

运用品管圈质量改进工具在预防和降低门诊老年患者 跌倒中的应用及效果分析

王 燕, 王晓燕, 李春红

宁夏医科大学总医院 宁夏银川

【摘要】目的 分析品管圈质量改进工具在预防和降低门诊老年患者跌倒中的应用及效果。**方法** 选择 2025 年 1 月-2025 年 12 月于我门诊就医的 80 例老年患者进行研究, 随机数字表法分成对照组和实验组, 每组 40 例, 对照组常规管理, 实验组品管圈质量改进工具, 对比两组患者跌倒发生率; 认知评分、患者的管理满意度。**结果** 两组患者提供不同的干预措施后, 实验组跌倒发生率低于对照组, $P<0.05$, 评估认知水平, 实验组高于对照组, $P<0.05$, 对比管理满意度, 实验组更高, $P<0.05$ 。**结论** 对门诊老年患者提供品管圈质量改进工具, 可以降低患者出现跌倒的风险, 提升管理满意度, 值得提倡。

【关键词】 品管圈质量改进工具; 门诊老年患者; 跌倒; 应用; 效果

【收稿日期】 2026 年 7 月 5 日

【出刊日期】 2026 年 8 月 2 日

【DOI】 10.12208/j.jacn.20260419

Application and effect analysis of quality control circle quality improvement tools in preventing and reducing falls among elderly outpatients

Yan Wang, Xiaoyan Wang, Chunhong Li

Ningxia Medical University General Hospital, Yinchuan, Ningxia

【Abstract】 Objective To analyze the application and efficacy of the Quality Improvement Tool (QIT) of the Quality Control Circle (QCC) in preventing and reducing falls among elderly outpatients. **Methods** A total of 80 elderly patients who visited our clinic from January to December 2025 were selected for the study. They were randomly divided into a control group and an experimental group using a random number table, with 40 cases in each group. The control group received routine management, while the experimental group was treated with the QCC QIT. The incidence of falls, cognitive scores, and management satisfaction were compared between the two groups. **Results** After implementing different interventions, the experimental group showed a significantly lower incidence of falls compared to the control group ($P<0.05$). The cognitive scores of the experimental group were higher than those of the control group ($P<0.05$), and the management satisfaction of the experimental group was also higher ($P<0.05$). **Conclusion** The application of the QCC QIT in elderly outpatients can reduce the risk of falls and improve management satisfaction, making it worthy of promotion.

【Keywords】 Quality control circle quality improvement tools; Outpatient elderly patients; Falls; Application; Effect

随着全球人口老龄化的加剧, 老年患者作为门诊医疗服务的主要群体。老年人群的生理机能衰退, 合并多种慢性疾病, 服用多种药物, 其感觉、平衡、肌力和认知功能呈现下降的趋势, 导致患者在就医过程中跌倒的风险增加。门诊人流量大、空间复杂, 患者停留时间短, 而且流动性强, 老年患者出现跌倒的风险增加。跌倒会诱发软组织损伤、骨折、颅脑外伤等后果, 增加了患者的痛苦、医疗费用和家庭负担, 严重的会导致患者出现跌倒恐惧症, 活动能力受限, 对患者的生活质量

和独立生活能力造成影响, 导致死亡率上升^[1]。故有效的预防门诊老年患者跌倒, 保证医疗安全十分重要。传统的门诊预防跌倒管理多侧重于张贴警示标识, 进行简单的口头宣教或者发生跌倒后的上报和处理, 无系统性的管理模式。品管圈是由相同、相近或者互补的工作场所的人员自发组成的小圈团队, 全体合作、集思广益, 依据一定的活动程序, 通过科学的方式来改解存在的问题, 作为一种自下而上、强调全员参与、持续改进的质量管理方案, 可以满足患者的护理需求, 现报道如下:

1 资料与方法

1.1 一般资料

参与本次研究患者数量 80 例, 时间范围 2025 年 1 月份至 2025 年 12 月份, 随机数字表法分成对照组和实验组, 各 40 例, 对照组患者的年龄在 63-85 岁之间, 平均年龄 75.81 ± 2.82 岁, 男性 21 例, 女性 19 例, 实验组患者年龄 62-86 岁, 平均年龄 75.18 ± 2.36 岁, 男性 20 例, 女性 20 例。分析所有患者的基础资料, 并进行汇总分析, 结果显示 $P > 0.05$, 可开展本研究。纳入条件: 意识清楚, 具备基本的沟通能力; 对研究知情同意; 排除条件: 精神障碍或者认知功能障碍无法配合评估的患者; 需要转运的患者; 预计门诊停留时间少于半小时; 参与其他可能影响跌倒风险干预的研究患者。

1.2 方法

对照组为常规护理, 在门诊区域设置小心地滑, 防止跌倒等预警标识护理人员对患者进行简单的口头提醒, 保持通道处于通畅的状态, 出现跌倒后依据不良事件上报流程^[2]。

实验组品管圈管理, 具体包括: (1) 建立品管圈小组, 门诊护士长为圈长, 圈内包括门诊医生的高年资护士, 药剂师, 后勤保障人员, 通过头脑风暴的方式, 确定活动主题为“降低门诊老年患者跌倒发生率”^[3]。

(2) 现状把握与目标设定, 回顾性分析我院 2024 年门诊老年患者跌倒不良事件, 通过现场观察、患者访问、流程的方式, 收集基线信息, 评估患者的具体情况。依据现状值, 目标圈能力, 将目标设定值确定为将门诊老年患者跌倒发生率降到 5.0% 以下。(3) 圈员运用鱼骨图进行多维度原因分析, 列举可能导致门诊患者跌倒的原因, 通过现场检查、数据收集, 对末端原因进行验证, 确定原因, 患者对自身跌倒风险认知不足, 预防知识缺乏, 服药后头晕未充分休息^[4-5]。环境方面, 因为部分区域地面湿滑标识不明显, 缺乏醒目标识, 雨天门诊入口标识不明显, 高峰期疏导不力导致通道拥挤。宣教方案, 内容单一, 无系统, 个性化指导。(4) 对策实施: 1) 对患者进行跌倒风险评估, 确保各环节工作人员知晓关注的重点。2) 优化门诊环境, 在湿滑区域设置防滑地垫, 设置荧光警示条, 在台阶的边缘粘贴高

对比度的防滑条, 保证门诊各通道全天通畅。3) 制作图文并茂的图片, 对高风险患者提供一对一宣教, 结合其用药、疾病特点进行指导, 在候诊区循环播放视频, 建立安全角, 展示助行器的使用方法。护理人员在患者服药后, 起身时提供安全提醒。药剂师在发药时, 对可能存在的风险可以口头或者书面提示^[6-7]。4) 建立人力资源和流程管理, 在患者就诊高峰期, 疏导人流, 主动引导高龄或者行动不便的患者; 建立应急预案, 跌倒事件发生后及时救治, 上报, 并对全员进行培训。(5) 效果检查, 圈活动期间, 收集跌倒事件的数据, 评估患者风险, 建立环境巡查制度, 通过柏拉图、趋势图监测目标达成情况, 对相关措施进行标准化管理。

1.3 观察指标

1.3.1 对比两组患者跌倒发生率。

1.3.2 评估患者跌倒风险认知评分(采用研究者自行设计(经专家效度评价和信度检验)的《老年患者跌倒风险认知问卷》进行评估, 共 15 个条目, 采用 Likert 5 级评分, 总分 75 分, 得分越高表明认知越好)。

1.3.3 对比患者的满意度。

1.4 统计学方法

本文中涉及到的计量数据资料使用(n, %)表示, 通过 χ^2 值来进行检验, 标准差使用($\bar{x} \pm s$), 通过 t 进行检验, 全部数据都进行 SPSS17.0 软件数据包来计算, 显示 P 值小于 0.05, 可以进行统计学对比。

2 结果

2.1 实验组患者跌倒发生率更低, $p < 0.05$ 。

2.2 实验组患者跌倒认知评分更高, $p < 0.05$

2.3 实验组患者护理满意度更高, $p < 0.05$

3 讨论

传统的门诊防跌倒管理呈零散、被动的状态, 依赖于个别标识和口头提醒, 缺乏从评估、干预到评价的循环。通过研究可以看出, 实验组患者的跌倒发生率更低, $p < 0.05$, 通过开展品管圈的管理模式, 通过现场把握对既往跌倒事件, 促使改进目标。分析根因, 精准的识别关键因素。为后续护理提供依据, 该种管理模式覆盖了人、机、料、法、环等多个层面, 建立了立体防控模式, 实现了系统性的改进方案, 是品管圈科学的管理模式^[8]。

表 1 两组患者跌倒发生率[n (%)]

组别	例数	跌倒发生例数	跌倒发生率
对照组	40	6	15.00%
实验组	40	1	2.50%
χ^2 值			3.914
P 值			0.048

表 2 两组患者干预前后跌倒风险认知评分 ($\bar{x}\pm s$, 分)

组别	例数	干预前评分	干预后评分	t 值	P 值
对照组	40	52.34±8.72	58.51±9.28	2.981	0.005
实验组	40	53.12±7.95	69.54±6.83	10.524	<0.001
t 值		0.437	6.432		
P 值		0.663	<0.001		

表 3 比较两组患者护理满意度[n (%)]

组别	例数	满意	基本满意	不满意	总满意度
对照组	40	30 (75.00%)	5 (12.50%)	5 (12.50%)	35 (87.50%)
实验组	40	36 (90.00%)	4 (10.00%)	0 (0.00%)	40 (100.00%)
P	-	-	-	-	<0.05

对比两组患者的认知水平, 实验组更高, $p<0.05$, 分析原因: 品管圈管理的建立, 对高风险患者进行一对一健康宣教, 并结合具体用药和疾病的特点进行指导, 药师发药时提供专项提示, 在关键节点提供用药安全提醒。有利于安全教育转化为个性化的风险沟通, 也更容易被老年患者所接受, 有效的提升患者对疾病的认知水平。而且图文并茂的资料、循环播放相关信息, 建立多元化的教育模式, 提升了患者的认知水平, 强化了学习的效果, 继而降低了跌倒的风险^[9]。

分析两组患者的护理满意度, 实验组更高, $p<0.05$, 分析原因, 通过建立品管圈后, 这种自发组织的跨学科团队打破了部门壁垒, 在活动过程中, 药剂师关注用药安全提示, 后勤人员负责改造环境和巡查, 医生进行风险评估和宣教, 护理人员进行协调和监护, 有效的提升了护理人员的职责, 满足了患者的护理需求, 该种护理将个人经验固化成为可以复制的、可以持续的工作标准和流程, 避免改进成果不佳或者因为人员的变动而流失, 建立了长效的管理机制^[10]。

本次研究尚存在一定的局限性, 纳入的样本量相对较少, 而且研究为单中心, 结论的外推需要更大规模的多中心研究来进一步验证。

综上所述, 对门诊老年患者安全管理中应用品管圈质量改进工具, 可以整合多学科资料, 通过科学的问题解析和系统的对策实施, 降低患者跌倒的风险, 使得患者的护理能力和服务满意度增加。

参考文献

[1] 王斗,张炜,纪伟,胡洁琼,赵乐妍.老年人多次跌倒经历体验和预防需求的质性研究[J].护士进修杂志,2024,39(10):1107-1112.

[2] 郑新锐.运用QCC方法降低神经内科跌倒低危患者跌倒

发生率的效果[J].中华养生保健,2025,43(2):130-133.

[3] 文艳,范茂萍,胡玲,曾燕,陈雪.品管圈在提高跌倒高危病人复评率的效果观察及应用[J].护理研究杂志,2025,8(6):1-5.

[4] 龙灿梅,黄玉燕,何贤凤,何雅汶,梁玉娟.品管圈对老年病房跌倒管理的影响研究[J].航空航天医学杂志,2022,33(2):219-221.

[5] 张雪梅,陈姣,张耐莲,李小玲,饶婷,胡艳艳,李燕.品管圈在降低康复科住院患者跌倒发生率中的临床实践[J].医药前沿,2022,12(7):123-126.

[6] 任鹏博,李婷文,蔡峰,张健.全身振动对中老年骨质疏松患者腰椎骨密度、疼痛以及跌倒影响的 Meta 分析[J].中国组织工程研究,2026,30(10):2569-2575.

[7] 潘菲,李娜,叶明俊,杨如美.社区跌倒风险老年人主动身体活动影响因素的质性研究[J].护理学杂志,2025,40(3):12-15,29.

[8] 周春霞,田萌,吴丽贞,李倩.老年人跌倒防控研究热点及发展趋势的可视化分析[J].中华危急重症护理杂志,2025,6(7):879-884.

[9] 崔瑶,周健,刘倩,刘谦,陈一文,郭英,侯银静,王宁,秦明照.老年跌倒人群的内在能力特点及相关因素分析[J].中国临床保健杂志,2025,28(3):341-345.

[10] 郭佳钰,勇琴歌,陈越,张瑞芹,朱思悦,李高强,毛亚詹.居家老年人跌倒及相关损伤严重程度影响因素研究[J].中华保健医学杂志,2024,26(4):499-502.

版权声明: ©2026 作者与开放获取期刊研究中心 (OAJRC) 所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS