

品管圈活动对提高门诊部护理质量的价值分析

寿静秋¹, 陈凌², 胡萍^{3*}

¹贵州医科大学附属医院特需门诊 贵州贵阳

²贵州医科大学附属医院高压氧科 贵州贵阳

³贵州医科大学附属医院急诊留观室 贵州贵阳

【摘要】目的 对品管圈活动在门诊护理中的应用价值进行分析。**方法** 为了提升当前医院门诊护理质量,以品管圈活动护理和常规护理作为对比项,以本院 100 例门诊患者作为研究对象,将 100 例患者分组后分别实施上述不同护理干预措施,对比不同护理措施下的护理效果。**结果** 经对比后发现,观察组患者的护理质量明显优于对照组 ($P < 0.05$)。**结论** 在门诊部护理中,采取品管圈活动可以有效将护理水平提升,改善护理人员护理效率。

【关键词】 品管圈活动; 门诊; 护理质量

Analysis of the value of quality control circle activities in improving the nursing quality of outpatient department

Jingqiu Shou¹, Ling Chen², Ping Hu^{3*}

¹Special Needs Clinic, Affiliated Hospital of Guizhou Medical University, Guiyang, Guizhou

²Department of Hyperbaric Oxygenation, Affiliated Hospital of Guizhou Medical University, Guiyang, Guizhou

³Emergency Observation Room, Affiliated Hospital of Guizhou Medical University, Guiyang, Guizhou

【Abstract】 Objective To analyze the application value of quality control circle activities in outpatient nursing. **Methods:** In order to improve the quality of outpatient care in the current hospital, the quality control circle activity nursing and routine nursing were used as comparison items, and 100 outpatients in our hospital were taken as the research objects. Nursing effects under nursing measures. **Results:** After comparison, it was found that the nursing quality of patients in the observation group was significantly better than that in the control group ($P < 0.05$). **Conclusion:** In outpatient department nursing, adopting quality control circle activities can effectively improve the nursing level and improve the nursing efficiency of nursing staff.

【Keywords】 Quality control circle activities; Outpatient clinic; Nursing quality

引言: 门诊是医院的重要治疗场所,同时也是医院中的一线治疗场所,在门诊治疗中有着较大的人流量,且接待患者较多,患者的病情也非常的复杂,各种类型的疾病在门诊治疗中都是比较常见的。因此门诊部也成为了医院中会发生护理纠纷的高发地点,在门诊治疗中,患者流量比较大也给护理人员带来了较大的护理压力,护理人员压力大的同时就会对其护理质量造成影响,甚至导致护理工作中存在较高的护理风险。这就需要在门诊护理中采取合理的方式来对护理质量进行管理和提升,从而降低护患纠纷的发生。品管圈活动是近年来临床中常见的一种护理管理方

式,其主要的原则是以员工的主体地位为先,尊重所有人的想法,以这种方式提升员工的工作积极性,从而将护理质量也显著提升,最终使参与活动的员工从中获取成就感^[1]。本文就品管圈活动对提高门诊部护理护理质量的效果进行分析,内容如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2020 年 3 月至 2022 年 3 月分别是研究的开始和结束时间,将本院这一期间收治的 100 例门诊患者进行分组后比较其一般资料,并将比较结果通过表 1 进行显示。

第一作者简介: 寿静秋 (1979-) 女, 贵州贵阳, 职称: 主管护师, 籍贯: 贵州, 研究方向: 护理。

1.2 方法

为对照组患者采取常规护理干预措施, 在护理期间, 需根据患者的疾病为患者进行相关科室的引导, 并为患者进行体温和血压测量等基础护理工作, 观察组患者在护理期间采取品管圈活动护理措施, 详细护理步骤如下:

(1) 组圈及选题

在科室开展护理工作的过程中, 需选定一个辅导员, 正常是由护士长担任, 同时还需选定圈长来带领工作, 圈长需要是具有较高年资的护理人员, 在选定管理人员后, 再选择本科室中的 10 名护理人员组成品管圈, 并确定主题和圈名, 经过商议后, 确定本次活动的圈名为“惠民圈”, 活动主题为“改善门诊护理质量, 提升患者就医体验”^[2]。

(2) 活动前调查

活动开始后, 首先需要了解科室现存护理问题, 想要提升问题的准确性, 就需要采用问卷调查的方式进行了解, 并在调研结束后, 根据调研结果采取针对性的护理措施。经过调研后发现, 当前对护理质量产生影响的主要因素分别有四个, 首先是护理人员在为患者服务时缺乏主动性, 并不会主动发现患者的问题, 或在解答问题时态度冷漠^[3]。其次是患者在就医时, 有着较长的等待时间, 在等待的过程中没有为其提供休息的场所。然后是就诊环节过于复杂, 患者对院内环境缺乏了解就会导致找不懂就诊处。最后是由于输液过程中, 部分护理人员操作水平缺乏专业性, 时常发生不良反应。

(3) 整改措施

①将接诊模式进行不断的优化, 尽量缩短就诊流程, 尤其是在高峰期期间, 为了提升患者的就诊效率, 科室可以将护理人员的职责进行合理的分配, 高峰期可以多设立几名护理人员为患者进行服务, 尽量缩短患者的就诊等候时间, 可以开通微信平台预约就诊, 减少患者等候时间^[4]。

②护理人员专业度培训。门诊需要不断完善当前

的护理制度, 将所有护理人员责任进行落实, 并完善导诊护士责任制, 护士长要定期为护理人员进行护理水平的培训, 定期为护理人员提供培训的机会和平台, 加强护理人员的穿刺水平; 针对需要进行技能实操的实习护士, 在进行穿刺时, 需要提前告知患者, 在取得患者同意后才可以让实习护士为患者进行穿刺, 避免护患纠纷; 并要求护理人员保持合理的礼仪和态度, 面对患者要使用文明用语, 保持耐心热醒的服务态度。

