

护理部精细化质量管理的效果研究

谢曼珊

陆军第七十四集团军医院

DOI:10.32629/carnc.v3i12.21866

[摘要] 目的：在精细化质量管理体系下，评估引入高级职称护士长定点帮带机制对临床护理质量与患者安全的实际影响。方法：将实施常规精细化质控的时段设为对照组，将在此基础上联合高级护士长帮带模式的时段设为观察组，对比两组管理的效果差异。结果：观察组护理质量评分高于对照组，跌倒、Ⅱ期及以上压力性损伤、非计划拔管、给药错误明显下降，主动上报率、患者满意度与护士满意度同步提升（均 $P < 0.05$ ）。导管相关感染两组差异无统计意义（ $P > 0.05$ ）。结论：精细化质量管理联合高级职称护士长帮带模式效果显著，值得推广。

[关键词] 护理部；精细化质量管理；高级职称护士长；帮带模式；护理敏感指标；不良事件
中图分类号：R47 文献标识码：A

Research on the Effect of Refined Quality Management in Nursing Department

Manshan Xie

74th Group Army Hospital of the Chinese People's Liberation Army

Abstract: Objective: To evaluate the practical effect of introducing the fixed-point mentoring mechanism of senior professional title head nurses on clinical nursing quality and patient safety under the refined quality management system. Methods: The period of routine refined quality management was set as the control group, and the period combined with the mentoring model of senior head nurses on this basis was set as the observation group. The differences in management effects between the two groups were compared. Results: The observation group had higher nursing quality scores than the control group. The incidences of falls, stage II and above pressure injuries, unplanned extubation and medication errors were significantly reduced, while the active reporting rate of adverse events, patient satisfaction and nurse satisfaction were significantly improved (all $P < 0.05$). There was no significant difference in catheter-related infections between the two groups ($P > 0.05$). Conclusion: Refined quality management combined with the mentoring model of senior title head nurses has a remarkable effect and is worthy of clinical promotion.

Keywords: nursing department; refined quality management; senior title head nurse; mentoring model; nursing sensitive indicators; adverse events

引言

护理工作是医疗服务体系中的核心环节，随着医疗需求的多样化、技术的深度融合以及风险防控要求的提高，对护理人员的专业素养和综合能力提出了更高标准^[1]。医疗改革的深化，使得传统的粗放式管理已难以适应现代临床护理的要求，迈向精细化、科学化的管理成为必然趋势^[2]。然而，在临床实践中，护理部制定的标准化条款往往面临“院级标准高、科级执行弱”的断层现象，即“制度上墙易，行为落地难”。现有研究证实，对护理敏感指标进行监测能有效反映服务质量^[3]。但指标的改善依赖于一线管理者（护士长）的执行力。鉴于此，我院护理部自2025年6月起，在原有精细化质量管理的基础上，创新性地引入了“高级职称护士长帮带”机制，旨在通过资深管理者的经验辐射，破解基层执行力不足的难题，现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

本研究选取我院护理部帮扶各科室带教，医院覆盖内科、外科、妇儿、急危重症及平台科室等多个护理单元，具有良好的代表性。

研究按时间节点设立两个时段，数据来源于医院 HIS 信息系统、护理不良事件上报表及月度质控数据库。经剔除信息缺失及重复记录病例后（总患者 2856 例），平均分为对照组和观察组各 1428 例。其中，对照组时段为 2024 年 6 月—2025 年 5 月，实施常规精细化质量管理；观察组时段为 2025 年 6 月—2026 年 5 月，实施精细化质量管理联合高级护士长帮带模式。两组患者在年龄、性别、疾病构成等基线资料方面差异无统计学意义（ $P > 0.05$ ），具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 对照组：遵循护理部既有的质控方案，执行月度检查、季度汇总反馈及年度考核评价。

1.2.2 观察组：

（1）精细化质量管理架构（保留原有的“护理部—科室护士长”二级管理主线，在此基础上嵌入三维管理机制）：①指标维度：确立跌倒、压力性损伤、非计划拔管、给药错误、导尿管相关尿路感染、中心静脉导管相关血流感染及医患满意度等敏感指标，实施月度采集与季度趋势分析^[4]。②责任维度：构建“高级护士长（帮带责任人）+科室护士长+科室质控员”的三级责任共同体，实行问题清单销号制。③闭环维度：严格遵循PDCA循环，执行“现场检查—48h内根因分析—7日内整改落实—月度回头看”的流程^[5]。

（2）高级职称护士长帮带模式：①驻点跟班：帮带护士长每月不少于4个工作日深入包干科室，重点监控夜班交接、危重患者翻身、高危药物双人核对等高风险环节。②即时反馈：每周利用晨交班进行15min的案例复盘，摒弃照本宣科，聚焦本周科室发生的真实案例进行剖析。③流程再造：每季度牵头修订一项科室操作规程，确保护理部标准与科室实操无缝对接。④责任捆绑：帮带护士长不在月度质量简报中对科室进行单纯的惩罚性通报，而是撰写“包干科室质量分析报告”，阐述未达标原因及改进策略，实现权责共担。

1.3 观察指标

对比两组护理质量综合评分（采用我院修订的《护理质量考核表》总分100分）；统计护理敏感指标、不良事件主动上报率；患者满意度及护士工作满意度。

1.4 统计学分析

应用SPSS 26.0软件进行数据处理，计量资料以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示，组间比较采用独立样本t检验；计数资料以 $[n(\%)]$ 表示，组间比较采用 χ^2 检验或Fisher确切概率法，若 $P < 0.05$ 说明存在对比意义。

2 结果

2.1 护理质量综合评分对比

观察组在实施精细化帮带模式后，其月度护理质量综合评分 (96.38 ± 1.05) 分，显著高于对照组的 (91.24 ± 2.13) 分，差异具有统计学意义 $(t=7.498, P < 0.05)$ 。

2.2 护理敏感指标发生率对比

观察组纳入病例1428例，对照组纳入病例1428例。观察组跌倒发生率为1.401%(2/1428)，低于对照组的7.003%(10/1428) $(\chi^2=4.101)$ ；观察组Ⅱ期及以上压力性损伤发生率为1.401%(2/1428)，低于对照组的7.703%(11/1428) $(\chi^2=4.946)$ ；观察组非计划拔管发生率为2.801%(4/1428)，低于对照组的10.504%(15/1428) $(\chi^2=5.298)$ ；观察组给药错

误发生率为2.101%(3/1428)，低于对照组的9.804%(14/1428) $(\chi^2=5.918)$ ，以上各项数据差异有统计学意义 $(P < 0.05)$ 。而在导尿管相关感染方面，观察组发生率为1.401%(2/1428)，对照组为4.202%(6/1428) $(\chi^2=1.128)$ ，中心静脉导管血流感染方面，观察组发生率为2.101%(3/1428)，对照组为4.202%(6/1428) $(\chi^2=0.446)$ ，组间差异无统计学意义 $(P > 0.05)$ 。

2.3 不良事件主动上报率及满意度对比

观察组不良事件主动上报率为92.86%(130/140)，显著高于对照组的71.43%(100/140)，差异具有统计学意义 $(\chi^2=9.714, P < 0.05)$ 。

满意度调查结果显示，观察组住院患者满意度评分为 (97.25 ± 1.02) 分，对照组为 (94.17 ± 1.86) 分 $(t=5.030)$ ；观察组护士工作满意度评分为 (91.68 ± 2.77) 分显著高于对照组的 (86.53 ± 3.42) 分 $(t=4.054)$ ，差异有统计学意义 $(P < 0.05)$ 。

3 讨论

本研究证实，精细化质量管理叠加高级职称护士长“一对一”驻点帮带，在提质量、保安全方面优势明显。其成效首先体现在打通了质控落地的“末梢梗阻”。既往研究强调，护理管理的痛点常在于宏观标准难以转化为微观实操^[6]。本模式中，高年资护士长通过床旁跟班，将制度条文拆解为具体操作流程，契合贺丽君等^[7]提出的同质化管理思路。数据表明，跌倒、给药错误等不良事件显著减少，验证了资深管理者现场督导对高危环节的管控效力。

不良事件主动上报率升至92.86%，反映出护理人员心理防御机制的消解。帮带者坚持“重过程改进、轻结果追责”，促使隐性隐患得以暴露。但研究亦发现，导尿管相关感染及中心静脉导管血流感染虽有下降趋势，却未达统计学差异。根因分析显示，这与观察期内高龄、重症患者占比增加致导管留置时长平均延长11%有关，提示单一管理手段难以完全对冲病情严重度的影响，后续需引入风险调整模型以提升评价效度。而高年资护士长的介入，既强化了技术支撑，又提供了心理“兜底”，有效纾解了低年资护士的职业焦虑，与熊莉娟等^[8]关于垂直管理与职业认同的研究结论相呼应。

综上，该模式通过压实责任链条、规范流程执行及培育安全文化，实现了护理质量的闭环管理，尤其适用于人力结构多元、学科发展不均的大型综合医院，推广价值较高。

[参考文献]

- [1]徐欣.精细化护理管理模式在提高医院整体护理质量中的应用效果[J].中国卫生产业,2025,22(22):186-189.
- [2]张霞,蒋维,张丹,等.三级中医医院等级评审视角下的护理管理模式实践[J].中医药导报,2025,31(5):118-121.

Clinical Application Research of Nursing Care

[3]白光荣.护理敏感指标在护理质量管理中的应用及研究进展[J].中国卫生产业,2021,18(33):61-63.

[4]向荣,周荣刊,谭雅慧.护理部实施护理垂直管理的方法与效果分析[J].中国卫生产业,2023,20(8):132-135.

[5]高丹.护理部行政管理与督导小组双重管理制在护理管理中的应用[J].中国卫生产业,2025,22(14):131-134.

[6]陈虹,孙四平,孙秀云,等.护理部垂直管理在提高护理后备人才科研能力中的应用[J].江苏卫生事业管理,2024,35(5):733-736.

[7]贺丽君,施巧玲,黄道花,等.基于“院府合作”同质化管理的护理质量及患者满意度量化分析[J].现代医学,2024,52(8):1280-1284.

[8]熊莉娟,何嘉,王玉梅,等.某院护理部垂直管理体系下的护理绩效薪酬改革实践[J].护理学报,2021,28(3):10-14.

作者简介：

谢曼珊（1981.11-），女，汉族，广东揭阳人，本科，副主任护师，研究方向为护理管理。