

• 临床护理 •

品管圈在提高分级护理巡视合格率中的实践和体会

梁爱琼, 罗 林, 颜 涛, 张 琰, 陈星林

【摘要】 目的 成立品管圈(quality control circle, QCC), 利用移动护理工作站, 开展提高临床分级护理巡视合格率的持续质量改进, 为临床护理管理提供监控依据。方法 选择心血管外科病区住院患者 96 名, 随机抽取一周巡视情况, 按照开展 QCC 活动 6 个月, 对比活动前后患者的巡视结果、护理工作满意度、护士核心能力等指标。结果 活动开展后巡视率由 63.94% 提升至 93% ($P < 0.05$); 住院患者对护理工作满意度从 93% 提升至 100% ($P < 0.05$); 护士核心能力在和谐氛围、主动服务等八个方面呈正向增长, 在责任感、主动沟通、品管手法掌握项目结果有明显差异 ($P < 0.05$)。结论 依托 PDA 进行的护理考量, 可增强护理人员责任感, 增加护患沟通, 有利于医疗行为的开展, 对提高分级护理巡视合格率有积极意义。

【关键词】 品管圈; 护理信息系统; 等级护理巡视; 质量管理;

【中图分类号】 R 470 **【文献标识码】** A doi:10.3969/j.issn.1009-2595.2014.11.034

The Role of Quality Control Circle in Sustained Improvement of the Grading Nursing Care Visiting Rate of Pass

LIANG Ai-Qiong, LUO-Lin, YAN-Tao, ZHANG-Yan, CHEN Xing-Lin, Department of Cardiovascular Surgery, General Hospital Center of Guangzhou Military Command, Guangdong Guangzhou, 510010 China
Corresponding author: LIANG Ai-Qiong, E-mail: 130768laq@163.com, Tel: 020-88654575

【Abstract】 **Objective** By forming QCC and using errabund nurse workstation to continuously improve the quality of the classed nursing rounding rate of pass and to supply monitor information for the clinic nursing management work. **Method** Randomly picked 1 week rounding information of 96 patients in our cardiovascular surgery department. Exert the strategy for 6 months according to PCC. Compared the classed nursing rounding result, satisfactory rate to the nursing work, key capacity of nursing staff before and after the implementation of the strategy. **Results** After the implementation of the strategy, the classed nursing rounding rate was elevated from 63.94% to 93% ($P < 0.05$), the satisfactory rate of admitted patients to the nursing work rise from 93% to 100% ($P < 0.05$). The key capacity of nursing staff was improved in 8 aspects such harmonizing atmosphere and initiative service. In terms of sense of responsibility, positive communication, method in quality control, significant difference were observed between groups ($P < 0.05$). **Conclusion** Nursing work evaluation based on PDA can enhance the sense of responsibility among nursing staff, boost communication between nursing staff and patients and can be beneficial for the medical care, which has positive effects on elevating the passing rate of classed nursing rounding.

【Key words】 Quality control circle; Nursing information system; Classed nursing rounding; Quality control

分级护理是指患者在住院期间, 医护人员根据患者病情和生活自理能力, 确定并实施不同级别的护理^[1], 它是护理管理的一项基本制度, 更是护士实施临床护理的重要依据, 在卫生部《分级护理指导原则》中明确指出, 责任护士须按等级进行巡视。作者科室自

2013 年开始, 利用移动护理工作站^[2], 开展了提高分级护理巡视率的品管圈(quality control circle, QCC)质量持续改进活动, 最终达到提高护理服务质量的目的, 现将具体做法与成效报告如下。

1 资料与方法

1.1 QCC 小组^[3]的任务分工

结合科室特点, 成立了“爱心”小组, 设督导员 1 名, 由护士长担任; 推选圈长 1 名, 由病区组长负责; 秘

【基金项目】 广东省护理科研基金项目(2009B33)

【作者单位】 510010 广东广州, 广州军区广州总医院心血管外科中心(梁爱琼、罗 林、颜 涛、张 琰、陈星林)

【通讯作者】 梁爱琼, E-mail: 130768laq@163.com; Tel: 020-88654575

书1名,组员14名;组员包括医生2名,责任护士12名。督导员负责小组活动的监督指导工作;圈长负责组织小组成员讨论、热议,总结小组成员的意见建议;秘书负责各项小组讨论的记录及各项资料的收集数据;组员积极参与小组讨论,完成组长分配的任务。

