

持续质量改进在医院卫生管理中的应用分析

何颖枝

(东莞市第七人民医院 广东东莞 523230)

摘要:目的: 本研究旨在分析在医院卫生管理中采用持续质量改进的应用效果。方法: 以2021年6月至2022年5月未实施质量改进时, 我院的25名医务人员与随机选取的100例患者为对照组; 2022年6月至2023年5月期间实施持续质量改进时, 我院的25名医务人员与随机选取的100例患者为观察组。对比管理效果。结果: 观察组医务人员的管理质量评分与满意度高于对照组 ($P < 0.05$)。同时管理期间观察组患者不良事件总发生率更低, 护理满意度更高, 组间差异较大 ($P < 0.05$)。结论: 于医院卫生管理中实施持续质量改进措施, 可以提升医院管理质量, 为患者提供一个更好的医疗环境。

关键词: 持续质量改进; 医院; 卫生管理; 应用价值

医院作为一种拥有流动性强和人员密集的特殊公共场所, 承担着疾病诊治和康复等重要医疗工作的任务。然而, 由于医院的特殊特点, 卫生安全风险也大大增加。若是管理不善, 很容易引发医院感染和医疗纠纷等不良事件, 从而影响到患者和家属对医院及医务人员的信任和满意度^[1]。近年来, 随着居民生活水平的提高, 人们对医院的管理水平和服务质量要求也越来越高。传统的医院卫生管理已经无法满足当前患者家属的需求, 因此需要进一步改进管理方式。对于医院而言, 持续质量改进是一种全程性、持续性的质量管理模式, 它能根据医院的发展目标和当前实际情况, 对卫生管理模式进行调整, 从而不断推动医疗服务质量的提升。通过持续质量改进, 医院可以更好地满足患者和家属的需求, 提供更安全、高效、可靠的医疗服务, 增强社会对医院的信任和满意度^[2]。因此, 将持续质量改进作为医院管理的重要策略, 是当下医疗卫生领域必不可少的一项工作。本文将对持续质量改进在医院卫生管理中的应用效果进行分析, 具体内容如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

以2021年6月至2023年5月为研究周期, 其间25名医务人员无工作变动, 其中男性员工10名, 女性15名, 年龄22~53岁, 平均年龄(35.56 ± 3.23)岁; 同时研究期间随机选取了200名患者, 男性112名, 女性88名, 年龄20~71岁, 平均年龄(48.63 ± 10.51)岁。根据患者入院顺序将其分为对照组和观察组, 每组各40例。两组患者的一般资料比较 ($P > 0.05$), 具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 对照组实施常规管理。包括卫生范围划分、卫生标准核实、卫生责任落实以及常规检查考核等。

1.2.2 观察组实施持续质量改进管理。1. 成立管理小组: 医院应该成立一个负责质量改进的专门小组, 负责质量改进管理的组织与协调工作。这个小组由各个科室的质量管理人员、医护人员和管理人员组成, 他们将负责收集、整理和分析有关质量改进的数据和信息, 制定改进方案, 并监督实施过程。2. 分析问题: 通过收集、整理和分析医疗服务中出现的问题和错误, 医院可以确定存在的潜在

风险和改进的机会。这可以通过内部的质量审核、患者满意度调查以及医疗纠纷案例分析等方式来实现。通过深入分析, 可以确定改进的重点和方向, 并为后续的改进工作提供依据^[3]。3. 明确目标: 医院应该明确质量改进的目标, 以确保质量改进工作的方向性和实际效果。这些目标可以包括提高医疗态度和技术水平、减少医疗事故和医疗纠纷、提高患者满意度等方面。目标的制定应该具有可行性和量化性, 便于后续的跟踪和评估。4. 制定并实施计划: 根据问题分析和目标设定, 医院管理小组可以制定并实施相应的改进计划。这个计划应该包括具体的改进措施、时间节点和责任人。计划的制定需要充分考虑医院的资源和条件, 确保改进措施的可行性和有效性。5. 效果评估: 医院应定期对质量改进的效果进行评估, 这可以通过定期的数据统计和分析、患者满意度调查、对医疗纠纷的处理情况等方式来实现。通过评估, 可以了解到改进措施的效果和问题的解决程度, 为下一阶段的改进工作提供参考和指导^[4]。

1.3 疗效观察

(1) 从服务能力、安全管理、卫生管理水平、细节化管理、综合素质五方面评估医院管理质量, 各项目满分100分。

(2) 统计两组患者住院期间发生的不良事件, 包括手卫生不合格、跌倒、院内感染、投诉等。

(3) 自制员工满意度调查表, 包括工作效果、服务态度、服务及时性、服务效果、业绩评价5个方面, 各项目满分100分。

(4) 自制者护理满意度调查表。满分100分, 超过90分为“非常满意”、70~90分为“一般满意”、低于70分为“不满意”。

1.4 统计学方法

利用SPSS20.0对研究数据进行计算处理, 计量资料用均数 \pm 标准差 ($\bar{x} \pm s$) 表示, 计数资料用率 (%) 表示, 采用 t 和 χ^2 检验, 以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

观察组员工管理质量评分高于对照组, 组间对比差异较大 ($P < 0.05$)。见表1。

表1 两组管理质量评分对比 [$(\bar{x} \pm s)$, 分]

组别	人数	服务能力	安全管理	卫生管理水平	细节化管理	综合素质
观察组	25	93.14 \pm 4.52	87.63 \pm 5.28	88.74 \pm 5.94	87.24 \pm 6.58	90.84 \pm 5.38
对照组	25	84.72 \pm 5.51	78.65 \pm 5.09	80.41 \pm 5.36	80.32 \pm 5.40	82.96 \pm 5.89
t	-	6.412	6.321	5.968	5.234	5.748
p	-	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

观察组患者不良事件发生率低于对照组, 组间对比差异较大 ($P < 0.05$)。见表2。

表2 两组不良事件发生率对比 [例, (%)]

组别	例数	手卫生不	滑倒	院内感染	投诉	总发生率
----	----	------	----	------	----	------

	合格				
观察组	100	2(2.00%)	0(0.00%)	2(2.00%)	1(1.00%) 5(5.00%)
对照组	100	5(6.00%)	4(4.00%)	7(7.00%)	4(4.00%) 20(20.00%)
χ^2	-				4.528

p	-	< 0.05
观察组员工满意度高于对照组, 组间对比差异较大 (P < 0.05)。见表3。		

表3两组员工满意度评分对比[$(\bar{x} \pm s)$, 分]

组别	人数	工作效果	服务态度	服务及时性	服务效果	业绩评价
观察组	25	92.83 ± 4.86	91.63 ± 6.35	93.12 ± 5.64	92.58 ± 4.63	93.89 ± 3.52
对照组	25	81.95 ± 4.65	86.02 ± 5.87	83.98 ± 4.81	83.12 ± 5.20	86.36 ± 4.59
t	-	8.635	4.023	6.854	7.984	7.415
p	-	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

观察组护理满意度为96.00% (96/100), 非常满意62例, 一般满意34例, 不满意4例; 对照组为81.00% (81/100), 非常满意38例, 一般满意43例, 不满意19例。两组数据对比差异明显 ($\chi^2=6.849$, $P < 0.05$)。

3 讨论

医院作为社会上重要的公共场所之一, 每天都必须接待大量的患者, 并为各种类型的疾病 (包括传染病和非传染病) 提供诊疗服务。由于医院内部人员构成复杂且流动性强, 健康和非健康的人群都有可能出现在医院中, 这就容易导致院内交叉感染, 给患者及其家属的生命健康带来威胁^[9]。这不仅会影响疾病的控制, 增加治疗的难度, 还会导致家庭经济负担和医疗负担的增加, 浪费医疗资源。如果医院的卫生安全无法得到保障, 将对医院的声誉造成损害, 降低医院的公信力, 甚至会阻碍医疗救助服务的顺利开展带来不利影响。从某种程度上说, 这将限制医院的长远发展前景。因此, 为了保障医院的正常运营, 我们应该高度重视卫生安全管理。这包括加强医院卫生设施的维护和改善, 实施有效的清洁和消毒措施, 加强医护人员的培训和教育, 建立健全的疫情防控机制等^[6]。只有通过这些措施的综合应用, 我们才能有效预防和控制院内感染, 提供一个安全可靠的治疗环境, 保障患者和工作人员的健康安全。在这个过程中, 医院管理层、医务人员以及患者和家属的共同努力是不可或缺的。通过所有人的合力, 我们可以共同建立一个卫生安全意识高、疾病控制能力强的医疗机构, 为社会提供更好的医疗救助服务。随着医疗技术的不断发展和患者对医疗服务质量的要求日益提高, 这意味着医院需要不断努力, 不断改进和优化医疗流程和服务质量, 以满足患者的需求和期望。只有通过不断审查和调整现有的流程和服务, 医院才能提供更加高效、更安全、更人性化的医疗服务^[7]。

