



品管圈活动降低心内科住院患者口服药漏服率的效果探讨

邓洁 高米 李慧 周礼 彭巧

长沙市中心医院心内科 湖南长沙 410004

【摘要】目的 分析探讨品管圈（QCC）活动在降低心内科住院患者口服药漏服率的应用效果。**方法** 选取我院心内科在2015年5月-2015年10月期间所收治的80例住院患者作为研究对象，医护人员在住院期间开展品管圈活动，分析总结患者口服药漏服原因，并制定针对性的措施。**结果** 有形成果，在QCC活动开展前，80例住院心内科患者其口服药漏服率为13.75%，开展QCC活动后降低为5.0%，目标达成率为123%，相应进步率为71.1%；无形成果，通过此次品管圈活动，有效提升了医护人员QCC手法的运用，同时也调动了工作人员的积极性，增强了团队的凝聚力。**结论** 通过在心内科住院患者中开展品管圈活动，大大降低了患者其口服药的漏服率，有助于患者的康复和治疗，同时改善了护理质量，提升了医护人员的积极性和责任心。

【关键词】 内科住院患者；品管圈活动；口服药漏服率；应用效果

【中图分类号】 R473.5 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1674-9561 (2017) 05-005-02

品管圈（QCC），主要是由同一领域中的工作人员，秉承自愿原则，自发的以小组的形式组织起来，在活动中运用品管模式和手法，全体协作，讨论并制定措施解决工作中存在以及潜在的品质问题^[1]。心内科属于医院比较特殊的科室，其口服药的种类较多，剂型及形状也有较大差异，因而在发放的过程中必可避免会出现较多问题。护士是病人药物治疗最直接的执行者与观察者，因而如何确保患者用药合理安全，如何规范及有效的服用药物是当下迫切需要处理的问题^[2]。此次研究通过选取我院心内科在2015年5月-2015年10月期间所收治的80例住院患者作为研究对象，对其在住院期间开展品管圈活动，分析探讨患者在品管圈活动开展前后其口服药漏服率变化。现将整个研究报告如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取我院心内科在2015年5月-2015年10月期间所收治的80例住院患者作为研究对象，其中男性患者42例，女性38例，患者年龄分布在35-85岁，平均年龄为（64.5±2.4）岁。文化程度，24例为小学及以下，16例为初中，30例为高中及中专，10例为大专及以上学历。患者在住院后，于2015年5月20日-2015年10月31日开展品管圈活动，并统计QCC活动开展前患者口服药的漏服率。

1.2 方法

（1）成立品管圈小组：按照自愿原则，自行组建品管圈小组，组员主要包括辅导员1名，圈长1名，副圈长1名，圈员5名。前期召开圈名与圈徽制定讨论会议，以投票方式确定此次品管圈的名字为“七彩圈”，寓意像彩虹一样渲染

着希望，代表了护患沟通的桥梁，也代表了患者通往希望和健康的桥梁。

（2）确定品管圈的主题：充分调动圈员的想象力及主观能动性，依据主题相应上级政策、可行性、迫切性以及圈能力，并运用“5、3、1”的评分标准对待定主题实施评估，最终选定此次活动的主题为“降低住院患者口服药的漏服率”^[3]；

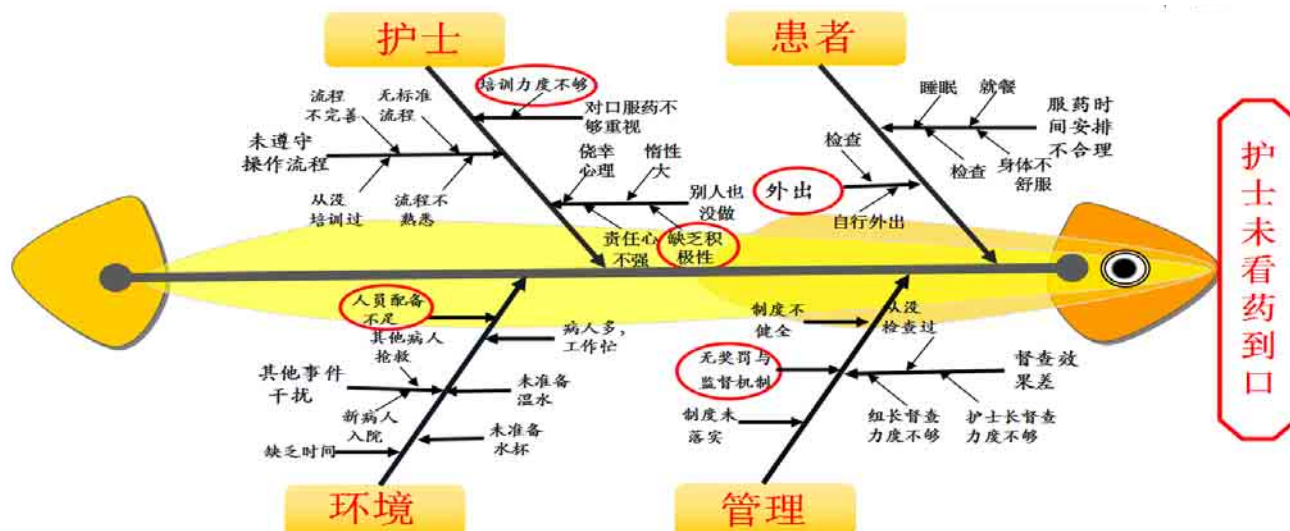
（3）依据所选定的主题，并结合工作实际及患者基本情况，对圈员进行分工及划分责任。

