



•临床护理•

# 品管圈在提高呼吸科临床护理质量管理中的效果分析

李菓菓

湖南省长沙市第一医院呼吸内科 湖南长沙 414000

**摘要：**目的：评价品管圈在提高临床基础护理质量中的效果分析 方法：将2016年3月至2017年2月分为2个阶段，2016年3月至8月为对照阶段；2016年9月至2017年2月为观察阶段，观察阶段利用品管圈对临床护理质量进行管理，比较和分析两个阶段患者的满意度，基础护理合格率，病房管理质量，不良事件发生率情况。结果：通过每月护理质量分析对比显示，观察阶段的护理质量分别为：96%；96%；97%均明显高于对照阶段，而不良事件发生率为7%，明显下降。结论：灵活的运用品管圈活动临床护理质量的管理来进行有助于提高护理质量标准 and 护理质量服务水平，能最大限度的提高患者满意度，促进护患关系。同时也能提高护士的自我管理能力，养成良好的职业素养。

**关键词：**品管圈 临床护理质量管理 效果分析**中图分类号：**R256.12**文献标识码：**A**文章编号：**1009-5187 (2017) 15-212-01

近年来随着医改的不断深入，政策的不断变化，将医疗行业已处在风口浪尖上，临床医务人员如履薄冰，医院要实现长远发展，提高和创新医疗服务质量是关键，而护理作为医疗行业中不可或缺的一部分，如何持续地提高和改进临床护理质量是护理管理的永恒的主题。怎样把握临床护理质量管理的重点，使临床工作满足社会的需求已成为近年来研究的热点（1）。

品质管理圈简称品管圈（Quality Control Circle, 缩写 QCC），该概念分别在 1950 年和 1954 年，由戴明研究的统计方法课程以及 Juran 研究的质量管理课程中被提及（2）。最早起源于美国，后来品质管理圈这一概念就在日本盛行开来。品质管理圈指的是由一群工作环境、工作性质相似或相同的人对工作中遇到的问题集思广益，相互启发与自我启发相联合而提出解决问题的过程。品质管理圈的应用不仅可以加强有着相同或类似工作性质的人之间的交流与探讨，还能激发这些人工作的积极性与主观能动性。继而提升工作效率与品质，减少工作所花费的成本（时间成本、人力成本、财力成本等）（3）。自我科从 2016 年开展主题为提高科室护理质量管理质量的 QCC 活动以来，比较与观察临床护理效果在活动前后的效果，并对在提高临床护理效果中应用品管圈管理的应用价值进行分析，如下所示：

## 1、资料与方法

1.1 一般资料 2016 年 3 月至 2017 年 2 月，我科开展了品管圈活动进行护理质量管理并将活动过程分为 2 个阶段，2016 年 3 月至 8 月为对照阶段，2016 年 9 月至 2017 年 2 月为观察阶段，观察阶段和对照阶段人员结构不变，本科及本科以上人员 17 人，大专 3 人；其中 1 名副主任护师 1 人，4 名主管护师，12 名护师，4 名护士。活动在一般资料上差异不大，可比性强（ $P>0.05$ ）。

1.2 方法：将活动分为两个阶段，2016 年 3 月至 8 月为对照阶段；2016 年 9 月至 2017 年 2 月为观察阶段，研究对象为分别从两个阶段

表 2 两个阶段患者满意度调查比较（例%）

| 组别  | 例   | 满意          | 基本满意       | 不满意        | 满意度         |
|-----|-----|-------------|------------|------------|-------------|
| 观察组 | 180 | 151 (83.88) | 22 (12.22) | 7 (3.89)   | 173 (96.11) |
| 对照组 | 180 | 115 (63.89) | 32 (17.78) | 33 (18.33) | 147 (81.67) |
| P   |     | <0.01       | <0.01      | <0.01      |             |

## 3.分析

随着医疗水平的革新与民营医院的兴起，医院之间的相互竞争也日益激烈，各级医疗机构除了完善本身的管理机制外，还有提高护理人员的护理工作质量，为了能进一步完善护理工作质量，使护理安全得到保障，还要将护理人员的解决问题的能力以及自我管理意识进一步提高（4）。QCC 通过质量策划，质量控制和质量改进开展可持续提高管理活动，在 QCC 活动中，护士长并不是品管圈的中心，而是一种由下至上，积极参与的持续质量改进活动，在工作中，不仅可以调动护理人员的积极性，明确个人职责和责任意识，根据活动方案提升护理服务质量，从而提升护理效果，而患者也可以通过提升护理质量后而改善心情，减轻心理负担，积极配合护理治疗，从而提高对护士的满意度。

## 4 结果

呼吸科是一个老年性疾病科室，有着病情危重且变化快地特点，

作者简介：李菓菓，女，主管护师，就职于湖南省长沙市第一医院呼吸内科；

中选出的 4 个小组，每个小组皆设立一名组长。其中观察阶段予以品管圈管理法来实施护理质量管理，要求为：①内容涉及患者满意度，基础护理合格率，病房管理质量，不良事件发生率四个方面。②每个小组组长进行安排与组织工作，按计划根据活动步骤逐步开展，让小组成员通过运用柏拉图管理、头脑风暴管理、鱼骨图管理以及甘特图管理，全部小组成员需要共同参与完成。③定期召开 QCC 活动小组会议，发现问题，征求意见，应用管理工具针对问题制定对策，并实施。④保证每项措施实施到位，并对效果进行分析，总结，从而实现优质护理质量，达到理想效果。对照组则采用常规护理质量管理法。

1.3 评价标准 由护理质量管理控制小组根据最新《湖南省医院护理工作质量控制标准》对两组分别进行质量评价。

1.3.1 评价标准为：患者满意度，基础护理合格率，病房管理质量分值 100 分，不良事件发生率 0 分。

## 2、结果

2.1 两阶段护理质量管理结果比较，观察阶段远远高于对照阶段， $P<0.05$ ，表示有显著差异，存在统计学含义（表 1）

表 1 两阶段护理指标对比[n1 (%)]

| 组别   | 护理合格率 | 病房管理质量合格率 | 不良事件发生率 |
|------|-------|-----------|---------|
| 观察阶段 | 96%   | 97%       | 7%      |
| 对照阶段 | 87%   | 85%       | 15%     |

## 2.2 两阶段患者满意度调查比较

两阶段随机抽取 180 例患者进行问卷调查，内容包括护理人员态度，操作水平，护理行为，问卷项目共计 20 个，以百分比计算。满意（3 分）一般（2 分）不满意（0 分）两阶段共发放问卷调查表 360 份，回收 360 份，回收率 100%，两阶段满意度比较。（表 2）

患者也是反复多次住院，对基本的治疗护理都有处于一知半解的状态，对医疗护理的依从性也欠佳。通过 QCC 活动，不仅提高了科室的护理质量，提升了护理效果，同时也让患者得到一个优良的治疗环境，提升了满意度，同时通过 QCC 活动也提高了护士的自我管理能力和管理意识，养成了良好的职业素养。

## 参考文献

- （1）、刘义兰，杨雪娇，胡德英等，护理人文关怀标准的研究进展（J）中华护理杂志，2014,49（12）：1500-1505.
- （2）、林剑辉，浅谈品管圈在医院管理中的应用（J）丽水学院学报，2011,33（4）：67-69.
- （3）、孙丽，尹安春，品管圈在持续改进护理质量管理中的实践与探索（J）医学与哲学，2013,34（8B）：94-97.
- （4）、沈冬梅，品管圈在持续改进护理质量管理中的应用效果观察（J）医学理论与实践，2017,30（1）：155-156