

品管圈活动在神经内科年轻护士工作能力提升中的应用

葛东方¹, 刘爱静², 张海燕³

1. 淮安市淮安医院院长办公室, 江苏 淮安 223200;

2. 淮安市淮安医院神经内科, 江苏 淮安 223200; 3. 淮安市淮安医院老年科, 江苏 淮安 223200

摘要: **目的** 探讨品管圈活动在神经内科年轻护士工作能力提升中的应用效果。**方法** 成立品管圈活动小组, 确立以“提高神经内科年轻护士工作能力”为活动主题, 2017 年 7 月至 12 月开展品管圈活动的年轻护士 18 人为品管圈组, 2017 年 1 月至 6 月的年轻护士 18 人为对照组。另选择 2017 年 1 月至 6 月品管圈活动前收治住院患者 452 例(A 组), 2017 年 7 月至 12 月品管圈活动后收治住院患者 413 例(B 组)。对品管圈应用前后神经内科年轻护士工作能力存在问题进行原因分析, 并采取有效的改进措施, 比较改进前后年轻护士工作能力评分和患者的护理满意度。**结果** 开展品管圈活动后, 目标达成率为 125.17%, 进步率为 10.91%。品管圈组护士工作能力评分均高于对照组($P < 0.05$, $P < 0.01$)。B 组患者的护理满意度均高于 A 组, 差异有统计学意义($P < 0.01$)。此外, 圈员的制度执行力、团队协作精神、凝聚力等方面均较实施前得到提高。**结论** 开展品管圈活动不仅提高年轻护士工作能力, 而且还提高年轻护士分析问题、解决问题、团队协作等能力, 促进整体护理质量的提高。

关键词: 神经内科; 品管圈; 工作能力; 年轻护士; 护理满意度

中图分类号: R 473.74 **文献标识码:** B **文章编号:** 1674-8182(2019)12-1747-03

品管圈(QCC)又称“质量圈”或“质量管理小组”,是指同一工作场所的人,为解决工作问题、突破工作绩效,自动自发合成一个小团体,应用质量管理理论和方法开展活动的小组^[1]。在整个医院的管理中,QCC 活动已运用到各处,如外科等科室^[2],尤其在护理质量管理中更是行之有效。其特点是全员参与、群策群力,解决临床一线标准化工作的“聚焦”与“驱动”问题。随着医院规模的迅速扩展、人力资源的不断扩充,护士年轻化是队伍建设的一种必然趋势^[3]。年轻的护理队伍虽有活力,但是经验、技术、知识尚不足,面对突发事件的反应能力、处理能力欠缺^[4]。为了提高年轻护士工作能力,提高临床护理质量,本院神经内科于 2017 年 7 月将品管圈应用于年轻护士工作能力提升中。现报道如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 本院神经内科有两个病区,均为 A 类优质护理示范病区,固定床位数 90 张,共有护士 35 人,均为女性,工作 5 年内年轻护士 18 人。2017 年 7 月至 12 月开展品管圈活动的年轻护士 18 人为品管圈组,2017 年 1 月至 6 月的年轻护士 18 人为对照组。另选择 2017 年 1 月至 6 月收治住院患者 452

例(A 组),其中男 285 例,女 167 例,年龄 12~93 岁;选择 2017 年 7 月至 12 月收治住院患者 413 例(B 组),其中男 256 例,女 157 例,年龄 13~97 岁。两组患者一般资料比较差异无统计学意义($P > 0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 组圈及主题选定 品管圈组成由辅导员、圈长、圈员等 7 名人员组成。其中副主任护师 1 名,主管护师 4 名,护师 2 名。圈长由副主任护师担任,负责对活动计划安排、实施步骤统筹规划。护士长担任辅导员,对整个计划的监督与指导。圈员采用主动报名,圈长选定的方式产生,参与每个步骤的实施。全体圈员通过头脑风暴法,根据问题的重要性、迫切性、可行性,经小组投票,最终确定品管圈活动主题为“提高神经内科年轻护士工作能力”,设定圈名为“能力圈”。

1.2.2 现状调查及要因分析 全体圈员运用头脑风暴法,对于 2017 年 1 月至 6 月神经内科年轻护士工作能力进行根因分析,数据收集进行现状调查并汇总,经调查,2017 年 1 月至 6 月年轻护士综合能力为 82.97 分。了解现状后,全体圈员采用头脑风暴法对管理环节的管理因素、护士因素、其他因素等方面进行要因分析,再对存在的问题进行因果分析,经

分析,影响年轻护士工作能力的主要因素有:责任心不强、专业知识薄弱、知识结构不够全面、工作强度大等,并绘制鱼骨图。见图 1。最后经讨论根据 80/20 定律确定领导者重视程度不够、护士专业知识薄弱、参加学习及培训机会少为主要改善方向,占 72.6%。

1.2.3 目标设定 明确重点内容后,拟定改善目标。由于全体成员的积极努力,结合实际情况,将圈能力设定为 12%。目标值 = 现况值 + 改善值 = 现况值 + (现况值 × 改善重点 × 圈能力) = 82.97 + (82.97 × 72.6% × 12%) = 90.2。目标达成率 = (改进后 - 改进前) / (目标值 - 改进前) × 100%。进步率 = (改进后 - 改进前) / 改进前 × 100%。

1.2.4 对策拟定与实施 (1)加强护理人员的业务培训。通过查阅文献、进修、参会学习、科室培训等途径提高护理人员的专业知识,对于不同横断面、不同场景进行辅导、培训。(2)参加医师查房。每天早晨参加主治医师对所负责范围患者的查房,以了解患者病情、治疗方法、观察要点等。(3)制定神经内科护理评估计划单:组织全科护士学习、培训。(4)制定疾病护理常规及各种流程。将各种操作、应急预案、评估病情、入出院等流程化,使年轻护士自觉规范执行并形成习惯。(5)加强与患者及家属的沟通交流。做好患者及家属的健康宣教工作,提高患者的依从性,有利于护理措施更好的落实。(6)学习本院制定

的《年轻护士工作能力考核标准》,以下简称《考核标准》,含具体检查内容、标准及目标值,总分 100 分,组织护士认真学习《考核标准》。(7)工作能力考核。由圈长带领两名组员根据《考核标准》每周考核一次,从不同实境横断面包括入出院、危重、手术前后、康复等对年轻护士进行有关临床护理思维、病情观察评估能力、专业知识点掌握等考核,辅导员不定期抽查,每月底全体圈员参加考核。对于考核不太理想的护士,分析原因,给予个性化指导。

1.3 评价方法 (1)对护士工作能力进行考核,调查年轻护士临床护理思维(20 分)、病情观察评估能力(15 分)、专业知识点掌握(15 分)、规范动手能力(15 分)、表达沟通能力(10 分)、应变处理能力(15 分)、人文关怀和素养(10 分)评分,满分 100 分。每月底考核 1 次,取 6 个月考核平均值比较。(2)参照护理工作满意度调查问卷^[5]进行评分。自行设计“神经内科护理工作满意度调查问卷”,内容包括:护士的服务态度、护理技术、服务规范、环境实施等。调查表采用 5 级 likert 标度法,分为很满意、满意、一般、不满意、很不满意^[6]。邀请 1 名临床医疗专家和 4 名临床护理专家组成专家咨询组对该调查表进行内容效度测定,该量表 Cronbach's α 值为 0.819,内容效度 CVI 值为 0.893。

1.4 统计学方法 采用 SPSS 20.0 软件进行数据处理。计量资料采用 $\bar{x} \pm s$ 表示,采用成组 *t* 检验;计数资料采用 χ^2 检验。*P* < 0.05 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 品管圈活动前后护士工作能力评分及护理满意度比较 开展品管圈活动后,目标达成率为 125.17%,进步率为 10.91%。品管圈组护士工作能力评分均高于对照组 (*P* < 0.05, *P* < 0.01)。见表 1。B 组患者护理满意度均高于 A 组,差异有统计学意义 (*P* < 0.01)。见表 2。

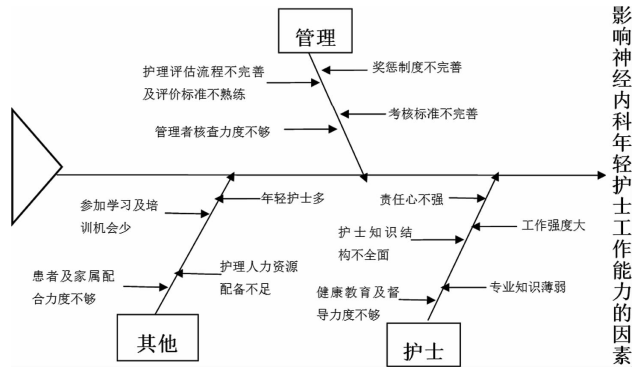


图 1 影响神经内科年轻护士工作能力原因分析鱼骨图

表 1 品管圈活动前后护士工作能力评分比较 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	例数	临床护理思维	病情观察评估	专业知识掌握	规范动手	表达交流	应变处理	人文关怀	综合能力
对照组	18	17.12 ± 1.10	11.81 ± 1.13	13.36 ± 1.89	13.56 ± 1.63	7.12 ± 1.83	13.31 ± 1.61	6.69 ± 1.33	82.97 ± 7.25
品管圈组	18	18.35 ± 1.68	13.12 ± 1.87	14.56 ± 1.25	14.59 ± 1.32	8.65 ± 1.96	14.52 ± 1.22	8.63 ± 2.31	92.42 ± 9.32
<i>t</i> 值		2.599	2.544	2.247	2.083	2.421	2.541	3.088	3.395
<i>P</i> 值		0.014	0.016	0.031	0.045	0.021	0.016	0.004	0.002

表 2 两组患者的护理满意度比较 (分, $\bar{x} \pm s$)

组别	例数	环境实施	服务规范	护理技术	服务态度	总体满意度
A 组	452	92.42 ± 2.31	90.46 ± 3.76	91.14 ± 1.85	88.82 ± 3.82	90.43 ± 2.14
B 组	413	95.49 ± 3.17	96.76 ± 2.61	97.37 ± 3.55	94.62 ± 2.11	96.84 ± 2.63
<i>t</i> 值		16.375	28.373	32.759	27.286	39.458
<i>P</i> 值		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

