

品管圈活动在综合医院门诊输液室护理质量中的应用及实践

覃颖 潘小枝 潘韦兰

(广西河池市人民医院)

【摘要】目的 探讨品管圈活动在综合医院门诊输液室护理质量管理中的应用效果。方法 分析影响门诊输液室护理质量的因素,确定护理问题,制定护理计划。比较品管圈活动实施前后本科护理质量变化和患者的护理满意度情况。结果 品管圈活动实施后,护士的素质、业务技术、输液质量、岗位职责4个方面的评分均高于实施前($P<0.05$);患者在护理责任心、主动服务、输液环境等方面的满意度高于实施前($P<0.05$)。结论 品管圈活动能够有效提高门诊输液室的护理质量,改善患者的护理满意度,是值得推广的护理管理模式。

【关键词】品管圈; 门诊输液室; 护理质量

Application and practice of quality control circle activity in nursing quality of General Hospital

Qin Ying, Pan Xiaozhi, Pan Weilan

Guangxi Hechi City People's Hospital

[Abstract] Objective To explore the application effect of quality control circle activity in nursing quality management in outpatient infusion room in general hospital. Methods To analyze the factors affecting the quality of nursing in outpatient infusion room, determine nursing problems and make nursing plan. To compare the changes in undergraduate nursing quality and patient satisfaction with nursing care before and after the implementation of quality control loop activities. Results After the implementation of quality control circle activities, the nurses' quality, business technology, infusion quality and post responsibility were higher than that before the implementation ($P < 0.05$); the satisfaction of patients in nursing responsibility, active service and infusion environment was higher than that before the implementation ($P < 0.05$). Conclusion The quality control circle activity can effectively improve the quality of nursing in the outpatient infusion room, improve the nursing satisfaction of patients, which is a nursing management mode worth promoting.

[Key words] quality control circle; outpatient infusion room; nursing quality

门诊输液室通常是医院或诊所的一部分,提供给需要输液治疗的患者接受治疗的地方。这些室内通常设有专业的输液设备和设施,包括静脉通路、输液泵和药物储藏。在门诊输液室,患者可以接受各种类型的输液治疗,如补液、输血、输药物等。这种设置使得患者可以在医院之外接受必要的治疗,从而减少住院时间和提高治疗效率。门诊输液室通常由经验丰富的医护人员管理,他们负责监控患者的状况,并确保治疗的安全和有效进行。综合医院门诊输液室满足了人民群众的基本健康需要,但在规范性和安全性方面仍还存在一定的缺陷。只有在护理人员的职业素养、业务能力及法律意识等都得到提升以后,方有效地提升护理质量^[1]。品管圈是一种先进的互动管理,是由相同、相近或互补工作场所的人们自动或自发组织形成数人一圈的小圈团体,以不断持续地推行有效管理方案及改善自己工作场所、提高工作质量为目的的工作方法^[2]。基于此,本研究将品管圈活动应用到门诊输液室护理质量的管理中,为改善护理治疗环境、提高患者

满意度、减少护理安全隐患等优质管理方法提供理论依据。

1 资料与方法

1.1 一般资料

(1) 随机选取在本院门诊输液室进行输液治疗的 2000 例患者,根据患者入院先后将其分为对照组(2023 年 1 月~6 月, $n=1000$)及观察组(2023 年 7 月~12 月, $n=1000$)。对照组男 550 例,女 450 例;年龄 18~76 岁,平均(53.56 ± 1.55)岁;静脉输液 600 人次,静脉推注 300 人次,肌肉注射 100 人次;观察组男 560 例,女 440 例;年龄 19~77 岁,平均(52.51 ± 1.62)岁;静脉输液 580 人次,静脉推注 320 人次,肌肉注射 100 人次。两组一般资料差异无统计学意义($P>0.05$),具有可比性。(2) 输液室固定护理人员 7 名,年龄 27~56,平均(37.5 ± 6.5)岁;工作时间 5~35(18.5 ± 3.5)年;职称:副主任护师 1 名,主管护师 4 名,

护士 2 名。实施品管圈前后人员无变动。在人力资源方面，具有可比性。

1.2 实施方法

1.2.1 对照组进行常规的门诊用药知识宣教，包括常规询问用药过敏史及用药的注意事项。

1.2.2 观察组：(1) 成立品管圈小组，圈长为责任护士组长，对品管圈圈内人员进行相关知识培训。(2) 主题选定采用头脑风暴法，根据既往门诊输液室相关的护理不良事件并结合文献^[3]，列出目前最亟待解决的问题，最终选定“规范护理行为，提升门诊治疗质量、提高患者满意度”为活动的主题。(3) 问题分析 根据既往科内存在的护理不良事件，全科护士认真分析各种不利因素：①护士经验不足（特别是新入科护士）；②穿刺前准备不充分、穿刺点选择不准确、穿刺技巧没掌握；③护士服务态度生硬、冷淡；④不进行主动宣教；⑤不主动巡视；⑥输液环境嘈杂等。(4) 拟定护理措施 针对议定的主因，全体圈员一起拟定改进措施并实施。①针对护士经验不足：护士长加强对护士特别是新入科护士（输液室工作 1 年以内）进行相关培训，强调各护士要不断强化自身的穿刺技术；采用无痛穿刺技术，护士左手握住患者的掌关节处，形成握手状，左手大拇指与食指绷紧皮肤，右手持穿刺针头在血管旁 0.5cm 处，以 60° 利用腕部的力量快速穿刺皮肤，稍放平针头，刺入血管，见回血后转而倾斜针体沿平行于血管方向继续进针至适当深度，松止血带固定针柄和针头^[4]；②穿刺前做好充分的准备：向患者解释治疗的目的、方法及注意事项，告知出现异常情况的应对措施；③为提高置管穿刺一次性成功率，尽量选择直、粗的外周血管为穿刺点；④改变护士观念，规范护士的行为；患者入室时，护士主动热情的接待患者，与患者谈话时态度和蔼可亲，不卑不亢，多用敬语，建立和谐的护患关系；⑤加强健康教育：输液前针对药物的作用、效果以及可能出现的不良反应进行健康教育，让患者心中有数；⑥加强巡视：及时排除输液故障，注意观察输液是否通畅，滴速是否正确，输液部位是否有红肿；及时更换空输液瓶，及时给患者拔针。

2 评价指标

(1) 护理质量：采用医院“门诊输液护理质量考核表”进行调查，该表满分 100 分，包括护士的素质、业务技术、输液质量、岗位职责 4 个维度，护士素质包括 5 个问题即仪表整洁、服务态度、文明用语、告知义务、健康教育；岗位职责包括病情观察、交接班制度、院感管理制度、患者安全几个问题，由护理部进行统一考核，考核结果由护士长整理后以书面形式上报护理部。(2) 护理工作满意度：问卷共包括输液环境、健康教育、主动服务及护理责任心 4 个维度，每个维度 25 分，总分值 100 分为。

3 统计学方法

所有数据均用 SPSS26.0 软件计算。计数资料用百分率/例表示，采用 χ^2 检验；计量资料以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示，组间比较用独立样本用 t 检验。以 $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

4 结果

4.1 实施品管圈前后两组患者护理质量评分比较

实施品管圈前，护士的素质、业务技术、输液质量、岗位职责等比较差异无统计学意义 ($P > 0.05$)；通过实施品管圈管理后，两组的护士的素质、业务技术、输液质量、岗位职责评分均高于干预之前 (P 均 < 0.05)，但观察组各项评分明显高于对照组，具有明显的差异性 (P 均 < 0.01)，见表 1。

4.2 品管圈实施前后两组患者的满意度比较

实施品管圈前，两组对输液环境、健康教育、主动服务、护理责任心等评分比较，差异无统计学意义 ($P > 0.05$)；通过实施品管圈管理后，各组的评分均高于干预之前 (P 均 < 0.05)，但观察组各项评分明显高于对照组，具有明显的差异性 (P 均 < 0.01)，见表 2。

表 1 品管圈活动实施前后两组护理质量比较 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	例数	护士的素质		业务技术		输液质量		岗位职责	
		实施前	实施后	实施前	实施后	实施前	实施后	实施前	实施后
观察组	1000	15.25 ± 1.25	23.10 ± 0.21 [*]	16.54 ± 0.57	22.14 ± 1.65 [*]	15.04 ± 2.22	22.78 ± 1.59 [*]	14.34 ± 3.25	23.23 ± 0.43 [*]
对照组	1000	15.14 ± 1.26	18.89 ± 2.21 [*]	16.12 ± 2.21	19.56 ± 0.13 [*]	16.01 ± 2.21	19.59 ± 1.98 [*]	14.04 ± 3.43	20.78 ± 0.21 [*]
t		4.543	16.63	5.543	13.603	6.543	15.603	4.543	16.603
P		0.526	0.033	0.678	0.034	0.437	0.025	0.897	0.033

注：*代表与同组干预后比较， $P < 0.01$

表2 管圈活动实施前后两组护理质量比较(分, $\bar{x} \pm s$)

