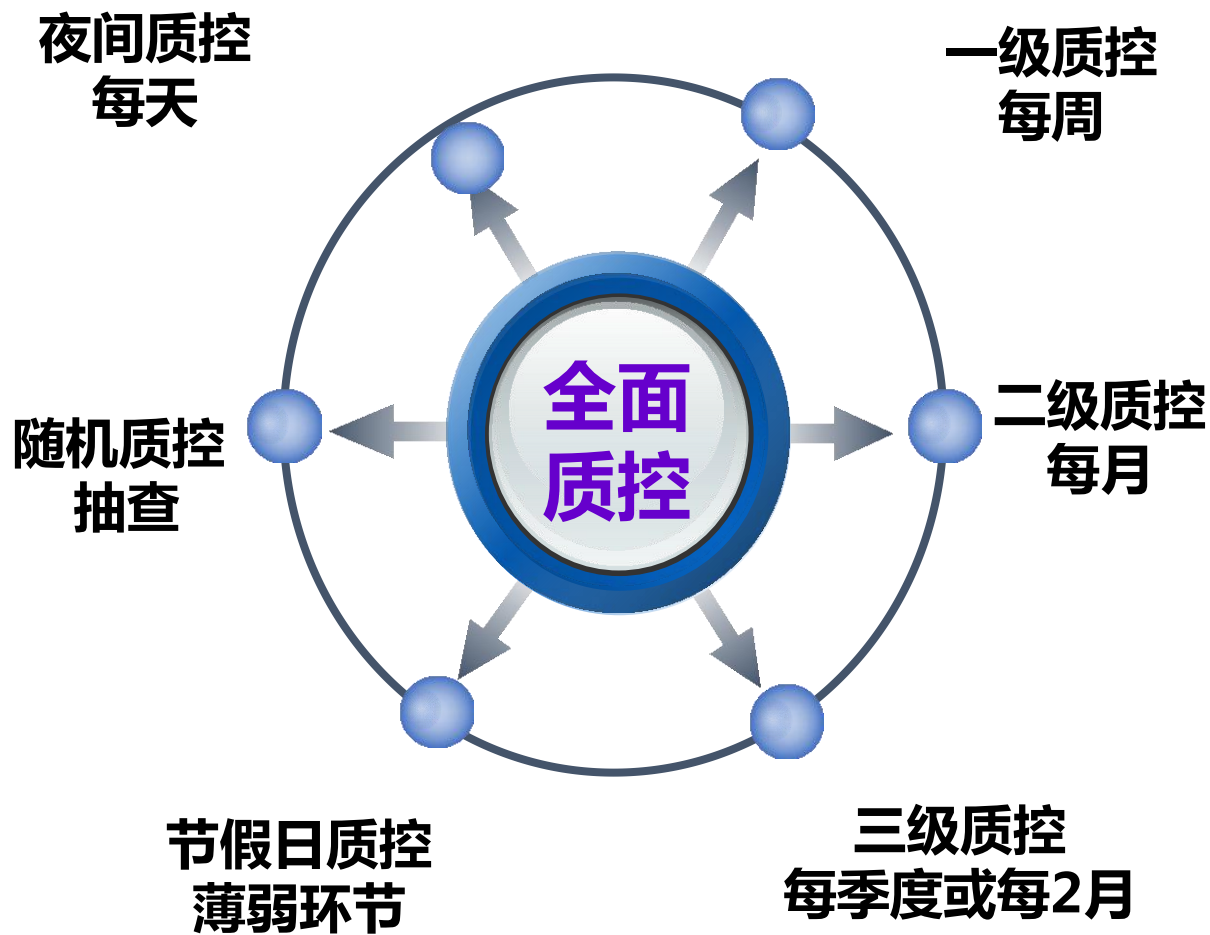


- **检查结果和质量问题及时反馈，是持续改进质量的前提**
- **反馈形式**
  - ✓ 护理质量每月、每季度现场反馈和总结反馈
  - ✓ 不良事件—科室1周内讨论反馈
  - ✓ 不良事件—护理部每月、每半年、每年汇总分析，全院反馈
  - ✓ 满意度—护理部每月、每半年、每年汇总分析，全院反馈



## 强调护理品质与服务质量的持续性改进







- ④ **护理质量管理要标本兼治**
- ④ **事前和事中管理优于事后管理**
- ④ **患者结局是衡量护理质量的标准**
- ④ **一线护士是质量的最终改善者**



# 感谢聆听

---

