

耳鼻喉科护理质量控制与安全管理分析

詹丽丽

(商南县医院 陕西 商洛 726300)

摘要: 目的: 对耳鼻喉科护理质量控制以及安全管理展开分析。方法: 从本院耳鼻喉科收治的住院患者中随机选择 60 例并按照随机数字表法分成实验组 (n=30) 及对照组 (n=30) 展开比较, 所选患者均于 2018 年 7 月-2020 年 7 月期间入院, 对照组选择常规护理干预措施, 实验组则展开护理质量控制及安全管理。对护理效果展开对比。结果: 实验组患者护理满意度明显高于对照组 (P<0.05)。结论: 通过对护理质量及安全管理进行改进, 患者护理满意度得到明显提高。

关键词: 耳鼻喉科; 护理; 质量控制; 安全管理

耳鼻喉科疾病类型相对较多, 其所涉及到多个组织或者器官, 如耳、鼻、喉、咽等, 其护理方式以及模式所涉及的疾病也相对较多, 因此护理方法也比较复杂。若想将护理质量提高, 最有效的措施便是对全面护理质量管理措施进行实施, 从而对各护理环节展开有效的质量控制。护理安全与患者生命健康安全之间存在密切的关联, 也是医院发展及生存的基础^[1]。本文主要对耳鼻喉科护理质量控制以及安全管理展开分析, 如下。

1. 资料与方法

1.1. 一般资料

将 60 例于 2018 年 7 月-2020 年 7 月期间入住本院耳鼻喉科的患者作为本次研究对象, 并将所选患者按照随机数字表法分成两组, 各 30 例, 对照组中男女比例为 16:14, 实验组中男女比例为 17:13, 年龄均介于 18-47 周岁, 平均 (32.51 ± 2.16) 周岁。组间年龄之间差异不具有统计分析含义 (P>0.05), 可对比。

1.2. 方法

对照组接受常规护理。

实验组接受护理质量控制及安全管理: (1) 组建护理质量及安全管理小组: 由科室护士长以及全体护士共同组建护理质量及安全管理小组, 加强展开质量监控, 护士长需要每天按时对各班工作落实情况进行检查, 并不定期对各项规章制度的落实情况和护理质量达标情况进行抽查。护理人员需要严格遵守各项规章制度, 存在护理问题时需要及时向上级进行汇报, 护士长需要严格对其进行相应考核。将护理人员绩效工资与考

核内容挂钩, 并给予考核成绩优异的护理人员相应奖励。(2) 完善各项规范及制度: 由于患者不断提高的需求, 新项目及新技术也不断产生, 护理质量也随之有所提高, 因此质量标准也应该有所完善, 从而防止护理缺陷产生。(3) 加强展开护理质量及安全知识培训: 由于耳鼻喉科所具有的病变器官较多、视野较差及解剖结构较为复杂等生理解剖特点, 因此护理操作的难度也会有所增加, 同时耳鼻喉科护理的专业性也极强, 这边需要对全部护理人员展开个性化培训, 促使其护理质量以及安全知识得到不断提升。(4) 树立以患者为中心的护理理念: 护理人员在与患者进行沟通交流过程中, 需要选择文明礼貌的语言, 并换位思考, 特别是在存在服务瑕疵的情况时, 更需要礼貌服务, 这样才能使不足之处得到弥补, 从而获得患者及其家属的谅解。另外, 还需告知患者将烟酒戒掉, 遵守医院各项注意事项及规章制度。

1.3. 观察指标

选择本院自制护理满意度调查表对护理满意度展开比较: 满意度评分超过 90 分, 则为满意; 满意度评分介于 70-89 分, 则为基本满意; 满意度评分未达到 70 分, 则为不满意。

1.4. 统计学分析

SPSS21.0 处理数据, 计数资料[n(%)]表示, X² 检验。当 P<0.05, 组间差异显著, 具有统计分析含义。

2. 结果

2.1. 对护理满意度展开比较

实验组患者护理满意度明显高于对照组 (P<0.05), 如表 1。

表 1 对护理满意度展开比较[n(%)]

组别	例数	满意	基本满意	不满意	总满意度
对照组	30	18 (60.00%)	1 (3.33%)	11 (36.67%)	19 (63.33%)
实验组	30	25 (83.33%)	4 (13.33%)	1 (3.33%)	29 (96.67%)
X ²	-	-	-	-	10.4167
P	-	-	-	-	0.0012

3. 讨论

近几年, 由于以患者为中心的广泛应用, 患者对其自身的健康安全也越来越重视, 随之提高的还有患者对于服务质量的要求, 在很大程度上带给医护人员前所未有的挑战, 医疗服务质量也得到更高要求, 护理工作难度也逐渐增大。有学者曾指出, 护理质量管理必须对“以患者为中心”这一原则进行坚持^[2]。本文经过研究显示, 对耳鼻喉科的护理质量展开控制以及安全管理, 可有效促使护理工作质量提高, 进而患者护理满意度也随之也有所提升。可将护理质量管理及安全管理作为医院管理水平的主要指标, 经过不断学习积累, 可促使护理管理人员及护理人员自身素质以及护理水平得到显著提升。除此以外, 可患者对于护理人员工作的满意度也明显提高, 这与患者对于医院整体评价存在密切关系。本文经过研究结果显示, 需要严格对耳鼻喉科护理人员各项工作内容进行控制以及监督和协调, 并结合该科室的具体情况展开质量控制以及安全管理措施, 进而使护理质量及患者

满意度均得到提高, 以防止产生护理风险事件。护理人员在对患者实施护理过程中, 需要严格对护理制度以及护理规程进行遵守, 严格遵守医嘱, 保证患者身心健康安全^[3]。本研究结果显示, 实验组患者护理满意度明显高于对照组 (P<0.05)。

综上所述, 经过对护理质量及安全管理进行改进, 患者护理满意度得到显著提高, 可加快患者康复进程, 医患关系也得到一定改善。

参考文献

- [1] 孙书连, 王昭迪, 臧志敏, 等. 预防性护理在耳鼻喉疾病患者术后感染控制中的应用[J]. 中国医学装备, 2019, 016(010):135-137.
- [2] 韩盼盼, 曾冬前, 杨芳芳. 规范化护理管理措施对腺样体肥大儿童的疼痛及生活质量的影响分析[J]. 中国药物与临床, 2018, 018(003):362-365.
- [3] 刘明明, 张晓娇, 王天龙, 等. 耳鼻喉科手术患者术后恶心呕吐的影响因素分析[J]. 北京医学, 2018, 040(001):45-47.