

品管圈在护理管理工作中的应用效果分析

李威威 王红娟 孔珊 高玲

西安航天总医院 710100

【摘要】为持续改善护理工作质量，总结探讨品管圈在医院护理管理中的应用情况。本文从品管圈的概述、实施步骤和应用效果三大方面来进行阐述。品管圈作为护理管理持续改进的工具，体现护理工作价值，改善护理工作质量，促进患者康复，提高患者满意度，使患者能够受到更好的服务。同时完善现有的护理管理制度，为护理人员提供更好的护理方式、护理思路以及护理管理模式，能够全面改善医院护理管理工作的开展实效，在临床中有着极为突出的应用推广价值。

【关键词】品管圈；护理质量；护理管理；应用效果

Analysis of the application effect of Quality Control Circle in Nursing Management

Abstract: In order to continuously improve the quality of nursing work, the application of quality control circle in hospital nursing management was summarized and discussed. This paper describes the overview, implementation steps and application effects of the quality control circle. As a tool for continuous improvement of nursing management, the quality management circle reflects the value of nursing work, improves the quality of nursing work, promotes patient rehabilitation, improves patient satisfaction, and enables patients to receive better services. At the same time, improve the existing nursing management system, provide better nursing methods, nursing ideas and nursing management models for nursing workers, and provide effective help to improve hospital nursing management, with significant application effects.

护理管理工作是医院质量管理的重要组成部分，也是与患者联系最多的医疗内容，若护理质量不佳，不仅难以获得患者的认可，甚至引发护患矛盾给医院带来医疗纠纷，因此为了进一步提高医院临床护理水平，让患者对医院护理工作有更高的满意度，就需要从各个方面提升护理工作管理的水平，实现护理服务质量的全面提升。品管圈在相关领域的研究中，被广泛认定是一种在临床护理管理中高效的管理工具，因而得到了临床领域的广泛应用。

工作部门为组织核心，构建质量改善圈，就品管的使用方法开展集体学习活动，在不断的探索中实现质量管理整体的持续优化。QCC 在医疗质量管理领域中的应用也为很多研究与实践案例所证实^[4]。

2.品管圈的实施步骤

根据国家卫生健康委员会《三级医院评审标准（2020年版）实施细则》中有关规定，品管圈活动实施中，具体步骤根据 PDCA 循环体系进行设计，总体上包括计划、实施、确认与处置 4 项步骤^[12]。PDCA 循环在很多领域的质量管理中都得到了广泛的应用，并且取得了极为显著的应用效果，因而这一方法被广泛认定为质量管理的基本方法^[5]。见图 1。

3 资料与方法

3.1 一般资料

根据全面医院等级分类标准，我院在国内属“二甲医院”，医院内共设置有 27 个护理单元。医院内有 556 名护士，最高学历为硕士，共 2 人、本科学历护士 400 人、大专与中专学历的护士共计 154 人；职称方面，医院内共有 17 名副主任护师、205 名主管护师、护师 244 名护师以及 90 名普通护士。

3.2 方法

3.2.1 理论培训 从 2014 年起，护理部组织品管圈理论知识培训，坚持科学理论结合工作实际的原则，通过全周期指导与工作人员全员或个体针对性培训等多位一体的模式开展活动，形成对品管圈理论的全面认识。培训活动要实现对医院内所有医护人员的全覆盖，真正实现共同学习。

3.2.2 提高护士长等护理管理单位的质量管理意识 护士长是护士与意愿护理部联通的中间环节，在实际工作中是传达上级政策以及反馈一

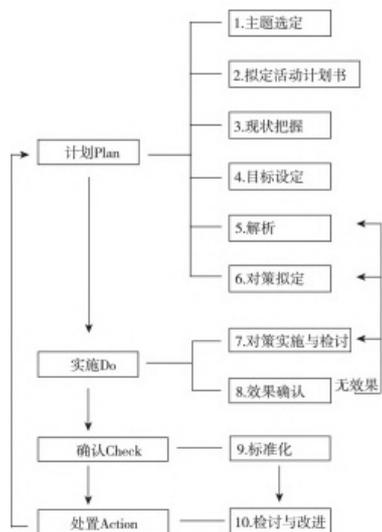


图 1 品管圈实施的基本步骤

1.品管圈的概述

品管圈（QCC）最早出现于 1962 年，经过多年的应用与发展，目前已经成为改善医院护理管理质量的重要工具。QCC 活动强调以临床一线

项护士工作意见的重要单位。品管圈活动尽管高度强调质量管理工作中的自发性, 但为确保质量管理工作的实际效果, 需要工作中充分理解上级领导提出的各项政策, 以统一工作开展方向。

3.2.3 应用 在 2014 年 7 月-2021 年 12 月之间, 园内所有的护理单元同时进行品管圈活动, 成立相关工作小组, 共计实施 101 项品管圈管理项目, 各个小组都设置固定的圈名圈徽以及活动主题。所开展的品管圈涉及护理工作管理、患者日常与专项护理、患者健康教育与安全保障、护理工作流程优化等诸多方面。活动周期平均为 6 到 8 个月一次, 活动实施具体可以划分为两个阶段, 第一阶段于 2014 年 5 月开始, 到 2014 年 12 月结束, 活动期间各科室通过自愿报名的方式开展活动。活动中园内护理部与参与活动的科室就临床护理管理进行实时沟通, 并给予适当的工作指导, 确保活动开展中的规范。项目结束后在院内各科室开展工作经验介绍活动, 提高活动影响力。第二阶段工作开展时间为 2015 年到 2021 年, 这一阶段是各项工作真正铺开的阶段, 医院内所有护理人员在以往的理论学习基础上, 积极开展品管圈, 全院 27 个护理单元均有参与。

3.2.4 评审 从各个小组中随机遴选出 1-2 名代表, 在每年一次的活动成果评比会上对小组一年来的工作成绩进行汇报。评审组具体由院内质量管理专家组成, 依照《品管圈小组活动成果评比评分标准》制定评审标准, 以实现对各个小组年度工作成果的全面评估, 确保评审结果的科学性与合理性。

3.2.5 应用结果

从 2014 年开始活动正式实施, 早期阶段一个科室中只有一个圈, 而现如今各个科室可以同时组建多个品管圈, 同时处理护理管理中的多项问题, 由此极大程度上提升了护理管理与护理服务工作的质量。通过活动的开展, 在解决护理管理相关工作中问题的同时, 也增强了管理者的文化内涵, 以及护士的综合能力和团队合作精神等。

3.3 讨论

3.3.1 品管圈活动有利于护理质量的提升 2014 年至 2020 年共开展 101 项质量改进项目, 并全部达到目标值, 通过品管圈活动极大程度上提升了患者对临床护理的满意程度, 有效规避了医患纠纷问题, 实现了护理工作流程的全方位优化, 让护理服务工作体系更加的合理, 由此从根本上促进了护理质量的提升。

3.3.2 品管圈活动有利于护理科研水平的提升 自 2014 年开展活动以来, 院内的护理科研能力得到了充分提升, 效果极为显著。在实际工作

中, 通过探索问题及问题成因, 给出解决问题具体方法, 最后将优化后的工作数据进行收集整理, 进行对比分析。而后将上述各项流程共同整理成一篇科研论文。这有助于提高护理工作人员的科研文章撰写能力, 促进他们的护理科研思维发展, 进而真正实现全员护理管理。

3.3.3 品管圈活动能够进一步提升护理人员参与护理管理工作的积极性。通过活动开展, 能够让各个科室的护理人员形成全员护理的思想理念, 深刻认识到自己在护理管理中的重要价值。由此就使得护理人员愿意积极参与其中, 实现全员管理在医院护理管理中的落地。

3.3.4 品管圈活动能够帮助护理人员更高效解决工作中的问题 活动开展, 提升了员工的问题意识与实际解决问题的能力。活动中对护理人员的培训, 能够为他们解决各种工作问题提供充分的方法指导, 从根本上提高他们解决问题的能力与效率, 保障护理管理与服务工作的水平。

4. 结语

PDCA 循环管理法在医疗安全保障领域有着极为突出的作用。在明确现状的基础上优化原有的管理制度, 确定重点管理问题, 制定具有操作性、针对性、可行性的管理计划, 不断的对计划进行评估与改进, 积极总结成功经验, 可推进医院护理制度的完善和 SOP 的建设。品管圈作为护理管理持续改进的工具, 体现护理工作价值, 改善护理工作质量, 促进患者康复, 提高患者满意度, 使患者能够受到更好的服务。

参考文献:

- [1]邓红, 高娜娜.论新时代习近平坚持以人民为中心思想的价值取向[J].学校党建与思想教育, 2019(3): 13-17.
- [2]吕兰婷, 王虎峰.公立医院医疗服务价格调整难点及推进策略[J].中国医院管理, 2015, 35(7): 1-4.
- [3]杨英, 常运立.健康中国战略下的卫生医疗“公共”伦理重塑[J].中国医学伦理学, 2022(1): 1-9.
- [4]Zhang D, Liao M, Liu T.Implementation and Promotion of Quality Control Circle: A Starter for Quality Improvement in Chinese[J].Risk Manag Health Policy, 2020(13): 1215-1224.
- [5]黄秀梅, 郭晶.我国医院品质管理圈活动开展现状的文献分析[J].华西医学, 2013, 28(4): 605-608.
- [6]刘庭芳.我国医院品管圈活动综述[J].中国医院, 2015, 19(7): 1-3.
- [7]Tang NH, Tsai SF, Liou JH, et al.The Association between the Participation of Quality Control Circle and Patient Safety Culture[J].Int J Environ Res Public Health, 2020, 17(23): 23-25.