③将环境进行优化。为了让患者在休息或等待的过程中可以更加舒适, 科室需要保持环境的整洁和卫生, 并在病区内提供饮水机, 候诊区还可以放置一些杂志和报刊供患者借阅^[5]。

1.3 观察指标

以两组患者的护理满意度以及护理质量作为对比依据。

1.4 统计学处理

为了提升研究的准确性, 统计学处理是非常必要的步骤之一, 本次研究采用的是统计学软件 SPSS 22.0 来进行数据处理, 在进行分析处理后, 会对计量和计数进行不同方式的表达, 分别是士标准差和 $n(\%)$; 其次对数据进行检验会采用 t 和 X^2 进行。经对比后, 组间差异较大且具有统计学意义, 则视为 ($P < 0.05$)。

2 结果

2.1 两组患者的一般资料如表 1 所示

2.2 两组患者输液不良反应发生几率如表 2 所示

2.3 两组患者护理满意度如表 3 所示

3 讨论

门诊科室是医院中非常重点的一个地方, 这个部门患者较多, 且患者的疾病也比较多样化, 随着当前人们生活方式和饮食结构不断的变化, 健康程度也在逐渐下降

因此每天门诊所接待的患者也逐渐呈现不断增加的趋势。门诊人流量大增加也给护理人员带来了较大的护理压力,

表 1 两组患者一般资料对比 ($\bar{x} \pm s, n, \%$)

组别	例数	年龄跨度 (岁)	平均年龄 (岁)	性别 (例)	
				男	女
观察组	50	24~65	48.69±4.38	28 (56.00)	22 (44.00)
对照组	50	25~63	49.28±4.22	29 (58.00)	21 (42.00)
X^2/t 值			0.5839	0.6954	
P 值			>0.05	>0.05	

表 2 两组患者输液不良反应发生几率对比 (n,%)

组别	例数	液体外渗	皮下瘀血	输液反应	总发生率
观察组	50	0 (0.00)	2 (4.00)	1 (2.00)	3 (6.00)
对照组	50	2 (4.00)	3 (6.00)	3 (6.00)	8 (16.00)
X ² 值					9.4938
P 值					<0.05

表 3 两组患者护理满意度对比 (n,%)

组别	例数	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	50	31 (62.00)	17 (34.00)	2 (4.00)	48 (96.00)
对照组	50	25 (50.00)	16 (32.00)	9 (18.00)	41 (82.00)
X ² 值					10.6473
P 值					<0.05

因此, 在护理过程中的护理质量也受到了较大影响, 这也导致门诊护理中护患纠纷的发生几率不断增加, 成为了院内护患纠纷发生几率最高的科室之一[6-12]。

而品管圈活动是近年来比较常见的一种护理管理方式, 其主要的中心是将同一工作现场内相同工作目的的人组织在一起, 所有人通过有效且科学的方法达到工作目的, 提升当前工作质量, 解决问题, 而在护理工作中的目的就是为提升护理质量。在本次研究中对比了两组患者的护理满意度以及护理质量发现, 观察组明显各项数据更加优异 (P<0.05)。

综上所述, 在门诊部护理中, 采取品管圈活动的方式可以有效的改善门诊的护理质量, 提升患者对护理工作的护理满意度, 效果较为明显。

参考文献

- [1] 王萍. 品管圈护理在提高耳鼻喉围手术期护理质量中的应用效果[J]. 中国医药指南, 2021, 19(32):145-146.
- [2] 陈涛, 杨翠云. SBAR 沟通方式联合品管圈护理带教模式在神经外科临床带教中的应用探讨[J]. 内蒙古医科大学学报, 2018, 40(S1):144-146.
- [3] 张丹萍. 品管圈护理在经外周静脉穿刺中心静脉置管患者中的应用效果[J]. 中国当代医药, 2019, 26(32):251-253.
- [4] 张莉婕. 品管圈护理干预对腹腔镜宫颈癌患者术中低体温发生率的临床影响[J]. 中国医药科学, 2019, 9(22):150-153.
- [5] 张军. 探讨品管圈护理对神经内科护理质量和护理满

意度的影响[J]. 名医, 2020(04):186.

- [6] 侯银燕. 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, 2015, 21(10):2.
- [7] 张蓓蓓. 品管圈活动在门诊输液室护理管理中的应用[J]. 当代临床医刊, 2017, 30(4):2.
- [8] 徐健芳. 品管圈活动在门诊输液室护理管理中的应用[J]. 大家健康:学术版, 2015.
- [9] 钱月华. 品管圈活动在门诊输液室护理管理中的应用[J]. 人人健康, 2017, 16(No.453):165-165.
- [10] 焦丽, 魏晓燕. 品管圈活动在提高儿科门诊输液护理质量中的应用[J]. 当代护士:下旬刊, 2015(9):3.
- [11] 陈花兰. 开展品管圈活动降低门诊患者静脉输液穿刺失败率[J]. 当代护士:上旬刊, 2016(9):3.

收稿日期: 2022 年 4 月 8 日

出刊日期: 2022 年 6 月 30 日

引用本文: 寿静秋, 陈凌, 胡萍, 品管圈活动对提高门诊部护理质量的价值分析[J]. 国际临床研究杂志, 2022, 6(4): 152-154.
DOI: 10.12208/j.ijcr.20220185

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 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