

# 品管圈活动提高科室专科联络护士工作规范率的实践

梁宁宁 陈琴珠 胡筱蕾 白岫丹

(广州华立科技职业学院, 广东 广州 511300)

**摘要:** 目的: 探讨品管圈活动在提高科室专科联络护士工作规范率的应用效果。方法: 成立品管圈, 通过其活动步骤, 对科室专科联络护士的工作规范率进行现状调查及原因分析、制定对策并实施, 比较活动前后专科联络护士的工作规范率。结果: 专科联络护士工作规范率由活动前 50% 上升至活动后 93.75%。同时圈员的管理意识和质量意识得到显著提高。结论: 通过品管圈活动, 提高了专科联络护士的工作规范率, 体现了护理质量持续改进, 提高了优质护理服务内涵。

**关键词:** 品管圈; 专科联络护士; 规范率

随着人口老龄化及人们对医疗保健服务需求的提高, 护理的专科化发展已成为临床护理实践发展的重要方向。我院在 2010 年成立了糖尿病、静脉治疗等 8 个专科护理小组。随着患者病情日渐复杂化, 一个患者有时会同合并多个专科护理问题, 因此在以科室本专科为核心的基础上同时发展多个专科, 建立科室多专科联络护士不仅能更好地解决患者多方面问题, 还能体现以患者为中心和优质护理服务理念。因此, 科室成立了多专科联络护士, 积极解决本专科外的专科护理问题。联络护士是指普通科临床护士与专科护士之间, 提供专业信息沟通渠道的护士。随着多个专科护理工作的开展, 联络护士的工作逐渐出现了没有定期质控、没有及时制订整改措施等问题。我科针对此问题, 积极运用品管圈活动来规范专科联络护士的工作, 提高专科联络护士的工作规范率, 取得了一定的效果, 现报告如下。

## 一、方法

### (一) 成立品管圈

品管圈 (Quality Control Circle, QCC) 是由工作性质相同、互补或相近的人自发组成的团体, 通过互相合作、集思广益, 按照活动程序, 应用统计工具及品管手法, 来解决工作现场的问题。本次品管圈活动由 7 名自愿参加的护士组成, 其中圈长一名, 负责对活动进度统一管理和安排, 护士长担任辅导员, 负责指导整个活动。圈员通过头脑风暴法提出圈名, 最后投票选定圈名为“持续改进圈”。

### (二) 确定主题

圈员将工作中发现的问题一一列出, 根据政策、迫切性、可行性、重要性、圈能力 5 个项目, 运用 531 评价法进行主题评价, 最终确定本期活动主题“提高科室专科联络护士工作规范率”。

### (三) 现状评估

圈员经讨论后制订了专科联络护士工作规范率查检表, 包括 8 项内容, 并规定每个专科联络护士正确完成 7 项及以上查检内容的为工作规范, 否则为不规范, 每月 QCC 活动小组检查工作规范情况, 从 2017 年 7 月 ~ 10 月进行现状调查, 4 个月的工作规范率分别为: 50%、37.5%、50%、62.5%, 平均工作规范率为 50%。存在的主要问题如下: 1. 参加专科培训后, 未及时培训全科护士; 2. 专科质控内容缺乏重点; 3. 专科质控记录不规范; 4. 未制订详

细的整改措施; 5. 问题的改善缺乏效果追踪。

### (四) 目标设定

圈员能力是基于品管圈每位成员就管理目标对自己能力进行的评估而得出, 平均分为 4.5 分, 以 5 分为 100% 计算, 按照品管圈的方法计算圈能力, 本次品管圈活动圈员能力为 90%, 根据改善前柏拉图, 可得到累计百分比为 85.72%。目标值 = 现状值 + (1 - 现状值) \* 累计百分比 \* 圈能力 = 50.00% + (1 - 50.00%) \* 85.72% \* 90% = 88.57%。

### (五) 原因分析

QCC 小组运用采用头脑风暴法对管理环节中的人、物、方法、环节等四方面进行分析, 最后确定要因有: 1. 护士缺乏专科质量意识; 2. 护士未掌握足够的专科知识; 3. 缺乏专科联络护士工作职责及考核评价; 4. 培训方式单一, 未及时进行考核; 5. 缺乏与专科质量相关的激励机制。

### (六) 对策拟定及实施

#### 1. 建立专科联络护士工作职责

QCC 小组建立了专科联络护士的工作职责, 包括: 定期参加专科小组的培训, 并及时培训科室护士; 按照专科培训计划定期对护士培训考核; 在每月质量安全会议上对专科问题分析与总结, 制订整改措施, 并进行效果追踪; 每月制订下月查检计划; 及时填写专科质控查检表。以上工作职责制订后, 组织科室护士培训, 每月由圈长对联络护士的工作进行质控评价, 逐渐提高全科护士的质量意识。

#### 2. 制订专科联络护士质控查检表

为了及时记录质控查检情况, QCC 小组制订了专科联络护士质控查检表, 内容包括: 查检质控的内容、存在问题、原因分析、整改措施, 针对整改措施组织护士培训与考核的记录, 如培训时间和内容、参加人员、考核人员与结果等, 并对后期效果进行追踪, 记录追踪时间、追踪人员等。

#### 3. 制订专科联络护士工作质量评价考核表

QCC 小组制订了工作质量评价考核表, 每月进行评价考核。考核时, 圈长带领圈员查找专科资料及深入病房了解后, 如实评价记录, 实施无惩罚的原则, 规定专科联络护士按要求完成 7 项及以上查检内容的为工作规范, 否则为不规范。并将工作质量与