（4）活动计划：活动时间定于5月-10月之间，在6月初，制定此次品管圈活动对应计划：6月-7月初，对现状进行分析，拟定此次品管圈活动的目标；最后，于7月份，对患者口服药漏服原因进行分析，并制定相应对策措施。

（5）现状把握及原因分析：圈员分析讨论制定调查记录表，对80例住院患者进行调查统计，分析总结口服药漏服的原因。通过调查发现，患者口服药漏服的原因主要有5项，包括护士未看药到口、患者忘记服药、药物发放不及时、交接不到位及其他原因。具体详见“原因分析鱼骨图”。

（6）目标值设定：目标值 = 现状值 - 改善值（现状值 × 累积百分比 × 圈员能力）= 9% - （9% × 76% × 77%）= 3.8%。在9月15日前降低口服药的漏服率至3.8%，从而提高口服药的服用率。

（7）对策制定：①加强理论知识、沟通技能与发药流程培训并考核，开展经验交流会；②进加强宣教，制定宣教计划，完善宣教资料，采用多样化方式进行宣教；③提供内容丰富，数目足够的温馨提示卡，采用形式多样的提示方式、方法；④建立奖惩机制与监督机制。



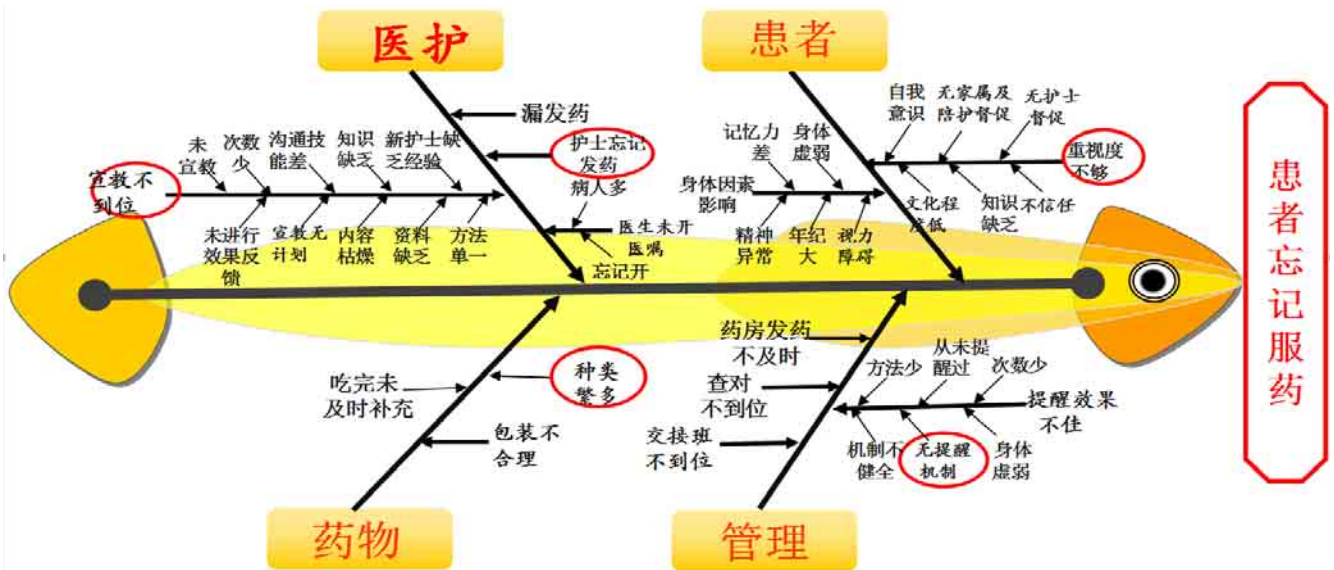


图1: 原因分析鱼骨图

1.3 评价方法

在2015年5月20日-10月31日期间,对80例患者实施调查统计。计算目标达成率及进步率。目标达成率=(改善前-改善后)/(目标值-改善前)×100%。进步率=(改善后-改善前)/改善前×100%。

2 结果

2.1 活动前后患者口服药漏服率比较

在QCC活动开展前,80例住院心内科患者其口服药漏服率为13.75%,开展QCC活动后降低为5.0%,比较差异明显,具有统计学意义($\chi^2=12.146$, $P<0.05$),详见下表1:

表1: 活动前后患者口服药漏服率比较

	例数	漏服人数(人/次)	漏服率(%)
活动前	80	11	13.75
活动后	80	4	5.0

2.2 活动后目标达成率、进步率及无形成果评价

此次品管圈活动,目标达成率为123%,相应进步率为71.1%,有效提升了医护人员QCC手法的运用,同时也调动了工作人员的积极性,增强了团队的凝聚力与协作精神(图2)。

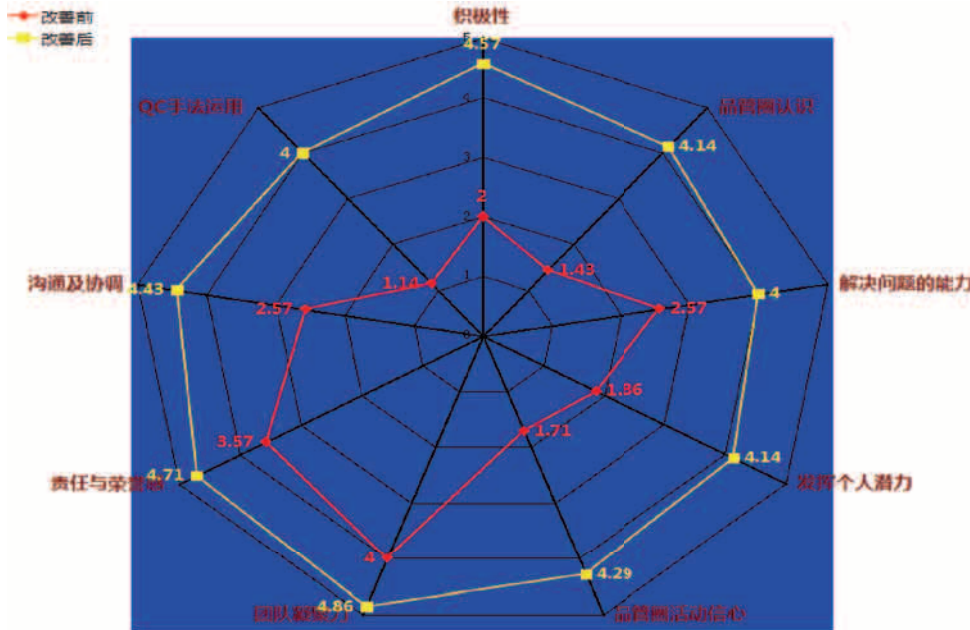


图2: 活动前后雷达图

中,通过对我院80例心内科住院患者开展品管圈活动,对比活动前后其口服药漏服率变化,研究结果表明,在QCC活动开展前,80例住院心内科患者其口服药漏服率为13.75%,开展QCC活动后降低为5.0%,目标达成率为123%,相应进步率为71.1%,同时有效提升了医护人员QCC手法的运用,同时也调动了工作人员的积极性,增强了团队的凝聚力与协作精神。

参考文献:

[1] 卓茜,黄婷.品管圈活动在降低住院糖尿病患者口服

药漏服率的应用[J].当代护士,2016,12(7):164-165.

[2] 易芬.品管圈在降低住院患者口服药漏服率中的应用[J].中外女性健康研究,2016,20(11):93-94.

[3] 王显红,朱贤枝.品管圈活动降低住院患者口服药漏服率[J].数理医药学杂志,2014,16(2):238-239.

[4] 黄蓉,唐娜,向心星.品管圈活动在降低神经内科患者口服给药漏服率中的应用[J].中外医学研究,2014,42(23):70-72.