

运用 QCC 手法在缩短护士晨间交接班时间的效果研究

伍唐, 邓水莹, 蔡倩婷*, 赖悦玲, 刘双

广州医科大学附属第五医院 广东广州

【摘要】目的 探讨运用 QCC 手法在缩短护士晨间交接班时间的效果。**方法** 在我院选取心内二区、CCU 病房护理人员为研究对象, 总计 10 人, 对比实施 QCC 手法前后护士晨间交接班时间、交接班规范率。**结果** 实施后护士交接班在信息质量、互动支持、效率的得分及总分方面远远优于实施前护士, 差异显著, $P < 0.05$; 开展品管圈结合 SBAR 沟通模式护理交班实施前后, 护士对心内二区、CCU 患者护理交接班规范率执行情况, 管理后规范率显著高于管理前, $P < 0.05$, 差异有统计学意义; 实施后护士交接班满意率远远高于实施前, 差异明显, $P < 0.05$ 。**结论** QCC 手法用于护士晨间交接班, 可缩短交接班时间, 提升交接班规范及满意度, 可推广。

【关键词】 SBAR 沟通模式; 护理交接班; 应用分析

【收稿日期】 2023 年 9 月 15 日 **【出刊日期】** 2023 年 10 月 15 日 DOI: 10.12208/j.jmm.2023000576

Study on the effect of using QCC technique to shorten the morning shift handover time of nurses

Tang Wu, Shuiying Deng, Qianting Cai*, Yueling Lai, Shuang Liu

The Fifth Affiliated Hospital of Guangzhou Medical University, Guangzhou, Guangdong

【Abstract】 Objective To explore the effect of using QCC technique to shorten the morning shift handover time of nurses. **Method:** A total of 10 nursing staff from the second district ward of the heart were selected as the research subjects in our hospital, and the morning shift handover time and handover standard rate of nurses before and after implementing QCC techniques were compared. **Result:** After implementation, the scores of nurse handover in terms of information quality, interactive support, efficiency, and total score were significantly better than those before implementation, with a significant difference ($P < 0.05$); Before and after the implementation of the quality control circle combined with the SBAR communication mode for nursing handover, the implementation of standardized nursing handover rates for CCU patients by nurses was significantly higher after management than before, with a statistically significant difference ($P < 0.05$); The satisfaction rate of nurse handover after implementation is much higher than before, with a significant difference ($P < 0.05$). **Conclusion:** The QCC technique used for nurses' morning shift handover can shorten the handover time, improve the handover standards and satisfaction, and can be promoted.

【Keywords】 mind guided Graphical model; Nursing handover; Application analysis

众所周知, 护士交接班不仅是护士之间传递信息的重要过程, 更是在护理过程中容易出现差错的重要因素之一, 如果护士在交接过程将患者信息的遗漏, 将会给患者非常负面的影响^[1]。只有有效的护士交接才能保证患者的安全, 也是保证护理工作质量的重要措施^[2]。当前, 为了更好的促进护士交接班工作的发展, 采用不同的方法进行开展工作^[3]。本文对两组护士采用不同的方法进行工作, 观察两组护士在护理交

接班管理中的应用, 以下是详细报道:

1 资料与方法

1.1 临床资料

选取我院 2021 年 8 月-2022 年 9 月 10 例护士为研究对象, 2021 年 8 月-2022 年 2 月为实施前, 2022 年 3 月-2022 年 9 月为实施后, 男 1 例, 女 9 例, 年龄 20-30 岁, 平均 (25.19 ± 2.13) 岁, 实施前后为同一组护士。护士纳入标准: 注册护士; 具有 1 年以上的临床经验; 本着自愿原则参加本次研究。护士排除标准: 进修护士; 不是自愿参加本次研究; 中途加入者。

* 通讯作者: 蔡倩婷

1.2 研究方法

1.2.1 实施前

护士接受常规护理接班模式。

1.2.2 实施后

护士运用 QCC 手法, 详细操作如下: (1) P (计划): 成立小组, 总计圈员 8 名, 圈长 1 名, 辅导员 1 名, 小组成员需要以头脑风暴的方法选取出来 5 个活动主题, 依据临床四要素的标准, 也就是重要性、上级指示、迫切性以及活动能力四方面, 对所选取出来的 5 个活动主题进行详细对比分析, 最终分析出来的活动主题就被选择为本次活动的主题。要按照计划-实施-检查-处理的规定来制定活动计划; 并依据计划来实行品管圈活动。还要以评估出来的结果进行计划的更换, 让其变得更加标准。回顾性分析这期间以内没有实行品管圈活动时的交接班时候的状况, 并且依据交接班工作核实表对交接班检查工作以及临床上出现不良情况进行分析现阶段交接班上, 所存在的具体问题。依据临床急诊科目标值的计算公式来选定目标。其中, 公式为: 现状估值-改变估值=目标值。D (实施): 1) 充分发挥护理部的职能作用, 制定完善交接班流程及内容。首先是交班前的准备工作, 交班护士在交班之前完成所负责区域的护理与治疗工作。接班人员提前 15-20 分钟到达病房与交班人员完成科室药品以及物品的交接, 同时仔细阅读交班内容。护士长提前组织全科护士说明具体要求, 要求护士切实意识到交接班工作延续性的关键, 提高信息传递质量。并且护士长每天提前半小时上班检查各项交接班工作, 及时作出评价。其次是交接班的内容与形式, 所有的医生与护士都集中在护士站进行交接, 所有参会人员都要保证挂牌上岗、着装整洁、严肃认真; 夜班护士要进行脱稿交班, 简明扼要、突出重点, 明确患者的流动情况, 另外还有危重手术、抢救以及特殊处置等情况。进行床边交接班, 在护士站交接班完以后则是到床边进行交接班, 进入病房的顺序是交班者在前, 接班者在后, 随后是护士长、主管护师、护师、护士。在病床前, 交班护士综合自身专业特点对患者的病情、质量以及护理等情况进行交接, 责任护士在进行一对一接班期间按照床位顺序将本班每一名的患者的护理重点做好记录, 保证心中有数。最后是集体讲评, 先安排责任护士汇报其负责的患者中需要落实的护理内容、危重患者等情况, 然后再由护士长对各班的工作情况以及交班内容进行讲评, 提出潜在的不足以及改进的方向, 布置当天各班的工作中的重点, 护士长可综合具体情况开展晨会提问。2) 制定完善的交接班流程考

核细则。护理部综合交接班的流程以及内容, 另外还有工作指引, 制定完善的交接班流程考核细则。细则当中设计护士的交接班内容是否规范与完善、语言表达能力以及护理行为等, 考核标准为 100 分满分, 90 分以上视为合格。3) 督促实施与考核。先进行全员培训, 护理部定期组织全员护理人员进行讲座, 同时邀请表现优秀的护理人员演示交接班流程等, 明确实施交接班流程的意义与价值; 然后进行考核, 将交接班流程纳入考核的内容, 护理部定期跟随交接班记录, 对其整体情况进行考核, 在护士长会上反馈相关问题, 同时提出解决策略, 并且督促各科室落实。护士长每天随机抽查一个责任组的交接班, 记录好抽查情况, 然后由护士长根据细则集中考核。C (确认): 结合所实施的效果, 动态化调整。A (处置): 检讨与改进。

1.3 观察指标

(1) 护理交接班评价量表。使用护理交接班评价量表及时记录两组护士的指标评分, 并且得分越高, 护理交接班评价水平越高。(2) 住院患者满意率调查。采用调查表对患者住院护理进行评分。

1.4 统计学方法

在对指标数值进行处理时, 使用 SPSS23.0 软件包处理结果指标数值, 本文研究中所示的指标数值主要包括两种类型, 即计数资料、计量资料, 在检验计量资料时选择 t, 结果为 ($\bar{x} \pm s$) 标准, 在检验计数资料时选择卡方, 结果为百分比, 在分析两组是否有差异存在时, 主要依赖于 P 值, 临界值为 0.05, 小于临界值为组间有差异存在。

2 结果

2.1 对比两组护士交接班评价量表得分

实施后护士交接班在信息质量、效率的得分及总分方面远远优于实施前护士, 差异显著, $P < 0.05$ 。见表 1。

2.2 对比管理前后护士对心内二区、CCU 患者护理交接班规范率执行情况

实施前交接班规范率为 60.0%, 实施后交接班规范率为 98.1%, $P < 0.05$, 差异有统计学意义。

2.3 对比两组护士交接班满意率

实施后护士交接班满意率 10 (100.00) 远远高于实施前 6 (60.00), 差异明显, $P = 0.025$, $\chi^2 = 5.000$ 。

3 讨论

护理交接班工作是一个动态的过程, 这个过程容易被打断、容易受到干扰。会随着护理人员的能力和信心的降低而产生问题, 护理交接班工作的质量取决

于护理人员之间交接信息的完整性、准确性^[4]。护理交接班工作要求护理人员能够准确的掌握患者的病情,进行具体问题和未完成的护理任务的交接^[5]。重要包括以下几点^[6]:第一,交接班的准备。交接人员要及时更新护理信息,为交接班做好充分的准备。第二,接班者到达。这个时候要暂停手头其他工作认真做好护理干预的交接,如果可以也要做好交接时间的保障。第三,双方交谈。第四,交接班完成后。接班护士要尽快了解病人的最新情况,并负责展开后续的护理。

QCC 是一种质量提升的有效方法,被应用于质量管理提升,取得了良好效果^[7]。本文研究结果也表明,实施后护士交接班在信息质量、效率的得分及总分方面远远优于实施前护士,差异显著, $P < 0.05$;开展品管圈结合 SBAR 沟通模式护理交班实施前后,护士对

心内二区、CCU 患者护理交接班规范率执行情况,管理后规范率显著高于管理前, $P < 0.05$, 差异有统计学意义;实施后护士交接班满意率远远高于实施前,差异明显, $P < 0.05$ 。可见,通过开展品管圈活动,科室护理人员的专科知识水平明显提高,危重患者床头交班更加规范,有效提高了交接班完整性,提高了患者的护理安全性,减少护理差错的发生^[8]。有利于提高护理服务质量,通过缺陷率可以促进交接班的完整性^[9]。通过目标设定值可见在品管圈活动后,护理交接班效果得到了改善,有利于提高护理人员的能力,促进其对患者病情的观察,减少护理差错的发生^[10]。

综上所述,品管圈活动可加强护理人员晨间交接班质量,使交班内容更完整、具体,减少了交班缺陷,缩短交接班时间,值得临床推广应用。

表 1 对比两组护士交接班评价量表得分

时间	n	信息质量		效率	
		护理前	护理后	护理前	护理后
实施后	10	65.73±8.93	31.28±4.37	65.78±8.39	35.94±4.78
实施前	10	64.91±9.6	46.83±3.98	64.78±9.26	45.8±3.85
t		0.425	13.736	0.147	14.428
P		>0.05	<0.05	>0.05	<0.05

参考文献

- [1] 万姣平.品管圈在提高急诊科护理质量和减少护理风险事件中的作用研究[J].基层医学论坛,2023,27(18):133-135.
- [2] 罗瑾梅,孙翠兰,陈彩莲等.品管圈在降低 CCU 噪音量中的应用效果观察[J].黑龙江医学,2023,47(05):628-631.
- [3] 贾艳丽,高琴,李琼等.品管圈管理活动在有效缩短普外科护理人员交接工作时间过程中的应用研究[J].齐齐哈尔医学院学报,2023,44(01):93-97.
- [4] 黄丽丽,周芳芳,全小芳.品管圈在临床应用中降低儿科住院患者口服给药缺陷率的效果观察[J].智慧健康,2022,8(31):76-79+83.
- [5] 陈志慧,巩俊英,邵方飞等.品管圈活动在降低经鼻持续气道正压通气患儿鼻部损伤中的应用[J].中国医学文摘(耳鼻咽喉科学),2022,37(04):146-149+152+2.
- [6] 张艳秋,林翠芳,黄国标.品管圈活动对缩短手术患者接台延误时间的效果研究[J].医学食疗与健康,2022,20

(08):102-104+118.

- [7] 杨丹.品管圈在急诊抢救室中的应用效果分析[J].中国城乡企业卫生,2022,37(01):83-85.
- [8] 邵广美,魏素花,史晓红.提高助产士在第一产程中产妇排尿管理规范率的品管圈实践[J].护理学报,2021,28(12):16-20.
- [9] 苗倩倩,秦庆祝,李亚奇等.品管圈活动降低老年患者空腹检查重约率效果分析[J].现代医药卫生,2021,37(01):143-145.
- [10] 冯伟.品管圈活动对提高护士心电监护仪应用能力及管理水平的效果分析[J].中国医疗器械信息,2020,26(12):169-171.

版权声明: ©2023 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。
<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS