

品管圈活动对门诊部护理质量的提升作用分析

李爱花

中国人民解放军海军第九七一医院 山东青岛

【摘要】 随着社会发展和医疗技术进步,医院在治疗患者的时候要注重以患者为本,通过更新价值观念,改变护理方法,提高对患者的护理质量,增进患者满意度。品管圈实质是品质管理圈,采用品管圈活动对门诊护理患者展开全方位管理的时候,可按照护理的要求组建小圈团体,集思广益,对护理工作提供支出。本文从门诊护理质量角度出发,探究分析在护理期间品管圈活动的方法与应用意义,旨在探究分析品管圈活动对提高门诊护理质量的意义,为门诊护理工作效益提升提供借鉴,并为品管圈活动发展有所助益。

【关键词】 品管圈; 门诊护理; 护理质量

【收稿日期】 2023 年 2 月 10 日 **【出刊日期】** 2023 年 4 月 27 日 **【DOI】** 10.12208/j.ijnr.20230151

Analysis of the effect of quality control circle activities on the improvement of nursing quality in outpatient departments

Aihua Li

The 971 Naval Hospital of the Chinese People's Liberation Army, Qingdao, Shandong

【Abstract】 With the development of society and the progress of medical technology, hospitals should pay attention to taking patients as the foundation when treating patients, update their values, change their nursing methods, improve the quality of care for patients, and enhance patient satisfaction. The essence of the quality control circle is a quality management circle. When using quality control circle activities to conduct comprehensive management of outpatient nursing patients, small circle groups can be formed according to nursing requirements to gather ideas and provide expenses for nursing work. From the perspective of outpatient nursing quality, this article explores and analyzes the methods and application significance of quality control circle activities during nursing, aiming to explore and analyze the significance of quality control circle activities in improving outpatient nursing quality, and provide reference for improving the efficiency of outpatient nursing work.

【Keywords】 Quality control circle; Outpatient care; Quality of care

引言

门诊部是医院对外展开诊疗工作的主要科室之一,门诊部具有繁多的病种、复杂的服务流程和庞大的人流量的特点,为保证患者满意度提高,必须要注重服务质量和护理质量,强化患者的就医体验,构建和谐医院环境。在最近这些年来品管圈活动在护理环节中备受关注,且广泛推崇,为取得良好的护理效果提供帮助。品管圈活动可帮助护理人员动态性地总结护理经验,突出护理人员和患者的关系,提高护理人员的工作积极性,增进护理质量^[1]。

1 品管圈活动的定义和特点

1.1 品管圈活动定义

1962 年,日本是石川馨教授创建品管圈活动,在国内被称作为质量管理小组。品管圈是由工作性质互补、相近或者相同的人员组成的活动小组,一般情况下,小组成员有 6 人。小组成员在完成任的时候,需要集思广益,展开探究合作,寻找最佳方案解决作业期间出现的问题,并对作业期间的文化、管理和现场实际情况做好记录。品管圈活动是一种比较活泼的管理形式,对提高工作效率和工作质量等,均具有积极作用^[2]。

在解释品管圈定义的时候,可以从四个方面展开。第一,小组成员。组建的品管圈内部成员的工作性质和工作行为需要存在一定的关联,品管圈的成立,不

受职位、工作能力等因素限制。第二，活动主题。组建的品管圈在开展活动的时候，必须要有共同的主题，要以现场存在的问题和组织的方针目标为中心，综合改进质量、优化工作流程和管理设备等措施，选择合适的课题。第三，活动目的。每次在组织展开活动的时候，可以根据实际情况适当地将部门工作或者组织活动的某个方面进行改变，实现工作效率和工作质量提高，减少差错，降低成本。第四，活动方法。在解决问题的时候，要灵活性地使用的现代组织管理科学的统计技术和工具^[3]。

1.2 品管圈活动特点

第一，普遍性特点。工作人员可以根据自己的工作任务和实际需求加入品管圈活动。

第二，自愿性特点。工作人员在参与品管圈活动的时候，要秉承着自愿的原则，同时在不对小组总体目标产生消极影响的前提下，按照自己的想法展开活动。

第三，目的性特点。品管圈活动的主要目的是综合合作小组解决实际问题。

第四，科学性特点。品管圈活动要以工作程序作为依据，综合应用科学的工具和统计技术对存在的问题提供解决方案^[4]。

2 品管圈活动在门诊护理中的应用

2.1 品管圈活动的学习与实施

培训所有门诊护理人员关于品管圈活动的知识，保证门诊护理人员能够全面地了解并灵活应用品管圈知识。护理人员能够在自愿的前提下参与到品管圈活动中。每个品管圈需要有护士、护师、主管护师。选定一名组长，对品管圈活动的各项事宜进行决策和讨论，制定 1 名人员进行记录，并且按照民主的方式确定圈徽和圈名。品管圈包含有雾化宣教、优化体检流程、规范填写输液卡等等。

品管圈活动是一种以问题为中心，通过团队合作进行质量改进的方法。以下是品管圈活动的学习与实施过程：

学习品管圈活动：了解品管圈活动的概念和概念和工作流程，掌握品管圈活动的目标、方法、实施步骤等相关知识。

策划品管圈活动：确定品管圈活动的主题、目标和范围，明确参与人员和计划，并制定品管圈活动的实施计划。

实施品管圈活动：按照实施计划组织品管圈活动，开展诊断与分析、制定改进方案、实施改进和控制效

果等具体活动。

撰写品管圈报告：根据品管圈活动的实施结果，编写品管圈报告，包括问题描述、分析原因、提出改进方案和实施成效等内容，以供决策者参考。

反思和总结：对品管圈活动进行总结和反思，分析活动存在的不足和优点，并提出改进建议，为下一次品管圈活动做好准备。

实施品管圈活动需要注意以下几点：

确定合适的问题。品管圈活动的核心是解决问题，因此要选择有意义、有挑战性的问题，确保改进方案的实施能够带来可见的效益。

建立有效的团队。组建具有专业技能和协作精神的团队，营造积极的工作氛围，提高团队成员的质量意识和责任感。

采用科学的方法。品管圈活动需要严谨的诊断分析和科学的决策方法，应该充分利用各种工具和技术，例如流程图、对策矩阵、质量功能展开等。

2.2 品管圈活动的具体推行

选择主题活动的时候要面向门诊护理工作存在的问题展开，并提出选择该主题活动的原因^[5]。

从实际角度出发明确管理目标，确定 1 个到 2 个品管圈活动目标。在制定护理目标的时候，既不能太低，也不能太高，要求制定的目标兼具可行性和挑战性。

对患者护理期间存在的问题展开集思广益的讨论，品管圈内的所有护理人员都将自己的意见发表出来，同时整理所有人员的意见，制定出台明确的、具体的、可行的问题改革方案，要求所有的成员根据不同的职责划分工作，对患者护理的责任人、护理周期、患者康复情况等所有信息进行收集，保证数据信息的真实性。

所有小组成员在品管圈讨论活动中形成相应的报告，分析护理工作推行期间存在的问题，适当地修改护理方案，寻找出影响护理质量的因素，保证改善的对策明确、具体且便于操作。

总结护理工作的实施效果，并作出相应的报告，若是对护理效果不够满意，可再次组织小组成员合作探究新的护理方案，更新护理措施。利用合理化建议程序对所有护理措施在执行期间得到的效果开展验证，再由圈长做出总结，编制成报告书，确认效果^[6]。

3 品管圈活动对门诊部护理质量的提升作用

在激烈的市场竞争和医疗政策改革时代背景下，持续改进护理质量，是当前门诊护理工作展开管理的

有效措施,也是保证医疗服务机构提高患者服务能力、保证患者满意度提高、强化患者服务质量的有力保证。在门诊护理质量提升的环节之中,引入品管圈活动,可以对门诊护理管理工作的质量控制提供帮助,实确保门诊护理人员主动参与护理工作,并发挥出其所具有的积极作用^[7]。