考核绩效挂钩:若工作规范,则此专科联络护士加绩效分;不规范则不加分,此考核方法极大激发了专科联络护士的积极性。

#### 4. 加强专科护理培训,提高护士专科质量意识

科室采用了一系列方法加强专科护理培训。2018年制订专科培训10次,培训内容如院内压疮的上报流程、上报制度等。培训结束后立即考核,确保全科护士考核通过;联络护士接受培训后,48小时内组织全科护士培训,并更新专科资料;制订相应整改措施,及时组织培训并监督是否落实到临床实践中;带教老师及时组织新入职护士进行专科培训;科室每月举行护理查房、护理个案等多种形式的专科知识学习活动,以让护士更快地掌握专科知识,加深对专科的认识,提高质量意识。

#### 5. 重视专科质量检查,推进护理质量持续改进

专科小组每季度进行1次的专科护理质量巡查,内容包括:  
①专科资料管理:专科小组培训课件、专科护理流程及指引是否齐全、是否有专科护理问题的持续质量改进记录;②临床专科护理质量:是否制订针对性的专科护理计划,并到床边查看落实情况,如高危跌倒患者有无悬挂防跌倒警示牌、有无留陪人等;③专科护理文书记录:记录是否规范、交班内容是否详尽等;④专科知识的掌握情况:随机抽查2~3名护士,检查专科知识、操作流程等是否掌握。针对巡查中存在的专科问题,圈长组织圈员讨论,分析原因、制订整改措施,并在下一次巡查时对整改后效果进行反馈。

## 二、结果

### (一) 有形成果

有形成果是专科联络护士的工作规范率显著提高,2018年1、2月份工作规范率分别提高至87.5%和100%,平均工作规范率由活动前的50%提高至活动后的93.75%,目标达标率为113.43%。

### (二) 无形成果

采用自制评分表,在活动前后对每位圈员的团队精神、质量意识、管理意识等5个方面进行调查,每项分值1~5分,分别统计每项内容的平均分。结果显示品管圈活动后,小组成员的团队精神、质量意识、管理意识及解决问题的能力由3分增加至5分,品管圈知识由2分增加至5分,效果显著。

### (三) 讨论

#### 1. 专科联络护士工作规范率低的原因分析

QCC活动前专科联络护士平均工作规范率仅为50%,如果不加以重视,会对患者健康及医疗安全造成潜在隐患。归因理论认为,要解决问题必须分析问题的原因,分析哪些是外部因素,即外归因,哪些是内部因素,即内归因。联络护士工作规范率低,既有专科培训方式较单一,培训后没有进行考核等外归因,也有护士专科知识缺乏、专科质量意识薄弱等内归因。QCC小组运用头脑风暴法对重要原因、主要原因、次要原因进行逐个分析,找到了解决问题的5项对策,为问题的解决提供了方法。

#### 2. 提高专科联络护士工作规范率,提升专科护理质量

本研究结果显示,通过QCC活动,专科联络护士平均工作规

范率由活动前50%提高至活动后93.75%,说明开展QCC活动有利于提高工作规范率。QCC活动是降低成本,提高效益的有效途径,更是深化质量管理的关键环节。通过头脑风暴法进行要因分析,制订有效的改进措施并付诸于实践,同时根据PDCA循环,解决了影响工作规范率的多种主客观因素,有效提高了专科护理质量。通过制订专科联络护士工作职责及工作质量评价考核标准,进一步规范了联络护士的工作,并把考核评价与绩效挂钩,这样的激励机制极大激发了护士的积极性,提高了护士参与管理的意识,使专科护理质量管理趋于规范化。同时,制订质控核查表,专科联络护士参与质量控制,不仅减少了之前存在的质控记录不规范的现象,提高了工作效率,而且也增强了护士的质量管理意识。

#### 3. 提高团队整体素质,培养护士综合能力

品管圈活动强调让组员自发参与,使自己享有更高的参与权、自主权、管理权。圈员通过现状调查与头脑风暴法主动寻找影响工作规范率的环节和因素,充分发挥了评判性思维。同时,圈员学会了通过运用评价法选定主题、柏拉图描述现状、PDCA循环进行质量控制等一系列QCC方法,激发了学习热情,提高了圈员的团队意识及解决问题的能力。科室护士通过参加多个专科的培训,不仅增加了专科知识,还积极参与到专科质量的管理中来,提高了护士的质量意识、服务意识和管理意识,进一步提高了护理团队的整体素质。

#### 参考文献:

- [1] 冯金娥,杨丽黎,叶志弘,等.美国护理专业化发展回顾及对我国护理发展的启示[J].中华护理杂志,2007,42(6):503.
- [2] 周玉梅,高淑平,彭剑英,等.情景案例分析法在糖尿病联络护士考核中的应用[J].上海护理,2018,18(3):66-69.
- [3] 傅芳荣,李娟菊.品管圈在急诊科除颤仪管理中的应用[J].当代护士,2020,27(34):182-184.
- [4] 魏志玲,唐小华.归因理论视角下应用型院校学生个性化就业指导策略研究[J].豫章师范学院学报,2020,12(6):96-99.
- [5] 陈静,邱群,徐洪莲.品管圈活动在肠造口术前造口定位中的应用[J].解放军护理杂志,2017,34(11):62-66.
- [6] 徐建鸣,丁万红,方亭妮,等.应用品管圈实施患者跌倒管理的实践[J].中国护理管理,2012,12(1):23-26.
- [7] 翟艳萍.品管圈在全科医学科多重耐药菌管理中的应用[J].中国药物与临床,2017,17(2):294-296.

基金项目:校级精品在线开放课程建设项目,广州华立科技职业学院,(HLZ012006)。

作者简介:梁宁宁(1991-),女,山东泰安人,广州华立科技职业学院助教,硕士,主要研究方向:护理。