品管圈活动在提高患者生活护理满意度中的应用*

张卫萍¹, 李传波², 骆碧玲², 肖光秀^{1△} (重庆市巴南区人民医院: 1. 护理部; 2. 骨科 401320)

【摘要】 目的 通过开展品管圈活动, 针对患者生活护理满意度进行质量控制, 全面提升护理质量, 确保医疗护理安全。方法 选取巴南区人民医院骨科 2014 年 1 月(开展品管圈活动前)和 7 月(开展品管圈活动后)各 200 例出院患者为研究对象, 比较两组患者生活护理满意度、平均住院时间和不良反应发生率, 并对结果进行统计学处理。结果 开展品管圈活动前患者对生活护理满意度为 78.5%, 开展后为 97.0%, 二者比较差异有统计学意义($P < 0.05$); 开展品管圈活动前患者平均住院时间为(14.6±1.9)d, 开展后为(10.6±1.9)d, 二者比较差异有统计学意义($P < 0.05$); 开展品管圈活动前患者不良反应发生率为 18.50%, 开展后为 1.50%, 二者比较差异有统计学意义($P < 0.05$)。结论 开展品管圈活动可以提高护士综合素质, 调动护士工作主动性, 有效提高患者对生活护理的满意度。

【关键词】 品管圈; 护理质量; 生活护理; 满意度

DOI: 10.3969/j.issn.1672-9455.2015.13.048 文献标志码: A 文章编号: 1672-9455(2015)13-1930-02

品管圈是指同一单位或工作性质相关联的人员, 自动自发组织起来, 科学运用品管工具, 持续地进行效率提升, 降低成本、提高产品质量等活动的小组^[1-2]。主要是把科学和人性的管理模式相结合, 因此其预期的目标很容易完成^[3]。品管圈是推动医疗质量持续改进的有效管理工具, 可以持续改进医疗质量与安全^[4]。为解决质量管理难题, 提升服务质量, 打造医院核心竞争力, 本院于 2014 年 1 月积极开展护理品管圈活动。首先成立品管圈活动领导小组, 组长为业务院长, 副组长为医教科、护理部主任, 组员为各科主任及护士长。通过学习培训, 本院开展 18 个圈, 9 月各科室品管圈活动成果进行评审、交流。骨科是全国优质护理示范病房, 围绕“以患者需求为导向, 以患者满意为目标”的服务理念, 组织开展品管圈活动, 以提高患者生活护理满意度为主题, 取得良好的效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料 选取巴南区人民医院骨科 2014 年 1 月(开展品管圈活动前)和 7 月(开展品管圈活动后)各 200 例出院患者为研究对象。两组患者年龄、性别比等一般资料比较差异无统计学意义($P > 0.05$), 具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 开展品管圈活动寻找影响患者满意度的原因 (1)组织护士学习品管圈活动目的、根本原则、基本方法、操作步骤等。各科室进一步组织护士培训。(2)成立品管圈活动小组。(3)确定以“提高患者生活护理的满意度”为本次活动的主题。(4)组织小组成员从人员、环境、设备、其他 4 个方面进行生活护理满意度不高特性要因分析, 得出低年资护士多、专业技能差、生活护理服务不满意、相关宣教不够、生活护理升降级不明确为影响患者满意度的重要原因。(5)小组成员根据 5 项重要原因进行验证, 确定护士健康宣教不到位、生活护理升降级不明确、患者对生活护理服务不满意为影响患者满意度的真正原因。

1.2.2 拟定改进对策 (1)通过制订健康宣教册子、告知书, 制订生活护理宣传片, 培训护士沟通技巧等措施加强对患者的

健康宣教。(2)通过由责任护士负责护理评级, 并由责任组长负责监督和做好患者及家属沟通工作; 鼓励患者自护, 及时调整护理级别; 护士长跟班监督、随机抽查、个别访谈等措施明确对患者的护理等级。(3)通过加强病房巡视, 及时对患者提供帮助; 严格执行护理标准; 严格执行奖惩制度等措施提高患者对生活护理的满意度。

