

# 品管圈活动在提高急诊科准确输液执行率的应用

李云霞 王强

兰州大学第一医院急诊科 甘肃兰州 730000

**摘要:** 目的: 探讨品管圈活动在提高急诊科准确输液执行率的作用, 为规范护理管理, 提高护理服务质量提供依据。方法: 成立品管圈, 通过品管圈的步骤及品管方法, 对活动前兰州大学第一医院急诊科输液记录进行调查, 归纳整合其不规范项目如滴速不符、签名不当等并分析成因, 针对性提出整改计划并组织实施, 将落实前后准确输液执行率情况进行比较。结果: 实施品管圈活动后, 准确输液执行率明显提高, 较于活动前变化有显著统计学差异 ( $\chi^2=55.069; P<0.05$ )。结论: 运用品管圈管理方法对提高急诊科准确输液执行率效果显著, 同时有助于提高患者满意度, 值得其他科室借鉴与临床推广。

**关键词:** 品管圈; 急诊; 输液; 执行率

静脉输液是治疗各种疾病的重要途径, 是临床护理最基本的操作技能<sup>[1]</sup>。在临床治疗过程中, 输液速度根据患者的年龄、疾病的种类、药物的配伍禁忌等因素需要个体化护理, 同时掌握换液、拔针时机是保证输液治疗安全有效的关键<sup>[2]</sup>。输液记录作为护理工作的一部分, 在核对患者的治疗情况与减少医患纠纷上有着重要的作用<sup>[3]</sup>。同时, 静脉治疗专业小组<sup>[4]</sup>的出现也诠释着输液规范化的重大意义。品管圈是指品质管理圈(简称QCC)<sup>[5]</sup>, 指的是工作性质相似或相关的人, 本着自动自发的精神, 共同组成一个圈, 运用品管手法解决工作场所的问题, 以达到改善业绩的目标。本科自2017年9月18日起将品管手法运用于准确输液执行治疗中, 并取得了显著成效。现结果汇报如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 资料

兰州大学第一医院急诊科有35名护士, 年龄24-50岁, 本科28名, 大专7名; 副高1人, 主管7人, 护师19名, 护士8名。选取品管圈活动开始前(2017年8月28日-2017年9月17日)359人次输液记录和活动开展后(2017年9月18日至10月8日)384人次输液记录, 按时间段分析活动实施前后的准确执行率。

### 1.2 方法

1.2.1 成立品管圈 成立品管圈活动小组, 由7名

护士组成, 选出圈长1人, 圈员5名; 由护士长担任辅导员, 起到辅导与支持作用。后经投票确定圈名“人文圈”, 寓意体现人文护理关怀, 顺应护理发展趋势, 并制作圈徽。

1.2.2 主题选定 使用头脑风暴的方法, 提出6个活动主题, 根据上级政策、可行性、迫切性及圈能力的综合评分<sup>[6]</sup>得出本次活动的主题为“提高急诊科准确输液执行率”。绘制甘特图拟定活动计划, 拟定本次圈活动为2017年8月28日-10月08日。

1.2.3 现状调查 调查急诊科2017年8月28日至2017年9月17日共359人次输液记录。其中滴速不符45例, 签名不当42例(包括未签名与签名字迹潦草), 时间不符6例, 其他4例, 共计97例。输液执行缺陷率为27.02%。

1.2.4 目标设定 经过QCC小组讨论, 依据目标设定原则, 根据公式, 目标值=现状值-(现状值×圈能力×改善重点), 根据柏拉图绘制得出的改善重点累积百分比为89.69%, 依据圈员的学历、工作年限, 工作能力等, 采样5、3、1的打分原则, 得圈能力分值为60%, 计算得出改善目标值为14.54%, 因此我科准确输液执行率应由72.98%升至87.52%。

1.2.5 原因分析 根据收集资料绘制柏拉图, 根据80/20原则, 明确本次活动改善重点为滴速不符、签名不当。通过绘制鱼骨图、关联图、冰山图等品管手法进行要因分析, 导致输液执行不当的原因有

三个方面：①责任心不强 对患者进行全面评估不够完善，对药物配伍禁忌、药理特征不够明确，再加上急诊科工作性质，任务繁忙、人流量大等原因，对患者输液的滴速及输液卡的签名记录等不够完善。②安全意识不足 由于科内进修、实习护士比较多，对规范输液的重要性及不良事件发生的风险预警没有充分的认识。③监管力度不够 作为医院及科室的管理层，越是细微的工作越容易忽视，应及时发现并纠正不当护理行为。

1.2.6 对策实施 根据原因分析及品管圈80/20原则拟定主要对策进行改善实施。制定的主要改善措施有：①加强责任心 仔细询问患者有无心脏病、糖尿病等疾病，做好输液前准备与评估，及时更换液体或拔针，做到“零呼叫”病房，能够预见患者的需求并提供解决措施。换位思考，共情于患者身心伤痛，提升自身职业责任感。②加强安全培训 特别是针对进修及实习护生，对本科常用药物滴速的掌握，针对具体病人个体化护理调整等；配伍禁忌及药物不良反应的讲解；组织每周静脉输液小讲课，鼓励护生积极发言；深化护理记录的重要性，规范签名笔记颜色及字迹工整可识别。③加强监督 圈长不定时检查输液情况，对不规范之处对责任护士指出并及时纠正，科内每个护理人员互相监督，严格遵守输液规范。

1.3 效果评价 ①准确输液执行率：比较品管圈活动开展前359人次和活动开展384人次准确输液执行率进行比较。②护士综合素质评价：品管圈活动开展前后，通过圈员对自己的品管手法、解决问题能力、团队凝聚力、工作积极性、沟通协调能力、活动信心、责任感、荣誉感8个方面进行调查，并分析活动前后各条目的变化。

1.4 统计学分析 录入数据，运用SPSS17.0 软件进行统计分析，计量资料采用频数、率、均数±标准差描述，计量资料的比较采用t检验，计数资料采用 $\chi^2$  检验，以 $P < 0.05$ 有统计学差异。

## 2 结果

### 2.1 有形成果

对策实施后，2017年9月18日至2017年10月8日共384人次输液项目，与对策实施前结果进行比较，

目标达成率=(改善后-改善前)/(目标值-改善前) $\times 100\%$ =(6.77%-27.02%)/(14.54%-27.02%) $\times 100\%$ =162.26%，进步率=(改善前-改善后)/改善前 $\times 100\%$ =(27.02%-6.77%)/27.02% $\times 100\%$ =74.94%，达成目标值说明此次品管圈活动实施方案有效，实施前后准确输液执行率的比较差异有统计学意义， $\chi^2=55.069$ ，( $P < 0.001$ )，说明此次品管圈活动效果显著。详见表1。

表1品管圈活动前后输液执行准确率情况比较(n, %)

	输液项目人次	准确执行次数	执行准确率
活动前	359	262	72.98
活动后	384	358	93.23
$\chi^2$ 值			55.069
P值			0.000

### 2.2 无形成果

品管圈活动前后，每一个圈员以自评方式评分，就协调能力、积极性等8项无形指标进行评价。每项每人最高5分，最低1分，结果见表2。

表2 品管圈圈员活动前后自我评价(分,  $\bar{x} \pm s$ )

项目	活动前	活动后	F值	P值
品管圈手法	3.43 $\pm$ 0.66	4.40 $\pm$ 0.67	5.205	0.000
解决问题能力	3.19 $\pm$ 0.76	4.24 $\pm$ 0.64	5.351	0.000
团队凝聚力	3.27 $\pm$ 0.45	4.33 $\pm$ 0.48	7.366	0.000
工作积极性	3.27 $\pm$ 0.63	4.14 $\pm$ 0.76	4.338	0.000
沟通协调能力	3.10 $\pm$ 0.54	3.96 $\pm$ 0.65	4.939	0.000
活动信心	3.64 $\pm$ 0.49	4.14 $\pm$ 0.76	2.835	0.007
责任感	3.43 $\pm$ 0.66	4.24 $\pm$ 0.64	4.462	0.000
荣誉感	3.27 $\pm$ 0.63	3.77 $\pm$ 0.43	3.227	0.002

