

全面质量管理在医院医疗质量与安全管理的运用价值分析

周丽萍 黄鹅

(江西省宜春市第二人民医院 江西宜春 336028)

【摘要】目的:探讨全面质量管理在医院医疗质量与安全管理的运用价值。方法:本院于2021年11月开始开展全面质量管理,分别于实施前后的一年选取2014例患者进行研究,对比全面质量管理实施前后医院的安全管理和医疗质量情况。结果:实施后护理纠纷和投诉率比实施前低,护理文书书写合格率和分级护理合格率以及消毒隔离合格率均比实施前高($P < 0.05$);实施后每日查房频率比实施前多,医疗文书书写达标率、及时率以及门诊首诊负责制落实率均比实施前高($P < 0.05$);实施后的医疗纠纷和投诉率、不良事件发生率、院内感染率发生率均比实施前低,医疗器械消毒合格率比实施前高($P < 0.05$)。结论:医院的安全管理与医疗质量管理中应用全面质量管理不仅可以降低发生不良事件的几率,还可以提高医疗安全性和质量,值得推广应用。

【关键词】全面质量管理;医院医疗质量;安全管理;消毒隔离合格;院内感染;医疗纠纷和投诉

Value analysis of total quality management in hospital medical quality and safety management

Zhou Liping Huang E

(The Second People's Hospital of Yichun City, Jiangxi Province, Jiangxi Yichun City 336028)

[Abstract] Objective To discuss the application value of total quality management in hospital medical quality and safety management. Methods The hospital began to carry out comprehensive quality management in November 2021, and 2014 patients were selected in the year before and after the implementation, and compared the safety management and medical quality of the hospital before and after the implementation of comprehensive quality management. Results The rate of nursing disputes and complaints was lower than before implementation, the rate of writing, graded nursing and the rate of disinfection and isolation were higher than before implementation ($P < 0.05$); the frequency of daily ward round was more than before implementation, the writing rate, timely rate and implementation rate ($P < 0.05$); the rate of medical disputes and complaints, adverse events and nosocomial infection rate of medical devices was higher than before implementation ($P < 0.05$). Conclusion The application of comprehensive quality management in hospital safety management and medical quality management can not only reduce the incidence of adverse events, but also improve the medical safety and quality, which is worth promoting and applying.

[Key words] Comprehensive quality management; hospital medical quality; safety management; disinfection and isolation; hospital infection; medical disputes and complaints

经济社会的高速发展以及不断深入的医疗卫生体制改革,促使人们对身体健康的重视度不断提高,医疗机构为顺应时代的发展对自身的管理模式进行改革,将医疗质量以及安全当做发展中的关键,以此不断对内涵建设进行坚强^[1-2]。质量管理在医院管理中意义重大,有效合理的质量管理模式不仅可以推动医院医疗服务质量的提高,还可以提高医院的竞争能力,为其良好发展奠定基础^[3]。因服务意识、质量意识缺乏,且国家并未重视监管措施的完善,所以导致医疗服务系统运行中缺乏有效性和安全性,医疗质量改进流于形式^[4]。全面质量的本质就是将质量当做核心,由全员参与到全院的过程控制中的管理方式,在提高医院的安全管理水平以及医疗质量方面具有重要作用^[5]。本文主要分析全面质量管理的应用价值,如下报道。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

本院于2021年11月开始开展全面质量管理,分别于实施前后的一年选取2014例患者进行研究,实施前男1170例,女844例,年龄21-77岁,均值(49.16 ± 3.16)岁,其中妇产科410例,内分泌科862例,普外科742例。实施后男1149例,女865例,年龄22-76岁,均值(49.58 ± 3.41)岁,其中妇产科466例,内分泌科839例,普外科709例。一般资料有可比性($P > 0.05$)。纳入标准:患者及家属同意;心态平和且生命体征稳定;符合住院标准。排除标准:沟通或认知存在障碍;危重症患者;恶性肿瘤患者。

1.2 方法

实施前应用的常规质量管理:进行医院管理规范的制定,内容包含安全管理以及质量管理的方法,并在全院进行文件的下达,由医院组织全体人员进行学习。

全面质量管理的实施:(1)完善管理体系:成立科室质

量管理小组和医院质量控制考核领导小组。科室质量管理小组由科主任任组长，护士长任副组长，小组成员由本院高年资中级以上职称，且业务能力强、工作积极主动、有一定组织能力和带头作用的医、护、技、药等人员组成。医院质量控制考核领导小组由分管院长任组长，医务科、护理部、质控科、院感科、药剂科等职能科室和临床科室为成员，负责全院质量考核管理工作。小组成员均系统学习全面质量管理准则。(2)对管理制度进行完善：分析以往医院中存在的不良事件以及当下的医疗质量情况，完善质量管理的实施方案，优化管理方法的同时创建医疗安全质量管理目标以及落实流程。灵活的通过多种手段的应用保证医务人员均可以有效学习全面质量管理相关知识，并针对提出的问题进行优化，之后推广条例的同时保证其能有效落实，以此推动医院安全质量管理水平以及质量管理水平的提高。(3)分析落实措施：医院中可以进行监督机构的创建，组织专职人员在管理中参与，监督管理工作的同时推动科室人员积极性的提高，使其均能有效参与到医疗质量管理中，及时发现科室中存在的问题的同时通过教育培训的开展推动工作人员专业水平的提高，为不良事件发生率的降低奠定基础。同时可以对患者投诉流程进行优化，将患者意见快速有效的传送到改进部门，及时回应患者需求的同时进行奖惩机制的创建，针对存在错误的医务人员需要加强教育力度，并在学习后进行考核；而针对工作优秀的医务人员需要给予表扬和鼓励，以此保证全院人员均可以参与到质量管理中。

1.3 观察指标

观察比对实施前后的护理质量，指标包含护理纠纷和投诉率、护理文书书写合格率、消毒隔离合格率、分级护理合

格率。

观察比对实施前后的医疗质量，指标包含医疗文书书写达标率、落实门诊首诊负责制情况、医疗文书书写及时性、每日查房频率。

观察比对实施前后的安全质量情况，指标包含医疗纠纷和投诉率、不良事件发生率、院内感染率、医疗器械消毒合格率。

1.4 统计学方法

数据应用 SPSS20.0 进行分析，其中计数进行 X^2 (%) 检验，计量进行 t 检测 ($\bar{x} \pm s$) 检验， $P < 0.05$ 提示有显著差异。

2. 结果

2.1 护理质量对比

实施后护理纠纷和投诉率比实施前低，护理文书书写合格率、消毒隔离合格率、分级护理合格率均比实施前高 ($P < 0.05$)，见表1。

2.2 医疗质量对比

实施后每日查房频率比实施前多，医疗文书书写达标率、及时率以及门诊首诊负责制落实率均比实施前高 ($P < 0.05$)，见表2。

2.3 安全质量情况对比

实施后的医疗纠纷和投诉率、不良事件发生率、院内感染率发生率均比实施前低，医疗器械消毒合格率比实施前高 ($P < 0.05$)，见表3。

表1 护理质量 (例, %)

组别	例数	护理纠纷和投诉	护理文书书写合格	消毒隔离合格	分级护理合格
实施前	2014	9 (0.45)	1802 (89.47)	1888 (93.74)	1786 (88.68)
实施后	2014	1 (0.05)	1975 (98.06)	2000 (99.30)	1970 (97.82)
X^2	/	5.023	5.116	5.109	5.207
P	/	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

表2 医疗质量对比 [(例, %) $\bar{x} \pm s$]

组别	例数	医疗文书书写达标	落实门诊首诊负责制	医疗文书书写及时	每日查房频率 (次/d)
实施前	2014	1720 (85.40)	1790 (88.88)	1709 (84.86)	1.02 ± 0.14
实施后	2014	1973 (97.96)	2013 (99.95)	1952 (96.92)	2.17 ± 0.20
T/ X^2	/	5.214	5.097	5.133	5.109
P	/	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

表3 安全质量情况对比 (例, %)

组别	例数	医疗纠纷和投诉率	不良事件发生	院内感染	医疗器械消毒合格
实施前	2014	8 (0.40)	38 (1.89)	11 (0.55)	1889 (93.79)
实施后	2014	1 (0.05)	16 (0.79)	3 (0.15)	2014 (100.00)
X^2	/	5.106	5.207	5.113	5.123
P	/	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

3. 讨论

医疗技术水平随着经济社会的高速发展而不断提高,在此背景下,医疗机构的首要发展目标就是提高自身的医疗水平和综合竞争能力,但在实际发展中因对安全管理以及质量管理有所忽略,导致医疗机构中卫生资源不足、管理模式落后以及服务低下等问题逐渐暴露^[6-8]。如今较多医疗机构中普遍存在医患纠纷以及不良事件发生率增高的情况,促使医疗质量和安全管理逐渐受到人们的关注,而全面质量管理是医院发展中不可避免的道路^[9-10]。

医院在实际发展中的主要目的就是通过切实有效的安全管理以及医疗质量管理措施的应用保证医疗技术的提高,全面质量管理可以提高全院医务工作者的工作积极性,树立将患者作为中心的医疗理念,解决医疗中存在的对患者就医安全性以及服务质量造成影响的因素,最终推动医院综合实力以及整体水平的提高^[11-13]。

医疗改革中医疗质量和安全管理是较为重要的环节,随着“三好一满意”活动风潮的持续,医疗机构的行风建设得到提升,但为了保证医院管理中的医疗质量和效果,不能对成功案例进行照抄照搬^[14]。本文基于笔者所在的医院实际情况进行了全面质量管理方法的制定,结果显示:实施后的护理、医疗以及安全质量均高于实施前($P < 0.05$),由此可见全面质量管理的应用获得了理想的效果,在降低投诉率、医患纠纷以及不良事件发生率方面具有积极作用。医院管理中较为重要的环节就是医疗质量管理,只有全院人员均积极参与,才能将全面质量管理有效落实在各个环节,为医院竞争力以及医疗安全管理水平的提高奠定基础^[15]。

综上所述,医院的安全管理与医疗质量管理中应用全面质量管理不仅可以降低发生不良事件的几率,还可以提高医疗安全性和质量,值得推广应用。

参考文献:

- [1]杨洋. 全面质量管理在医院医疗质量与安全管理中的运用价值分析[J]. 科学与信息化, 2022, 21(14): 154-156.
- [2]张扬. TQC理论对构建医院系统控制和预警性程式管理模式的启示——评《全面质量管理与高校人才培养》[J]. 科技管理研究, 2023, 43(8): 6.
- [3]袁运鸿, 古木常, 刘杰雄, 等. 运用品管圈构建医院全面质量管理内训体系的探讨[J]. 中国医疗管理科学, 2023, 13(3): 101-105.
- [4]段影. 全面质量管理模式在构建神经外科安全管理质量评价体系中的应用[J]. 中医药管理杂志, 2021, 29(2): 187-188.
- [5]王慧美. 全面质量管理在科研管理中的运用和发展研究[J]. 现代经济信息, 2021, 16(5): 64-65.
- [6]Lemo T, Kotliar C, Princz M, et al. OUTCOMES OF A QUALITY ASSESSMENT PROGRAM FOR HYPERTENSION MANAGEMENT IN A UNIVERSITY HOSPITAL[J]. Journal of Hypertension, 2021, 39(Supplement 1): e382-e383.
- [7]谢建泉. 民营企业全面质量管理的弊端及优化策略[J]. 中国市场, 2021, 10(15): 108-110.
- [8]Martin-Loeches I, Torres A, Nagavci B, et al. ERS/ESICM/ESCMID/ALAT guidelines for the management of severe community-acquired pneumonia[J]. Intensive Care Medicine, 2023, 49(6): 615-632.
- [9]范赵生. 医院高警示药品管理中全面质量管理的运用评价[J]. 特别健康, 2021, 6(28): 150.
- [10]Ignacio D á vila, Puente L, Quirce S, et al. Characteristics and Management of Patients with Refractory or Unexplained Chronic Cough in Outpatient Hospital Clinics in Spain: A Retrospective Multicenter Study[J]. Lung, 2023, 201(3): 275-286.
- [11]王霞. 全面质量管理模式在医院护理管理中的应用价值分析[J]. 东方药膳, 2021, 12(5): 280.
- [12]Kottmann A, Andreas J. Kr ü ger, Sunde G A, et al. Establishing quality indicators for pre-hospital advanced airway management: a modified nominal group technique consensus process[J]. British journal of anaesthesia, 2022, 128(2): e143-e150.
- [13]梁丽萍, 赵新颖, 范培. 全面质量管理模式在肝内外胆管结石微创手术围术期中的应用研究[J]. 全科护理, 2023, 21(12): 1680-1683.
- [14]Aung A K, Walker S, Khu Y L, et al. Adverse drug reaction management in hospital settings: review on practice variations, quality indicators and education focus[J]. European Journal of Clinical Pharmacology, 2022, 78(5): 781-791.
- [15]张晓艳, 彭芄, 张金玉, 等. 基于全面质量管理的全日制专业学位研究生课程建设内部质量保障体系构建[J]. 职业技术教育, 2022, 43(2): 53-57.