

运用品管圈工具提高腰椎围手术期患者住院体验与满意度

郭沁宜, 李娜

新疆巴音格楞蒙古自治州人民医院脊柱外科 新疆巴音格楞蒙古自治州

【摘要】 目的 研究利用品管圈工具后腰椎围手术期患者住院体验感与满意度情况。方法 研究对象: 120 例腰椎围手术期患者。研究时间: 2020 年和 2021 年。研究内容: 将 2020 年未运用品管圈工具腰椎围手术期患者设定为对照组, 为 60 例, 将 2021 年运用品管圈工具腰椎围手术期患者设定为观察组, 为 60 例。利用品管圈工具, 建立品管圈活动, 自制腰椎围手术期患者住院体验与满意度调查表, 分析活动前、活动后患者体验及满意度。研究根本目的: 对比运用品管圈工具前、后腰椎围手术期患者住院体验与满意度。结果 观察组患者满意度明显高于对照组患者满意度; 观察组护理质量评分也明显高于对照组护理质量评分, ($P < 0.05$) 为差异显著, 有统计学意义。结论 品管圈工具能够提高护理水平, 保证腰椎围手术期患者良好住院体验与满意度, 值得临床重视。

【关键词】 品管圈工具; 腰椎围手术期; 满意度; 住院体验

Use quality tube coil tools to improve the hospitalization experience and satisfaction of lumbar perioperative patients

Qinyi Guo, Na Li

Spine Surgery Department, People's Hospital of Xinjiang Bayin Leng Mongolian Autonomous Prefecture Xinjiang Bayin Leng Mongolian Autonomous Prefecture

【Abstract】 Objective: To study the hospitalization experience and satisfaction of lumbar perioperative patients after using quality tube coil tools. **Methods:** Study object: 120 patients with lumbar perioperative period. Study duration: 2020 and 2021. Study content: The lumbar perioperative patients in 2020 were set as the control group for 60 cases, and the lumbar perioperative patients in 2021 were set as the observation group for 60 cases. Using the quality tube ring tool, establish the quality tube circle activity, self-made lumbar perioperative patient inpatient experience and satisfaction questionnaire, and analyze the patient experience and satisfaction before and after the activity. Basic purpose of the study: to compare the hospitalization experience and satisfaction of patients with before and after lumbar spinal coil tools. **Results:** The satisfaction of observation group was significantly higher than that of control group; the quality of observation group was significantly higher than that of control group, ($P < 0.05$). **Conclusion:** The tool can improve the nursing level and ensure the good hospitalization experience and satisfaction, which is worthy of clinical attention.

【Keywords】 Pipe ring tool; lumbar perioperative period; satisfaction; hospitalization experience

腰椎围手术期患者注意事项较多, 并发症发生率较高, 加上术后恢复需要一段时间, 患者对手术、疾病认识较弱, 极容易出现焦虑、担心等不良情绪, 导致围手术期间出现护理不配合情况, 影响手术治疗效果^[1]。利用品管圈工具, 能够改善工作质量, 提高品质, 形成自我发展和小组内相互发展。将品管圈工具应用于腰椎围手术期护理中, 能够提高护理质量, 保证住院舒适度, 达到患者护理满意效果。此次则分析利用品管圈工具后腰椎围手术期患者住院体验感与满意度

情况。详细内容见下文:

1 资料与方法

1.1 一般资料

研究对象: 120 例腰椎围手术期患者。研究时间: 2020 年和 2021 年。研究内容: 将 2020 年未运用品管圈工具腰椎围手术期患者设定为对照组, 为 60 例, 将 2021 年运用品管圈工具腰椎围手术期患者设定为观察组 为 60 例。对照组男 32(53.33%)例 女 28(46.67%)例, 年龄范围 25 到 58 岁, 平均年龄 40.10 ± 2.33 岁。

观察组男 33 (55%) 例, 女 27 (45%) 例, 年龄范围 24 到 57 岁, 平均年龄 40.09 ± 2.30 岁。两组在年龄等基础资料上无明显差异, ($p > 0.05$)。

