

新型冠状病毒肺炎定点医院护理质量和安全管理

孙丽,胡德英,代艺,蔡梅杰,夏恣婧,刘激

摘要:目的 总结新型冠状病毒肺炎定点医院护理质量与安全管理经验,为应对突发公共卫生事件提供借鉴。方法 将肿瘤中心改建为符合收治新型冠状病毒肺炎患者标准的定点医院,设 14 个病区 850 张床位;与援鄂医疗队共同成立联合护理部,制定护理工作制度和规范,建立护理安全事件处理流程,构建护理质量评价指标;严格督导与质控。结果 累计收治患者 1 022 例,治愈出院 763 例;三级护理质量控制检查合格率为 100%;隔离病区医护人员零感染。结论 构建统一的制度、工作流程及质量与安全管理标准,有利于多团队协作工作及同质化管理,从而提高工作效率和质量,确保患者安全。

关键词:新型冠状病毒肺炎; 定点医院; 重症患者; 联合护理部; 同质管理; 护理质量; 安全管理

中图分类号:R47;C931.3 **文献标识码:**A **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2020.14.045

Practice of nursing quality and safety management in COVID-19 designated hospital Sun Li, Hu Deying, Dai Yi, Cai Meijie, Xia Mingjing, Liu Lian. Department of Nursing, Union Hospital, Tongji Medical College, Huazhong University of Science and Technology, Wuhan 430022, China

Abstract: Objective To summarize nursing quality and safety management experiences in a COVID-19 designated hospital, and provide reference for handling of public health emergencies. **Methods** The Cancer Center was transformed into a COVID-19 designated hospital that only admitted COVID-19 patients, with 14 isolation wards and 850 beds. A joint nursing department which involved personnel from the hospital and Hubei aiding medical teams. Nursing work policies and norms were formulated, nursing safety incident processing workflow was established, and nursing quality evaluation indexes were constructed. Strict supervision and quality control was carried out. **Results** A total of 1 022 COVID-19 patients were admitted and treated, and 763 were clear of the contagion and discharged. The qualified rate of 3-level nursing quality control inspection was 100%. The isolation ward staff had zero infection rate. **Conclusion** The construction of unified system, workflows and quality and safety management standards is conducive to multi-team collaboration and homogeneous management, which improves work efficiency and quality, and ensures patient safety.

Key words: coronavirus disease 2019; designated hospital; critically ill patients; joint nursing department; homogeneous management; nursing quality; nursing safety

新型冠状病毒肺炎(Coronavirus Disease 2019, COVID-19,下称新冠肺炎)疫情是一次全球重大突发公共卫生事件,2020年3月11日世界卫生组织(WHO)正式宣布,新型冠状病毒进入全球大流行状态^[1]。自新冠肺炎疫情以来,国家派遣多支医疗队驰援武汉,华中科技大学同济医学院附属协和医院肿瘤中心于2月11日被确定为新冠肺炎危重症患者救治定点医院。高水准的医疗服务质量是提高患者治愈率、降低死亡率的重要保障,因此,本院护理部自改建定点医院即注重规范病区质量管理,保障患者安全^[2],获得较好效果,报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本院区护理管理由护理部副主任(1名)、总护士长(2名)、护士长(护士长23名,干事3名)形成的三级护理管理模式;院区实行护理专科小组模式,负责解决患者的护理疑难问题,包括护理会诊、疑难病例讨论、技术操作指导等。本次疫情中,护

理部配备有压力性损伤伤口护理小组、管道护理小组、心理护理小组、安全护理小组、营养护理小组等,其中心理护理小组由10名广东省援鄂心理医疗人员、11名支援队成员和14名本院护士组成,其余护理专科小组成员均为本院护士。全院区开设14个隔离病区,开放床位850张,院区依据原有病区地形基础,因地制宜以传染病医院的标准形成严格的“三区两通道”,三区为污染区(14个隔离病房区)、缓冲区(脱防护用品区、沐浴区)和清洁区(穿防护用品区、就餐区),两通道为(患者出入院通道、医务人员进出通道)。14个隔离病区中,3个由本院医疗队直管,11个由国家支援队建制接管。

1.2 质量控制与安全管理方法

1.2.1 成立护理质量与安全管理小组 在医院应急指挥部指导下,本院护理部与国家支援队的护理领队成立联合护理部,共14名成员,包括1名本院护理部副主任(担任负责人),1名支援队领队(护理部副主任,担任联络员),以及2名本院总护士长和10名支援队护理领队(护理部主任1名,护理部副主任4名,护士长5名)。针对隔离病区的护理质量与安全管理,联合护理部组织14个隔离病房护理负责人以及本院总护士长和护理部干事成立护理质量

作者单位:华中科技大学同济医学院附属协和医院肿瘤中心护理部(湖北武汉,430022)

孙丽:女,硕士,副主任护师,总护士长

通信作者:胡德英,hudeying2006@126.com

收稿:2020-03-23;修回:2020-05-08

与安全管理小组,实行三级管理。主要分工:三级质量管理由本院护理部副主任全面负责,并担任组长,对各隔离病区实行严格督导;二级质量管理由2名总护士长和1名支援队护理领队(护理部主任)负责,共同担任副组长,主要负责质量控制标准的制定与传达,落实各项标准的培训;一级质量管理由2名支援队护理领队担任组员,主要负责各隔离病区的护理质量督导和相关问题答疑,各隔离病区的各项护理工作质量标准的传达与落实,由14名隔离病区护理负责人完成。另外,配备1名本院护理部干事担任秘书,主要负责质量控制结果的整理与分析,以及相关会议的记录。

1.2.2 制定落实护理工作责任制 联合护理部依据国家卫生健康委办公厅印发的最新版《关于新型冠状病毒肺炎诊疗方案通知》和《新冠肺炎重型、危重型患者护理规范》^[3-4],进行护理制度与规范的讨论及修订。①新冠肺炎隔离病区的责任制。主要包括本院病区和整建制接管病区两部分,联合护理部对本院病区设立明确的新冠肺炎病区护士长全面负责职责和临床护士的责任制整体护理的工作职责;对医疗队接管的每个整建制病区,安排1名本院护士长和1名护士进行协助管理,由联合护理部明确其职责,主要协助医疗护理电子系统的使用培训,与多部门的沟通协调等相关工作。联合护理部组织14个隔离病区的护理负责人,通过视频会议、微信等方式将隔离病区的制度、职责、常规等进行讨论修订,在多方实践和意见征集讨论的基础上,正式编制成册,方便大家学习和遵照执行。②新冠肺炎患者护理常规。护理常规包括:护理评估和观察要点、护理措施、健康指导要点和注意事项四部分。评估和观察方面重点突出观察患者的体温、呼吸、血氧饱和度等指标以及临床呼吸有关症状的观察;护理措施方面重点突出氧疗的护理;健康指导重点突出患者正确佩戴口罩和禁止探视与陪护;注意事项方面重点突出新冠肺炎患者的样本采集、保存与转运工作。

1.2.3 护理安全管理

护理安全事件主要是指任何与护理直接或间接相关、威胁患者安全、引起患者伤害或潜在伤害的事件,是衡量护理质量的重要指标^[5]。主要涉及身份识别错误、药物错误、患者自杀、跌倒/坠床、管道脱落、标本问题、输液肿胀/失血、压力性损伤、仪器设备问题、操作失误等。对主动上报的安全事件,报告内容原则上不作为对报告人及其科室或他人违章处罚依据,也不作为对所涉及人员和部门处罚的依据,不涉及人员的晋升、评比、奖惩^[6]。

1.2.3.1 护理安全事件的应急处理 护理安全事件发生后,处理原则为生命健康安全第一。处理步骤:①迅速采取补救措施,报告当班护理管理者和

(或)高年资护理人员,避免对患者和(或)医护人员造成伤害或将伤害降到最低程度,减少事件造成的各种不良影响。②妥善保管涉及本事件的护理记录、药品、仪器等,不得涂改、销毁,以备鉴定。③引起投诉、纠纷或诉讼时,相应的护理管理者应积极参与协调处理。

1.2.3.2 护理安全事件的分析处理 病区负责人组织相关人员对所发生的事件及时进行讨论,分析事件的根本原因,找出工作流程、制度等存在的隐性或显性问题,提出针对性的切实可行的改进措施并实施。重大事件由联合护理部协助进行原因分析、提出对策和改进措施。

1.2.3.3 护理安全事件报告及登记 事件发生后的报告流程:①24 h内由当事人将事件过程梳理,以短信或微信发送给本病区护理负责人/护士长,由其报告给总护士长,总护士长报告至联合护理部。②重大事件科室立即电话报告,联合护理部及时报医务处及主管院长。

1.2.4 构建护理质量评价指标 按照传染病隔离病区的护理质量要求,由护理质量管理小组查阅相关文献和政策制度拟定护理质量相关指标,再联合3名国家支援队的护理质量专家构建隔离病区护理质量管理的三级指标体系,见表1。质量标准按轻重缓急赋分:责任制整体护理和感染管理各30分,查对制度及身份识别流程和病区管理各20分。总分达到95分为合格。

2 结果

截至2020年3月15日,累计收治患者1 022例,治愈出院763例。14个病区医务人员于2~6 d均能熟练完成所有隔离病区医疗护理消毒等工作任务;上报针刺伤事件1起,按规范进行了妥善处理;护理质控检查14个病区全部合格(12个病区100分,另2个病区分别为98、99分),合格率100%。全体医护人员新型冠状病毒零感染。

3 讨论

新冠肺炎定点医院以收治重症、危重症确诊患者为主,在与多个支援队协同合作过程中,如何使护理人员尽快熟悉工作环境和流程,保障患者的质量与安全,实施同质化管理,主要取决于统一合理的护理质量和安全管理体的构建及落实。

3.1 建立统一护理质量和安全管理标准是抗击疫情的重要保障 为全力抗击湖北省新冠肺炎疫情,国家卫健委协调全国346支援鄂医疗队,作为湖北省医疗队协助支援队成员,尽快熟悉工作环境和流程是救治新冠肺炎患者的首要任务^[7]。对于整建制接管隔离病区的医务工作者,因各地医疗文化和制度的不相同,在面对突发性重大公共卫生事件时,以医疗核心制度为规范,建立统一的质量和安全管理标准是应急管理

表 1 隔离病区护理质量管理三级指标体系检查表

一级指标	二级指标	分数	三级指标
责任制	分级护理	2	根据疾病和(或)患者的自理能力确定护理级别
整体护理	基础护理	3	病房温湿度,床单位,三短九洁,饮食护理,卧床护理
	危重患者护理	10	护理计划,护理评估,护理措施,护理流程,康复指导等
	专项护理	6	气道护理,预防跌倒/坠床,留置管道,压力性损伤
	患者健康教育	3	入院,在院,出院(疾病,药物,饮食,运动,心理)
	护理病历书写	3	体温单,护理评估单,护理记录单
	住院患者体验与满意度调查	3	环境卫生,护理操作,健康教育,安全管理,人文关怀
病区管理	病区物质、文化环境	4	消防安全,人文关怀
	患者及陪护管理	2	严禁留陪,严禁患者出隔离病区
	药品管理	2	高危药品,抢救药品、毒麻药品
	急救药品、急救物品	12	急救车,急救仪器,急救设备,急救物品登记本
感染管理	清洁消毒器材使用	3	消毒设备,消毒剂
	环境物表清洁消毒记录	8	治疗室,治疗车,急救车,床单位,医疗器械
	环境清洁消毒记录	8	空气,洁具的消毒登记
	无菌技术操作落实	3	无菌护理操作规范
	手卫生操作落实	5	七步洗手法操作规范,操作时间
	医疗废物处理落实	3	打包规范,专人管理
查对制度及身份识别流程	腕带的落实	2	打印腕带,佩戴腕带流程
医嘱核对、执行落实	医嘱核对、执行落实	3	双人核对,口头医嘱执行流程,疑问医嘱处理流程
	给药环节查对落实	4	核对药品,发放药物,执行药物输注
	输血环节查对落实	7	“三查十一对”流程,巡视流程
	采集标本环节查对落实	4	双人核对流程

工作中的重要保障^[8]。刘静等^[9]在新冠肺炎医院护理管理的实践中提出,完善的规范和职责制度,合理的护理质量控制标准,是确保临床护理质量与安全的重要前提。面对突发性的重大公共卫生事件,临床工作者需要具备扎实的理论 and 操作基础,然而大部分护理人员缺乏传染病工作经验,所以制订完善的护理质量和安全管理标准,是保证护理质量和安全的重要条件。在此次疫情护理管理实践过程中,以成立联合护理部的形式,与 11 支国家支援医疗队达成护理质量与安全管理的统一标准,多次修订临床护理质量和安全管理规范,保障了临床救治工作的顺利开展,有效控制了护理安全事件的发生,保障了隔离病区一线护理人员的身心健康,为住院患者获得了良好的住院体验。

3.2 规范执行护理质量和安全管理标准是决胜疫情的必要环节 护理人员是此次疫情防治工作中人数最多、与新冠肺炎患者接触最密切的人群,而护理质量与安全管理取决于护理人员对质量管理的参与意识和规范执行程度^[10]。新型冠状病毒被纳入乙类传染病,实行的是甲类传染病管理,要求护理人员在隔离病区内严格执行职业三级防护标准^[3]。护理人员在穿戴各项防护用具后,身体不适,以及面对新冠肺炎重症患者的巨大心理压力,都是影响护理工作质量的因素^[11]。本院在新冠肺炎救治过程中,发生了 1 起针刺伤护理安全事件,因及时采取安全事件应急和分析处理流程,对更多隔离病区护理人员的操作起到

了警示和规范作用,减少了对护理人员因相关事件造成的身心伤害。一项有关护理安全管理的 Meta 分析研究显示,护理人员在规范执行护理质量与安全管理的标准过程中,既可以满足患者对质量与安全的个性化要求,又可以提高护理人员的自我效能和患者的参与程度^[12],从而更好地促进护理质量与安全的管理。所以在疫情的应急管理中,规范执行护理质量与安全管理标准,需要帮助护理人员树立主动参与管理意识,而护理管理者在追求高护理质量标准的进程中,加强对临床一线护理人员的人文关怀,使护理人员全员参与护理质量管理中,有效保障护理质量和安全。

3.3 展望与挑战 在本次与国家支援队联合管理应急工作过程中,团结协作制定护理质量和安全管理规范和评价标准,保障了临床护理工作安全有序进行。但是,在整个疫情阻击战中,发挥更多护理人员的主观能动性,保障护理人员的满意度,也是护理管理者应该考虑的护理工作质量指标。

参考文献:

[1] WHO. WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19—11 March 2020 [EB/OL]. (2020-03-11) [2020-03-30]. <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19-11-march-2020>.

[2] 熊莉娟,黄恺,刘义兰,等. 新型冠状病毒肺炎突发疫情防控下的护理人力资源应急管理[J]. 护理学杂志,2020,35(7):56-58.