1.2 现状把握

选取2013-04-22/2013-04-28日作者医院科室2个病区住院患者96名,利用移动护理工作终端,记录责任护士的巡视次数,护士每次巡视时通过扫描患者的腕带条码录入信息,产生巡视时间,统计结果以PDA终端提供的信息为准,同时将患者外出检查、散步或处于睡眠状态等不便扫描的情况作为不可抗因素进行剔除,计算患者巡视率。

1.3 拟定计划

组织开会,小组讨论,完成活动计划书的撰写和绘制甘特图,活动时间为2013-05-04/2013-11-01日6个月,以周为单位制定内容,将时间按照40%,40%,20%比例分成三个阶段。

1.4 解析

小组成员从人、制度、环境、设备、方法等方面进行特性要因分析,运用柏拉图分析法确立影响巡视率的主要原因,其中人的因素占82%(护士因素占67%,患者因素占15%),管理因素占12%;其它因素占6%。

1.5 确立目标值与制定策略

结合实际,护理组将目标值确定为除外不可抗力因素,分级护理巡视率达90%以上,通过开展吕管圈活动持续质量改进^[4],具体策略如下:①加强护士主动服务意识教育;②加强护士对掌上电脑(personal digital assistant,PDA)的使用培训;③加强住院患者健康教育;④健全科室的质量管理。

1.6 评价计分

将活动开展前设为对照组,活动开展后定为实验组,持续6个月,对比两组患者一周的巡视率,巡视要求按照护理等级标准执行;采用医院制式满意度调查表,每月对在院患者发放表格汇总结果;评价两组护士在工作场所等方面,包括和谐能力、积极性、责任感、凝聚力、愉悦感、主动沟通、解决问题能力、品管手法八项指标,全体圈员参加测评,单项满分为70分,圈员根据内容逐项按5,4,3,2,1进行打分。

1.7 统计学处理

采用SPSS 19.0软件对各项数据进行统计学分析,计数资料采用频数表示,采用 χ^2 检验;计量资料采用均数±标准差($\bar{x} \pm s$)表示,采用 t 检验, $P < 0.05$ 表示差异有统计学意义。

2 结果

2.1 改进前后两组患者的巡视率比较

研究显示,活动开展后,巡视率明显增加,从活动开展前的63.94%提高至93.00%($P = 0.012$),具体见表1。

表1 两组患者改进前后巡视率对比 ($n=96$)

Table 1 Comparison of rounding rate before and after the improvement between two groups ($n=96$)

分组	巡视次数	未巡视数	应巡视次数	巡视率(%)
对照组	1504	715	2352	63.94
实验组	2247	23	2416	93
χ^2 值	5.7	308	0.007	6.35
P 值	0.017	0.00	0.979	0.012

2.2 两组患者对责任护士服务质量评价比较

研究显示,活动开展后,责任护士的知晓率明显提高,由开展活动前的78%提高至94%($\chi^2 = 1.06, P = 0.001$);患者对护士服务态度满意率由93%提高至100%($\chi^2 = 5.99, P = 0.000$)。

2.3 改进前后两组护士核心能力评价

研究显示,开展活动后,护士的责任感、沟通配合能力和品管手法。在活动开展后均有明显提高,两组比较差异具有统计学意义;而和谐程度,积极性,愉悦感,凝聚力和解决问题能力方面开展活动后均有提高,但差别不显著,见表2。

表2 改进前后责任护士核心能力的比较

Table 2 Comparison of key nursing capacity before and after the improvement

项目	对照组($n=96$)	实验组($n=96$)	P 值
和谐程度	3.11±0.77	4.20±0.69	0.385
积极性	3.31±0.59	4.43±0.83	0.065
责任感	3.28±0.25	4.61±0.36	0.038*
沟通配合	2.85±0.36	4.22±0.31	0.047*
愉悦感	2.85±0.70	4.08±1.25	0.124
凝聚力	2.91±0.83	4.22±0.90	0.085
解决问题能力	3.18±0.57	4.32±1.23	0.093
品管手法	2.48±0.35	4.62±0.47	0.036*

3 讨论

3.1 利用PDA统计分级护理巡视率可提高管理效率

定时巡视病房是分级护理重要内容,国家卫生部下发的分级护理指导原则中对护士巡视病房有明确的规定,但巡视病房后是否记录,如何记录尚无明确规定与依据^[5],容易造成护患矛盾。本研究基于移动护理

工作站的应用,通过 PDA 扫描患者腕带直接产生扫描时间,对责任护士巡视时限与次数提供准确数据,便于每日巡视率的记录与分析。随着科学技术的不断发展,新技术、新设备逐渐被应用于临床护理管理中,造福于一线护理人员。本研究在医院信息系统的基础上,开发移动护理信息系统,解决了临床以往存在问题。结果显示,一周巡视量大,信息化平台提供了极佳的统计方法,在查找是否属于不可抗力因素时,提供了准确的时间点,为管理者提供有力分析依据。