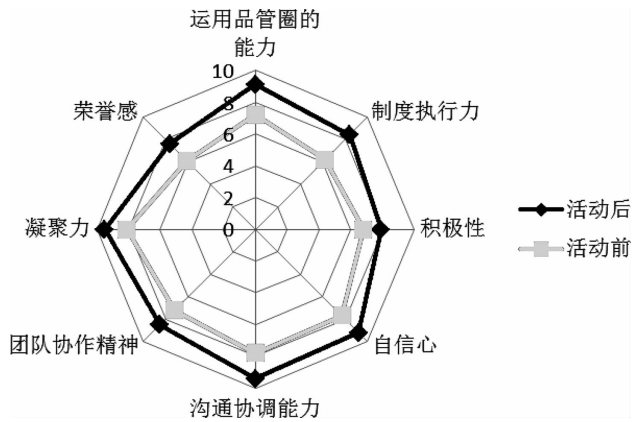


图 2 品管圈活动无形成果雷达图

2.2 无形成果 通过本次活动,圈员运用品管圈的能力、制度执行力、积极性等均得到提升。本次活动无形成果雷达图见图 2。

3 讨论

神经内科患者具有急诊多、病情重、变化快、气管切开多、管道多等特点。年轻护士往往存在知识结构不系统、不全面,临床实践经验少等特点^[7],当面对病情危重的患者,期望值日益增高的家属,更新迅速的新知识、新技术,特别是一些突发事件或考核情境时,就会显得很慌乱,不能有效应对,快速判断首要问题,运用所学知识及技能迅速做出正确的处理^[8]。品管圈活动促进我科年轻护士主动地学习并掌握护理基本知识、基本技能,将所学知识有效运用到临床,锻炼了临床思维能力。通过在患者床边的现场考核使年轻护士的操作更加规范,提高处理问题、专业知识运用、人文关怀及素养能力。并且规范流程及护理评估计划单的应用,使得年轻护士能够主动、动态地进行评估,有利于年轻护士对患者护理需求的掌握,明确了责任护士的工作流程^[9]。其内容较全面,避免因年轻护士经验不足而造成漏项、缺项,同时有利于领导者的监控,便于及时、持续质量改进和反馈。通过床边查房,使年轻护士对护理程序的学习和运用逐渐熟练并自觉运用到工作中,尤其在观看她人的过程中逐渐成长,分析并解决问题的能力显著提高。本研究显示,品管圈活动后神经内科年轻护士工作能力评分较活动前明显提高。

品管圈活动还可提高患者的护理满意度。通过每天的评估,对患者从生理到心理的全面了解,以便于提供专业、个性化的护理指导,并强化措施的追踪落实和效果评价,使责任制整体护理质量监控更具有计划性和系统性。品管圈活动后,改变了护士在临床工作中的惯性思维及行为模式^[10],护士经常到患者

床边关心患者,为患者解决问题,使患者在困难时有依靠、有帮助,保证了对患者的身心整体护理。其次对患者病情观察细致入微,使患者的各项需求及时得到满足,护患之间的沟通和交流更加便捷,患者感受到被尊重与被关怀,可密切护患关系,提高患者的满意度^[11]。

品管圈活动强调让圈员自动、自发地参与活动,使自己享有更高的自主权、参与权、管理权^[12]。本次活动提高了圈员发现问题、解决问题以及沟通合作的能力等,增强了护理人员的责任心、荣誉感及自信心等,提高了护理队伍的团队意识。同时也充分调动了圈员质量管理的积极性,提高了护理人员参与管理的意识,从而提高护理队伍的团队意识和整体素质。

综上所述,品管圈活动可提高年轻护士工作能力和患者的护理满意度。

参考文献

- [1] 马虹颖,杨存美,冯瑞娟,等.品管圈管理预防脑血管病患者胃管意外滑脱的效果[J].中华现代护理杂志,2014,20(35):4466-4469.
- [2] 罗俊.实施品管圈护理管理对于普外科手术质量和护理满意度的影响探析[J].中国卫生产业,2018,15(12):102-103.
- [3] 李一杰,王安民,贾茜.护理人才队伍的现状与社会需求探析[J].卫生职业教育,2013,31(18):116-117.
- [4] 史林凤,王扣英,陈红菊,等.优化培训和考核机制提高年轻护士临床工作能力的效果分析[J].中华现代护理杂志,2014,20(19):2415-2418.
- [5] 陈平雁,Wong CM,区燕萍,等.综合医院住院病人满意度量表研制初报[J].中国医院管理,1999,19(2):15-18.
- [6] 冯志英,王建荣.应用专家咨询法设计患者对医院护理工作满意度量表[J].护理管理杂志,2007,7(2):6-9.
- [7] 葛东方,葛东明.设立专科技术指导小组对神经外科护理质量控制的影响[J].中国临床研究,2017,30(12):1738-1740.
- [8] 赵杨秋,许俊芳,吕忠美,等.焦点解决模式在年轻护士实践横断面考核中的应用[J].中华现代护理杂志,2017,23(11):1565-1568.
- [9] 汪晖,王颖,尹世玉,等.住院病人护理需求评估表的应用与效果[J].护理研究,2013,27(30):3431-3432.
- [10] 杜天平,李莉,王治霞,等.品管圈活动对神经外科危重患者意外拔管发生率的影响[J].中华现代护理杂志,2014,20(8):943-945.
- [11] 郭英俊,王玲勉,殷尚炯.优质护理服务示范区规范晨交班要素对护理工作的影响[J].中华现代护理杂志,2013,19(21):2580-2582.
- [12] 胡晓琳,高春红,王敬媛,等.品管圈活动在提高护理人员对PDA接受度中的应用[J].中华现代护理杂志,2017,23(8):1083-1087.