## 3 讨论

### 3.1 规范化静脉输液的重要性

药物治疗是医务人员对患者实施的最常用医疗手段，每年均有较多患者发生了药物不良反应，导致了不同程度的医疗纠纷<sup>[7]</sup>。同时输液卡作为临床输液记录的原始记录，其规范填写可以保证医疗安全、减少医疗纠纷<sup>[8]</sup>。因此在综合评估患者身心健康的前提下调整最佳滴速、合理安排输液顺序及时间、护理记录清晰规范等尤其重要。

### 3.2 品管圈的应用提高了准确输液执行率

此次品管活动发现了临床输液治疗执行过程中存在的问题。通过品管手法，针对主要问题即滴速

不符、签名不当找出导致其不规范的主要原因，并针对具体原因制定整改计划并组织实施，统计学分析显示取得了显著效果，准确输液执行率明显提高。

### 3.3 品管圈活动提高了护士自身的素质

通过品管圈活动，本科护士全面掌握了静脉输液的相关知识，提升了自我管理意识，从细节做起，严格要求自己，有充分的护理工作责任心并从中获取自我价值与自我成就感<sup>[9]</sup>。由表2可以看出品管圈活动后明显增强了圈员们的责任感和荣誉感，提高了团队凝聚力，同时提高了圈员思考问题和解决问题的能力。圈员的积极性、责任感、凝聚力、解决问题的能力及品管圈手法运用等方面均有不同程度的提高。护理人员自身在活动中受益，提高工作效率的同时提升了患者满意度，同时有利于医患关系的和谐发展。

## 4 结论

运用品管圈管理方法对提高急诊科准确输液执行率效果显著，同时有助于提高患者满意度。各个科室运用品管圈活动来改善科室存在的问题其效果显著，本文与钟小容<sup>[10]</sup>等在研究品管圈提高静脉输液巡视率中结果相一致，均强调了输液安全的重要性等，本文进一步验证了品管圈在输液前的评估、输液中滴速与输液记录、输液后核对的积极作用，值得其他科室借鉴与临床推广。

### 参考文献：

[1] 王亚楠，李平，叶苓，等. 静脉输液监测装置在输液安全管理中的应用[J]. 实用医学杂志，

2017, 33(5):831-834.

[2] 王莹莹，傅静芬，陈玲玲，等. 品管圈在减少患儿静脉输液PDA扫描漏执行率中的应用[J]. 中医药管理杂志，2016(22):164-166.

[3] 陈颖. 品管圈在提高重症护理记录单书写质量中的应用[J]. 山西医药杂志，2016, 45(21):2584-2585.

[4] 崔灵灵，潘爱红，戴玲. 静脉治疗专业小组在静脉输液持续质量改进中的实践[J]. 护理学报，2016, 23(21):42-45.

[5] 罗辑. 如何通过品管圈(QCC)推动国际化医院的品质管理[D]. 西南交通大学，2017.

[6] 蔡贤黎，王萍，徐建鸣，等. 品管圈活动减少患者内镜诊疗等候时间[J]. 护理学杂志，2013, 28(13):1-4.

[7] 周喜春，王蕊娥. 品管圈对降低肿瘤患者静脉输液外渗发生率的效果探讨[J]. 陕西医学杂志，2016, 45(6):769-769.

[8] 张敏，吴疆，耿朝霞，等. 提示卡在肿瘤患者静脉输液药物配置中的应用效果[J]. 护理管理杂志，2016, 16(11):835-836.

[9] 杨艳，张莉国. 品质圈活动在提高小静脉穿刺一针成功率中的应用[J]. 护士进修杂志，2008, 23(2):110-111.

[10] 钟小容，潘雨萍，孙小燕. 品管圈在提高静脉输液巡视率中的作用[J]. 中医药管理杂志，2016(19):160-162.