

## 质控护理措施在心内科住院患者中的应用

何琳, 谢婧, 邵敏

西安市第三医院心内科, 陕西 西安 710061

**【摘要】** 目的 研究质控护理措施在心内科住院患者中的应用效果。方法 回顾性分析西安市第三医院心内科 2018 年 2 月至 2019 年 7 月期间收治的 290 例住院患者的临床资料。其中以 2018 年 2 月至 2018 年 10 月实施质控护理管理措施前收治的 145 例住院患者为对照组, 2018 年 11 月至 2019 年 7 月实施质控护理管理措施后收治的 145 例住院患者为观察组, 对照组患者在住院期间采取常规护理, 观察组患者在住院期间采取质控护理措施。比较两组患者入院后的胸痛就诊时间、确诊时间和护理人员对两组患者的心电图识别、规范操作及正确解读的情况, 以及住院期间的不良事件(压疮、给药错误、违规操作、坠床/跌倒、病历文书书写错误及漏发药物)发生率和护理投诉率。**结果** 观察组患者出现胸痛后的就诊时间、确诊时间分别为(28.07±2.06) min、(2.72±0.82) min, 明显短于对照组的(34.02±2.36) min、(3.65±0.98) min, 差异均有统计学意义( $P<0.05$ ); 观察组患者的护理人员对心电图识别、规范操作、正确解读率分别为 90.34%、95.86%、81.37%, 明显高于对照组的 80.67%、82.76%、65.52%, 差异均有统计学意义( $P<0.05$ ); 观察组患者的不良事件发生率为 6.90%, 明显低于对照组的 15.17%, 差异有统计学意义( $P<0.05$ )。观察组的护理投诉率为 2.07%, 明显低于对照组的 6.90%, 差异有统计学意义( $P<0.05$ )。**结论** 心内科住院患者中实施质控护理措施可以有效改善患者的诊疗状况, 降低护理期间不良事件的发生, 值得临床应用。

**【关键词】** 心内科; 质控护理措施; 护理; 效果; 不良事件

**【中图分类号】** R473.5 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1003—6350(2020)24—3258—03

**Application effect of quality control nursing measures in hospitalized patients in Department of Cardiology and its influence on adverse events.** HE Lin, XIE Jing, SHAO Min. Department of Cardiology, Xi'an Third Hospital, Xi'an 710061, Shaanxi, CHINA

**【Abstract】 Objective** To study the application effect of quality control nursing measures in hospitalized patients in cardiology department. **Methods** The clinical data of 290 patients admitted to the Department of Cardiology, Xi'an Third Hospital from February 2018 to July 2019 were retrospectively analyzed. The Department of Cardiology has implemented quality control nursing management measures since October 2018. A total of 145 inpatients admitted from February 2018 to October 2018 were selected as the control group, and 145 inpatients from November 2018 to July 2019 were selected as the observation group. The control group was given routine nursing care during hospitalization, while the observation group was given quality control nursing measures during hospitalization. After the patients were admitted to hospital, the time of chest pain treatment, diagnosis time, recognition, standardized operation, and correct interpretation of ECG by nursing staff, as well as the incidence of adverse events (pressure ulcer, medication error, illegal operation, falling bed/fall, medical record writing error, and missing drug) and nursing complaint rate during hospitalization were also analyzed. **Results** The treatment time and diagnosis time of chest pain in the observation group were (28.07±2.06) min and (2.72±0.82) min, which were significantly shorter than (34.02±2.36) min and (3.65±0.98) min of the control group ( $P<0.05$ ); the rate of ECG recognition, standard operation, and correct interpretation in the observation group were 90.34%, 95.86%, and 81.37%, which were significantly higher than 80.67%, 82.76%, and 65.52% in the control group ( $P<0.05$ ); the incidence of adverse events in the observation group was 6.90%, which was significantly lower than 15.17% of the control group ( $P<0.05$ ). The rate of nursing complaints in the observation group was 2.07%, which was significantly lower than 6.90% in the control group ( $P<0.05$ ). **Conclusion** The implementation of quality control nursing measures in cardiology nursing can effectively improve the diagnosis and treatment status and reduce the occurrence of adverse events during nursing, which is worthy of clinical promotion.

**【Key words】** Cardiology; Quality control nursing measures; Nursing; Effect; Adverse events

心内科住院患者的病情具有两个显著特征, 一是病情比较复杂, 病程发展较快, 若护理不当容易出现病情恶化, 甚至发生不良事件; 二是多数患者的病情为慢性疾病, 治疗周期较长且患者存在不良情绪, 对

护理不满意, 容易引发护患间纠纷<sup>[1-2]</sup>。质控护理措施是护理工作的核心, 是护理管理的重点<sup>[3]</sup>。因此, 尽可能为患者提供积极、安全、有效的护理是所有护理人员的工作核心<sup>[4-5]</sup>。心内科的护理质量控制管理

通讯作者: 谢婧, E-mail: wangwokuangwu@163.com

是由护理人员、质控护士及护士长共同参与检查、监督、完善的控制过程<sup>[6]</sup>。本研究回顾性分析了质控护理措施在心内科护理管理中的实施效果及不良事件的发生情况,现将结果报道如下:

## 1 资料与方法

1.1 一般资料 回顾性分析西安市第三医院心内科2018年2月至2019年7月期间收治的290例住院患者的临床资料。以2018年2月至2018年10月实施质控护理管理措施前收治的145例患者为对照组,2018年11月至2019年7月实施质控护理管理措施后收治的145例住院患者为观察组。纳入标准:①住院时间 $\geq 5$  d者;②年龄18~75岁;③病历资料完整,能够随访调查者。排除标准:(1)有严重意识功能障碍者;(2)有明显认知功能障碍者;(3)有精神疾病或精神病史者;(4)有严重肝肾功能疾病者。观察组患者中男性55例,女性90例;年龄43~67,平均(54.45 $\pm$ 6.5)岁。对照组患者中男性80例,女性65例;年龄40~71岁,平均(55.56 $\pm$ 7.2)岁。两组患者的性别和年龄比较差异均无统计学意义( $P>0.05$ ),具有可比性。本研究经医院医学伦理委员会批准。

1.2 护理方法 对照组患者实施常规护理管理措施,包括了解并核实患者的基本资料,介绍医院环境,记录患者的临床疾病特征,并根据患者疾病情况进行合理用药指导,并给予患者对症支持护理。观察组患者在对照组的基础上实施质控护理措施干预。(1)成立专业的心内科护理风险质控小组。小组的核心成员由科室组长、护士长及部分带教医师组成,主要负责对风险因素分析、管理措施的制定与执行以及对实施后效果的监督与评价。(2)强化护理技能培训。加强组内护理人员职业素养,进行专业技能、法律法规知识、应急能力、沟通技巧等方面的培训,为护理质量的提高奠定坚实基础。(3)预防不良事件的发生。给药时由2名护理人员共同进行,逐一核实患者病情,避免给药错误。护理期间,做好基础护理工作,严防不良事件的发生,同时加强护患间沟通,了解患者所需,提高患者的满意度,从而降低患者对护理的投诉率。(4)加强对已发生护理风险事件的管理,并制

定护理风险紧急预案,做到风险事件的应急处置。(5)规范交接班制度,确保休息时间及节假日期间护理工作的有序进行,畅通护患之间的沟通。(6)建立并完善护理工作的监督机制,实施责任制,提高护理人员的责任心,确保护理措施实施到位。

1.3 观察指标 比较两组患者的胸痛就诊时间、确诊时间和护理人员对两组患者的心电图识别、规范操作、正确解读情况;记录两组患者护理期间不良事件的发生情况(压疮、给药错误、违规操作、坠床/跌倒、病历文书书写错误及漏发药物)及护理投诉率。

1.4 统计学方法 应用SPSS18.0统计软件进行数据分析,计量数据以均数 $\pm$ 标准差( $\bar{x}\pm s$ )表示,组间比较采用 $t$ 检验,计数资料比较采用 $\chi^2$ 检验,以 $P<0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2 结果

2.1 两组患者的护理效果比较 观察组患者的胸痛就诊和确诊时间明显短于对照组,差异均有统计学意义( $P<0.05$ ),见表1。

表1 两组患者的护理效果比较( $\bar{x}\pm s$ , min)

组别	例数	胸痛就诊时间	确诊时间
观察组	145	28.07 $\pm$ 2.06	2.72 $\pm$ 0.82
对照组	145	34.02 $\pm$ 2.36	3.65 $\pm$ 0.98
$t$ 值		22.8716	8.7640
$P$ 值		<0.05	<0.05

2.2 护理人员对两组患者的心电图识别、规范操作及正确解读情况比较 观察组护理人员对心电图的识别、规范操作及正确解读率明显高于对照组,差异均有统计学意义( $P<0.05$ ),见表2。

表2 护理人员对两组患者的心电图识别、规范操作及正确解读情况比较[例(%)]

组别	例数	心电图识别	心电图规范操作	心电图正确解读
观察组	145	131 (90.34)	139 (95.86)	118 (81.37)
对照组	145	117 (80.67)	120 (82.76)	95 (65.52)
$\chi^2$ 值		5.457	13.039	9.354
$P$ 值		<0.05	<0.05	<0.05

2.3 两组患者的不良事件发生情况比较 观察组患者的总不良事件发生率为3.45%,明显低于对照组的9.66%,差异均有统计学意义( $P<0.05$ ),见表3。

表3 两组患者的不良事件发生情况比较(例)

组别	例数	压疮	给药错误	违规操作	坠床/跌倒	病历文书书写错误	漏发药物	总不良事件发生率(%)
观察组	145	1	0	2	1	1	0	3.45
对照组	145	2	2	3	3	2	2	9.66
$\chi^2$ 值								5.058
$P$ 值								0.024

2.4 两组患者的护理投诉发生情况比较 观察组的护理投诉率为2.07%,明显低于对照组的6.90%,差异有统计学意义( $\chi^2=3.946 1, P<0.05$ )。

## 3 讨论

随着人民生活水平的提升,人们自我保护意识与法制观念也逐渐增强,对医疗服务质量的要求也越来

越高,对医院内护理人员职业素养的要求也随之提高。相关研究显示,住院护理期间,一旦出现不良事件,不仅会影响患者健康状况,还易引发医疗纠纷,进而影响医院声誉,不利于医院的长远发展<sup>[7-8]</sup>。相关研究表明,有效的质控护理措施能明显提高医院的护理水平,降低各类护理不良事件的发生率<sup>[9]</sup>。质控护理措施是指管理者通过系统与组织对患者、护理人员及探视者可能产生的不良事件进行评估与识别,对识别出的结果再进行分析,找出原因后进行对应处理的过程<sup>[10-11]</sup>。心内科疾病病情复杂多样,加上危重症较多,因此不管是心内科的临床治疗还是护理均需得到重视。

近年,临床中对于心内科患者的护理累积了一定的经验,不仅在饮食与给药方面加以护理管理,还非常重视生活与情感方面的护理<sup>[12-13]</sup>。但是,心内科护理工作繁重、复杂,存在多重风险因素,护理不良事件仍未得到有效控制<sup>[14]</sup>。

