



· 论 著 ·

# 应用全面质量管理理论提升医院护理质量和管理水平

邓丹华 (永兴县人民医院质控科 湖南郴州 423300)

**摘要:**目的 分析并探讨全面质量管理在医院护理管理实践过程中的应用价值。方法 收集在2016年5月~2017年4月这个时间段在我院实行护理工作的40名护理人员,将这些护理人员作为本次研究的对象。并对40名护理人员在全面质量管理模式中的护理效果进行分析,并与之前没有实施全面质量管理模式下的护理效果进行比较。结果 经过研究表明,护理人员在全面质量管理中的护理效果以及患者的满意程度呈持续上升的趋势,与未实施全面质量管理下的护理质量有明显差异,  $P < 0.05$ ,有统计学意义。结论 在医院护理管理工作中采用全面质量管理的模式,对于患者满意度和护士综合素质及其护士各方面医疗技能的提高而言,都具有积极的推动作用和重要的现实性意义,在医院护理管理中具有一定的推广应用价值。

**关键词:** 医院护理管理 全面质量管理 应用价值

**中图分类号:** R197.3 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5187(2018)12-032-02

随着我国医疗技术更深层次化的革新,经济的持续高速发展以及广大人民群众生活方式的多元化发展,再加上国家对医保政策的不断完善,广大人民群众对于医院护理服务提出了越来越严格的要求,由此可见,当前医院管理模式需要得到进一步的改革来适应不断更新的时代以及人们对于高生活质量的追求<sup>[1]</sup>。因此,本文在医院护理管理工作中采用了全面质量管理的模式,并对40名护理人员在不同管理模式下的护理效果进行了分析与研究,现报告如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

收集在2016年5月~2017年4月这个时间段在我院实行护理工作的40名护理人员,将这些护理人员作为本次研究的对象。其中,这些护理人员的年龄在20~27岁之间,平均年龄为 $(22.13 \pm 2.09)$ 岁,均为女性,且在本次研究中护理人员的年龄、性别以及身体情况均无明显差异,  $P > 0.05$ ,具有可比性。

### 1.2 全面质量管理的相关理论与方法

1.2.1 方法:在实施全面质量管理的过程中,要求必须灵活、机动的应用各种管理方式,以此来处理所存在的质量问题,其中尤其需要注重对统计方法的运用。在对这些方法进行使用的过程中,应当尽可能的用数据“说话”,尊重事实。全面质量管理的工作方法主要为PDCA循环法,该方法具体表现为:①计划:依据消费者的要求,对质量改进的目标与措施予以明确;②实施:依据既定的计划实施相对应的措施,进而达到质量目标;③检查:依据既定计划,对执行的实际情况与效果予以检查,以便在第一时间内找出其中所存在的问题或总结经验,且依据效益指标来展开有效评估,从而对所改进的成效进行确认;④处理:分析检查所得结果,且展开有效的评价与总结,依据已验证的方法展开行为,提出相对应的执行方案,且予以调整。

1.2.2 基本模式:在护理管理中实行全面质量管理中,其具体的基本模式为:①全体参与:在护理管理工作中实施全面质量管理,十分注重参与人员的全员性,即全体护理人员都加入到护理管理工作中,只有这样方能最大限度的提升护理工作的质量。②全程管理:全面质量管理的关键就在于全过程性,在实际的护理管理过程中,应当将质量摆在重要位置上,加强对护理过程的控制,强化对重要环节的设定。③全要素管理:作为一个系统的工作项目,护理质量管理工作必须要各个部门全力合作,保证有人力、物力以及财力等多要素的支持,进而提升服务的质量。④全方位质量监控:全面质量管理理论中指出,产品的质量并非是检测而来的,而是生产所得,因此,应当对产品的整个生产过程进行全方位的监控,而护理质量管理同样是如此。