纳入标准: ①均了解研究流程、内容、目的。②均为腰椎围手术期患者。

排除标准: ①精神障碍, 沟通困难, 认知障碍。②中途退出。③配合度较低。④传染疾病。

1.2 方法

品管圈活动:

(1) 建立品管圈小组, 小组成员一共 15 名, 4 名护理部干事, 1 名护理部主任, 9 名护理人员, 选择 1 名资历丰富担任品管圈组长。

(2) 确定主题, 利用头脑风暴模式讨论品管圈主题。确定主题目的为: 提高护理质量, 提高腰椎围手术期患者住院体验和满意度。

(3) 调查现状, 自制腰椎围手术期患者住院体验及满意度调查表, 调查内容为: 1) 住院期间, 是否有照顾的责任护士。2) 入院时, 病房护士是否介绍病房环境设施。比如: 火灾疏通安全通道位置等。3) 患者所在病房安静情况。4) 病房卫生间是否干净无异味。5) 患者继斌无法自理, 护士能否进行生活照顾。6) 护士在照顾过程中, 是否体谅患者病情, 尽量舒适无痛。7) 患者未使用红灯呼叫时, 护士能够及时巡视病房, 察觉患者需求。8) 护士操作技术情况。9) 护士护理操作前, 是否讲解操作目的等。10) 护理治疗时, 护士是否注意保护隐私部位。11) 护理是否介绍疾病相关知识。12) 护士是否耐心解答患者疑问。13) 护士是否尊重患者。14) 患者存在焦虑、悲伤时, 护士是否及时安慰, 引导。15) 住院时, 护士是否交代住院后注意事项。总分为 100 分, 90 分及以上显示满意, 60 分到 89 分显示基本满意, 60 分以下显示不满意。

(4) 根据调查存在的问题进行讨论、整理。从各个角度分析原因, 针对存在的问题制定措施。

(5) 设定目标, 目标值=现状数值+改善数值=现状数值+(100%-现状数值)×改善重点×圈能力×100%。

(6) 制定具体实施计划, 采取头脑风暴形式, 拟定多项计划, 投票选举操作性较强、经济性较高, 适应性较强的方法。具体内容: ①制定高效健康宣导手册、制作健康宣导小视频、卡片等。结合患者病情状况进行健康宣导, 康复引导。②多种健康宣导方法, 采取健康讲座方式, 积极利用多媒体, 通过视频、图

片、PPT 等方式向患者进行讲解, 针对患者病情阶段调整宣导内容。建立微信平台、创建抖音账号, 通过微信、抖音平台发送相关知识视频、图片等, 引导患者自行观看。对于理解能力较低, 年龄较大患者, 进行面对面多次讲解, 语言通俗易懂, 语言缓慢, 态度温和, 保证患者均能够有效掌握。③制定每月健康宣导优质人员, 由患者投票选举, 将此作为护理绩效考核标准之一, 不断激励护理人员开展优质健康宣导工作。④加强护理人员培训, 定期进行护理人员职业素养、专业能力培训。制定培训考核目标。实行带教工作, 具体为资历丰富护理人员带教年轻护士, 实习生。开展护理技能竞赛, 引导护理人员积极参与进来, 将竞赛优秀患者作为激励例子, 提高护士参与积极性和主动性, 不断提高护理人员护理技能。

(7) 制定监督、评价体系, 对品管圈活动效果、当前不足进行分析。积极开展研讨会, 评价品管圈工具, 对存在的问题制定方法解决。品管圈活动过程中加强监督, 做好护理小组工作监督、绩效考核监督等, 保证品管圈能够稳定、有效开展。

1.3 观察指标

根据自制腰椎围手术期患者住院体验及满意度调查表对对照组、观察组满意度情况进行分析。总分为 100 分, 90 分及以上显示满意, 60 分到 89 分显示基本满意, 60 分以下显示不满意。

