

品管圈护理在提高耳鼻喉围手术期护理质量中的应用效果

王婷婷 谭 莉 (通讯作者)

(重庆医科大学附属璧山医院 重庆市璧山区人民医院 重庆 402760)

【摘要】目的：对耳鼻喉为手术期患者开展护理工作时，观察实施品管圈护理方法的效果。方法：此次探究选择某医院耳鼻喉科进行治疗的手术患者 30 名作为目标，随后选择该科室 6 名护理人员开展品管圈护理，针对采用这种护理模式前后有关工作人员工作能力和护理指标等各项情况变化。结果：医院中耳鼻喉科护理人员在开展品管圈护理工作后，这些护理人员的病房管理水平、整体护理水平和文书管理能力等各项评分都发生一定变化，这些变化跟品管圈护理前进行对比，其差异具有统计学意义，与此同时，筛选出的这些护理人员在实施品管圈活动后的健康教育和基础护理等各项时间质量跟护理前进行对比，护理前后的对比差异具有统计学意义。结论：对耳鼻喉为手术期患者开展护理工作时，采用品管圈护理方法能够起到良好效果，同时还能将护理人员的工作能力和指标提高

【关键词】品管圈护理；耳鼻喉；围手术期；护理质量

1 资料和方法

1.1 资料

探究品管圈护理方法的运用效果需要选择某医院开展手术治疗的耳鼻喉患者 30 名。以上患者中男性和女性分别有 7 名、8 名，这些患者年龄在 7~74 岁区间，均龄在 (42.28 ± 5.28) 岁，这些患者有耳部、鼻部以及喉部疾病患者。在此期间需要选择医院 6 名护理人员开展品管全护理，护理人员的年龄在 21~41 岁间，这些工作人员具有丰富工作经验，其工作年限平均在 (4.67 ± 1.46) 年，其次，这些护理人员有中专、大专以及本科等学历。

1.2 方法

“品管圈”(Quality Control Circle, QCC)通常是指一种质量管理方法，主要用于组织内部的问题解决和质量改进。与医疗领域中的护理直接联系的是“品质改进”或“品质圈”，但这通常是用于指导医疗服务、护理和流程改进的方法，而不是一个特定的护理模式。如果在耳鼻喉围手术期护理中引入质量管理的概念，其很有意义。品管圈小组在耳鼻喉科内的建立，以及结合实际工作要求进行的工作策划和安排，显示了对护理质量和团队协作的高度关注。这种系统性的管理方法有助于提高工作效率、优化护理质量，并通过小组协作来实现整体护理水平的提升。

1.2.1 小组构建和领导

通过设立 4 个品管圈小组，每个小组有不同的专业领域，允许护理人员集中精力并深入专业领域。

选择高年资护理人员作为主导者是个不错的选择，这些人员的经验可以在品管圈小组的运作中发挥重要作用。

1.2.2 投票选举负责人

采用投票方式选择小组负责人是一种民主的管理方式，有助于建立团队的平等氛围，并确保小组负责人是团队成员的共识选择。

1.2.3 工作计划和细化任务

划分日常工作作为安全管理、健康教育、日常护理及出院随访，并建立详细的工作计划表，是一种有效的管理和组织工作的方式。以下是每个工作领域可能包含的一些任务和责任，首先，安全管理，定期检查和维持耳鼻喉设备，确保其正常运行；实施感染控制措施，包括手卫生、设备消毒等；梳理手术流程，识别潜在的安全风险，并制定相应的安全措施；确保患者转运和手术中的安全。小组成员负责设备维护和感染控制，安全管理小组领导负责协调手术流程的安全性。其次，健康教育，为患者提供手术前的健康教育，包括手术流程、麻醉效果等；制定并更新健康教育材料，确保信息的准确性和易懂性；回答患者和家属的疑问，提供必要的支持。在此期间，小组成员分工负责制定和更新健康教育材料，健康教育小组领导负责统筹和协调健康教育任务。另外是日常护理，提供患者的日常护理，包括测量生命体征、药物管理等；实施病人定制的护理计划，确保患者的舒适和安全；持续监测患者的病情变化，及时调整护理计划。另一方

