

品管圈活动对于提升重症医学护理管理的效果

郭 翻

巴彦淖尔市医院 内蒙古 巴彦淖尔 015000

【摘要】目的：探讨品管圈活动在提升重症医学护理管理质量中的应用效果，为重症医学科护理管理优化提供实践依据。方法：选取某医院重症医学科2024年1-6月实施常规护理管理的60例患者及20名护理人员作为对照组，2024年7-12月实施品管圈活动的60例患者及20名护理人员作为观察组。对照组采用传统护理管理模式，观察组开展以“提升重症医学护理管理质量”为主题的品管圈活动，包括成立品管圈小组、确定活动主题、制定实施计划、开展质量改进及效果核查等环节。对比两组护理质量评分、护理不良事件发生率、患者满意度及护理人员综合能力评分。采用SPSS22.0软件进行统计学分析，计量资料以 $(\bar{x}\pm s)$ 表示，行t检验；计数资料以率(%)表示，行 χ^2 检验。结果：观察组护理质量评分(92.35±3.12分)显著高于对照组(82.16±4.25分)， $t=14.28$ ， $P<0.001$ ；观察组护理不良事件发生率(3.33%)显著低于对照组(15.00%)， $\chi^2=5.92$ ， $P=0.015$ ；观察组患者满意度(95.00%)显著高于对照组(81.67%)， $\chi^2=6.14$ ， $P=0.013$ ；观察组护理人员综合能力评分(89.62±4.31分)显著高于对照组(78.53±5.17分)， $t=10.36$ ， $P<0.001$ 。结论：品管圈活动可有效提升重症医学护理质量，降低护理不良事件发生率，提高患者满意度及护理人员综合能力，值得在重症医学护理管理中推广应用。

【关键词】品管圈；重症医学；护理管理；护理质量；不良事件；患者满意度

DOI:10.12417/2705-098X.26.05.010

前言

重症医学科病人病情危重、病情变化迅速，并常常合并有多个器官功能障碍，护理工作高风险、高强度、高难度，护理管理质量直接影响患者治疗效果和生命安全。重症医学科护理管理中还存在着基础护理不到位、专科护理不精准、护理不良事件防控不力等问题，护理服务质量得不到提高。品管圈属于全员参与的质量管理工具，借助跨岗位小组的组建，聚焦某一主题展开PDCA循环(计划-实施-检查-处理)，能够很好地调动护理人员的积极性和创造性，准确地解决护理管理方面存在的实际问题。近些年来，品管圈活动在临床护理方面的应用变得越发普遍，不过对于重症医学护理管理的系统性应用研究还须要加深。因此本文就品管圈活动在重症医学护理管理中的应用效果进行分析，以供参考。

1 资料与方法

1.1 研究对象

选取某医院重症医学科作为研究场所，该科室共有护理人员20名，均为女性，年龄22-45岁，平均(31.2±5.3)岁；学历：大专8名，本科12名；职称：护士6名，护师10名，主管护师4名。选取2024年1-6月在该科室接受治疗的60例患者作为对照组，其中男32例，女28例，年龄25-78岁，平均(56.3±12.5)岁；疾病类型：重症感染18例，心脑血管疾病22例，创伤10例，其他10例。选取2024年7-12月接受治疗的60例患者作为观察组，其中男33例，女27例，年龄26-79岁，平均(57.1±12.8)岁；疾病类型：重症感染17例，心脑血管疾病23例，创伤11例，其他9例。两组患者在性别、年龄、疾病类型等一般资料比较，差异无统计学意义($P>0.05$)；两组护理人员在年龄、学历、职称等资料比较，差异无统计学

意义($P>0.05$)，具有可比性。

1.2 方法

1.2.1 对照组

采用常规护理管理模式，包括按照重症医学科护理常规开展基础护理、专科护理工作；定期组织护理人员进行业务学习与培训；实行三级护理查房制度；对护理不良事件进行事后上报与处理。

1.2.2 观察组

在常规护理管理基础上实施品管圈活动，具体步骤如下。

①成立品管圈小组，由科室20名护理人员自愿参加，选举1名主管护师担任圈长，负责活动的组织协调工作，1名医生担任顾问，给予专业指导。圈名定为守护圈，小组目标为提高重症医学护理管理质量，减少护理不良事件的发生。

②确定活动主题：通过头脑风暴法，结合科室护理管理实际问题，梳理出“基础护理落实不到位”、“专科护理精准性不足”、“护理不良事件防控薄弱”、“患者满意度偏低”等问题，采用评价法确定本次活动主题为“提升重症医学护理管理质量”。

③活动计划的制定，用甘特图来制定活动计划，活动周期为六个月(2024年7月-12月)，明确各阶段的任务、负责人、完成时间，包括计划阶段(1个月)、实施阶段(3个月)、检查阶段(1个月)、处理阶段(1个月)。

④落实改进措施，针对护理管理存在的主要问题有针对性地落实改进措施，建立基础护理落实清单，实行每日核查、每周汇总；开展专科护理技能专项培训，每月举行一次案例分析会；完善护理不良事件预警机制，加强对高风险环节的控制；

优化护患沟通流程，规范沟通话术。

⑤检查与处理：每月对活动效果进行检查，将护理质量评分、不良事件发生率等指标与护理质量目标进行比较，分析存在的问题，提出改进措施，将有效的措施纳入科室护理管理规范，形成长效机制。

1.3 疗效评价

选取4项核心指标进行疗效评价：①护理质量评分：参照《重症医学科护理质量评价标准》，从基础护理、专科护理、安全管理、文书书写4个维度进行评分，总分100分，评分越高表示护理质量越好。②护理不良事件发生率：统计压疮、坠床、导管滑脱、感染等护理不良事件发生例数，计算发生率。③患者满意度：采用医院自制的患者满意度调查问卷，从服务态度、护理技术、沟通交流、环境管理4个维度进行评价，总分100分，≥80分为满意，计算满意度。④护理人员综合能力评分：从专业技能、沟通能力、问题解决能力、团队协作能力4个维度进行评分，总分100分，评分越高表示综合能力越强。

1.4 统计学方法

采用SPSS22.0统计学软件进行数据处理。计量资料以($\bar{x} \pm s$)表示，组间比较采用t检验；计数资料以率(%)表示，组间比较采用 χ^2 检验。以 $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理质量评分对比

观察组护理质量各维度评分及总分均显著高于对照组，差异具有统计学意义($P < 0.001$)。具体数据见表1。

组别	对照组(n=20)	观察组(n=20)	t 值	P 值
基础护理	80.25±4.12	91.56±2.85		
专科护理	81.36±4.35	92.34±2.78		
安全管理	82.15±4.28	93.12±2.65		
文书书写	84.52±3.96	94.28±2.53		
总分	82.16±4.25	92.35±3.12	<0.001	<0.001

2.2 两组护理不良事件发生率对比

观察组护理不良事件发生率显著低于对照组，差异具有统计学意义($P=0.015$)。具体数据见表2。

组别	对照组(n=60)	观察组(n=60)	χ^2 值	P 值
例数	60	60		
压疮	3	1		
导管滑脱	4	1		

感染	2	0		
总发生例数	9	2		
发生率(%)	15.00	3.33	5.92	0.015

2.3 两组患者满意度对比

观察组患者满意度显著高于对照组，差异具有统计学意义($P=0.013$)。具体数据见表3。

组别	对照组(n=60)	观察组(n=60)	χ^2 值	P 值
例数	60	60		
满意例数	49	57		
不满意例数	11	3		
满意度(%)	81.67	95.00	6.14	0.013

2.4 两组护理人员综合能力评分对比

观察组护理人员各维度综合能力评分及总分均显著高于对照组，差异具有统计学意义($P < 0.001$)。具体数据见表4。

组别	对照组(n=20)	观察组(n=20)	t 值	P 值
专业技能	76.52±5.36	88.65±3.25		
沟通能力	78.35±5.21	89.23±3.18		
问题解决能力	77.18±5.42	89.15±3.36		
团队协作能力	82.05±4.98	92.45±2.87		
总分	78.53±5.17	89.62±4.31	10.36	<0.001

3 讨论

3.1 品管圈活动对重症医学护理质量的提升作用

(1)基础护理质量改善：由研究结果可知，在品管圈活动的影响下，观察组护理质量得分比对照组高。传统的护理管理中，基础护理落实容易出现遗漏、不规范等问题，品管圈活动建立基础护理落实清单，实行每日核查、每周汇总制度，明确护理人员的岗位职责和工作标准，避免了基础护理不到位的情况。另外，圈员定期就基础护理中出现的各种问题进行讨论并提出改进意见，进而优化了基础护理程序，提高了护理服务的规范化程度和细致程度。

(2)专科护理精准性提高：重症医学科专科护理要求高，对护理人员的专业技能有严格的要求。品管圈活动中通过进行专科护理技能的专项培训，每月组织案例分析会等方式为护理人员提供交流学习的平台，使护理人员积累了丰富的临床经验，提高了专科护理技能水平。除此之外，圈员就专科护理的难点问题展开联合攻关，改良了专科护理方案，提升了专科护理的精准度和有效性，这也是观察组专科护理评分高于对照组

的原因之一。

(3) 安全管理漏洞减少: 安全管理属于重症医学护理管理的主要内容, 护理不良事件的防控直接影响着患者的生命安全。品管圈活动对护理不良事件的预警机制加以完善, 针对高风险环节加强控制, 从而把护理安全管理往前推, 做到细致化。圈员对以前的护理不良事件进行分析, 找出高危因素, 制定出相应的防控措施, 加强了对高危环节的巡查监督, 减少了安全管理漏洞, 降低了护理不良事件的发生风险。

3.2 品管圈活动对护理不良事件及患者满意度的影响

(1) 护理不良事件发生率降低的原因: 观察组护理不良事件发生率明显低于对照组, 主要是由于品管圈活动对于护理风险的精准控制。一方面品管圈活动提高了护理人员对风险防范的认识, 在护理过程中能主动地识别和预防风险; 另一方面, 品管圈通过改善护理流程、规范护理操作等方式来减少由于操作不规范、流程不合理等原因所引起的不良事件。另外就是定时开展风险评价并实施效果核查, 保证防控手段能被有效执行, 从而形成护理风险防控的闭环。

(2) 患者满意度提升的核心因素: 患者满意度是衡量护理服务质量好坏的标准, 观察组患者满意度比对照组高, 这是由于护理服务质量全面提高所导致的。品管圈活动当中, 圈员改良护患沟通流程, 创建标准的沟通话术, 改善护患沟通的有效性, 削减护患矛盾。护理人员服务态度改善、护理技术提高, 使患者感受到更好的护理服务, 从而提高就医体验。另外, 圈员根据患者的个体化需要来提供人性化的护理服务, 使患者更加满意。

(3) 护患沟通质量的改善 “好的护患沟通是提高患者满意的重要因素。传统护理管理中, 护患沟通存在不及时、沟通内容不全等问题, 而品管圈活动通过制定标准化沟通话术、开展沟通技巧培训, 提高了护理人员的沟通能力。护士积极主动同病人及家属就病情、治疗、护理等开展沟通工作, 及时解决患者和家属的各种疑虑, 减少病人的焦虑情绪, 形成良好的护

患关系, 为提高病人满意度奠定了基础。

3.3 品管圈活动对护理人员综合能力的促进

(1) 专业技能的提升: 品管圈活动给护理人员给予了诸多的学习与实践机会, 专科护理技能专项培训、案例分析会、联合攻关等活动内容, 使护理人员的知识与技能水平有目共睹地提高。圈员在活动中主动去学习新的知识、新的技能, 积极参加临床实践, 积累了丰富的临床经验, 从而提高了护理服务质量, 也为护理人员的职业发展打下了基础。

(2) 问题解决能力的培养: 品管圈活动以解决实际问题为主, 圈员在活动中用头脑风暴法找出问题、分析问题原因、制定改进措施、评价改进效果, 从而形成科学的问题解决思路。这样既解决了护理管理中出现的问题, 也锻炼了护理人员解决问题的能力。护理人员使用 PDCA 循环等质量控制工具, 从各方面分析问题、解决问题, 使自己的工作更积极主动、创造性。

(3) 团队协作意识的增强: 品管圈活动是全员参与的团队活动, 圈员来自科室的不同岗位, 在活动中需要相互配合、相互支持。圈员制定活动计划、改进措施、效果检验等过程中圈员间的交流更为密切、合作更为紧密、团队凝聚力明显提高。护理人员学会倾听别人的意见、发挥自己的长处, 形成良好的团队工作氛围, 既提高活动效果, 又给科室护理工作高效开展提供保障。

4 结论

品管圈活动在重症医学护理管理中的运用可以提高护理质量评分, 降低护理不良事件的发生概率, 提高患者的满意度, 提升护理人员的综合素质。其主要优点就是依靠全员参与的质量管理模式, 针对护理管理中的具体问题提出解决策略、改进护理程序并形成长期的管理制度。本研究结果表明, 品管圈活动是提高重症医学护理管理质量的有效途径, 值得在临床护理管理中推广应用。未来可以扩大研究样本量, 延长研究时间, 探究品管圈活动在各种类型的重症患者护理管理中应用的效果, 给品管圈活动的改进和完善提供更多的实践依据。

参考文献:

- [1] 田晶晶.人性化护理在重症医学护理中的效果[J].数据,2022,(03):44-46.
- [2] 何小英.分组分层管理模式在重症医学护理管理中的应用效果分析[J].基层医学论坛,2021,25(21):3075-3076.
- [3] 彭家兵,丁建容.人性化理念在重症医学护理中的运用[J].临床医药文献电子杂志,2020,7(38):181+183.
- [4] 马丽华.浅谈重症医学科护理人员基本技能要求[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(33):152+163.
- [5] 管春霞,王正银,杨瑞婷.浅谈重症医学科护理的风险管理[J].大家健康(学术版),2014,8(21):253.
- [6] 颜婉如,邱美蓉,卓龙影.品管圈气道模型护理管理对预防多重耐药菌感染患者院内感染的效果[J].中国卫生标准管理,2023,14(16):144-148.