



护理质量管理工具的临床应用

华中科技大学同济医学院附属同济医院护理部

汪晖

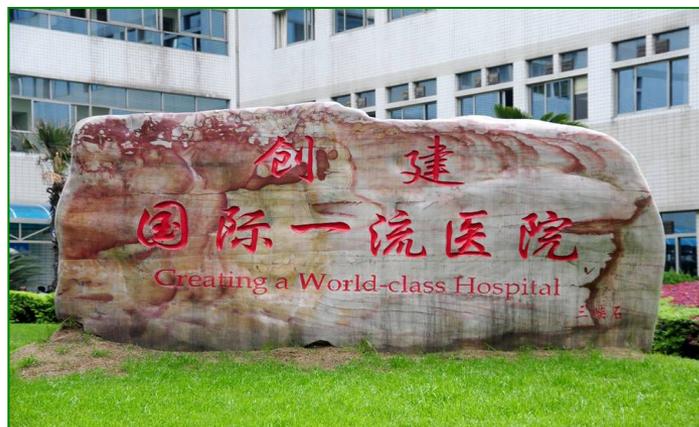


同济医院



埃里希·宝隆

1900年由德国医师埃里希·宝隆创建于上海，命名为同济医院，1955年迁至武汉，隶属华中科技大学同济医学院，是一所集医疗、教学、科研等于一体的现代化综合性部属医院。



医院基本情况

- 病床: 4000张
- 临床医技科室: 52个
- 临床医疗中心: 16个
- 研究所: 9个
- 国家临床医学研究中心: 1个
- 卫生部重点实验室: 3个
- 实验室和研究室: 53个
- WHO培训中心: 1个



医院基本情况

8个国家级重点学科

1. 普通外科和器官移植 General Surgery & Transplantation
2. 呼吸内科 Respiratory Internal Medicine
3. 妇产科 Gynecology & Obstetrics
4. 心血管内科 Cardiovascular Internal Medicine
5. 麻醉科 Department of Anesthesiology
6. 血液内科 Department of Hematology
7. 病理科 Department of Pathology
8. 泌尿外科 Department of Urology



医院基本情况

30个国家临床重点专科

- 妇科
- 麻醉科
- 病理科
- **专科护理**
- 心血管内科
- 血液内科
- 普通外科
- 泌尿外科
- 消化内科
- 新生儿科
- 儿科消化
- 神经外科
- 胸外科
- 中医科
- 神经内科
- 呼吸内科
- 急诊科

.....



护理工作简介

- 国家专科护理重点建设项目
- 全国优质护理服务第一批重点联系医院
- 全国护理岗位管理试点医院
- 卫生部优质护理服务考核优秀医院



护理工作简介

- 湖北省护理质控中心挂牌医院
- 湖北省护理培训中心挂牌医院
- 湖北省护理学科带头人—理事长单位
- 连续两届获得中华护理学会科研二等奖
- 获全国卫生系统护理专业“巾帼文明岗”称号
- 获湖北省“巾帼文明示范岗”称号
- 获湖北省“三级医院护理质量”金奖
- “湖北省十大行业护理技能比赛”第一名，
并获省“五一”劳动奖章
- “湖北省三级医院岗位技能竞赛”一等奖
- “全国卫生系统护士岗位技能竞赛”，获团体金奖
- 第二届品管圈大赛一等奖

李克强副总理接见护理界代表并合影留念

2009年8月19日中海紫光阁 人民日报





护理学科的快速发展和推动了护理管理科学化的进程



质量管理的转型

经验管理



科学管理

事后管理



前瞻管理

模糊管理



精准管理

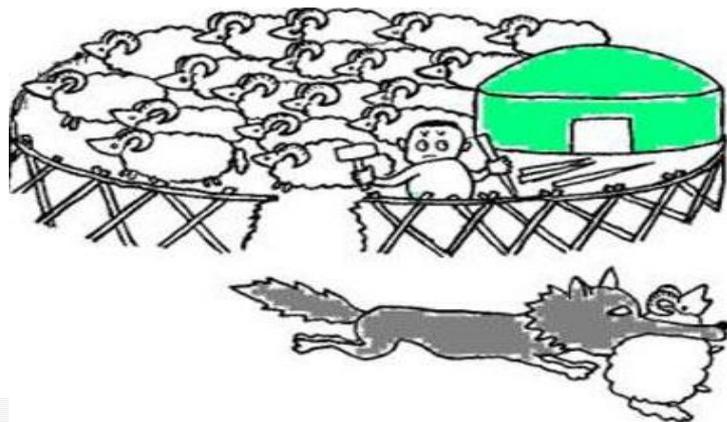


质量管理发展历程

01 质量检验阶段

20世纪初至20世纪30年代。

设专职检验员，以半成品、成品的事后检验为主，防止不合格品出厂，但不能避免不合格品的产生。



质量管理发展历程

02

统计质量控制阶段

形成于20世纪的30年代。

应用数理统计过程控制，预防不合格品生产，质量管理从事后向事前预防转变。



质量管理发展历程

03 全面质量管理阶段

要求对产品生产过程进行全面控制。

20世纪60年代后。
系统化的**预防和持续改进的方法**。

全过程
的管理

全企业
管理

全员管
理

强调质量管理工作不局限于质量管理部门，
要求企业所属各单位、各部门都要参与质量
管理工作，共同对产品质量负责。

要求把质量控制工作落实到每一名员工，让
每一名员工都关心产品质量。

全面质量
管理

多方法
管理

全面采用科学方法的质量管理，
QC七种工具、QC新七种工具

基于全面质量管理理论(TQM)



护理质量管理怎么做？



全面质量管理理念运用于护理质量管理

结构、过程、结果三个层面进行全面质量管理



护理质量管理

怎样做好这三个层面
管理？

护理质量评价指标
体系管理



信息化助力



护理质量管理

建立护理质量评价指标

- ◆ 正确的定义（计算方法）
- ◆ 改善目标
- ◆ 集束化护理策略
- ◆ 监测、分析与改善



15项共性基础质量监测指标
242项专科质量监测指标



护理质量评价指标管理

遵循PDCA原则——监测分析与持续改进环节每一步都会应用工具



常见质量管理工具与用途

老七种工具主要用途

强调用数据说话，主要用于过程的分析和控制。

| 质量管理工具 | 主要用途 |
|--------|-----------------|
| 调查表 | 数据收集 |
| 分层法 | 数据整理 |
| 流程图 | 根据服务流程，发现系统问题 |
| 直方图 | 根据质量静态分布，发现质量问题 |
| 控制图 | 根据质量动态分布，发现质量问题 |
| 因果图 | 寻找产生质量问题的原因 |
| 排列图 | 找出主要质量问题或主要原因 |
| 散点图 | 验证质量问题与原因之间的关系 |
| 对策表 | 制定质量改进计划 |