根据护理人员考核成绩情况对 15 名护理人员护理水平进行分析。未实施品管圈活动和实施品管圈活动为同组护理人员。主要包括沟通能力、护理服务态度、护理技术。每项总分为 100 分, 分数越高显示护理水平越高。

1.4 统计学方法

将数据纳入 SPSS20.0 软件中分析, 计量资料比较采用 t 检验, 并以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示, 率计数资料采用 χ^2 检验, 并以率 (%) 表示, ($P < 0.05$) 为差异显著, 有统计学意义。

2 结果

2.1 分析活动前、后患者满意度

数据显示, 观察组患者满意度明显高于对照组患者满意度, ($P < 0.05$)。见表 1。

2.2 分析护理人员护理水平

对照组沟通能力评分 (80.34 ± 2.33)、护理服务态度评分 (81.23 ± 2.36)、护理技术评分 (83.23 ± 2.39); 观察组沟通能力评分 (93.22 ± 3.25)、护理服务态度

评分(95.24±3.57)、护理技术评分(94.37±3.47), 两组沟通能力评分($t=24.949$, $P=0.001$)、护理服务态度评分($t=25.142$, $P=0.001$)、护理技术评分($t=25.102$,

$P=0.001$)。数据显示, 观察组护理质量评分也明显高于对照组护理质量评分, ($P<0.05$)。

表 1 分析活动前、活动后患者满意度 [n,(%)]

组别	例数	满意	基本满意	不满意	满意度
观察组	60	28(46.67%)	30(50%)	2(3.33%)	58(96.67%)
对照组	60	24(40%)	27(45%)	9(15%)	51(85%)
χ^2	-	0.906	0.501	8.180	8.180
P	-	0.341	0.479	0.004	0.004

3 讨论

品管圈工具实际上指工作小组, 通过小组力量发挥出来, 持续改进工作质量, 提高品质, 形成自我发展和小组内相互发展^[2]。品管圈核心价值即发展小组成员自我能力, 实现自我价值, 促使工作场所充满生机和活力, 这样能够提高品质安全管理, 增强产品体验满意度。品管圈应用于护理科室中, 效果较明显。护理团队直接接触患者, 是医院医疗质量和品质的第一道门槛, 也是最后守护者。品管圈活动主要包括建立小组、确定主题、调查现状、制定具体措施、制定监督、评价体系^[3]。将品管圈工具应用于腰椎围手术期住院患者中, 通过建立小组, 确定主题、目标, 对当前存在的护理问题进行调查, 整理, 为后期计划制定提供有效参考依据。通过制定具体措施, 主要包括多种形式健康宣导, 提高患者疾病认知、护理配合度, 自我护理能力^[4]。护理小组强化培训, 积极开展护理技能竞赛等, 不断提高护理小组护理水平。品管圈活动能够提高护士工作职业认同感和成就感, 有利于队伍稳定和正向成长。综上所述, 品管圈工具能够提高护理水平, 保证腰椎围手术期患者良好住院体验与满意度, 值得临床重视。

参考文献

- [1] 林升萍.品管圈在下肢骨折患者围手术期中的应用效果[J].中国继续医学教育,2020,12(34):181-185.

- [2] 金爱林.品管圈活动中实施 PDCA 对提高小儿疝症手术围手术期护理满意度的影响[J].中国医药指南,2020,18(30):142-143.
- [3] 尹蓓,孙香美,柏红等.品管圈在提高手术室护士对患者基本病情知晓率中的应用[J].齐齐哈尔医学院学报,2020,41(13):1708-1710.
- [4] 陈嘉玮.品管圈活动对手术室护士急诊手术配合能力、工作压力的影响研究[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(25):13-14.

收稿日期: 2022 年 5 月 17 日

出刊日期: 2022 年 10 月 16 日

引用本文: 郭沁宜, 李娜, 运用品管圈工具提高腰椎围手术期患者住院体验与满意度[J]. 国际护理学研究, 2022, 4(6): 52-54

DOI: 10.12208/j.ijnr.20220259

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