质量控制小组在护理质量和医疗安全中的作用分析

韩 琳

（宜宾市第二人民医院*四川大学华西医院宜宾医院 四川 宜宾 644000）

【摘 要】目的：探究成立质量控制小组对提升护理质量和医疗安全性所取得的成效及影响。方法：选取两个时间段的中医护理情况，即2019年1月1日至2019年12月31日期间和2020年1月1日至2020年12月31日期间，并分为两组，即为实验A组和实验B组。比较两组护理质量的达标率。比较两个实验组的矛盾解决率。用问卷的形式来调查患者对护理模式的满意情况。用问卷的形式来调查护理人员对护理工作的满意度。结果：实验A组的护理质量达标率低于实验B组的护理质量达标率。实验B组的矛盾解决率大于实验A组。实验A组患者对护理人员的满意度评分低于实验B组。实验A组的满意度低于实验B组。结论：成立质量控制小组使得护理人员的工作流程更加完整，同时规范和完善的制度也使医护人员的专业能力有所提升，增加医疗的安全性。对于患者而言是更富有人性化的护理服务，能有效提高医患矛盾与纠纷的解决率，端正工作人员的服务以及工作态度，使得患者及家属对医院的好感度增加，能提高工作人员的工作热情，从而更好地为患者及家属提供服务，值得推崇。

【关键词】质量控制小组；护理质量；医疗安全

Analysis of the role of quality control team in nursing quality and medical safety

Lin Han

(Yibin Second People's Hospital*Sichuan University West China Hospital Yibin Hospital,Yibin,Sichuan,644000)

[Abstract]Objective: To explore the effect and impact of establishing a quality control group on improving nursing quality and medical safety. Methods: The TCM nursing conditions in two time periods were selected, namely, from January 1, 2019 to December 31, 2019 and from January 1, 2020 to December 31, 2020, and divided into two groups, namely For the experimental group A and the experimental group B. The compliance rate of nursing quality between the two groups was compared. Compare the conflict resolution rates of the two experimental groups. Questionnaires were used to investigate patients' satisfaction with the nursing model. A questionnaire was used to investigate the nursing staff's satisfaction with nursing work. Results: The nursing quality compliance rate of experimental group A was lower than that of experimental group B. The conflict resolution rate of experimental group B was higher than that of experimental group A. The satisfaction score of the patients in the experimental group A to the nursing staff was lower than that in the experimental group B. The satisfaction of the experimental group A was lower than that of the experimental group B. Conclusion: The establishment of a quality control group makes the work process of the nursing staff more complete, and the standardized and perfect system also improves the professional ability of the medical staff and increases the safety of medical treatment. For patients, it is a more humanized nursing service, which can effectively improve the resolution rate of conflicts and disputes between doctors and patients, correct the service and work attitude of the staff, increase the favorability of patients and their families towards the hospital, and improve the staff's satisfaction. Enthusiasm for work, so as to provide better services for patients and their families, it is worthy of praise.

[Key words]Quality control group; Nursing quality; Medical safety

近年来，随着人们的生活品质逐渐提高，对各方面的安全意识也在逐渐加强，尤其是关于疾病的治疗与调理，安全隐患众多，因此极易引起医患矛盾。护理过程是医院整体的形象体现，若是患者在被护理服务时的体验不佳，在后续治疗的过程中很难与医生，甚至医院建立信任关系[1]。因此提升护理质量是非常重要的，较高的护理质量能拉近与患者之间的距离，增加信任感。为了提升护理质量和保证医疗的安全性，成立质量控制小组所取得的成效需进一步研究，现报告如下。

1 资料和方法

1.1 资料

按照实验要求分为实验A组和实验B组。实验A组为2019年1月1日至2019年12月31日期间护理人员使用常规护理。从中抽取100例患者；实验B组为2020年1月1日至2020年12月31日期间成立质量控制小组后改良的护理方法，从中抽取100例患者。在2019年1月1日至2020年12月31日期间，我院护理人员未出现岗位调动，抽取15名工作人员，全为女性，年龄在24～44岁之间，平均年龄（37.28±1.16）

岁。其中学历为本科的工作人员有 11 人，学历为非本科的工作人员为 4 人；护士 4 名，护师 4 名，主管护师 6 名，副主任护师 1 名。所有护理人员均意志清晰，能够清楚确切地表述自己的观点，且都自愿参加，能够正常工作，无停止工作达到六个月的情况，知晓并同意本次实验的护理差异，已签署知情同意书，并排除患有疾病并对工作有影响的情况。

1.2 方法

实验 A 组使用常规的护理方法，监测患者的身体情况，监督患者服药等常规操作。

实验 B 组使用成立质量控制小组后改良的护理方法。其主要内容如下：第一，成立护理质量控制小组，小组由护士长和 3 个资历较深的护师组成。制定相应的制度规章，而后监督护理人员操作执行，并从中找到护理问题而不断改进 [2]。第二，医院领导应带头重视护理的相关规定，且应目标明确，责任清晰。建立并维护护理监察管理制度，贯彻执行《管理法》，保证护理的质量与医疗的安全性。第三，建立制度。在实施高质量医护服务项目之前应对对应的护理人员开展相关培训，优化护理人员的护理技能以及培养护理人员以患者为优先的中心思想，端正医护心态。每季度应对护理人员进行考核，随机抽查护理人员的相关医学知识以及护理技能的掌握程度，建立理论考核以及操作考核，设置对应奖励，以此增加护理人员的医学知识储备以及提高其护理技能 [3]。第四，监督检查。对于护理人员的工作质量应建立质检机制。定期使患者对护理人员的工作态度以及专业性等方面进行评价，对于患者提出的护理人员工作中所欠缺的问题进行再培训，对护理人员的工作能力实现再优化 [4]。质量控制小组对于每次检查的情况应进行详细地记录。应定期召开护理质检会议，对质检的情况作出总结 [5]。同时将在质检的过程中所发现的问题在会议中进行讨论并解决，对整个工作流程进行再优化。第五，培训内容。对于护理人员的培训内容应全面详细。在培训的过程中，应由经验丰富以及操作娴熟的专科护理人员进行指导。培训的内容主要包括饮食、锻炼、用药以及医学技能与知识等方面 [6]。在培训时，可通过建立微信群或 QQ 群等网络形式将护理人员紧密联系起来，方便交流有关护理方面的知识以及及时解决护理过程中的疑问。进行护理技能培训应不断增加护理人员的安全风险意识，及时反馈与总结不足之处，提高服务质量。在培训中医技能的过程中，质量控制小组成员可进行现场的细节检查以及解答疑问。第六，护理质量控制小组每月对改进的措施开展情况进行检查并分析，根据检查的情况，进行再次改进，以此循环，使得护理质量逐渐提高 [7]。

1.3 观察指标

根据实验要求，第一，比较两个实验组护理质量的达标率，将《质量标准》作为评价标准参考，参考选项包括护理管理、护理专业技能和患者的出院指导等，共 100 分，计算各部分平均分所占比。第二，比较两个实验组的矛盾解决率。

用问卷的形式来调查患者对护理模式的满意情况，其选项主要有态度、专业度、细心度、健康教育、沟通。每个选项有对应的题目设置，每道题的得分数值为 1 到 5 分，分数越低，则满意度越低。调查问卷一共有 100 分值，其中态度共 25 分，专业度共 20 分，细心度共 15 分，健康教育共 20 分，沟通共 20 分。第四，用问卷的形式来调查护理人员对护理工作的满意度，其中选项有满意、基本满意、不满意。

1.4 统计学方法

研究数据使用 SPSS19.2 软件处理，使用 t 值和 X^2 值查验分析，$P < 0.05$ 差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 比较两组护理质量的达标率

根据实验结果可知，实验 A 组的护理质量达标率为 72.67%，实验 B 组的护理质量达标率为 95.39%，则实验 A 组的护理质量达标率低于实验 B 组的护理质量达标率，$P < 0.05$，实验数据如表 2-1 所示：

表 2-1 比较两组护理质量的达标率（%）

组别	护理质量的达标率
A 组	72.67
B 组	95.39
X^2	9.97
P	0.00

2.2 比较两个实验组的矛盾解决率

根据实验数据可得，实验 A 组共出现 194 次矛盾纠纷，其矛盾解决率为 51.5%，实验 B 组共出现 172 次矛盾纠纷，其矛盾解决率为 86.6%，则实验 B 组的矛盾解决率大于实验 A 组，$P < 0.05$，具体情况如表 2-2 所示：

表 2-2 比较两个实验组的矛盾解决率

组别	矛盾纠纷次数	解决次数	矛盾解决率（%）
A 组	194	100	51.5
B 组	172	149	86.6
X^2			13.142
p			0.001

表 2-3 两组患者对护理的满意度比较

组别	病例数	态度	专业度	细心度	健康教育	沟通
A 组	100	13.59±4.93	13.72±2.67	8.76±2.72	10.43±3.62	11.21±1.78
B 组	100	19.47±3.45	16.45±2.47	13.83±1.56	14.63±3.38	16.32±2.82
t		17.879	11.638	20.396	14.037	25.722
p		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.3 比较患者的满意度

统计满意度调查得分结果得出结论，实验 A 组患者对护理人员的态度、专业度、细心度、健康教育、沟通满意度评分低于实验 B 组患者对护理人员的态度、专业度、细心度、健康教育、沟通满意度评分，P＜0.05，实验数据如表 2-3 所示：

2.4 两组护理人员满意度比较

根据调查结果进行统计得出结论，实验 A 组工作人员的满意度为 66.7%，实验 B 组工作人员的满意度为 100%，则实验 A 组的满意度低于实验 B 组，P＜0.05，实验数据如表 2-4 所示：

表 2-4 护理人员满意度比较 [n(%)]

组别	人数	满意	基本满意	不满意	总满意度
A 组	15	7（46.7）	3（20）	5（33.3）	10（66.7）
B 组	15	10（100）	5（0）	0（0）	15（100）
X^2					12.228
p					<0.05

3 结论

患者的后续康复治疗往往离不开护理的辅助，护理服务不光能看护患者的身体状况，还能维护患者的患病情绪。根据调查发现，多数患者往往在患病的过程中，会因疾病而产生种种不良的心理状态，极易影响患者的治疗效果 [8]。因此护理对帮助患者调整心理状态起到较大的作用，可使患者在治疗的过程中保持安心、放心的状态，建立信任感。

根据本次实验数据可知，实验 A 组的护理质量达标率为 72.67%，实验 B 组的护理质量达标率为 95.39%，则实验 A 组的护理质量达标率低于实验 B 组的护理质量达标率。实验 A 组共出现 194 次矛盾纠纷，其矛盾解决率为 51.5%，实验 B 组共出现 172 次矛盾纠纷，其矛盾解决率为 86.6%。实验 A 组患者对护理人员的态度、专业度、细心度、健康教育、沟通满意度评分低于实验 B 组患者对护理人员的态度、专业度、细心度、健康教育、沟通满意度评分。实验 A 组工作人员的满意度为 66.7%，实验 B 组工作人员的满意度为 100%，则实验 A 组的满意度低于实验 B 组。综上所述，成立质量控制小组使得护理人员的工作流程更加完整，同时规范和完善的制度也使医护人员的专业能力有所提升，增加医疗的安全性。对于患者而言是更富有人性化的护理服务，能有效提高医患矛盾与纠纷的解决率，端正工作人员的服务以及工作态度，使得患者及家属对医院的好感度增加，能提高工作人员的工作热情，从而更好地为患者及家属提供服务，值得推崇。

参考文献：

[1] 陈婷婷，林巧 . 质量控制小组管理模式在提高中医护理管理质量中的作用 [J]. 中医药管理杂志 ,2022,30(02):118-120.DOI:10.16690/j.cnki .1007-9203.2022.02.067

[2] 忻静瑶，潘晖，孙秋月 . 质量控制小组管理模式在外科中医管理中的作用 [J]. 中医药管理杂志 ,2021,29(24):277-278.DOI:10.16690/j.cnki.1007-9203.2021.24.162

[3] 黄琳，朱惠萍，姚晓燕 . 质量控制小组管理模式在提升病房管理质量中的效果 [J]. 中医药管理杂志 ,2020,28(13):179-180.DOI:10.16690/j.cnki.1007-9203.2020.13.086

[4] 林荣荣 . 质量控制小组管理模式在护理管理中的应用研究 [J]. 医学食疗与健康 ,2020,18(14):195+197

[5] 梁淑珣 . 质量控制小组管理模式在护理管理中的应用 [J]. 世界最新医学信息文摘 ,2019,19(56):266-267.DOI:10.19613/j.cnki.1671-3141.2019.56.166

[6] 王红 . 质量控制小组管理模式在护理管理中的应用评价 [J]. 中国农村卫生 ,2019,11(10):71

[7] 王艳玲 . 质量控制小组管理模式在护理管理中的应用 [J]. 世界最新医学信息文摘 ,2018,18(58):224+226.DOI:10.19613/j.cnki.1671-3141.2018. 58.125

[8] 闫玉花 . 质量控制小组在护理质量和医疗安全中的重要性分析 [J]. 临床医药文献电子杂志 ,2016,3(55):10993-10994.DOI:10.16281/j.cnki.jocml.2016.55.102