常见质量管理工具与用途

新七种工具主要用途

主要用于语言文字资料（非数据）的整理，引导人们思索的一种“思考性工作”的质量管理方法。

| 质量管理工具 | 主要用途 |
|-----------|--------|
| 关联图法 | 整理问题 |
| 亲和图法（KJ法） | |
| 系统图法 | 展开方针目标 |
| 矩阵图法 | |
| 矩阵数据分析法 | |
| 过程决策程序图法 | 安排时间进度 |
| 网络图 | |

常用的质量管理工具还包括：



**怎样将工具应用到质量评价指标的
监测、分析与改善？**

护理质量评价指标——质量效果监测（一）



01

查检表收集原始资料

查检表是将原始收集数据的内容，用容易了解的方式做成图表或表格，并记上检查记号，或加以统计整理，作为进一步分析或核对检查之用。

将要进行检查的工作项目一项一项地整理出来，然后定期或不定期检查。



护理质量评价指标——质量效果监测

使用查检表收集原始资料

01

点查用查检表

列出主要环节，防止工作中的疏漏或遗失

- ◆ 术前准备落实情况查检
- ◆ 手术三方核查单
- ◆ PICC穿刺前集束化措施落实查检
- ◆ 输血双人核对清单
- ◆ 转床病人清单
- ◆

02

记录用查检表

收集资料，记录不良原因及不良项目

- ◆ 预防压疮措施落实情况查检
- ◆ 满意度调查
- ◆ 防止多重耐药菌交叉感染措施落实情况
- ◆ 预防跌倒措施落实情况
- ◆ 质量监测指标指标记录
- ◆



护理质量评价指标——质量效果监测

点查用查检表

华中科技大学同济医学院附属同济医院

危重病人转运集束化护理干预策略

请质控人员针对条目查看危重病人转运相关措施的落实情况：

| 项目 | 落实 | 未落实 |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1、转运前告知转运的必要性和潜在风险，获取患者知情同意并签字 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2、转运由接受过专业训练的医务人员完成 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3、所有转运设备都能够通过转运途中的电梯、门廊等通道 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4、保所有转运设备正常运转并保证充足的电量 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5、院内转运患者转运时必须配备便携式监测仪、简易呼吸器、负压吸引装置充足的氧气（足够全程所需并冗余 30 min 以上）；院际转运另需配备除颤仪、合不同患者的各种型号气管插管包及环甲膜穿刺设备 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6、接受呼吸支持的患者应配备便携式呼吸机，呼吸机应具备基本呼吸模式及其他主要参数，并具有气道高压报警及脱管报警 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7、院内转运应配备基本的复苏用药 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8、院内转运使用转运床 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9、转运前应评估患者的气道安全性，对于高风险的患者，为确保气道的通畅应积极建立人工气道，转运途中不推荐使用喉罩 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10、转运前应保持两条通畅的静脉通路 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11、转运前对原发疾病需有针对性地进行处理 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

危重病人转运集束化护理干预策略查检

华中科技大学同济医学院附属同济医院

术前准备查检单

科室_____病区_____床号_____姓名_____住院号_____

诊断_____手术名称_____

| 查检内容 | 查检结果 |
|-------------------------------------|---|
| 1、佩戴手腕带（二维条码腕带、药物过敏腕带） | <input type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 未落实 |
| 2、手术部位标示 | <input type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 未落实 <input type="checkbox"/> 未涉及 |
| 3、评估有无延迟手术的因素（如月经来潮、咳嗽、发热、感冒等）及病情观察 | <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无 |
| 4、备皮 | <input type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 未落实 <input type="checkbox"/> 未涉及 |
| 5、备血（交叉配血结果及领血证） | <input type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 未落实 <input type="checkbox"/> 未涉及 |
| 6、药物过敏试验（落实并在病历上标注结果） | <input type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 未落实 <input type="checkbox"/> 未涉及 |
| 7、告知禁食、水 | <input type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 未落实 <input type="checkbox"/> 未涉及 |
| 8、肠道准备 | <input type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 未落实 <input type="checkbox"/> 未涉及 |
| 9、手术用药准备 | <input type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 未落实 <input type="checkbox"/> 未涉及 |
| 10、术前适应性训练（术中体位、深呼吸、床上大小便等） | <input type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 未落实 <input type="checkbox"/> 未涉及 |
| 11、术前心理护理 | <input type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 未落实 |
| 12、术前健康教育 | <input type="checkbox"/> 落实 <input type="checkbox"/> 未落实 |

备注（特殊情况说明及处理）：

术前准备查检单

手术安全核查单

华中科技大学同济医学院附属同济医院 手术安全核查单

姓名_____性别_____年龄_____科别_____床号_____住院病历号_____
术者_____手术日期_____麻醉方式_____
手术方式_____

麻醉实施前 (sign in)：手术医生、麻醉医师及手术室护士共同确认。

| | |
|---|---|
| 患者姓名、性别、年龄正确： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 皮肤是否完整： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 手术方式确认： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 术野皮肤准备： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 手术部位与标识正确： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 回路气道： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 手术知情同意： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 缺氧风险： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 麻醉知情同意： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 术前备血： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 麻醉访视单： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 输血同意书： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 麻醉设备安全检查完成： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 影像等资料： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 静脉通道建立完成： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 假体： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 患者是否有过敏史： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 体内植入物： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 抗过敏药物皮试结果： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 无 | 其他： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 仪器设备检查完成： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | |

手术医师签名：_____ 麻醉医师签名：_____ 巡回护士签名：_____

手术开始前 (time out)：手术医生、麻醉医师及手术室护士共同确认。

| | |
|---|---|
| 患者姓名、性别、年龄正确： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | 手术、麻醉风险预警： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 手术方式确认： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | ①手术医师陈述： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| 手术部位与标识正确： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | ②预计手术时间 <input type="checkbox"/> 预计失血量 |
| 是否需相关影像资料： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | <input type="checkbox"/> 手术关键点 <input type="checkbox"/> 其他 |
| 其他： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 | ③麻醉医师陈述： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| | <input type="checkbox"/> 麻醉关键点 <input type="checkbox"/> 其他 |
| | ④手术护士陈述： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |
| | <input type="checkbox"/> 物品灭菌合格 <input type="checkbox"/> 仪器设备 <input type="checkbox"/> 术中特殊用药 |
| | <input type="checkbox"/> 术前术中特殊用药情况 <input type="checkbox"/> 其他 |

护理质量评价指标——质量效果监测

记录用查检表

华中科技大学同济医学院附属同济医院
ICU 危重病人 SBAR 转运交接单

| 现况 Situation (S) | | | | | 背景 Background (B) | 评估 Assessment (A) | | | | 建议 Recommendation (R) | 转运日期与时间 | 病人特殊物品 | 转运者签名 | 接收者签名 |
|------------------------|-----|----|----|------------|-------------------------|-------------------------|----|----|----|-----------------------------|---------|--------|-------|-------|
| 姓名 | 住院号 | 年龄 | 性别 | 目前诊断、症状或体征 | 现病史与既往史 | 异常生命体征 | 意识 | 疼痛 | 管道 | 皮肤 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |

ICU危重病人SBAR转运交接单

华中科技大学同济医学院附属同济医院

产科母乳喂养“三早”落实查检表

病区 产科 I 2014年 月

| 日期 | 床号 | 姓名 | 住院号 | 文化程度 | 乳头条件 | 婴儿一般状况 | 婴儿吸吮能力 | 护士协助落实 | 产妇配合 | 家庭支持 | 备注 | 签名 |
|----|----|----|-----|------|------|--------|--------|--------|------|------|----|----|
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |

产科母乳喂养“三早”落实查检表



护理质量评价指标——质量效果监测

◆ 护理质量评价指标数据收集（记录用查检表）

2015年7月专科护理质量指标日常数据统计一览表

病区：骨科5(西20)

| 分类 | 项目相关名称 | 总计 | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
|------------------------|----------------------------|------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 实际占用总床日数 | 实际占用总床日数(分母) | 1495 | 45 | 44 | 49 | 49 | 49 | 49 | 49 | 47 | 47 | 47 | 49 | 49 | 49 | 48 | 49 | 47 | 48 | 49 | 50 | 48 | 48 | 49 | 49 | 48 | 48 | 48 | 49 | 49 | 49 | 48 | |
| 压疮发生例次 | 压疮发生例次(分子) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 骨科腰部以下创伤及手术患者深静脉血栓发生例数 | 骨科腰部以下创伤及手术患者深静脉血栓发生例数(分子) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 骨科腰部以下创伤及手术总人数 | 骨科腰部以下创伤及手术总人数(分母) | 1131 | 36 | 36 | 40 | 37 | 37 | 37 | 41 | 42 | 41 | 41 | 40 | 38 | 38 | 38 | 36 | 36 | 34 | 35 | 35 | 36 | 34 | 32 | 35 | 35 | 34 | 34 | 34 | 35 | 35 | 34 | |
| 无效下肢骨牵引发生例数 | 无效下肢骨牵引发生例数(分子) | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 所有骨牵引患者占用总床日数 | 所有骨牵引患者占用总床日数(分母) | 62 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |

2015年7月专科护理质量指标统计结果表

| 指标名称 | 监测发生数 | 监测总数 | 发生率 |
|-----------------------|-------|------|-------|
| 骨科腰部以下创伤及手术患者深静脉血栓发生率 | 0 | 1131 | 0% |
| 无效下肢骨牵引率 | 1 | 62 | 1.61% |
| 压疮发生率 | 0 | 1495 | 0% |

护理质量评价指标——质量效果监测

02

数据整理：饼图、折线图、柱状图

饼图，能够直接以图形的方式显示各个组成部分所占**比例**

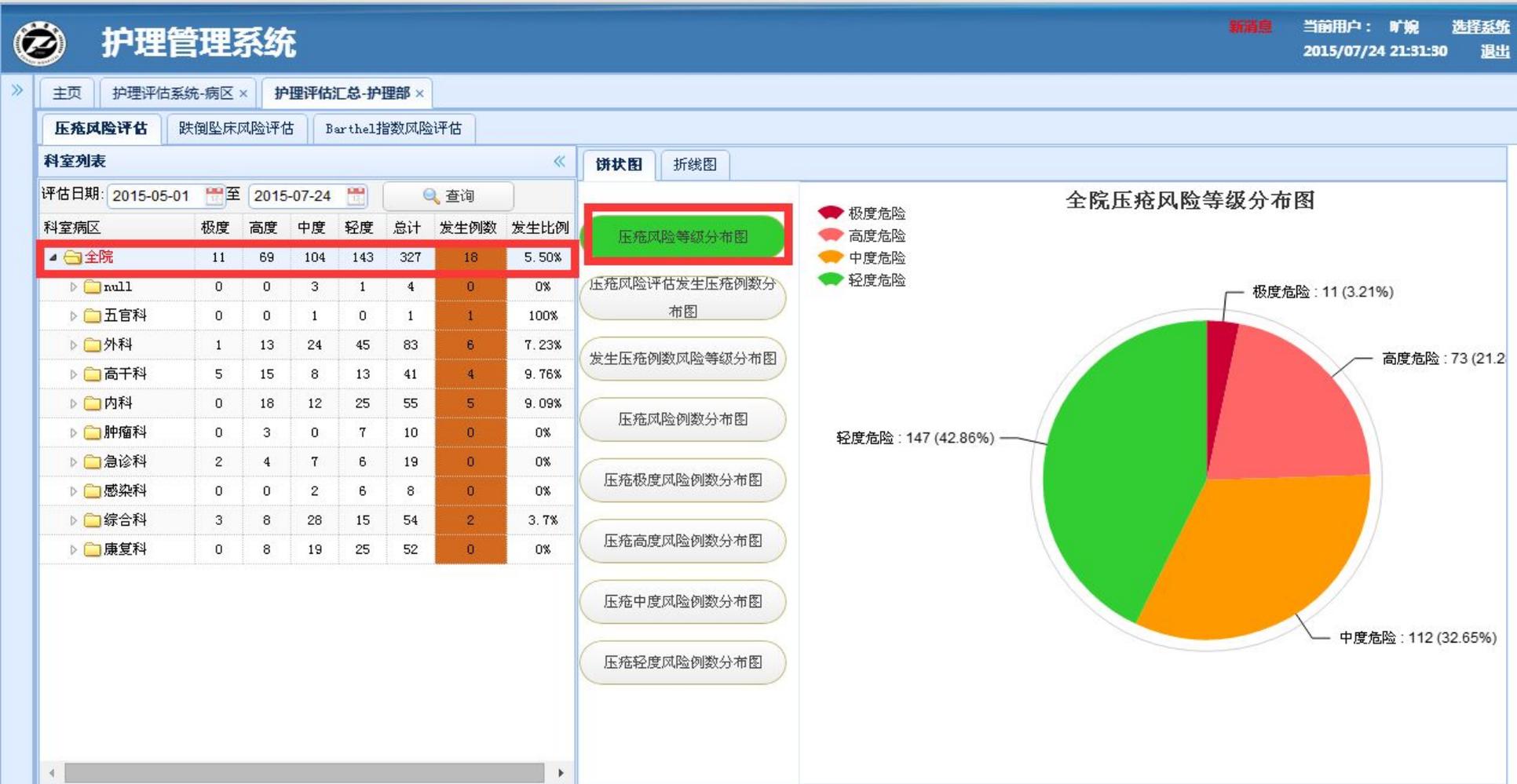
- ◆ 不良事件构成
- ◆ 伤口造口专业组院内会诊科室分布
- ◆ 压疮风险人群构成比
- ◆



护理质量评价指标——质量效果监测

压疮风险等级构成比

02



护理质量评价指标——质量效果监测

03

折线图：显示随时间变化的连续数据的**规律和趋势**。

- ◆ 不良事件发生数量
- ◆ 满意度结果
- ◆ 压疮风险人群数量趋势
- ◆

全院压疮风险例数趋势图
(2015.8.14~2015.8.18)

■ 极度危险 ▲ 高度危险 ▲ 中度危险 ◆ 轻度危险



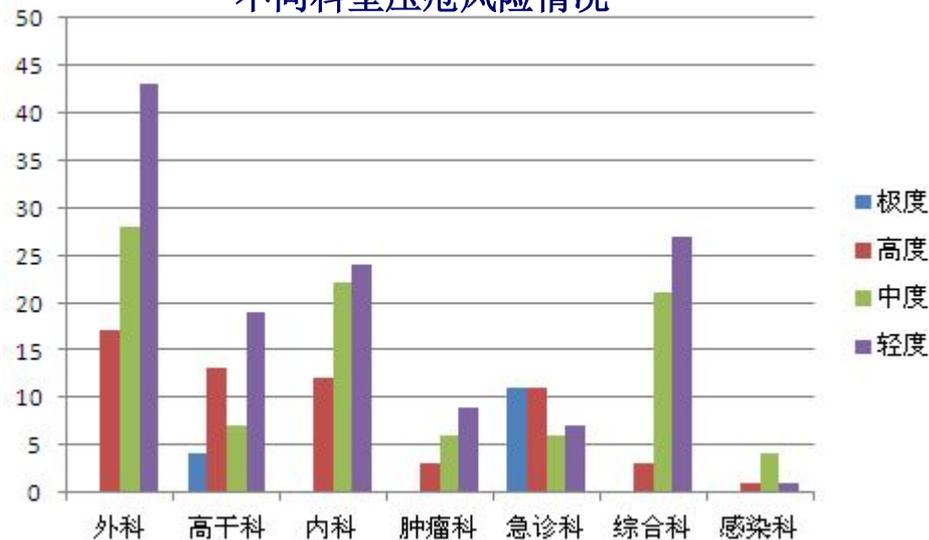
护理质量评价指标——质量效果监测

04

柱状图：用于显示一段时间内的数据变化或显示各项之间的比较情况。

- ◆ 满意度结果各月份比较
- ◆ 不良事件例数各季度比较
- ◆ 不同科室压疮风险等级比较
- ◆

不同科室压疮风险情况

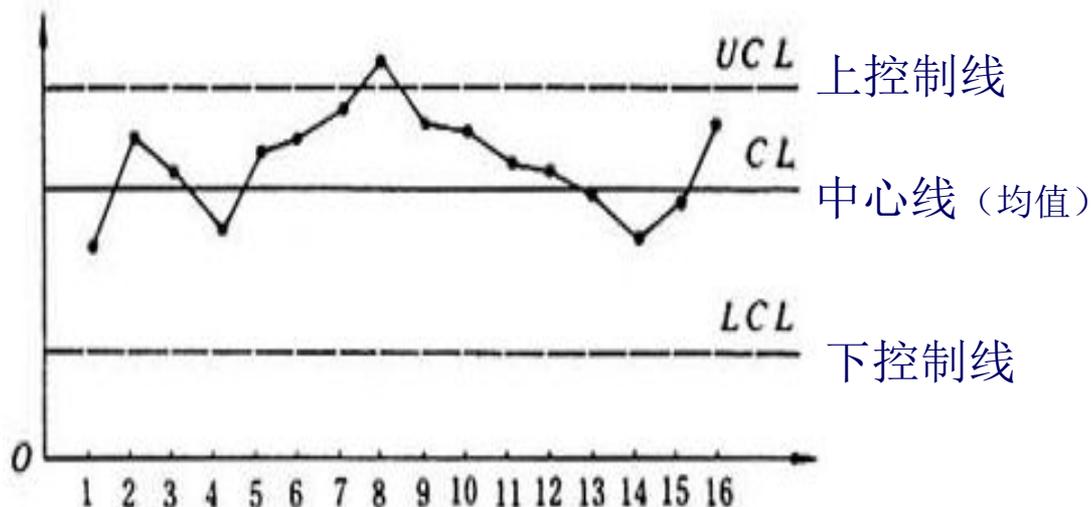


护理质量评价指标——监测质量效果

05

控制图对质量过程进行监控。

控制图（Control Chart）又叫管制图，是指特性质量指标的监控是否处于控制状态，特点是一种有控制界限的图。

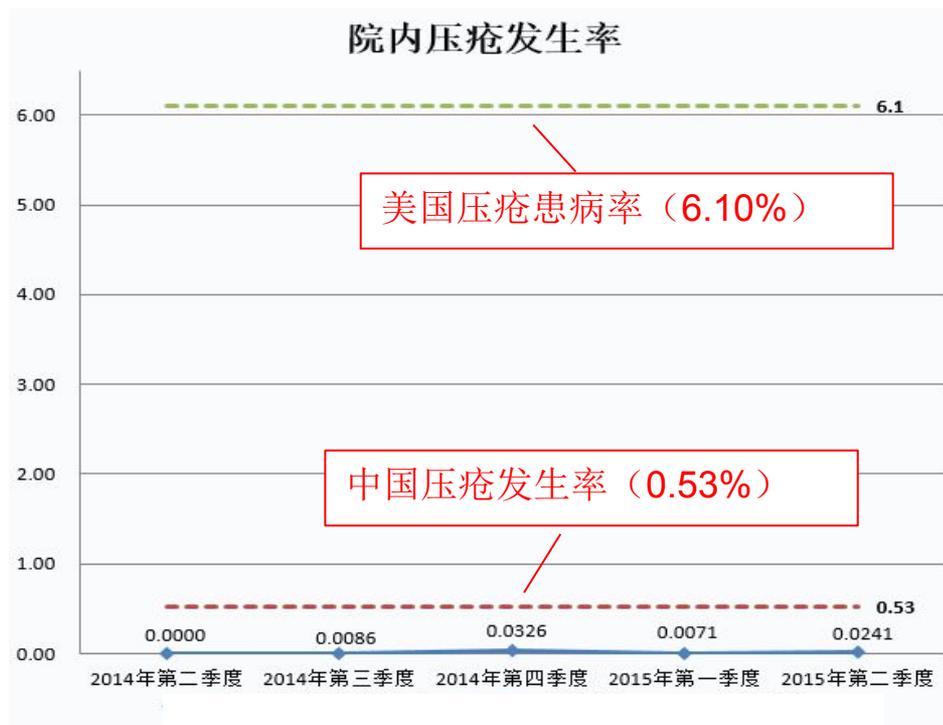


基准对照：国家卫计委、美国疾病控制与预防中心、相关文献或专业机构网络及医院内部数据（设定在 ± 3 标准差的位置）。

护理质量评价指标——监测质量效果

控制图：用于监测护理质量评价指标的控制状态

- ◆ 跌倒发生率
- ◆ 呼吸机相关肺炎发生率
- ◆ 导管相关血流感染发生率
- ◆ 院内压疮发生率
- ◆

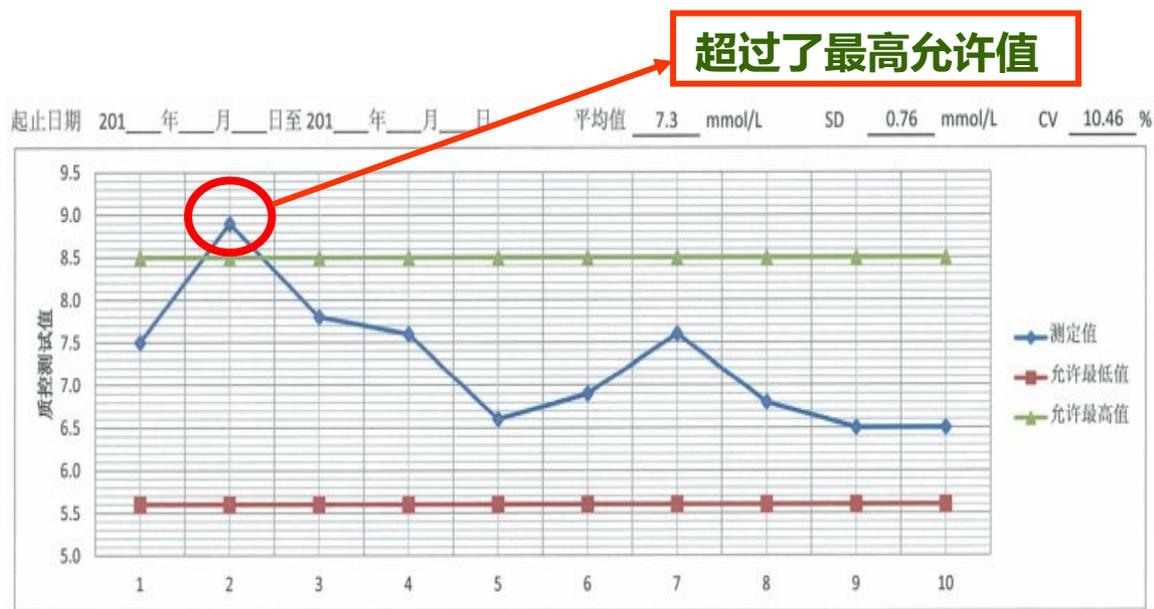


质量数据在监控范围内

护理质量评价指标——监测质量效果

控制图：病区血糖仪室内质控监测

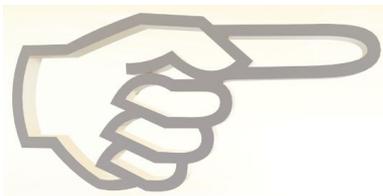
- ◆ 冰箱温度监测
- ◆ 血糖仪室内质控监测
- ◆



护理质量评价指标——分析问题（二）



数据变化



使用工具，寻找原因



护理质量评价指标——分析问题

常用工具

鱼骨图

5Why法

柏拉图

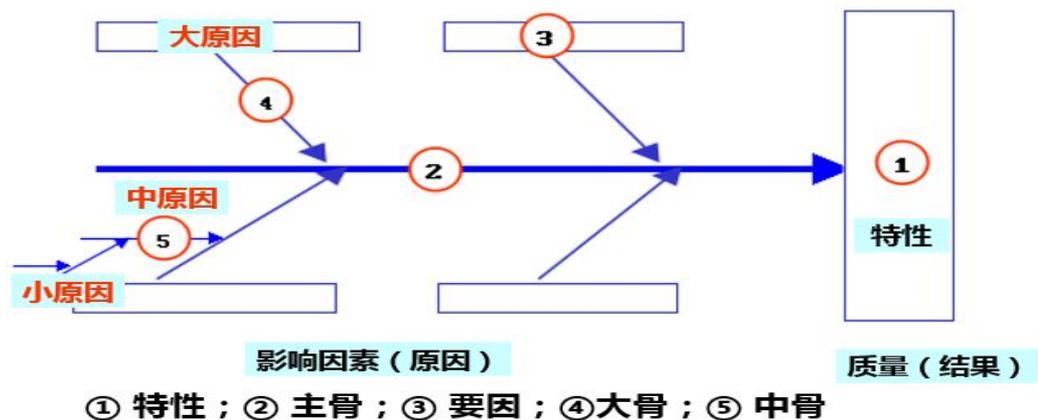
因果关联图



护理质量评价指标——分析问题

鱼骨图

定义：又名“石川图”、特性要因图。针对结果与原因之间的关系，以箭头连接，详细展开原因分析的一种图形。



要点：绘图时，应保证大骨与主骨成60度夹角，中骨与主骨平行。

护理质量评价指标——分析问题

鱼骨图

作用

- (1) 将造成某个问题的众多原因，分别整理出来，表达结果与原因之间的关系
- (2) 以抓住产生结果的直接原因，从而采取有效的措施解决问题

- ◆ 压疮护理措施未落实原因分析
- ◆ 非计划性拔管原因分析
- ◆ 跌倒原因分析
- ◆



护理质量评价指标——分析问题

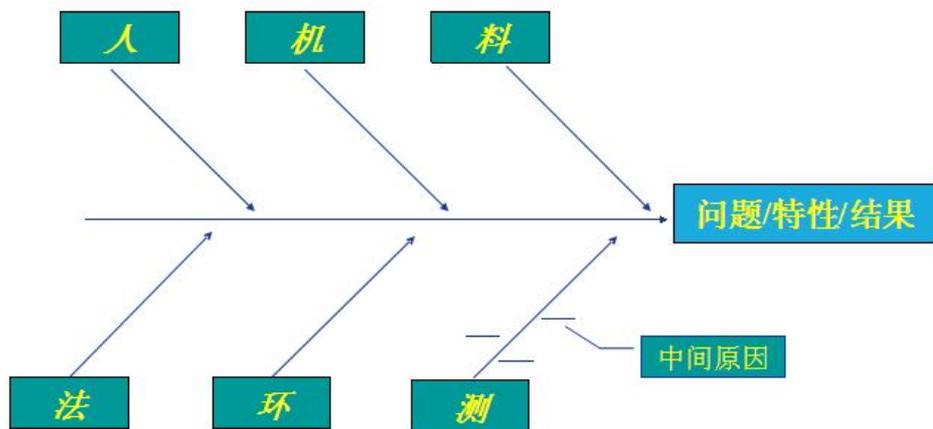
鱼骨图绘制重点应放在为什么会有这样的原因并依照5W1H

| | | |
|---------------|--|------------------------------------|
| 1.WHAT 做什么 | 去除不必要部门和动作。 改善对象是什么？改善目的是什么？ | 是否无其他可做？ 应该做些什么？ |
| 2.WHERE 何地 | 改变场所或场所的组合， 作业或作业者的方向是否在正确状态？ | 为什么在那地方做？ 在何处做才是效率最高？ |
| 3.WHEN 何时 | 改变发生的时间、时期或顺序。 | 为何在那时做？ 是否在别的时间做更有利？ |
| 4.WHO 何人 | 人的组合或工作的分担， 重新加以检查讨论。 | 为何要这个人做？ 是否有可以做的更好的人？ |
| 5.HOW 如何做 | 改变方法或步骤，使所需人力更减少， 熟练度较低，使用费用更低的方法。 | 为何要这么做？ 有无其他可替代的更好的方法？ |
| 6.WHY 为何 | 将所有的事情怀疑一次，把上面的5个质问， 均用WHY来商讨，并找出最好的改善方案。 | 为何要照目前的工作方式进行？ 有无其他任何补充和改变可以更好？ |

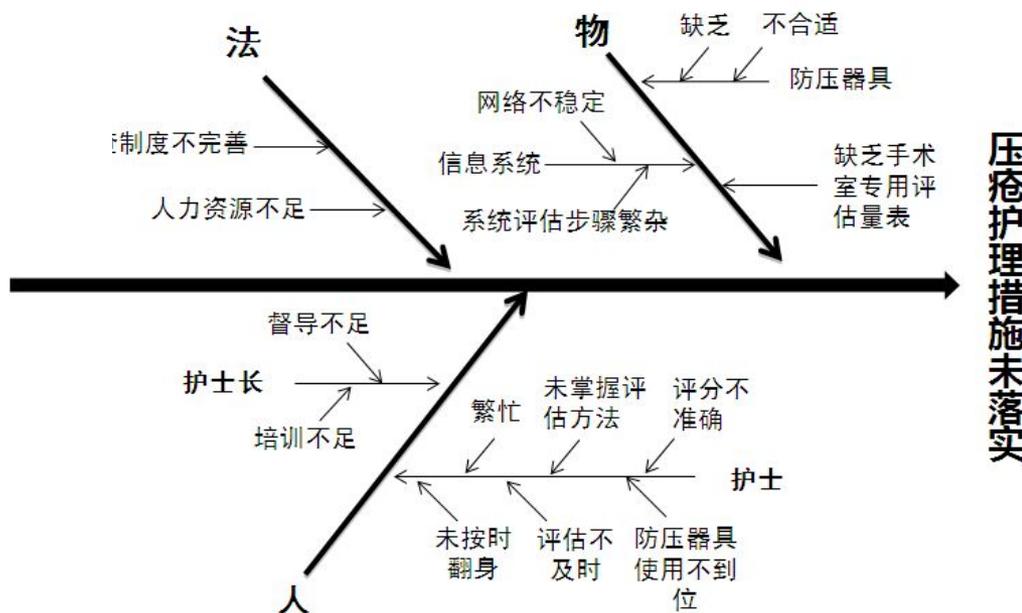
护理质量评价指标——分析问题

鱼骨图：用头脑风暴法从人、机、料、法、环、测进行分析

❖ 6M方法常规图：



一张因果图只解决一个质量问题
原因细分，直到能采取措施为止



护理质量评价指标——分析问题

柏拉图

又名排列图、ABC图、重点分析图、帕累托图（Pareto）

将所收集的数据，按不良原因、不良状况、不良发生位置等不同区分标准，以寻求最大比例的原因、状况、位置的一种图形。

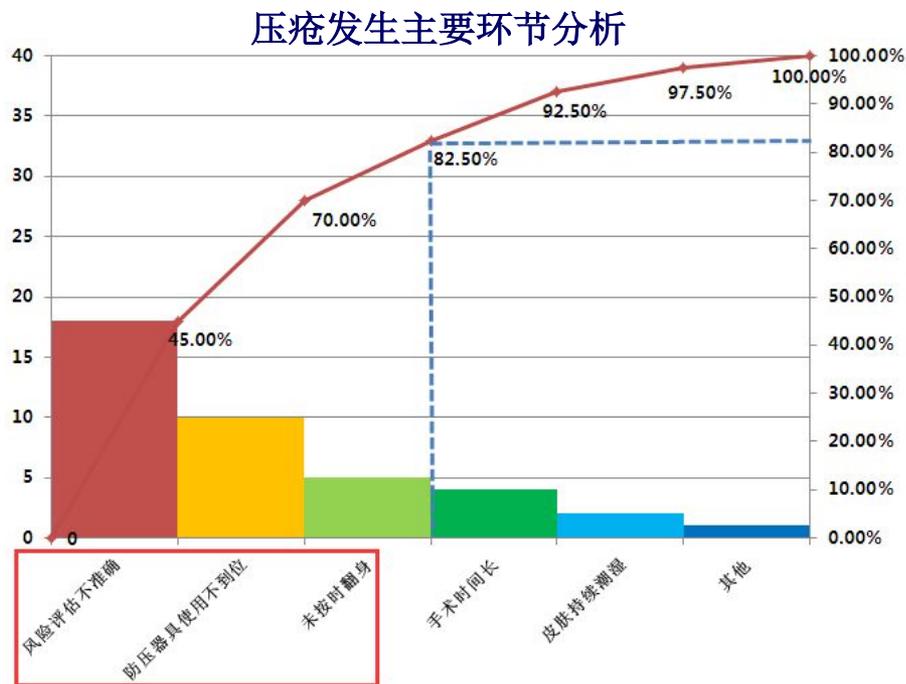


护理质量评价指标——分析问题

柏拉图确定问题发生的关键环节、项目或关键因素

累计百分比将按20 /80法则，主要看80%以内的关键问题点

- ◆ 压疮发生主要环节分析
- ◆ 压疮追踪反馈漏报主要原因
- ◆ 危重病人转运不安全因素分析
- ◆



护理质量评价指标——改进问题（三）



针对明确的原因进行改进



护理质量评价指标——改进问题

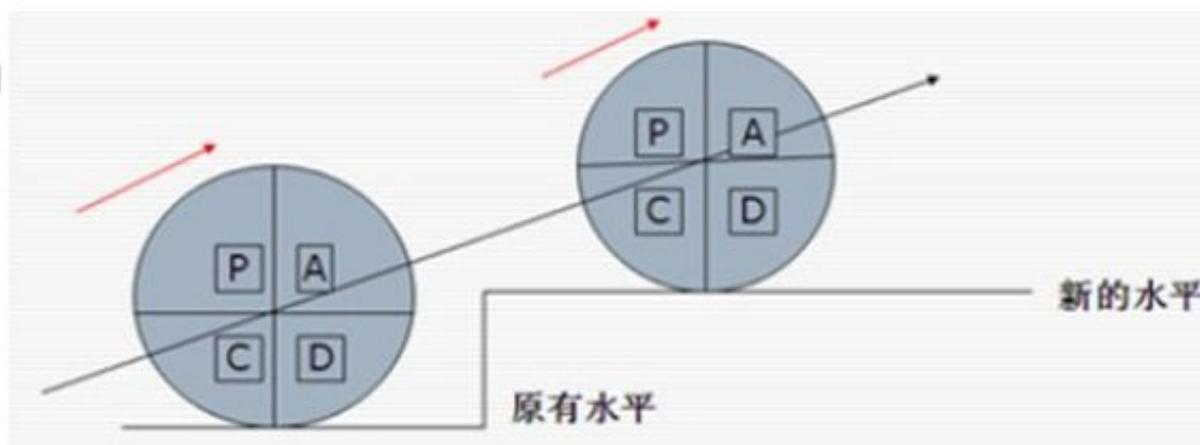
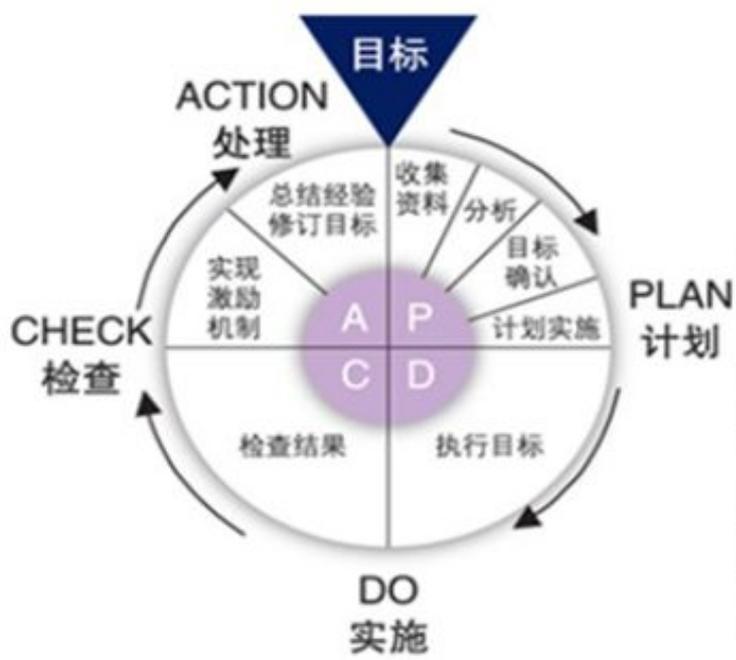
PDCA

- 采取**明确的改进措施**来改进质量问题
- 针对上面找出的问题重点或原因**制定改进措施**



护理质量评价指标——改进问题

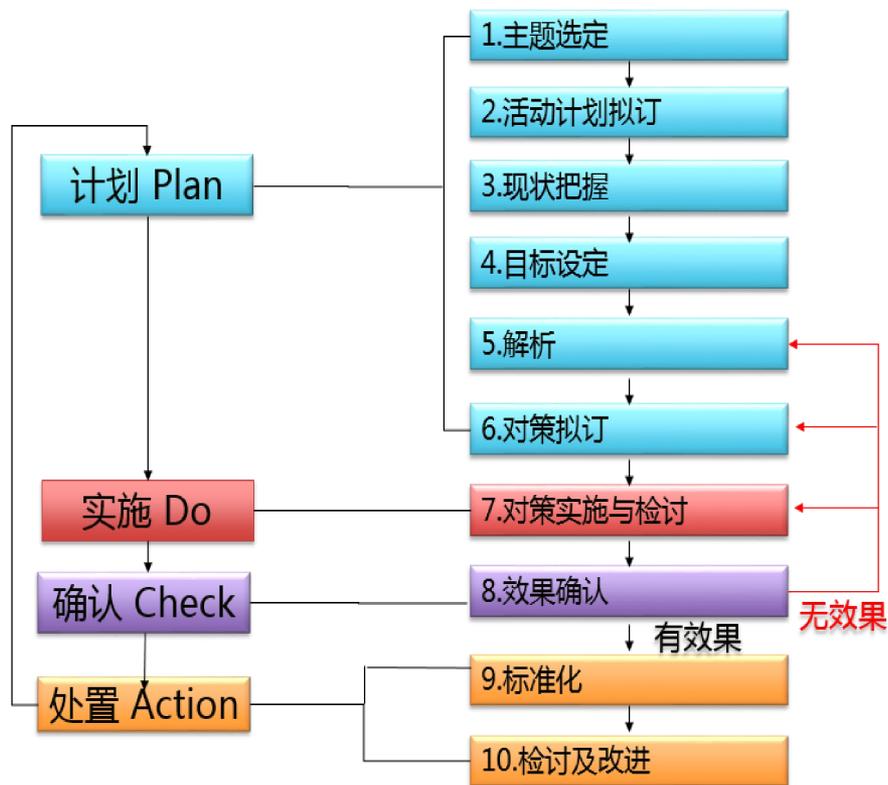
- PDCA循环作为全面质量管理体系运转的**基本方法**
- 质量管理中的一个**通用模型**
- PDCA循环实际上是有效进行**任何一项工作**的合乎逻辑的工作程序



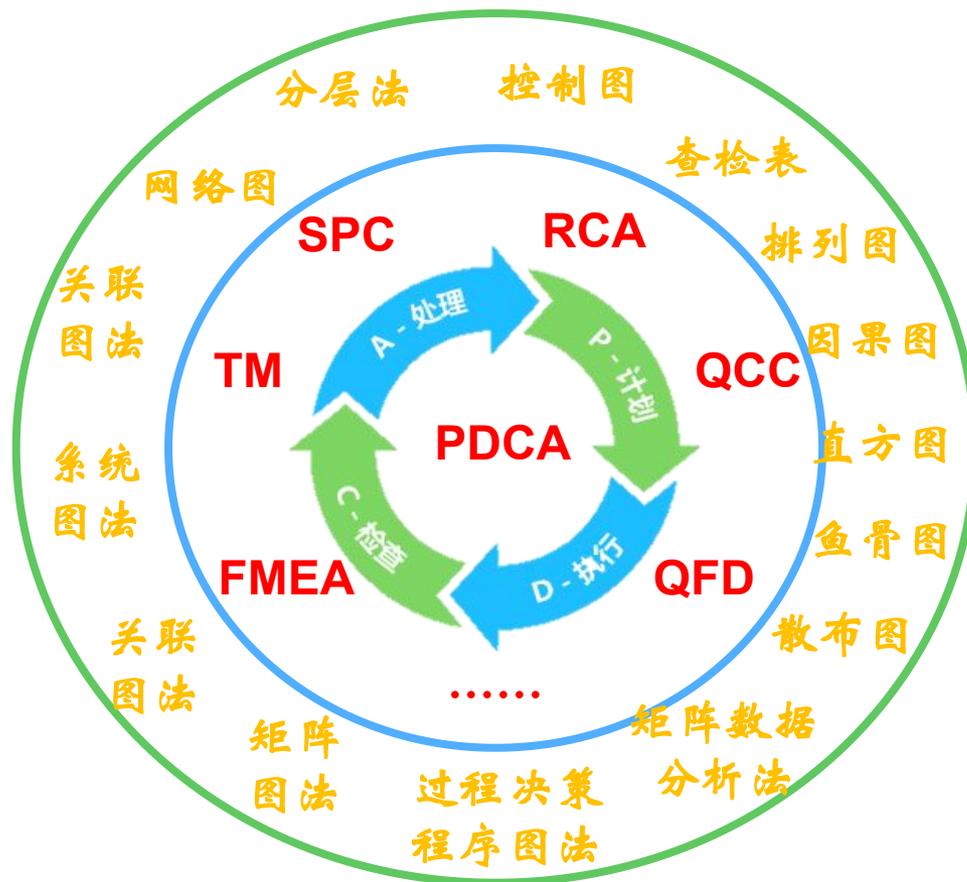
护理质量评价指标——改进问题

品管圈（QCC，Quality Control Circle）按照**一定的活动程序**来解决工作中出现的问题，是一种**由下至上的管理方式**。

品管圈十大步骤



护理质量管理工具



以PDCA为核心理念



**灵活运用护理质量工具，探索每个
质量评价指标数据背后的故事.....**



谢谢！

