

# 质量控制体系在护理管理中的应用及效果分析

梅 佳

民航上海医院上海交通大学医学院附属瑞金医院古北分院 上海 201105

**【摘要】**目的：分析护理管理中行质量控制体系的效果。方法：选取我院在2016.06-2016.12月未采取质量控制体系期间收治的52例患者设为对照组。将我院在2017.01-2017.06月施行质量控制体系期间收治的52例患者设为观察组。对两组的护理质量进行对比。结果：护理质量评分、患者生活质量评分、患者不良事件发生率及护理满意度中观察组明显较优，组间对比差异均有统计学意义（ $P<0.05$ ）。结论：护理管理中行质量控制体系可取得较佳的效果，可提升护理质量，改善患者生活质量，能够降低不良事件发生，提升其护理满意度。

**【关键词】**：护理管理；质量控制体系；应用效果

## Application and effect analysis of quality control system in nursing management

Jia Mei

Civil Aviation Shanghai Hospital Shanghai Jiaotong University Medical School Affiliated Ruijin Hospital Gubei Branch Shanghai 201105

**Abstract:** Objective: To analyze the effectiveness of the quality control system in nursing management. Methods: 52 patients admitted to our hospital during the period from June 2016 to December 2016 without adopting a quality control system were selected as a control group. The 52 patients admitted to our hospital during the implementation of the quality control system from 2017.01 to 2017.06 were assigned to the observation group. Compare the quality of care between the two groups. Results: The observation group was significantly better in terms of nursing quality score, patient quality of life score, patient adverse event incidence, and nursing satisfaction, with significant differences between the groups ( $P<0.05$ ). Conclusion: The implementation of quality control system in nursing management can achieve better results, improve the quality of nursing, improve the quality of life of patients, reduce the occurrence of adverse events, and enhance their nursing satisfaction.

**Keywords:** Nursing management; Quality control system; Application effect

护理质量就是护理人员向患者提供护理技术服务及基本护理，所取得成效与患者对护理服务合理要求的综合反映。是在护理过程中逐步形成的一种客观表达，也是护理工作专业特点与内涵的直接体现<sup>[1]</sup>。并且随着我国社会的不断发展和进步，患者对护理质量也提出了更高要求。不再是只满足于基础的护理，还包括患者的心理护理、预见性护理等。因此，这也要求医院应通过有效措施对护理质量不断创新，提升护理质量，以满足患者新形势下的新要求<sup>[2]</sup>。基于此，本文分析护理管理中行质量控制体系的效果，具体如下：

## 1 对象和方法

### 1.1 对象

将我院在2016.06-2016.12月未采取质量控制体系期间收治的52例患者设为对照组。将我院在2017.01-2017.06月施行质量控制体系期间收治的52例患者设为观察组。其中对照组男、女例数分别为30例，22例，年龄均值范围（ $43.56\pm 3.72$ ）岁。观察组男、女例数分别为28例，24例，年龄均值范围（ $43.46\pm 3.81$ ）岁。客观对比2组患者基础资料，差异提示均（ $P>0.05$ ）。

### 1.2 方法

对照组采用常规方法进行护理管理，包括明确护理人员相关责任、做好交接班、定期开展工作例会等。观察组在此基础

上使用质量控制体系，具体包括：

#### 1.2.1 成立质量控制体系

在院内，护理部作为牵头成立质量控制委员会。由分管医疗和护理工作的副院长担任质量控制主任，护理部两位主任担任质量控制副主任，再分为几个质量控制小组。质量控制团队大致可分为以下几个小组：门诊、手术供应室、骨科、骨科普外泌尿外、心内神内、普外、呼吸消化、康复科。每个科室的护士长任质量控制团队组长，小组由资历深厚的护理人员组成。通过会议研究决定开展各项质量活动的准则，内容包括质量宗旨和达到总体质量水平，应建立良好的形象及信誉，以及各项详细的质量目标，在追求质量目标中采取的措施等。再根据相关准则确立明确的目标、工作内容、行动方案及进展速度效果，责任到人。

#### 1.2.2 制定质量控制标准

根据本省《护理质量管理实务》，结合本院实际，对护理标准进行修改，并在各临床科室先行试行、修改，再试行，再修改，最终制定适合院情的《护理质量标准执行细则》。如责任制整体护理质量标准为：严格的组织和分工，护理人员分管的患者责任到人，有工作流程、质量标准、检查和控制方法，有护理常规和各专科的健康教育计划；对患者作入院介绍；护

理人员按照护理程序对患者实施有效的治疗、护理、预防和保健措施，分级护理合格率为 $\geq 92\%$ ；护理人员应知其负责病人的九件事（床号、姓名、诊断、病情、治疗、护理、饮食、心理和检查结果）。患者和负责医生应对护士的服务态度和质量满意度 $\geq 95\%$ ；需要客观、真实、及时、完整、准确的记录护理文书；患者住院期间，护理人员要根据医疗、护理及患者的需要开展健康教育，适当记录。出院时向患者进行康复护理指导，落实随访制。

### 1.2.3 质量控制方法

#### (1) 现场控制管理

现场控制对于提高管理效率，及时处理工作中出现的偏差具有十分重要的意义。通过这种可见的管理，可以及时发现和解决问题。质控人员经常深入每个护理单位，了解和掌握真实可靠的情况，进行面对面的指导、监督、协调和控制，帮助解决护理工作中遇到的实际问题，从而实现五到位。

#### (2) 逐级控制管理

护理质量控制体系不断完善，医院控制、科室控制、自我控制、相互控制的局面已经形成，达到逐级控制的目的。护理部注重对全院护理质量的监督和指导，将定期质量评估作为质量决策，修订质量目标，解决质量问题，形成医院控制。医院控制的重点是管理质量，而科室控制的重点则是过程质量控制，也称为环节控制。这是护士长经常使用的方法，也是管理者正确指导和纠正正在进行的各种具体工作方法和流程的一种方式。纠正过程控制对正在进行的计划过程产生影响，是计划实施过程中的环节质量控制。在很大程度上，它的有效性取决于管理者的素质和能力以及护士长对管理指标的理解。施行逐级控制能够确保患者得到较好的服务。

#### (3) 分类控制管理

主要是将护理过程中遇到的问题进行分类，包括一般问题：随时纠正，现场解决；严重问题：限期整改直至解决，下月集中整改。确定为下个月整改重点后，应紧紧围绕这一中心和主题开展护理质量控制管理，以实现有效整改；无法解决的问题：有些问题超出了护理管理职责和权限的范围。对全院影响较大、多次整改仍无法解决的共性问题，可及时向医院管理层汇报，解决多部门之间的推诿扯皮，有效控制安全隐患，并运用PDCA、质量管理圈等管理工具进行分析，能够对护理人员管理能力及护理质量予以提升。

#### (4) 反馈控制管理

反馈控制，也称为结果控制，主要是分析工作执行的结果，将其与控制标准进行比较，找出已发生或将发生的偏差，分析其原因和对未来可能产生的影响，及时制定和实施纠正措施，防止偏差的持续发展和再次发生。反馈控制是连接过去和未来的纽带，是一个不断改进的过程。因为有效控制是在有效时间

内完成的。只有反馈及时正确，各级情况才能清晰，发现的问题才能及时解决，循环迭代法才能螺旋上升。通过以上方法和护理管理，可以实现有效的控制。通过质量控制，护理人员可以将标准、标准化系统和流程转化为自觉行为，以确保护理质量到位，服务对象满意。

### 1.3 观察指标

采用我院自制的调查表对两组护理质量（分级护理、护理文件书写、病区管理、消毒隔离、护理安全、抢救物品）进行评估，各项满分为100分，分数越高，护理质量越好；评价2组生活质量，以SF-36量表中的4个维度进行评价。每个维度满分为100分，分数越高，生活质量越好；观察2组不良事件（跌倒、坠床、导管滑脱、压疮）发生情况。不良事件发生=（跌倒+坠床+导管滑脱+压疮）/总例数 $\times 100\%$ ；对两组护理满意度进行对比，包括非常满意、满意、一般满意、不满意。计算方法=（非常满意+满意+一般满意）/总例数 $\times 100\%$ 。

### 1.4 统计学分析

数据用SPSS软件计算。计量数据用 $(\bar{x} \pm s)$ 呈现，以t检测；计数数据用%呈现，以 $\chi^2$ 检测。当 $P < 0.05$ ，意为具备统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组护理质量评分对比

表1所见护理质量评分中观察组较高（ $P < 0.05$ ）。

表1 两组护理质量评分对比（ $\bar{x} \pm s$ ，分）

组别	观察组	对照组	t	P
例数	52	52	-	-
分级护理	96.23 $\pm$ 1.26	78.64 $\pm$ 3.30	35.909	0.001
护理文件书写	94.44 $\pm$ 3.07	86.35 $\pm$ 5.19	9.675	0.001
病区管理	93.13 $\pm$ 2.43	80.12 $\pm$ 1.43	33.274	0.001
消毒隔离	94.16 $\pm$ 2.58	81.37 $\pm$ 3.52	21.133	0.001
护理安全	95.54 $\pm$ 2.68	75.53 $\pm$ 2.60	38.644	0.001
抢救物品	94.39 $\pm$ 2.57	81.74 $\pm$ 2.98	23.181	0.001

### 2.2 两组患者生活质量评分对比

表2所见生活质量中观察组较高（ $P < 0.05$ ）。

表2 两组患者生活质量评分对比（ $\bar{x} \pm s$ ，分）

组别	观察组	对照组	t	P
例数	52	52	-	-
生理功能	89.53 $\pm$ 9.60	63.64 $\pm$ 7.57	15.271	0.001
心理功能	85.21 $\pm$ 11.04	71.14 $\pm$ 8.71	7.215	0.001

社会功能	85.64±8.60	68.17±10.23	9.426	0.001
生存功能	90.34±10.16	74.14±12.04	7.415	0.001

### 2.3 两组患者不良事件发生率对比

表3可见不良事件发生率中观察组较低 ( $P<0.05$ )。

表3 两组患者不良事件发生率对比 (n, %)

组别	观察组	对照组	$\chi^2$	P
例数	52	52	-	-
跌倒	2 (3.85)	4 (7.69)	0.708	0.400
坠床	1 (1.92)	3 (5.77)	1.040	0.308
导管滑脱	1 (1.92)	3 (5.77)	1.040	0.308
压疮	0 (0.00)	2 (3.85)	2.039	0.153
发生率	4 (7.69)	12 (23.08)	4.727	0.030

### 2.4 两组护理满意度对比

表4可见护理满意度中观察组较高 ( $P<0.05$ )。

表4 两组护理满意度对比 (n, %)

组别	观察组	对照组	$\chi^2$	P
例数	52	52	-	-
非常满意	12 (23.08)	8 (15.38)	0.991	0.320
满意	24 (46.15)	16 (30.77)	2.600	0.107
一般满意	14 (26.92)	20 (38.46)	1.573	0.210
不满意	2 (3.85)	8 (15.38)	3.983	0.046
满意度	50 (96.15)	44 (84.62)	3.983	0.046

## 3 讨论

有关调查资料显示,护理质量水平关系到每一位患者的救

治及护理。质控体系按核心体系要求进行实施,取得理想护理效果、满足患者需要,且护理质量持续改进<sup>[3]</sup>。通过规范化工作流程及护理操作实现护理人员工作规范化与人性化。实践表明,将规范化分级质量控制运用到工作中有助于促进和谐护患关系,及患者满意度的持续提升<sup>[4]</sup>。

有关调查资料显示护理质量水平关系到每一位患者的救治及护理。护理质量的提高是个持续改进过程,应用高质量管理机制进入临床、评价质量、提高质量<sup>[5]</sup>。护理质量控制工作为管理主要职能。它是确保组织目标实现,及时纠正护理工作偏差,预防偏差发生的手段之一<sup>[6]</sup>。质量控制体系是有目的的管理行为,有效控制取决于两方面的因素:有明确的目的,也就是必须有明确的护理质量标准<sup>[7]</sup>;有实现目的的相应的手段,如人力物力财力信息及组织机构,

是达到质量目标的先决条件和依据。护理质量控制工作覆盖护理质量管理的全过程:控制为质量计划实施的基础,质量计划为控制的标准和依据<sup>[8]</sup>;质量目标决定控制的内容,控制工作为实现目标服务;护理工作成效评价的有效性与控制工作为实现目标服务<sup>[9]</sup>。本次研究结果显示,护理质量评分、患者生活质量评分、患者不良事件发生率及护理满意度中观察组明显较优,组间对比差异均有统计学含义 ( $P<0.05$ )。提示该方法可提升护理质量,提升患者生活质量,降低不良事件发生,提高护理满意度。在陈香<sup>[10]</sup>等研究中也表示,应用质量控制体系于护理管理中,能明显提高护理安全管理、消毒隔离管理及患者满意度。与本研究结果相符,说明质量控制体系有较高的使用价值。

综上所述,护理管理中行质量控制体系可取得较佳的效果,可提升护理质量,改善患者生活质量,能够降低不良事件发生,提升其护理满意度。

### 参考文献:

- [1] 刘励璇,梁熙德.基于质量控制体系的输液管理在静脉留置针输液治疗中的应用[J].国际护理学杂志,2022,41(09):1544-1547.
- [2] 杨竞夫.质量控制血液净化护理中的应用[J].中国城乡企业卫生,2022,37(11):98-100.
- [3] 崔兆坤.四级质量控制管理在麻醉护理管理中的应用研究[J].中国卫生标准管理,2022,13(07):148-151.
- [4] 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.
- [5] 文红玲.手术室护理管理中质量控制小组管理模式的应用对手术成功率的影响[J].国际护理学杂志,2021,40(21):3844-3847.
- [6] 高赞晔,孙利华,朱恩兰,等.分级质量控制体系在内科中医护理管理中的应用[J].中医药管理杂志,2021,29(24):272-273.
- [7] 胡晓芳.分级质量控制体系在护理管理中的应用[J].兵团医学,2021,19(02):72-74.
- [8] 李良兰,李文君.护理质量控制中心在提升基层医院护理管理质量中的作用[J].全科护理,2020,18(04):459-463.
- [9] 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.
- [10] 陈香,陈丽珊,陈雪真,等.质量控制体系在医院护理安全管理中的应用效果[J].护理实践与研究,2021,18(10):1562-1564.