1.2.3 调查方法 设计生活护理满意度调查表, 对两组患者进行问卷调查, 患者生活护理满意度 = 满意患者数/总数 × 100%; 同时调查两组患者平均住院时间和不良反应发生率。

1.3 统计学处理 采用 SPSS17.0 统计软件进行分析, 计数资料以率表示, 组间比较采用 χ^2 检验; 计量资料以 $\bar{x} \pm s$ 表示, 组间比较采用 t 检验。以 $P < 0.05$ 差异有统计学意义。

2 结果

开展品管圈活动前患者对生活护理满意度为 78.5%, 开展后为 97.0%, 二者比较差异有统计学意义($P < 0.05$); 开展品管圈活动前患者平均住院时间为(14.6±1.9)d, 开展后为(10.6±1.9)d, 二者比较差异有统计学意义($P < 0.05$); 开展品管圈活动前患者不良反应发生率为 18.50%, 开展后为 1.50%, 二者比较差异有统计学意义($P < 0.05$)。

3 讨论

3.1 品管圈活动有利于调动护士工作主动性 通过本院人本位整体护理的开展, 患者更加重视医院护理质量, 对护理人员工作能力也提出更高的要求, 护理人员工作中存在的问题影响住院患者满意度, 因而要提高住院患者对护理工作的满意度, 这些问题就需要得到有效的解决^[5-6]。品管圈可以调动护士的积极性, 使成员自主参加管理活动, 在参与质量改进的过程中既是实践者, 又是管理者, 建立良好文化的氛围, 倡导更多的护理人员参与其中, 充分发挥才智, 可以在工作中获取足够的成就感, 从而提高护理质量和技术水平, 增强患者的满意度^[7]。

3.2 品管圈活动有利于持续质量改进 品管圈活动符合科学的管理理念, 倡导全员参与管理的意识, 同时也减少管理成本,

* 基金项目: 重庆市卫生局科研计划项目(201233)。

△ 通讯作者, E-mail: xiaogx1016@aliyun.com。

作为实施护理质量改进的一种方法,大大提高了护理管理措施的执行力和依从性^[8]。以点带面的方法能有效地在全院范围内全面推行品管圈活动,整体提升护理管理和护理服务质量^[9]。推行品管圈活动,护士在工作中不断发现问题,应用品管圈品管手法分析,及时解决问题,持续质量改进。护理服务质量提高,有助于提高患者生命质量,相反低劣的护理服务质量会降低患者的生命质量^[10]。

3.3 品管圈活动有利于提高护士综合素质 品管圈本着自动自发的精神,促进不断学习、进步,运用各种改善手法解决工作实际问题,启发个人潜能,透过团队力量,结合群体智慧,持续改善各种问题,让每位成员有参与感、满足感,从而认识到工作的意义和目的^[11]。

3.4 品管圈活动有利于建立良好的激励机制 管理者应该强调对员工尊重、引导、鼓励、授权,而不是监督与控制^[12]。建立相关激励机制充分调动员工的主动性和积极性,给予相应的精神和物质奖励是开展质量管理活动的关键之一。奖励机制坚持精神奖励与物质奖励并重^[13]。要及时发现护理人员的点滴成长,给予精神支持及物质奖励,同时将其作为年终考核的一项指标,使护理人员对自身工作价值认同感得到提升,从而激发全员的质量意识、问题意识、改进意识和参与意识,促进护理品管圈活动推行^[14]。

参考文献

[1] 张幸国,王临润,刘勇. 医院品管圈辅导手册[M]. 北京:人民卫生出版社,2012.
 [2] 乔丽曼,周旋,苏素红. 品管圈在降低静脉药物配置中心中的作用[J]. 中国医院药学杂志,2010,30(23):2025-2027.

[3] 刘冰楠,赵丹丹. 品管圈在神经外科护理质量持续改进中的应用效果评价[J]. 中国实用神经疾病杂志,2014,17(10):125-126.
 [4] 梁铭会,刘庭芳,董四平. 品管圈在医疗质量持续改进中的应用研究[J]. 中国医院管理,2012,32(2):37-39.
 [5] 李兰,陆燕,陈立霜,等. 运用品管圈质量管理工具提高住院患者健康知识知晓率的实践探索[J]. 蒙古中医药,2014,33(14):121.
 [6] 林剑辉. 浅谈品管圈在医院管理中的应用[J]. 丽水学院学报,2011,2(4):19-20.
 [7] 石晶,程青虹,王子迎. 品管圈在国内护理工作中的应用现状[J]. 农垦医学,2011,33(5):458-460.
 [8] 胡斌春,许瑛. 香港医院护理管理介绍[J]. 护理与康复,2005,4(6):464-465.
 [9] 许晨耘,符林秋,陈克妮,等. 以点带面全面推行医院护理品管圈活动[J]. 护理学杂志,2013,28(13):5-6.
 [10] 高元芝. 品管圈在医院优质服务质量持续改进中的效果评价[J]. 中国现代医学杂志,2012,22(18):100-102.
 [11] 卢芳燕,江南,赵锐稀. 推行护理品管圈活动的困难因素调查及对策[J]. 护理与康复,2011,10(8):664-666.
 [12] 方桂珍. 在护理人员中推行品管圈活动的探讨[J]. 护理研究,2008,9(22):1103-1104.
 [13] 邵翠颖,金钰梅,朱胜春. 品管圈在护理质量管理中的实践和成效分析[J]. 护理与康复,2012,1(4):381-382.
 [14] 王惠琴. 品质管理中的护理文化[J]. 中华护理杂志,2010,5(9):865-866.

(收稿日期:2015-02-25 修回日期:2015-03-15)

• 临床探讨 •

重组人促红细胞生成素在足月新生儿严重高间接胆红素血症中的脑保护作用研究*

蔡志豪,何源,李卫东,谢金金,黄巧莲,黄春燕(广东省中山市小榄人民医院儿科 528415)

【摘要】 目的 探讨重组人促红细胞生成素在足月新生儿严重高间接胆红素血症中的脑保护作用。方法 选取该院 2012 年 6 月至 2014 年 4 月治疗的严重高间接胆红素血症足月新生儿 90 例为研究对象。按照入院顺序随机分为三组,治疗 A 组、B 组与对照组,每组 30 例。对照组患儿给予常规治疗;治疗 A 组与 B 组患儿常规治疗同时连续 3 d 等量静脉应用重组人促红细胞生成素。A 组总剂量为 750 U,B 组总剂量为 1 500 U。通过对比新生儿行为神经测定(NBNA)、脑干听觉诱发电位(BAEP)检测结果,评估三组患儿的脑保护效果。结果 治疗 A 组与治疗 B 组临床治疗总有效率均高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。治疗 A 组与治疗 B 组血液指标变化均优于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。治疗 A 组与治疗 B 组 NBNA 评分均高于对照组,差异有统计学意义($P < 0.05$)。结论 在足月新生儿严重高间接胆红素血症中应用重组人促红细胞生成素,在适当的安全剂量下,重组人促红细胞生成素能有效预防、减轻胆红素的神经毒性作用,改善胆红素脑病预后。

【关键词】 重组人促红细胞生成素; 脑保护; 高间接胆红素血症

DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2015.13.049 文献标志码:A 文章编号:1672-9455(2015)13-1931-03

目前尚无方法、药物能直接针对胆红素神经毒性起作用,而近年来的研究表明促红细胞生成素(EPO)作为一种新的神

经血管保护因子理论上具有抑制胆红素神经毒性的作用^[1]。本院从 2012 年 6 月开始研究重组人 EPO 在足月新生儿严重高

* 基金项目:广东省中山市医学科研项目(J2012140)。