

实施护士长总值班制度对提高夜间护理质量和安全性的效果分析

黄 芳， 全 健， 吴华敏， 刘金明， 李巧艺

基金项目：广西卫计委科研课题项目(编号:Z2015240)

作者单位：530001 南宁,广西壮族自治区妇幼保健院护理部

作者简介：黄 芳(1974-),女,大学本科,副主任护师,研究方向:护理管理。E-mail:2044932385@qq.com

【摘要】 目的 分析实施护士长总值班制度对提高夜间护理质量和安全性的效果。**方法** 采取回顾性方法分析实施护士长总值班制度以来夜间护理质量和安全性的效果,比较实施前后患者、科主任、护理部、护士长以及护士本人的满意度和不良事件、投诉发生情况。**结果** 实施护士长总值班制度后患者、科主任、护理部、护士长及护士本人的满意度都较实施前有明显提高,而不良事件和投诉的发生情况明显减少,差异有统计学意义($P < 0.05$)。**结论** 护士长总值班制度能有效监控护理质量,加强夜班护士的质量意识和安全意识,有效提高整体护理质量和医患双方的满意度。

【关键词】 护士长总值班; 护理质量; 效果

【中图分类号】 R 47 **【文献标识码】** B **【文章编号】** 1674-3806(2017)06-0584-02

doi:10.3969/j.issn.1674-3806.2017.06.28

自2010年卫生部实施优质护理服务以来,人本位整体护理模式已成为一种优秀的护理管理模式,被全面推广和使用^[1]。护士长总值班制度是实施人本位整体护理中的制度之一,在实施过程中尤为重要。夜间护理工作由于值班护士人数少、工作量大,尤其是在无护士长及主任监督的情况下,护理质量和安全存在一定的隐患和风险^[2],我院2015年开始实施护士长总值班制度,经过两年的运行,收到了较好的效果,现总结分析如下。

1 资料与方法

1.1 资料来源 收集统计2015-01~2017-01我院实施夜间护士长总值班制度以来,统筹、协调、督查、处理全院护理工作中的技术工作、护理质量、参加应急抢救、应急人员调配和处理投诉等方面的情况。

1.2 方法 采取回顾性对比方法,并通过问卷调查的方式,对实施护士长总值班制度前后的有关护理工作处理结果和相关满意度及护理不良事件发生情况进行调查分析。

1.3 统计学方法 应用SPSS18.0统计软件处理数据,计数资料以率(%)表示,组间比较采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两年总值班护士长工作量统计 每个院区各安

排1名护士长总值班,两院区参加夜间查房共1460人次,检查夜间护理工作共37250人次,协调处理科室护理事件共172起,参加危急重症抢救共32人次,解决投诉纠纷共18起,参加突发事件处理共15起。

2.2 实施护士长总值班制度前后护理工作满意度比较 实施总值班制度后,患者对全院护理工作的满意度,护理部对全院护理工作满意度、科室主任对科室护理工作的满意度、护士本人对护理工作满意度均高于实施前($P < 0.05$)(见表1),不良事件发生情况低于实施前($P < 0.05$)(见表2)。

表1 实施护士长总值班制度前后护理工作满意度比较(%)

时 点	患者 满意度	护理部 满意度	科主任 满意度	护士本人 满意度
实施前	88.6	75.3	87.1	78.1
实施后	94.0	83.8	96.8	86.0
χ^2	9.718	6.392	3.916	4.336
P	0.002	0.011	0.048	0.037

表2 实施护士长总值班前后护理不良事件发生情况比较(n)

年 度	不良 事件数	一般 差错	严重 差错	护理 缺陷	处理结果		
					满意	基本满意	不满意
2013~2014	30	19	4	7	18	9	3
2015~2016	15	7	0	8	9	6	0
χ^2		6.269				0.256	
P		0.044				0.613	

3 讨论

3.1 实施夜间护士长总值班制度能提高护理质量和护理满意度

3.1.1 能合理调配护理人力资源,及时提供护理技术支持 当夜间护理工作情况(如高峰应急出现自然灾害、交通事故等突发应急事件)时,总值班护士长可第一时间进行合理的护理人员调配,及时解决应急护理人员短缺问题,保证护理人员及时到位。低年资护理人员在岗时遇到紧急事件或重大抢救,由于经验不足往往会给护理工作带来忙乱和风险,通过总值班护士长的协调可以及时调配有丰富急救经验的护理人员进行协助,既保证了护理治疗工作的顺利实施,缓解低年资护理人员工作压力,又能及时有效地解决应急问题。