面,出院随访,制定出院后的康复计划,包括饮食、药物管理等;定期与患者联系,了解康复进程,解答疑问;收集患者反馈,用于改进出院随访服务。其中小组成员分工负责不同患者的随访服务,以及出院随访小组领导协调随访计划和数据收集。通过这样有组织性和系统性的工作计划,每个小组的成员可以更好地理解其责任,协调工作,确保每个任务都得到妥善处理,有助于提高护理服务的质量和效率。

1.2.4 术前、术中和术后的护理干预

全方位的护理对于耳鼻喉手术患者是非常重要的,它不仅关注了手术本身,还注重了患者在整个治疗过程中的各个阶段的需求。以下是对术前、术中和术后护理的更详细说明:第一,术前护理,患者心理护理,通过自我介绍和介绍病区环境,减轻患者的紧张和焦虑感。

向患者解释手术过程、风险和预期结果,确保患者对手术有充分的认识。提供情绪支持,回答患者可能有的疑问和担忧。第二,术前准备,进行必要的常规检查,包括血液生化检查、心电图等,确保患者在手术前身体状况良好。为患者讲解手术前的注意事项,如禁食禁水时间、穿着适当的服装等。第三,术中护理,引导患者处于正确的体位姿势,确保手术操作的顺利进行,提供吸氧和静脉注射等基本护理,监测患者在手术中的生命体征。协助医生处理突发情况,确保患者的安全。第四,术后护理,制定个性化的康复计划,包括饮食、药物管理和注意事项。监测患者术后症状,及时发现并处理任何并发症,提供患者和家属关于术后护理的详细说明和指导。第五,出院随访,定期与患者联系,关注患者的康复进程,解答可能出现的问题,了解患者的生活方式和康复需求,调整康复计划。收集患者的反馈意见,用于改进未来的护理服务。这种全方位的护理不仅关注了患者的生理健康,还注重了患者的心理健康和康复需求。通过提供综合的护理服务,可以提高患者对医疗过程的信任感,增强这些人员的满意度,并有助于更好地实现治疗目标。同时,这种关怀也有助于患者更好地理解和配合治疗,促进更快的康复过程。

1.2.5 工作总结和问题解决计划

会议形式的工作总结和解决计划制订是一种有效的管理和品质控制方法,尤其是在追求持续改进的理念下。以下是一些关于这种反馈和改进机制的核心思想:首先,定期召开工作总结会议,可以帮助团队成员分享工作经验、讨论遇到的问题,并提出改进建议,

这种定期性的会议有助于保持信息流畅,及时发现潜在问题。其次,通过工作总结会议,团队成员可以分享工作中的挑战和问题,包括在品质控制方面遇到的困难,这种开放式的沟通环境有助于发现潜在的质量问题,防止问题进一步扩大,而会议不仅是问题的发现场所,更是制定解决计划的平台。在会议上,团队可以共同制定解决问题的计划,明确责任人、时间表和实施步骤。品管圈的核心思想之一是持续改进,通过定期会议,团队能够不断审视和改善工作流程、品质标准和管理方法,以确保不断提高工作效率和产品/服务质量。另外,通过集体讨论和制定解决计划,会议促进了团队合作和协作。团队成员能够共同面对问题,分享彼此的见解和经验,加强了团队的凝聚力。另一方面,会议为信息的透明传递提供了平台,透明的信息流通有助于确保每个团队成员都了解团队的目标、问题和解决计划,提高了团队的整体协同效率。

1.2.6 不断提高护理水平

通过品管圈的实施不断发现问题、改进工作流程的方法,为耳鼻喉科的护理工作提供了一个持续改进的机制。以下是品管圈的实施可能带来的好处和关键步骤:品管圈鼓励团队定期审视工作流程,从中发现问题并制定解决方案,这有助于防止问题逐渐积累,及时解决潜在的质量和效率问题。通过定期召开会议进行工作总结,团队能够不断地评估护理工作的质量,制定改进计划,推动整体护理水平的不断提高。小组成员在品管圈中密切合作,共同解决问题、分享经验,促进团队协作和信息流通,持续改进和优化工作流程,有助于提高患者的满意度,患者感受到医疗服务的不断提升,对医疗团队和治疗效果更有信心。品管圈的实施还可以增加护理人员的参与感和归属感,这些人员能够看到自己的工作得到认可,并有机会参与工作的改进和优化。