组别	例数	输液环境		健康教育		主动服务		护理责任心	
		实施前	实施后	实施前	实施后	实施前	实施后	实施前	实施后
观察组	1000	14.20 ± 1.25	22.10 ± 0.21 [*]	15.54 ± 0.57	23.14 ± 1.65 [*]	15.45 ± 2.22	22.78 ± 1.59 [*]	14.34 ± 3.25	23.23 ± 0.43 [*]
对照组	1000	14.14 ± 1.26	19.89 ± 2.21 [*]	15.12 ± 2.21	18.56 ± 0.13 [*]	16.12 ± 2.21	19.59 ± 1.90 [*]	14.04 ± 3.43	20.78 ± 0.21 [*]
t		4.043	17.63	5.543	13.603	6.543	15.603	4.543	16.603
P		0.426	0.013	0.678	0.034	0.437	0.041	0.897	0.041

注: *代表与同组干预后比较, $P < 0.01$

5 讨论

随着科技的进步及医疗技术水平的不断提高,患者及家属维权意识和健康意识也逐渐增强,在诊疗活动中对护理人员的技术水平、职业道德、服务质量有了更高的要求^[5]。静脉输液治疗是最基本、使用最广泛的护理技术操作,是患者接受治疗的重要手段之一。综合医院门诊输液室是门诊患者的输液集中地,其护理质量是衡量一个医院实力的重要指标,直接关系到患者乃至社会各界对医院的评价^[6]。品管圈护理模式是近年来发展起来的一种护理管理方法,其利用集体智慧对于门诊或临床中出现的问题,进行分析原因,集思广益,采取有效措施加以解决,对护理质量的持续改进具有积极意义。品管圈护理活动是一种强调在医疗领域中质量管理和持续改进的护理实践。这种护理模式集成了品管圈的原则,将其应用于医疗服务的提供。品管圈护理团队由专业的医护人员组成,他们致力于确保患者获得高质量的护理和治疗。这包括监测护理流程、评估患者结果、识别潜在问题,并采取措​​施不断改进护理质量。通过使用质量工具和技术,品管圈护理有助于提高医疗服务的效率、安全性和效果。这种护理方法强调团队合作和不断学习,以确保医疗机构在不断变化

的医疗环境中适应并提供卓越的护理。品管圈护理的目标是建立一个以患者为中心、质量为导向的护理文化,为患者提供最佳的医疗体验。

本研究结果显示,品管圈实施后科室的护理质量较实施前均有所提高,但观察组更为显著。究其原因,品管圈活动设定了预期目标,针对存在的问题,提出了整改措施,规范了护士的操作技能,提高了护士的穿刺技术,护士主动对患者进行巡视并加强宣教,提供人性化的护理服务,最大限度地规避了输液过程中的缺陷和风险。研究结果还显示,品管圈实施后,患者满意度较实施前均有所提高,观察组更有优势,主要是由于品管圈实施过程中不仅营造了良好的输液环境,创造轻松的治疗氛围,护士在输液时耐心为患者服务、勤巡视,针对性地实施健康指导,输液前采取各种措施提高患者的舒适度,让患者感受到自己被关爱及尊重^[7,8]。

综上所述,品管圈活动能明显提升综合医院门诊输液室的护理质量,使护士掌握娴熟过硬的操作技术及为患者提供更加细致周到的护理服务,得到了患者的认可,进而提升患者的满意度,是值得推广的护理管理模式。

参考文献:

- [1]张惠君,樊网燕等.品管圈活动在门诊输液室护理管理中的应用效果[J].现代养生, 2022, 22(18): 1581-1583.
- [2]宋继兰,刘丹.品管圈活动在门诊输液室护理管理中的应用[J].齐鲁护理杂志, 2021, 27(16): 163-165.
- [3]卢云.品管圈活动在降低小儿静脉输液药物外渗中的作用及对护理满意率的影响研究[J].实用心脑血管病杂志, 2018, 26(2): 112-115.
- [4]崔琛.品管圈活动对门诊就诊患者就诊流程认知率及满意度的影响[J].中国药物与临床, 2020, 14(7): 1208-1210.
- [5]董杰,修青永,马文军,等.品管圈在门诊药房管理中的应用及对药学服务质量的影响研究[J].河北医药, 2020, 42(20): 3173-3176.
- [6]郭丽花,马淑萍.“品管圈”活动在提高门诊患者满意度中的作用分析[J].名医, 2023, 05: 185-187.
- [7]李嫦嫦.品管圈活动在提高中医院护士“三查七对”正确执行率中的应用[J].中医药管理杂志, 2023, 31(23): 198-200.
- [8]程特,魏晓云.品管圈活动在门诊输液室护理管理中的应用效果[J].中外医药研究, 2022(9): 111-113.