3.1.2 能及时有效地化解医患矛盾,提高患者对护理工作的满意度 许多纠纷事件的早期,可通过及时有效的沟通和疏导,使患者的不满心理得到平衡和安慰,缩小纠纷的影响面^[3]。护士长总值班制度可及时有效地发现护患关系中的潜在问题,通过主动解释、沟通,及时有效地把矛盾化解在萌芽状态^[4]。

3.1.3 能实时对全院护理工作的职责履行和规章制度执行情况实施有效监管 通过总值班查房、查岗以及对病区护理工作制度的执行情况进行实时检查(抽查),进一步增强护士责任感和安全意识,以确保严格执行规章制度和操作规程,降低薄弱时段的护理风险^[5]。

3.2 我院实施夜间护士长总值班制度的做法和体会

3.2.1 值班制度具体实施方法 2015 年始我院建立了护士长总值班制度,值班人员由全院各科室护士长轮流担任,高年资护士长与年轻护士长交替值班,每日值班护士长 1~2 名,值班时间为 12 h。护士长总值班要求在岗在位,班班交接;每日明确巡查项目、检查范围和具体要求;配备专用值班电话和手机,随时保持通讯畅通,接到科室报告要求 10 min 内到达现场处理问题;及时参加院内护理急会诊、危重患者抢救,如有特殊情况未能处理及时向护理部报告。值班护士长负责夜间医院护理技术指导、质量检查、护理投诉或纠纷处理等事务性工作。在晚上 8~11 点钟巡查各科室护理工作,督导值班护士落实核心制度、病区环境安全、危重特殊病人的护理工作情况。协助组织危重病人的抢救、解决突发事件、护理人员应急调配等工作。每天填写护士长总值班记录本,遇到重大抢救、投诉、纠纷需要本科室护士长到现场,立即通知科室护士长并报告护理部

主任。护理部每天检查护士长总值班记录本,组织进行周总结、月总结,提出改进意见,修订相关护理规范、流程,建立奖惩机制,将查房情况列入科室质量考评,实现护理质量持续改进。

3.2.2 实施体会 (1)提高了护理工作质量。自我院实施护士长总值班以来,负责协调处理科室护理事件 172 件,其中参加危重抢救 32 件,解决投诉纠纷共 18 起,参加突发事件处理共 15 起,投诉处理结果患者均满意。护理不良事件减少 44%,护理工作质量得到有效控制。护理优良案例 2016 年较 2014 年同比上升 31%。(2)减轻夜间护理工作压力。我院低年资护士占总护士比例为 88.5%,护士平均年龄 30.6 岁,值班护士长在有需要时协助年轻缺乏经验的护理人员,有效及时地解决问题。遇到危重抢救时实时进行组织、协调和具体指导,减轻了护士夜间工作压力,保障护理工作质量。(3)提高护士长管理能力。护士长通过总值班的锻炼,有效地提高组织能力、协调能力以及解决问题的能力,有利于护士长们的全面发展^[6]。

3.3 存在的问题和今后的对策

3.3.1 存在的问题 经过 2 年的工作总结分析,虽然夜间护理质量和安全性有了很大改进,但是我们需要不断总结,持续改进,护士长总值班制度有以下几点不足仍需改进:(1)检查方法单一;(2)检查内容欠灵活;(3)护士长对护士的指导不够专业。专科医院专业性较强,儿科护士长缺乏妇产科专业知识,而妇产科护士长对儿科护士的技术指导能力不足。

3.3.2 对策 护理部定期组织各科护士长及科室代表讨论护士长总值班制度实施过程中存在的问题,以及针对问题提出有效、合理的解决方案,及时调整工作方法;通过定期问卷调查了解护士对总值班满意度和需求建议,不断完善工作方法及检查内容。

参考文献

- 1 李正碧,罗玉芬,王小丽,等.人本位整体护理在普外科实施的效果评价[J].中国医药导报,2012,9(33):146-147,149.
- 2 杜慧敏,于瑞英.护士长总值班管理模式对护理质控的影响与效果[J].重庆医学,2009,38(3):276-277.
- 3 刘振华,王吉善.医患纠纷预防处理学[M].北京:人民法院出版社,2005:58-70.
- 4 顾向军.护士长总值班制在护理风险管理中的作用[J].解放军护理杂志,2010,27(20):1577-1578.
- 5 赵咏梅.护士长 24 小时总值班制度的实施与效果[J].当代护士(中旬刊),2015,(9):162-163.
- 6 王礼莎.在医院护理质量管理工作中实施护士长总值班制的效果分析[J].当代医药论丛,2014,(1):254-255.

[收稿日期 2017-02-09][本文编辑 蓝斯琪]