

# The Application Research of the quality control of nursing process based on the OEC management mode to improve the patients' satisfaction

XU Yu-lan, ZHANG Yan-mei, XIAO Fei

Union Hospital, Tongji Medical College Huazhong University of Science and Technology, Wuhan Hubei, China

Received: Aug 26, 2014

Accepted: Sep 11, 2014

Published: Sep 29, 2014

DOI: 10.14725/gjnr.v2n4a731

URL: <http://dx.doi.org/10.14725/gjnr.v2n4a731>

This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## Abstract

**Objective:** Through the introduction of OEC management mode, build “be hospitalized- in the hospital – discharge” in each stage of scientific, humanized nursing quality management system, improve the patients' satisfaction degree. **Methods:** Through the pre discharged patients satisfaction telephone follow-up, analyze the key links of satisfaction, to establish the Humanized, scientific and rational management system based on the OEC management model, Modify and improve the work process and evaluation index that Influence the quality of patient satisfaction of nursing links, implemented on a pilot unit, the comparison between the experimental unit and non-pilot ward patient satisfaction. **Results:** Analyze of satisfaction before and after the implementation of the quality control management mode based on OEC mode: (1)pilot wards in after the implementation of self-satisfaction is significantly higher than before ( $P < 0.05$ ), and non-pilot unit has no significant difference before and after the implementation of self-satisfaction in ( $P > 0.05$ ); (2)the pilot unit and non-pilot unit, the discharged patients satisfaction was significantly higher than the latter ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** The quality control of nursing process based on the OEC management mode can improve the patients' satisfaction degree significantly, that can be widely used in hospital nursing management.

## Key words

OEC management mode; Quality control of nursing process; Patients' satisfaction

## 基于 OEC 管理模式的护理环节质量控制在提高患者满意度中的应用研究

徐玉兰, 张艳梅, 肖菲

华中科技大学同济医学院附属协和医院, 湖北武汉, 中国

通讯作者: 徐玉兰, Email: [xuyulan136136@163.com](mailto:xuyulan136136@163.com)

**【摘要】**目的 通过引入 OEC 管理模式, 构建患者“入院-院中-出院”各阶段科学性、人性化的护理环节质量管理体系, 提高住院患者满意度。方法 通过前期出院患者满意度电话回访, 分析影响满意度的重点环节, 以 OEC 管理模式为基础, 建立人性化、科学合理的环节管理制度, 修改和完善患者满意度护理环节质量的工作流程和评价指标, 在试点病房进行实施, 比较试点病房与非试点病房之间患者满意度。结果 实施 OEC 管理模式环节质量控制前后满意度分析: (1) 试点病房自身满意度在实施后明显高于实施前 ( $P < 0.05$ ), 而非试点病房自身满意度在实施前后无明显差异 ( $P > 0.05$ ); (2) 试点病房与非试点病房之间比较, 前者出院患者满意度明显高于后者 ( $P < 0.05$ )。结论 基于 OEC 管理模式的护理环节质量控制能明显提高住院患者满意度, 可以在医院护理管理中广泛推广运用。

**【关键词】** OEC 管理模式; 护理环节质量控制; 患者满意度

护理质量是医院整体服务质量的重要组成部分, 患者满意度是最现代的质量管理评价方法, 是最有说服力的护理质量评价指标<sup>[1]</sup>。掌握患者对护理服务的满意度情况对于提高护士社会形象、增强竞争力、提

升服务品质有重要作用<sup>[2]</sup>。护理质量产生于各环节的具体工作之中,属于前馈控制的环节质量管理注重在医疗护理工作过程中实施控制,是保证护理质量的重要环节<sup>[3]</sup>,影响着整体护理质量。因此,对环节质量的管理异常重要。OEC管理模式是海尔集团创立的一套成功的管理体系,O表示全方位,E表示每人、每天、每事,C表示控制和清理,即指全方位对每个人每天所做的每件事进行控制和清理,其本质就是把企业核心目标量化到人,把每个细小的目标责任落实到每个员工身上。本研究通过满意度回访分析,建立基于OEC管理模式的患者满意度环节质量管理体系,修改和完善工作流程和评价标准,通过1年的实施、评价,取得满意效果,现报告如下。

## 1 资料与方法

1.1 一般资料 抽取本院内科10个科室,5个科室一组,随机分为两组,非试点病房为对照组,试点病房为实验组。对照组随机抽取2013年6月—2014年6月实施原管理模式出院患者550名,实验组随机抽取2013年6月—2014年6月实施OEC环节质量管理体系出院患者550名。研究对象排除意识障碍、严重认知障碍、老年痴呆、精神疾病、不能或不愿配合问卷调查的病人,住院时间不低于1周。

### 1.2 方法

1.2.1 环节质量管理实施方法 对照组5个病房按原来的管理模式进行管理,实验组5个病房进行OEC模式下满意度环节质量管理,实施12个月,对比实施前后试点病房和非试点病房之间的出院患者满意度。

#### 1.2.2 环节质量管理实施举措

1.2.2.1 分析现状,找出问题 通过前期满意度电话回访结果分析,得出影响满意度的各因素得分排名,分析影响满意度的重要环节问题。

1.2.2.2 完善规章制度,设置环节质量监控员 重新修订规章制度,如“入院患者首诊接待制度”、“住院患者健康宣教制度”等等,明确每一重点环节和次级环节的内容。设置护理部-片区-科室三级环节质控专员,同时每位护士每月按照自我质控标准进行自评,针对存在的问题进行分析,提出整改措施并记录存档。

1.2.2.3 修改和完善重点环节质量的工作流程和评价标准 根据前期电话回访结果,针对重点环节工作流程和评价指标进行修改和完善,如在出院指导、特殊检查指导、巡视病房及时性、生活照顾等影响满意度的重点环节制定相应的工作流程和质控标准。同时,鼓励各级护理人员积极参与到流程和标准的制定当中。

1.2.2.4 目标体系的实践 建立“入院-院中-出院”各阶段满意度目标管理机制,每位责任护士负责自己分管的患者每个阶段的满意度目标落实,责任到人。每日主班护士负责检查和监督责任护士的满意度目标落实情况。

1.2.2.5 日清控制体系的实践 其核心是“日事日毕,日清日高”。即今天的工作今天必须完成,今天的效果应该比昨天有所提高,明天的目标要比今天的目标高<sup>[4]</sup>。护士每天对影响满意度的问题进行分析,弄清原因、分清责任,及时采取处理措施,避免问题堆积,确保目标及时得以实现。

1.2.2.6 有效激励机制的实践 根据满意度三级质控,每月评选患者最满意护士,并给予奖励,同时将满意度质控结果纳入绩效考核。激励每一位护士对每日的工作进行检查与分析,以追求工作的零缺陷为目标,在最短时间、最小范围内控制、解决出现的护理满意度问题,消除管理死角<sup>[5]</sup>。

1.2.3 评价方法 采用本院护理部制定的“住院患者体验与满意度评价表”,一共有10个条目,每个条目满分10分(10分为非常满意,9.0~9.9为满意,8.0~8.9为基本满意,<8.0分为不满意),总体满意度100分。随机抽取该10个科室2013年3~5月出院患者1100名进行电话回访,让患者对每个条目进行打分,得到有效满意度回访问卷1062份,进行统计分析,得出满意度各维度得分排名,以利于找出影响满意度的重要

环节,针对重要环节,制定相关举措。在进行干预后,在实验组和对照组各抽取 2013 年 10 月—2014 年 6 月期间出院患者 550 名进行满意度电话回访,共得到有效问卷 1065 份,进行统计分析。

1.2.4 统计学方法 用 excel 软件建立数据库文件,采用统计软件 SPSS17.0 对数据进行统计学处理。采用均数±标准差进行统计描述,组间比较采用  $t$  检验或  $F$  检验; $P<0.05$  可以认为差异有统计学意义。

## 2 结果

2.1 OEC 模式下环节质量管理实施前后患者满意度组间比较 见表 1。

2.2 OEC 模式下环节质量管理实施前后患者满意度组内比较 见表 2。

表 1 OEC 模式下环节质量管理实施前后患者满意度组间比较 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

项目		对照组	实验组	$t$	$P$
入院介绍	实施前	9.38±0.58	9.35±0.59	0.792	>0.05
	实施后	9.40±0.52	9.64±0.36	0.016	<0.05
环境与设施	实施前	9.55±0.32	9.58±0.31	0.605	>0.05
	实施后	9.56±0.39	9.59±0.34	0.102	>0.05
生活照顾	实施前	9.41±0.36	9.41±0.43	0.524	>0.05
	实施后	9.45±0.41	9.72±0.23	0.082	<0.05
服务的主动与及时性	实施前	9.28±0.45	9.29±0.43	0.159	>0.05
	实施后	9.30±0.42	9.78±0.21	0.095	<0.05
技术与能力	实施前	9.49±0.37	9.50±0.28	0.216	>0.05
	实施后	9.50±0.37	9.76±0.21	0.012	<0.05
关怀服务	实施前	9.52±0.31	9.51±0.26	0.208	>0.05
	实施后	9.59±0.30	9.78±0.24	0.015	<0.05
尊重患者、耐心答疑	实施前	9.48±0.32	9.45±0.43	0.512	>0.05
	实施后	9.58±0.35	9.72±0.23	0.088	<0.05
健康宣教	实施前	9.15±0.29	9.18±0.37	0.791	>0.05
	实施后	9.19±0.38	9.72±0.26	0.053	<0.05
服务态度	实施前	9.45±0.38	9.48±0.27	0.951	>0.05
	实施后	9.50±0.36	9.72±0.27	0.055	<0.05
出院指导	实施前	9.28±0.32	9.30±0.26	0.464	>0.05
	实施后	9.30±0.35	9.76±0.17	0.139	<0.05
整体满意度	实施前	92.17±5.10	92.43±4.60	0.791	>0.05
	实施后	92.67±4.30	96.39±2.34	0.121	<0.05

表 2 OEC 模式下环节质量管理实施前后患者满意度组内比较 ( $\bar{x} \pm s$ , 分)

项目		实施前	实施后	$t$	$P$
入院介绍	实施前	9.38±0.58	9.40±0.52	0.786	>0.05
	实施后	9.35±0.59	9.64±0.36	0.012	<0.05
环境与设施	实施前	9.55±0.32	9.56±0.39	0.595	>0.05
	实施后	9.58±0.31	9.59±0.34	0.113	>0.05
生活照顾	实施前	9.41±0.36	9.45±0.41	0.516	>0.05
	实施后	9.41±0.43	9.72±0.23	0.091	<0.05

(续表 2)

服务的主动与及时性	实施前	9.28±0.45	9.30±0.42	0.163	>0.05
	实施后	9.29±0.43	9.78±0.21	0.089	<0.05
技术与能力	实施前	9.49±0.37	9.50±0.37	0.221	>0.05
	实施后	9.50±0.28	9.76±0.21	0.016	<0.05
关怀服务	实施前	9.32±0.31	9.35±0.28	0.213	>0.05
	实施后	9.56±0.30	9.76±0.21	0.015	<0.05
尊重患者、耐心答疑	实施前	9.31±0.32	9.39±0.41	0.512	>0.05
	实施后	9.52±0.34	9.71±0.22	0.091	<0.05
健康宣教	实施前	9.15±0.29	9.19±0.38	0.811	>0.05
	实施后	9.18±0.37	9.72±0.26	0.062	<0.05
服务态度	实施前	9.45±0.38	9.50±0.36	0.963	>0.05
	实施后	9.48±0.27	9.72±0.27	0.053	<0.05
出院指导	实施前	9.28±0.32	9.30±0.35	0.468	>0.05
	实施后	9.30±0.26	9.76±0.17	0.146	<0.05
整体满意度	实施前	92.17±5.10	92.67±4.30	0.806	>0.05
	实施后	92.43±4.60	96.39±2.34	0.132	<0.05

### 3 讨论

**3.1 护理人员环节质量管理意识增强** 护理环节质量控制意识影响着护理质量行为与工作态度,直接影响到护理工作的执行力<sup>[6]</sup>。在传统护理模式下,护士着眼于护理工作本身,更专注于治疗和护理操作,忽略了人文、心理、延伸护理等其他影响护理质量和满意度的环节。新的护理模式要求各级临床护理人员通过参与护理质量标准的制定与监督,明确自己所担负的责任和义务,深刻理解自己工作的流程和要求,认识到护理环节质量控制的重要性,环节质量管理意识增强,主动性、创造性和积极性得到很大程度的激发,能积极自觉地参与到环节质量控制工作中来。

**3.2 OEC 管理模式,环节管理精细化程度提高** OEC 管理模式坚持“人人都管事,事事有人管”的原则,将管理目标逐层细化,每项管理责任精细到每个护士,对每一位护士每日的管理进行检查与分析,在最短时间、最小范围内控制、解决管理问题,强化对瞬间状态的控制,使人、事、时、空、物等因素不断优化与持续改进,使管理达到全面、持续、有效的状态。

**3.3 工作流程的执行力与控制力增强** 在 OEC 管理模式下,每位护士以追求零缺陷为目标积极进行自我把关,自觉钻研业务,提高专业能力,自觉地履行职责与责任,自我约束意识增强,能力提高。由于实行了分级质控及层层责任细化,使工作流程的执行和监督反馈管理效果得以增强。“日事日毕,日清日高”使每位护士每班结束后,都对自己的工作进行回顾,做到有遗漏及时弥补,有不足及时纠正与完善,这样便所有工作环节都能始终处于控制之中。

**3.4 有效激励机制营造良性工作环境** 建立客观、科学、公开、公平、公正的奖惩机制,不但保证精神层面的鼓励,还将绩效考核、年度的表彰、与评优挂钩等激励措施形成常态管理,极大地调动了护理人员奋发向上、追求卓越的工作积极性,形成了民主、开放、积极的工作氛围。

**3.5 护理工作质量及患者满意度得到有效的提高** 实施 OEC 管理模式后,责任护士的每个工作项目都做到了细化,从患者入-院中-出院的每一个环节,从入院宣教到基础生活护理、护理技术能力、巡视病房主动及时性、服务态度、心理护理、健康指导等,护士每班都有明确的工作目标,在践行目标的同时,实现了护理服务质量的提高,从而促进了患者护理满意度的提高( $P<0.05$ ),见表 1,2。坚持“日事日毕,日事日清”

的原则, 以前护士遇到问题得过且过的态度不存在了, 取而代之的是某个细节做不好都会请教高年资老师或者查阅资料后解决, 每班结束时, 护士都对自己的工作进行回顾检查, 做到有错漏及时纠正, 有不足及时弥补。有效的激励机制是护士不断提升自己的动力, 护士在不断的学习比武中, 理论知识水平提升, 专业技能不断提高, 才能为患者提供优质高效的护理服务。优质高效的护理服务, 能更好地促进病人康复, 可提高病人的满意度<sup>[7]</sup>。患者对护士的评价越高, 满意度越高, 护士会更加有积极的工作热情, 会更加想方设法的提高自己的理论操作水平和专业素养, 这样就形成了一个良性循环。

#### 4 小结

近年来, 护理环节质量管理开始引起医院多方面的重视, 因为在护理工作的全过程中, 存在着诸多环节, 进行护理环节质量管理能够将问题消灭在萌芽状态, 是保证护理质量管理、提升护理满意度的关键<sup>[8]</sup>。在护理环节质量管理中, 融入符合中国国情的 OEC 管理模式, 是具有较强执行力的管理模式, 其实质通过将团队的核心目标责任分解量化到每人、每天, 实现每天所有的事都有人管, 所有的人均有管理控制内容, 并依据工作流程和评价标准按规定有计划的执行, 每日把实施结果与计划目标进行对照、总结、纠偏, 确保向预定的目标发展。新的模式实施后, 护士的工作积极性得到了充分发挥, 对护理工作表现出了极大的热情, 从患者入院到出院始终秉承着“以患者为中心”的原则, 全程温馨服务, 注重每个工作细节, 为患者提供优质高效的护理服务, 使护理满意度得到很大的提高。

#### 【参考文献】

- [1] 任真年.现代医院医疗质量管理[M].北京:人民军医出版社,2001:388-390.
- [2] 许乐,梁冰,郭谊楠,等.出院病人护理服务满意度调查分析[J].福建医科大学学报(社会科学版),2007,8(1):18-20.  
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1009-4784.2007.01.005>
- [3] 叶文琴,朱建英.现代医院护理管理学.上海:复旦大学出版社,2004:10.
- [4] 牛琦彬.海尔集团“OEC”管理模式的内涵及意义.中国石油大学学报(社会科学版),2009,25(1):29-31.
- [5] 陈伟,乔淑兰,张绍彩,等.海尔集团的 OEC 管理模式在护理管理中的应用.中华护理杂志,2010,45(7):610-612.  
<http://dx.doi.org/10.3761/j.issn.0254-1769.2010.07.013>
- [6] 刘云,王丰瑞,郝瑾祎,等.加强医院护理环节质量管理的实践与体会[J].护理管理杂志,2010,10(2):118-119,122.  
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1671-315X.2010.02.018>
- [7] 李素萍,杜巧荣,彭菊意.优质护理服务在精神科开放式病房的实践与评价[J].护理研究,2011,25(12A):3174-3175.  
<http://dx.doi.org/10.3969/j.issn.1009-6493.2011.34.030>
- [8] 郭欣,陈赞,施雁.护理环节质量管理现状及改进建议[J].中国护理管理,2013,13(11):55-57.