通过护理人员自主组建主题品管圈,在沟通协作中将门诊护理工作所存在的诸多问题提出妥善的解决方案,最终提高护理质量,保证被护理的患者能够对医护人员和医院认可。当前,在医疗服务和护理期间,品管圈活动的应用价值已经被广泛认可,并且在胃癌术后患者生存质量改善、急救药品管理、心肌梗死患者二级预防、管腔器械清洗质量改进、偏瘫患者良肢摆位、急诊患者院内转运等临床各科室的质量管理与控制工作当中获得发展,具有良好的应用价值^[8]。

纵观当前我国医疗服务机构的门诊护理活动,引进品管圈活动,可以最大程度地减少的客观因素和主观因素造成的护理操作失误问题。比如在品管圈活动组织开始之前,品管圈内的工作人员轻视处理压疮高危患者局部潮湿皮肤,没有及时对患者进行敷料护理或者更换体位护理,导致患者在接受护理的环节当中,因为护理措施不当而造成患者的康复效果受到影响,降低患者的护理质量,影响患者的康复情况。在推行品管圈活动以后,品管圈内的护理人员可以对影响压疮的个人要素展开综合分析,并制定出台更换敷料和更换体位的作业记录卡,有效地规避在患者护理期间所出现的此类问题^[9]。

在发现问题、分析问题和解决问题的过程当中,品管圈内的护理人员可以主动学习其他人员的护理思路和护理措施,提高个人的护理水平。例如,在品管圈内的护理人员对患者实施护理的时候,为了缓解患者的心理压力,增加患者对生活的渴望,于是在进行患者护理时引入音乐疗法,这种方法具有良好的可行性,也能够帮助患者解决心理问题。多元感染防治护理手段也能够帮助患者避免交叉感染,提高护理不良事件的能力,实现门诊护理工作质量全面提升。组织开展品管圈活动,能够有效地帮助护理人员患者展开沟通与交流,通过优化改进护理人员的护理行为和护理言行,提高患者对护理人员的满意度,改善医疗护理环境,提高护理人员的操作技术。

4 结语

医院整体服务质量和患者的康复情况受到护理工作质量的直接影响,在门诊护理质量管理过程当中,

引入品管圈活动,组织护理人员对相应的知识进行学习和应用,可以实现护理工作的质量强化,针对患者的实际情况提出针对性的护理意见,改进当前的护理方法。品管圈活动的引入,实现门诊护理工作从物为中心的传统护理转向以人为中心的现代管理,品管圈活动可以实现护理人员解决问题能力、质量控制水平提高,有助于持续改进护理质量。

参考文献

- [1] 贾艳丽,高琴,李琼,梁红杏,王梅,李斯凤,詹琴林. 品管圈管理活动在有效缩短普外科护理人员交接工作过程中的应用研究[J]. 齐齐哈尔医学院学报,2023,44(01): 93-97.
- [2] 梁英. 品管圈活动联合临床护理路径模式护理在脑梗死恢复期患者中的应用价值[J]. 临床研究,2023,31(01): 136-139.
- [3] 李青芸,黎文云. 品管圈应用在老年精神科护理中的效果分析[J]. 宜春学院学报,2022,44(12):85-88.
- [4] 刘好评,方艳,林艳,金兰. 品管圈在针灸科护理人员工作效能与护理质量提升中的实践[J]. 中医药管理杂志,2022,30(23):218-220.
- [5] 汤婷,张俐玲,吕琴. 基于循证的品管圈护理在腹腔镜胆囊切除术患者中的应用[J]. 护理实践与研究,2022,19(23):3599-3604.
- [6] 杨洋. 品管圈护理联合睡眠指导在神经衰弱患者中的应用效果[J]. 中国民康医学,2022,34(23):165-168.
- [7] 门媛媛. 品管圈在血液透析患者动静脉内瘘护理中的应用效果研究[D]. 云南中医药大学,2022.
- [8] 叶宝红,闫玉萍,史柳嫣. 基于品管圈护理模式下的综合性肺康复护理在 COPD 稳定期患者中的应用效果及对睡眠质量的影响[J]. 临床医学研究与实践,2022,7(31): 192-195.
- [9] Yu Hairu,Li Sha,Shi Shasha. Effect of Quality Control Circle Activity Nursing Combined with Respiratory Function Exercise Nursing on Patients with Esophageal Cancer[J]. Computational Intelligence and Neuroscience, 2022,2022(12):119-120.

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。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS