

# The practice and effect of combined duty of administrative management, medical treatment and nursing

HU Min, JIN Ping, XU Fu-shun

Nursing Department, Taihe County Traditional Medical Hospital, Fuyang, Anhui, China

Received: May 30, 2014

Accepted: Jul 15, 2014

Published: Sep 27, 2014

DOI:10.14725/gjha.v2n4.a490

URL:<http://dx.doi.org/10.14725/gjha.v2n4.a490>

This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## Abstract

**Objective:** To explore the effect of combined duty mode on discovery and control of medical nursing hidden trouble. **Method:** In order to make sure that patients are in the first place, we should take the mode of combined duty of administrative management, medical treatment and nursing. **Results:** The incidence of nursing errors and defects reduced, and patients' satisfaction improved. the differences were statistically significant ( $P<0.01$  or  $P<0.05$ ). **Results:** Combined duty can the reduce medical nursing defects, improve the efficiency of quality health care services and the management efficiency.

## Key words

Administrative management; Nursing; Quality of medical care

# 实施行管、医疗、护理联合总值班的实践与成效

胡敏, 靳萍, 许福顺

太和县中医院护理部, 安徽阜阳, 中国

通讯作者: 胡敏, E-mail: [371143465@qq.com](mailto:371143465@qq.com)

**【摘要】**目的 探讨实施联合总值班模式对发现及控制医疗护理隐患的有效性。方法 以优化值班模式为前提, 以病人为中心, 采取行管、医疗、护理联合总值班的方法。结果 通过实施联合值班, 护理差错及缺陷发生率降低, 患者的满意度提高, 实施前后比较差异均具有统计学意义 ( $P<0.01$  或  $P<0.05$ )。结论 实施联合总值班, 可以最大程度地预防医疗护理缺陷的发生, 提高医疗护理服务及管理效率。

**【关键词】**行政; 护理; 医疗质量

安全是医疗护理工作的基本要求, 也是医疗护理质量控制和管理的核心目标<sup>[1]</sup>, 为了倡导“以病人为中心”, 以改革促发展, 不断改进服务模式, 创新服务方式, 建立和谐的护患关系, 提高患者满意度及管理效率, 太和县中医院自 2013 年 12 月以来, 推行了行政、医疗、护理联合值班的新型值班模式, 总值班人员 24h 在岗, 名单公示在医院显要位置, 随时巡查科室, 处理紧急情况, 建立了持续改进的回馈机制, 实施 6 个多月来, 对于及早识别医疗护理缺陷和安全隐患, 确实起到了发现问题、解决问题的作用, 现报道如下:

## 1 资料与方法

1.1 临床资料 选取在我院住院的病例 2210 例, 未实施联合值班前患者 1105 例, 即 2014 年 1 月以前在太和县中医院住院治疗者为对照组。实施联合值班后的 1105 例, 即 2014 年 1 月以后在太和县中医院住院治疗

者为观察组, 两组患者年龄 16~78 岁, 比较两组患者年龄、性别、职业、文化程度等一般资料差异无统计学意义, 具有可比性。

## 1.2 人员组成及工作方法

1.2.1 总值班人员组成 行管组查房人员由院领导班子、职能科室负责人组成; 医疗组由临床科室主任和医技科室主任组成; 护理组由各科室护士长组成。这样每天由行管、医疗、护理三组人员共同参与, 24h 在岗, 当日值班人员名单及联系方式在医院显著位置公示。

1.2.2 联合总值班工作方法 总值班人员 24h 在岗, 次日早晨将全院患者总数、出入院人数、危重病人、手术台次、巡查情况进行汇总, 以表格形式, 记录于交班本上, 重点交代访视患者的情况、反馈向患者及其家属征求医疗、护理、辅助科室及窗口服务环节中的意见及建议, 将患者的真实感受、意见及建议及时反馈给领导和相关科室。在行政总值班晨会上分别汇报发现的问题, 对发现的问题提出自己的合理化意见及建议, 强调在巡查中个人不能解决的问题。

## 1.3 巡查内容

1.3.1 三组人员必查内容 值班医生、护士签名、患者总数、出入院人数、危重病人、手术台次、值班人员仪容仪表、工作状况、病区环境卫生等。所有巡查内容均以表格形式记录。

1.3.2 每位总值班人员巡查内容 要至少访视 3 个以上科室的患者或家属, 人数不得少于 10 人, 记录所访视患者科别、床号、姓名、收集建议及反馈意见, 向患者及其家属征求医疗、护理、辅助科室及窗口服务环节中的意见及建议, 将患者的真实感受、意见及建议及时反馈给领导和相关科室。

1.3.3 行政总值班内容 门诊各诊室坐诊情况、医技、药房、财务是否亮牌上岗、治未病中心、非药物治疗中心诊疗情况、院区环境、突发事件处置、节能降耗等。

1.3.4 医疗值班内容 抽查疑难危重病人、大手术病人病历, 审阅诊疗是否规范、会诊制度落实情况、中医临床路径落实情况、有无跨科收治、门诊及急诊应诊、接诊情况、突发事件应急处置等。

1.3.5 护理巡查内容 (1) 护士在岗情况及仪容仪表是否整洁规范, 如是否坚守岗位, 有无玩游戏看闲书, 是否电话聊天等。(2) 危重、大手术患者护理质量: 询问当班护士对本病区危重患者的“十知道”, 查看护理措施是否落实到位, 护理记录是否及时。(3) 消毒隔离制度执行情况: 手卫生的依从性、无菌操作是否规范、治疗室的清洁消毒规范等。(4) 抢救器材、药品质量: 完好率是否 100%, 呈备用状态, 做到“四定”即: 专人管理, 定基数数量、定放置位置、定期检查消毒维修等。(5) 护理安全隐患: 如是否严格落实分级护理制度、交接班制度、查对制度等护理核心制度。

## 2 观察指标及判定标准

分别于联合总值班实施前、实施 4 个月后由医务科、护理部质量控制组对各项工作质量进行检查与评价; 主要包括急救物品器材、基础护理、危重病人会诊、跨科收治、患者满意度、不良事件等指标。

## 3 结果

联合总值班实施前后, 2210 例患者各护理质量观察指标及满意度情况详见表 1。

表 1 2210 例访视患者护理质量观察指标统计分析表

组别	例数	急救药品完好率 (%)	基础护理合格率 (%)	重病人会诊率 (%)	跨科收治率 (%)	不良事件发生率 (%)	患者满意度 (%)
对照组	1105	95.23	88.31	86.31	5.07/ 56	1.72/ 19	89.05
观察组	1105	100	96.29	94.28	1.90/ 21	0.63/ 7	95.84
<i>P</i>		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

## 4 讨论

4.1 发现问题并解决问题的及时性得以提高 巡查时发现问题及时与值班人员当面沟通,能改进者当时就改正,需要科室强调的再通知护士长在科内重点强调,需要向院领导请示解决的交班时及时请示,各片问题都有详细记录,护理部、医务科每月进行汇总分析,并在护士长或科主任例会上进行反馈,探讨整改措施。实施联合值班,提高了医护人员自发寻找问题和解决问题的意识,提高了解决问题的能力。

4.2 增进临床科室与行政部门的合作 实施联合值班,有利于临床和行政人员加强相互的沟通协作,处理具体问题时,可以从不同的角度,从而提高工作效率,起到事半功倍的效果,切实解决了在日常工作中过去各部门一直推诿而难以解决的问题。

4.3 达到了全方位无缝隙管理,保障了医疗护理安全 无缝隙服务的本质是找出服务中存在的所有缝隙,再针对其根源进行改革<sup>[2]</sup>,联合值班减少了检查工作的盲目性和随意性,根据值班发现的病房工作状况和患者需求,找出医护服务中存在的缝隙,达到了医患、护患之间的有效沟通,做到凡事有人管,凡事有人监管,有利于减少不良事件产生,避免医疗差错和纠纷,保证医护工作的连续性,优质无缝隙服务落到了实处。无缝隙服务的成效均与整体护理“以患者为中心,让患者受益”的本质相吻合<sup>[3]</sup>,所以联合总值班为实现安全医疗及整体护理提供了一种有效的服务模式。

4.4 节省检查时间,质量持续改进 实行联合值班,使有限的人力资源发挥最大作用,优化了工作流程,减少了过去组团检查的次数,节约了检查时间,保证了管理的连续性,有利于提升医护人员的综合素质,科室强化了对患者及家属的健康宣教,患者及时反馈信息,为医院提供了大量的改进意见,最大程度地提高了医疗护理服务的效率和品质,通过不断的实施、总结评价,如此循环,实现了持续质量改进的医院管理文化。

## 【参考文献】

- [1] 宋慧娟,刘雪琴,李漓,等. 45例护理不良事件原因分析[J]. 中国护理管理, 2008, 08(07): 56-57.  
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1672-1756.2008.07.023>
- [2] 王欲晓,陈焰烈,方丹. 妇科病房实施无缝隙护理管理体会[J]. 全科护理, 2009, 07(02): 530-531.  
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1674-4748.2009.06.047>
- [3] 包家明,霍杰. 整体护理临床问答[M]. 北京: 中国医药科技出版社, 1998: 247-251.

## · 通 知 ·

### 《国际高级护理实践》创刊启动

《国际高级护理实践》(Global Journal of Advanced Nursing Practice)由新世纪科学出版社(New Century Science Press)于2014年08月08日启动创刊工作。已向美国国家图书馆ISSN中心提出刊号申请,并开始组建审稿专家委员会。预计将于2015年01月出版第1期。

GJANP拟创办为国际开源学术期刊,具备国际标准刊号。本刊遵循开源学术期刊出版标准,实行双盲同行评议审稿制度,提供论文全文全球免费在线浏览和下载。定位为国际护理领域专业学术期刊。其主要目的是促进华语地区护理领域的国际学术交流。重点关注门诊、重症医学领域及普通临床各专业、社区医疗,精神、心理健康及保健领域的护理研究、护理实践、护理管理、护理教育及医学院校高级护理专业的教学及研究工作。以期推动高级护理的发展与提高。GJANP主要面向医院高级护理实践工作者,管理、教学、科研人员以及大专院校、科研机构中从事高级护理理论研究及实践探索的专业人员。