有研究报道证实<sup>[15]</sup>,质控管理措施能有效提升护理质量,减少不良事件的发生。现阶段,通过规范化质控护理措施的开展,采用实时考核-实时评价-实时反馈-实时处理来加强对护理质量的把控,以促使护理质量的提升。其主要优势有:(1)质控护理措施有利于护理工作质量的提高,改善护理质量。本研究中,采用质控护理措施护理的患者胸痛就诊、确诊时间均短于实施常规护理管理者,且护理人员对患者心电图的识别率、规范操作率、正确解读率也均高于实施常规护理管理,可见质控护理措施的实施缩短了护理时间,提高了护理准确性,从而提高了护理工作效率。原因在于质控护理措施中的一项重点内容即为提升护理人员对心内科知识和护理内容的掌握程度,便于掌握患者病情。且质控护理措施强调加强基础护理,护理过程中进行规范化、全方位管理,注意重点,鼓励与约束并存,从而促进了工作效率和护理质量的提高;(2)质控护理措施可提高护理人员风险意识,减少不良事件发生。质控护理措施需对护理人员展开专业技能、护理风险事件危险因素等相关培训,在提高护理人员自身职业素养的同时,提高了风险识别能力和不良事件的应对能力。本研究结果显示,采用质控护理措施后,护理人员的风险意识显著提高,且明显优于常规护理人员,不良事件总发生率有明显下降。根据相关研究显示,产生护理不良事件的因

素不仅包括自身因素,还包括现有技术设备、疾病自然转归等多个方面。实施质控护理措施时有效改善了护理人员的风险意识,并在护理不良事件发生后进行了妥善处理,为患者提供了最大限度的帮助,所以降低了患者在护理管理中不良事件的发生率和护理投诉率。

综上所述,质控护理措施能够有效提高护理人员的工作人员的风险意识和医院整体护理水平,对患者有着显著积极的护理效果,大幅减少护理期间不良事件的发生,值得临床推广。

#### 参考文献

- [1] 王娟,刘晓艳,易蕊,等.心血管内科常见纠纷成因及对策[J].中国循证心血管医学杂志,2015,7(5):721-722.
- [2] 吴如,朱慧芬,黄贞贞.心内科常见护理风险及预防对策分析[J].医院管理论坛,2016,33(10):33-36.
- [3] 万宝艳.心内科持续护理质量改进措施对减少护患纠纷及提升护理满意度的作用[J].中西医结合心血管病电子杂志,2017,5(23):127,130.
- [4] 孙迟,郭婷,张超.专科护理质控小组的管理模式在心内科护理管理中的应用[J].中国当代医药,2017,24(11):190-192,197.
- [5] 李春蓉,秦书.护理工作查检表在心内科一级质控管理中的应用[J].中国卫生产业,2018,15(36):78-80.
- [6] 叶丽冰,何春梅,张望,等.护理质量控制体系在心内科护理过程中的应用效果观察[J].中国医药科学,2018,8(24):151-153.
- [7] LEE S. Comprehensive Nursing Management for valvular disease [J]. Crit Care Nurs Clin North Am, 2019, 31(1): 31-38.
- [8] YU H, KOKS CH, GERDES VE. Traditional Chinese lipid-lowering agent red yeast rice results in significant LDL reduction but safety is uncertain—a systematic review and meta-analysis [J]. Atherosclerosis, 2015, 240(2): 415-423.
- [9] TRESSE C, LAPP A. Nursing management of pain [J]. Rev Infirm, 2015, (213): 47-48.
- [10] 赵书敏,郭小叶,张静宜,等.分级诊疗模式下托管医院护理管理探索[J].护理学杂志,2018,33(10):69-72.
- [11] 林群英,薛水兰,郭雅娇,等.护理安全质控平台的构建及在护理安全管理中的应用[J].护理研究,2018,32(4):620-622.
- [12] 李华英,王小玲,温书敏.沟通服务岗在心内科的实践及效果评价[J].护理学杂志,2015,30(1):15-17.
- [13] 王妍,田敏,刘峰,等.心内科护理安全管理指标体系的构建[J].护理学杂志,2019,34(11):46-50.
- [14] 史冬梅,田金萍,蒋宏粉.风险管理在心血管内科住院患者护理中的应用[J].江苏医药,2014,20(35):2519-2520.
- [15] 张元红,张洁,赵丽,等.护理质量敏感指标质控小组的成立与运行效果[J].中国医科大学学报,2018,47(4):370-372.

(收稿日期:2020-08-05)