1.2.3 实施程序:(1)制定质量标准化体系。全面质量管理指出,最具约束力的就是规章制度。医院在严格遵守我国卫生部与卫生厅所制定的各项规定之外,护理部门还充分结合医院的实际情况,坚持“以患者为中心”的理念,制定出符合医院护理工作的质量标准化体系,具体来讲就是实现护理组织管理、护理质量管理、护理技术管理、护理服务模式、病房布局以及病区物品放置的标准化,并且对护理管理核心制度予以改进。(2)实施三级质控体系。依据护士分层运用的基本原则,对各个科室的护理人员进行分层级处理,具体分为主管护士、责任护士以及辅助护士等。主管护士在做好本职工作工作的同时,还担任一级质控员,负责监督其所在小组的护理工作质量,主要的工作内容为对各个护理工作制度进行检查,监督各项治疗工作与护理工作的实施状况以及患者的护理效果,同时指出其中所存在的问题并予以改进。而科室护士长担任二级质控员,其工作内容为:对病房进行巡查,2次/d,对其做管辖范围内的护理质量进行检查,一旦发现问题及时告知当事人,并且每个月对工作情况进行分析与总结,且把检查结果与改进措施报告给护理部。护理部主任担任三级质控员,定期到护理一线巡查,听取病患的意见,并且对各个护理环节进行抽查。(3)实行问题管理模式。除上述措施之外,在医院的护理管理工作中,还应当实行问题管理模式,以便切实保证护理的质量。即在日常的护理工作过程中,一旦发现问题,护理人员应当及时将问题记录下来,且将与其相关的信息数据都收集起来,然后向上级报告,以给出有效的处理措施。同时,在1次/w的例会中,将发现的所有问题都提出来,作为典型案例进行探讨,并制定合理有效的应对对策,以有效提升护理的质量。

### 1.3 统计学分析

应用SPSS13.0统计分析软件对检测数据进行统计学处理,数值资料用均数 $\pm$ 标准差( $\bar{x} \pm s$ )表示,各观察值进行方差齐性检验后,各组间比较采用t检验,计数资料采用 $\chi^2$ 检验,各指标间关系用直线回归分析。以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

## 2 结果

表1:护理人员在实施全面质量管理前后的护理质量以及患者满意度比较

| 组别          | 护理操作技能           | 护理基础知识          | 患者满意度          |
|-------------|------------------|-----------------|----------------|
| 实施前         | 89.26 $\pm$ 3.30 | 90.12 $\pm$ 3.8 | 77.5           |
| 实施后         | 97.25 $\pm$ 4.2  | 98.72 $\pm$ 4.4 | 97.50          |
| t/ $\chi^2$ | t=2.012          | t=1.968         | $\chi^2=5.567$ |
| P           | <0.05            | <0.05           | <0.05          |

经过研究表明,护理人员在全面质量管理中的护理效果



以及患者的满意程度呈持续上升的趋势,与未实施全面质量管理下的护理质量有明显差异,  $P < 0.05$ , 有统计学意义。详情请见表1。

### 3 讨论

近些年来,随着医疗科技水平的不断发展与更新,广大人民群众对于医院护理的要求也越来越严格。全面质量管理模式也逐渐进入了人们的视野,并得到了社会各管理领域的广泛应用,发挥着极大的价值<sup>[5]</sup>。与此同时,全面质量管理模式也得到了医院护理管理领域的重视以及应用。全面质量管理模式在医院护理中的运用,主要体现在护理人员各项医疗技能的提高、对于护理人员工作效果的监测与实际考察以及规范的医院护理规章制度的建立。在本次研究中,对医院护理管理过程的各环节采取了一系列的更新措施,转变护理人员的护理理念,将其从过去“以疾病为本”的护理理念转变为“以患者为本,致力于促进患者身心健康得到良好恢复”的护理理念,并制定配套的护理规章制度以规范护理人员的工作状况<sup>[6]</sup>。与此同时,医院还为护理人员展开了护理培训,以提高护理人员的护理技能以及护理素质。本次研究结果也表明了,护理人员的护理技能得到了提高、患者对护理的满

意程度呈持续上升趋势。

综上所述,在医院护理管理工作中采用全面质量管理模式,可以有效促进护理人员医疗护理操作技能以及护理效果的提高并且能够大幅度提高患者对医院护理的满意程度,推动医院护理质量的整体提高。

### 参考文献

- [1] 李玲.全面质量管理在胸外科肿瘤病人护理中的应用效果研究[J].检验医学,2016(b11):184-185.
- [2] 王永英.骨科病区护理质量管理中全面质量管理理念的作用[J].中国卫生产业,2017,14(10):137-138.
- [3] 黎虹.医院外来医疗器械的全面质量管理与效果分析[J].实用心脑血管病杂志,2017(b12):121-122.
- [4] 高传英,唐海蓉,俞湘蓓.全面质量管理法对护生就业上岗能力的影响[J].护理实践与研究,2017,14(2):130-132.
- [5] 王立群.手术室实施全面质量管理的实践[J].世界最新医学信息文摘,2016(97).
- [6] 崔冰,夏丽.对手术室的护理工作进行全面质量管理的效果研究[J].当代医药论丛,2016,14(9):71-72.

(上接第28页)

防各种并发症,积极配合抢救,指导患者早期功能锻炼,具有临床应用价值。

### 参考文献

- [1] 张洁.骨盆骨折患者骨外固定支架术围术期护理效果观察[J].河南医学研究,2015,(12):133-134.
- [2] 王晓斌.骨盆外固定支架联合股骨髁上骨牵引治疗不稳定性骨盆骨折[J].现代诊断与治疗,2015,(22):5213-5214.

(上接第29页)

率等指标优于实施单纯硫酸镁治疗的常规组妊娠高症患者,说明联合用药治疗的临床疗效更为显著,促进母婴结局的提高。

综上所述,针对妊娠高症患者实施硫酸镁联合硝苯地平治疗的疗效较为显著,且对于患者Cyc-C的影响较大,建立在临床治疗过程中实施推广使用。

### 参考文献

- [3] 张亚辉,张新彦,赵燕.不稳定性骨盆骨折紧急损伤控制后MIAP固定围手术期康复与护理[J].河北医药,2015,(15):2374-2376.
- [4] 段吉庆,张凡,张丽霞.86例不稳定性骨盆骨折的护理体会[J].安徽卫生职业技术学院学报,2015,(02):49-50.
- [5] 邓月华.不稳定性骨盆骨折合并创伤性休克的急救护理研究进展[J].蛇志,2015,(01):66-68.
- [6] 王迪,林野,陈玉梅.62例不稳定性骨盆骨折行经皮闭合内固定治疗的护理[J].中华护理杂志,2013,(05):469-470.

- [1] 肖转琴.硫酸镁及硫酸镁联合硝苯地平治疗妊娠高症疗效分析[J].中国实用医药,2016,2(2):130-131.

- [2] 丁田.硫酸镁联合硝苯地平治疗妊娠高症的效果及安全性研究[J].中西医结合心血管病电子杂志,2015,3(35):143-143.

- [3] 高丽.硫酸镁联合硝苯地平对妊娠高症患者血液流变性及妊娠结局的影响[J].国际医药卫生导报,2017,23(22):3561-3565.

(上接第30页)

病合并抑郁症患者给予疏肝解郁汤的临床效果进行观察研究,其数据结果显示,应用疏肝解郁汤治疗的患者焦虑、抑郁症状明显减轻,且治疗效果也比较满意。

综上所述,对冠心病合并抑郁症患者给予疏肝解郁汤治疗,能够明显缓解患者焦虑心情,减轻抑郁症状,提高治疗效果,在临床上具有重要意义。

### 参考文献

- [1] 郝景玉.疏肝解郁汤治疗冠心病合并抑郁症临床研究[J].河南中医,2017,37(2):241-242.
- [2] 裴晶,贺苏.疏肝解郁汤治疗冠心病合并抑郁症患者的临床效果分析[J].中国处方药,2016,14(9):90-91.
- [3] 刁莎.疏肝解郁汤治疗冠心病合并抑郁症的疗效观察[J].临床医药文献电子杂志,2017,4(9):1717-1717.

(上接第31页)

者进行放射治疗时,使用热塑模技术进行体位固定能够取得较好的固定效果,使用热塑膜能够有效控制患者自主呼吸时的胸部运动范围,保障患者在接受治疗过程中坐标系的稳定性,患者摆位的重复性和准确性都比较高<sup>[5]</sup>。结果显示,观察组患者在头脚方向、左右方向以及前后方向上的摆放误差均明显小于对照组患者,说明在对接受胸部适应放射治疗的患者进行摆位时,摆位误差的发生难以避免,但是采取热塑体膜固定技术对患者进行摆位能够减小摆位误差,提升对患者摆位的准确性,提升对患者的放疗效果,具有较高的临床应用价值。

### 参考文献

- [1] 叶素贞.胸段食管癌三维适形放射治疗摆位误差的研究[J].中国医药指南,2015,15(25):157-157.
- [2] 张胜峰,陈艳灿,招什武,等.胸部肿瘤放射治疗不同体位固定技术摆位误差临床研究[J].泰山医学院学报,2016,37(7):812-813.
- [3] 郭小琳,王小虎,高力英,等.利用射野照相验证片对胸部肿瘤放疗摆位误差的分析[J].卫生职业教育,2014,32(15):133-135.
- [4] 张建宇,丁涤非,周玉凤,等.基于XVI技术对食管胸中段癌放疗摆位误差的分析[J].徐州医学院学报,2016,36(8):520-522.
- [5] 吴建益.图像引导放射治疗在胸部肿瘤治疗中的应用[J].影像研究与医学应用,2017,01(6):105-106.