品管圈的关键步骤:①定期召开会议,定期召开品管圈会议,回顾过去的工作,分析问题和取得的成就,制定下一阶段的工作计划。②制定改进计划,根据会议讨论的问题,制定具体的改进计划,明确责任人和时间表。③实施改进措施,将制定的改进计划付诸实施,监督和评估改进措施的效果,确保问题得到解决。④持续监测,建立监测机制,定期评估工作效果,了解改进措施的长期影响。⑤员工培训与教育,为团队成员提供必要的培训和教育,确保这些人员具备适应新工作流程的能力。主动收集患者的反馈意见,了解这些人员的需求和期望,从中获取对服务的改进

表 1 品实施品管圈护理前后有关人员护理情况对比 (分, $\bar{x} \pm s$)

时间	n	病房管理	整体护理	文书护理	基础护理
护理前	6	84.42 ± 3.07	86.62 ± 3.44	83.08 ± 3.23	82.28 ± 3.77
护理后	6	93.06 ± 3.88	93.04 ± 4.01	94.06 ± 3.08	91.17 ± 3.52
t		6.0381	4.1082	8.4111	5.8605
p		0.0000	0.0004	0.0000	0.0000

表 2 对比开展品管圈护理前后有关人员护理指标变化情况 ($\bar{x} \pm s$)

时间	n	健康教育 (h)	文书护理 (h)	基础护理 (h)	总体质量评分 (分)
护理前	6	1.16 ± 0.59	2.11 ± 0.47	2.5 ± 0.57	81.14 ± 2.93
护理后	6	2.72 ± 0.62	0.77 ± 0.36	4.02 ± 0.42	94.15 ± 3.01
t		6.2030	8.3146	9.7231	9.854
p		0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

建议。通过这些步骤,品管圈不仅能够解决当前存在的问题,还能够为未来的工作提供经验教训,促使整个耳鼻喉科的护理工作不断迭代和提升。

2 结果

2.1 实施品管圈护理前后有关人员护理情况

从表 1 中可以了解到,护理人员在开展品管圈护理前后的整体护理水平、文书管理以及病房管理水平等各方面都具有很大差异性,而这些方面的差异具有统计学意义。

2.2 对比开展品管圈护理前后有关人员护理指标变化情况

如表 2,对耳鼻喉围手术期患者开展品管圈护理后,选择的 6 名护理工作人员每一项护理指标都有所提升,对比护理前的各项指标,其对比差异性有统计学意义, $P < 0.05$ 。

3 讨论

耳鼻喉科(简称耳鼻喉科或 ENT 科)是医学的一个专科领域,涉及到头颈部的耳、鼻、喉、头颈部和与之相关的结构的疾病、症状和疗法的诊断和治疗。在耳鼻喉科的实践中,医生可能进行一系列的检查和治疗,包括内窥镜检查、听力测试、手术等。耳鼻喉科医生也可能与其他专科医生合作,例如放射科医生、肿瘤学家等,以综合治疗头颈部疾病。而对耳鼻喉为手术患者开展护理工作时,采用品管圈护理方法不仅能加强护理人员工作能力,还能将患者满意度提高,这对耳鼻喉科患者的疾病治疗效果有着积极作用。实际开展护理工作时,采用这种护理理念有利于各小组

之间以及小组内护理人员相互配合协调,及时发现和处理护理工作中所出现的问题,根据这些问题制定相关处理措施。因此,这种质量管理方法不仅有助于提升患者护理水平,还能够促进团队协作和护理人员的专业发展。继续保持这种系统性的管理和改进方法,将对耳鼻喉科的护理服务产生积极的影响。

参考文献:

- [1] 李颖祺,许秀红,顾婷.手术室护理人员品管圈活动对手术室护理质量及手术室护理人员综合素质的影响观察[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(34):61,64.
- [2] 李美英,马丽.应用品管圈提高日间手术中心护理质量的实践[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(46):171.
- [3] 修庆华,李明兰.品管圈在口腔颌面外科患者围手术期交接中护理管理的运用[J].全科口腔医学电子杂志,2018,5(31):109-110.
- [4] 娄丽娜.品管圈活动对手术室护理质量及手术室护理人员综合素质的影响[J].河南医学研究,2018,27(19):3616-3618.
- [5] 徐爱花,邢红岩.品管圈活动在提高围手术期呼吸道管理措施落实率中的应用效果分析[J].全科护理,2018,16(21):2661-2663.

作者简介:

通讯作者:谭莉(1992年-)女,汉族,重庆璧山,本科,主管护师,研究方向:精致护理。