3.2 增强护士主动服务意识是提升分级护理巡视率的关键

分级护理巡视合格率是责任制护理开展的重要指标,也是体现护患沟通的重要手段。本研究采用品管圈管理模式,进行现状调研与要因分析,确立了提高护士主动服务意识为首要改进的措施,通过加强意识教育,强化管理手段,建章立制,使分级护理巡视得到有效提升。表 1 结果显示,实验组与对照组相比,应巡视次数无统计学差异($P=0.979$);而实验组患者实际巡视次数与巡视率明显提升,由原来的 63.94% 提升至 93% ($P<0.05$);住院患者对责任护士知晓率和服务态度满意率也有不同程度提升,特别是责任护士知晓率由原来的 78% 提升至 94%,分析原因可能与责任护士主动加强与患者的沟通,使患者对自身病情及治疗方案有了详细的了解和认识,主动参与到医疗决定的制定及护理康复活动中,患者提出的问题得到有效解决,满意度提升。

3.3 开展品管圈活动对团队及个人可产生明显的无形成果

本研究运用品管圈开展活动,充分发挥圈员的主观能动性,圈内成员主动查找问题原因,参与制定解决方案,最终达到了预期结果,充分激发了圈员的士气和潜能;其次,在解决护理问题时,圈员遵循了主、中、次的原则抓主要矛盾,快捷高效的解决核心问题,提高了圈员发现问题与解决问题的能力。通过品管圈活动,护士核心能力、团队工作场所等各项指标均有提升。表 3 结果显示,实验组与对照组相比,在和谐程度、积极性、责任感、沟通配合、愉悦感、凝聚力、解决问题能力、品管手法八个方面均呈正向增长,显示品管圈活动对护士核心能力提高有帮助,护理质量管理不再以护

士长为主,而是全员积极参与实施与改进^[6],通过成立品管圈,制定实施有效措施,小组成员增强了团队合作意识和解决问题的能力^[7],通过共同参与管理,从而形成良好的上下一体感^[8];特别在积极性、责任感、解决问题能力,掌握品管手法四项分值达 60 分以上,提示该项目提高得到护士的认同,品管圈活动让圈员自动自发地参与活动,使自己享有更高的自主权、参与权、管理权^[9]。通过品管圈活动,使圈员学会了利用各种品管手法,发现临床工作中的问题,规范、科学地分析问题,抓住和攻克主要问题,最终达到医疗护理质量的持续发展。表 3 显示,实验组与对照组中“责任感与沟通配合”两个项目提升有明显差异($P<0.05$),该结果与平时调查病患时反映责任护士主动服务意识明显增强的实际情况相符,团队检验要因分析及措施得当,效果明显。通过真实的统计资料,更让管理层与圈员相信,依靠圈员的全体努力就能达成任务,使圈员感受到成就感和满意感^[10]。品管圈不失为一项优秀的管理方法,对于我国医疗机构的质量管理模式的转化具有现实的借鉴价值。

参 考 文 献

- [1] 吴欣娟,李玉乐,谢瑶洁.我国分级护理实施现状及建议[J].中国护理管理,2008;8(2):5-7
- [2] 刘立,吴红梅,罗维东,等.个人数字助理在效益管理中的应用[J].北京科技大学学报,2009,31(1):128-133
- [3] 李旺军,王利香.“品管圈”活动在护士长夜查房中的应用与效果[J].护理管理杂志,2007,7(5):55-56
- [4] 唐欣慧,肖秀金,刘海燕,等.开展品管圈活动对降低静脉留置针非计划拔管率的影响[J].华南国防医学杂志,2014,28(3):297-298
- [5] 张改芸.分级护理巡视记录表的设计及应用[J].当代护士,2013,(1):188-189
- [6] 国秀娣,陆俊,李益民.持续质量改进报告 160 份存在缺陷与对策[J].护理与康复,2009,8(11):970-972
- [7] 童兰丹.品质圈活动在提高骨科患者大小便标本送检率中的应用[J].护理学报,2008,16(18):31-32
- [8] 方桂珍.在护理人员中推行品管圈活动的探讨[J].护理研究,2008,22(4):1103-1104
- [9] 杨丽,王卫琼.参与管理模式在护理管理中的应用[J].护理管理杂志,2004,4(4):44-45
- [10] 张幸国,王临润,刘勇,等.医院品管圈辅导手册[M].北京:人民卫生出版社,2012:116

(2014-05-12 收稿)