在持续质量改进的过程中, 医院可以采用各种策略和工具。例如, 医院可以利用数据分析和监控系统来监测医疗流程中的问题和瓶颈, 并及时采取措施加以改进。此外, 医院还可以通过培训和教育来增强员工的技能和意识, 使他们能够更好地执行和遵守相关的标准和规程^[8]。根据本文研究结果与相关资料结合分析, 可以发现持续质量改进在医院卫生管理中可以带来多重应用效果, 下面是其中几个方面的分析: 第一, 提高医院管理质量: 通过持续质量改进, 医院可以优化管理流程、提高工作效率和组织运转效果。例如, 通过改进工作流程设计、减少冗余环节和优化资源分配, 医院可以提高医疗服务的准确性和效率, 从而提升整体管理质量。第二, 减少患者住院期间不良发生率: 持续质量改进可以帮助医院识别和纠正潜在的医疗事故和错误, 从而减少患者住院期间不良事件的发生率。通过收集和分析错误和事故的数据, 并采取相应的改进措施,

医院可以改善患者的安全性和护理质量, 减少不良事件的发生^[9]。第三, 提高医务人员工作态度: 持续质改进能够提供一个优质的医疗环境, 改善医务人员的工作体验和满意度。通过改进流程、供培训和建立团队合作和沟通渠道等措施, 医院可以提高医务人员的工作效能和满意度, 增强他们对工作的切入和认同感。当医院实施持续质量改进时, 这些应用效果可以互相促进和加。例如, 通过提高管理质量和减少不良事件发生率, 医院可以提高医务人员的工作满意度从而增强医院的整体竞争力和声誉。第四, 医院可以提高患者的满意度。通过改进医疗流程和服务质量, 医院能够更好地满足患者的需求和期望, 提供更好的医疗体验。此外, 持续质量改进也有助于与患者建立更好的关系增加患者的信任和忠诚度, 为医院带来长期的发展和成果^[10]。

综上所述, 持续质量改进在医院卫生管理中的应用具有显著效果, 可有效降低患者住院期间不良事件发生概率, 提高管理质量和患者满意度。在医院卫生管理工作中, 应重视持续质量改进的应用, 以提高医院的整体管理水平和服务质量, 切实保障患者和家属的权益, 促进医疗行业的可持续发展。

参考文献:

- [1]夏爱琼,杨静,孙科.持续质量改进在医院卫生管理中的应用[J].中国卫生标准管理,2023,14(16):34-38.
- [2]林洋.探析持续质量改进在新时期医院卫生管理中的应用效果[J].人人健康,2023(10):72-74.
- [3]刘涛,漆奋玉.分析持续质量改进在新时期医院卫生管理中的应用效果[J].人人健康,2023(09):72-74.
- [4]周春巍,陈瑜.持续质量改进在新时期医院卫生管理中的应用效果研究[J].人人健康,2022(20):63-65.
- [5]张萍.持续质量改进在新时期医院卫生管理中的应用效果观察[C]//中国智慧工程研究会智能学习与创新研究工作委员会.2022社会发展论坛(贵阳论坛)论文集(二).2022社会发展论坛(贵阳论坛)论文集(二), 2022:18-20.
- [6]黄莉.持续质量改进在新时期医院卫生管理中的应用效果探讨[J].人人健康,2022(13):63-65.
- [7]韩敏.持续质量改进在新时期医院卫生管理中的应用效果观察[J].航空航天医学杂志,2021,32(09):1103-1104.
- [8]赵翰卿.持续质量改进在医院卫生管理中的应用效果探讨[J].山西医药杂志,2021,50(14):2139-2141.
- [9]邢孔莺.持续质量改进在医院感染管理中的应用价值分析[J].基层医学论坛,2021,25(13):1911-1912.
- [10]郭一强.持续质量改进措施在医院卫生管理中的应用[J].中国继续医学教育,2021,13(01):87-90.