

# 品管圈在提高甲状腺患者术后伤口换药知晓率中的应用

蔡腊梅

成都上锦南府医院 四川 成都 610000

**【摘要】目的：**探讨品管圈在提高甲状腺患者术后伤口换药知晓率中的应用效果。**方法：**对我院2018年行甲状腺切除术的患者进行伤口换药知晓率调查。6~8月采用传统宣教方法作为对照组，共收集有效调查问卷18份，其中12份为不完全知晓。2018年12月~2019年6月采用品管圈方法宣教作为研究组，共收集有效调查问卷18份，其中6份为不完全知晓。对两组患者伤口换药知晓率进行比较分析，同时收集并统计两组患者的护理满意度。**结果：**应用品管圈后，甲状腺术后患者伤口换药不完全知晓率由原来的66.7%下降至33.33%，护理满意度从38.89%提高到88.89%，且差异有统计学意义（ $P < 0.05$ ）。**结论：**品管圈的应用可有效提高甲状腺患者术后伤口换药知晓率。

**【关键词】：**品管圈；甲状腺术后；伤口换药知晓率；应用效果

## Application of quality control circle in improving the awareness rate of dressing change in postoperative wound of thyroid patients

Lamei Cai

Chengdu Shangjin Nanfu hospital, Sichuan, Chengdu, 610000

**Abstract:** Objective: To explore the effect of quality control circle in improving the awareness rate of dressing change in postoperative wound of thyroid patients. Methods: the awareness rate of wound dressing change was investigated among patients who underwent thyroidectomy in our hospital in 2018. From June to August, the traditional propaganda and education methods were used as the control group. A total of 18 valid questionnaires were collected, of which 12 were incomplete. From December 2018 to June 2019, the quality control circle method was adopted as the research group. A total of 18 valid questionnaires were collected, of which 6 were not fully known. To compare and analyze the awareness rate of wound dressing change between the two groups, and collect and count the nursing satisfaction of the two groups. Results: after the application of quality control circle, the awareness rate of incomplete dressing change of patients after thyroid surgery decreased from 66.7% to 33.33%, and the nursing satisfaction increased from 38.89% to 88.89%, and the difference was statistically significant ( $P < 0.05$ ). Conclusion: the application of quality control circle can effectively improve the awareness rate of wound dressing change in thyroid patients after operation.

**Keywords:** Quality control circle; Thyroid surgery; Awareness rate of dressing change in wound; Application effect

临床上行甲状腺手术的患者较多，因此甲状腺手术预后的情况受到广大社会人士的关注。在行甲状腺手术后患者会出现甲状腺功能减退情况，需要严格监测患者的病情，确保给与患者按时术后伤口换药护理以及用药。但是患者非常容易出现术后用药、伤口换药依从性差和知晓率差的情况，导致预后变得比较差，影响患者甲状腺疾病的康复。因此增强患者术后伤口换药的知晓率，规范患者换药方法，和用药规律是尤为重要的。品管圈（Quality Control Circle, QCC），全称品质管理圈，是指在工作岗位上为了解决问题，以圈员参与的形式，持续不断地推行管理，提高护理质量的工作方法，从尊重人性出发，使员工自动自发参与到管理活动，在工作中获得满足感与成就感<sup>[1]</sup>。品质圈概念源自于美国，在日本发扬光大。在过去的37年中，品质圈概念被引入到多达100多个国家。其特点是由基层员工组成的小组，通过适当的训练及引导，使小组能通过定期的会议，去发掘、分析及解决日常工作有关的问题。品管圈活动在日本及美国各大企业的发展过程中起到不可磨灭的作

用，被证实是科学的企业管理方法<sup>[2]</sup>。目前，品管圈也广泛开展于医院临床各方面。我科将“提高甲状腺患者术后伤口换药知晓率”为活动主题，现将具体方法及效果介绍如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

本次试验资料来源于2018年12月~2019年6月开展品管圈前后甲状腺患者术后伤口换药知晓率的查检资料及对比统计数据。活动前18例，其中6份全部知晓，12份不完全知晓。活动后18例，12份全部知晓，6份不完全知晓。排除生命垂危者。

### 1.2 方法

(1) 成立品管圈组：品管圈组成：辅导员1名，由本科室护士长担任，圈长1名，圈员7名。其中辅导员对整个品管圈活动进行指导和监督，圈长负责对活动进行统一管理和统筹安排，圈员则参与具体步骤的实施以及轮流负责某一步的计划

和安排。组成品管圈的目的在于实现品管圈成员与患者一同协作，确保甲状腺手术后后续治疗的顺利，为术后患者的康复提供更好的治疗服务。

(2) 主题选定拟定活动计划及现况把握，“星星圈”圈员通过对重要性、迫切性、圈能力、上级重视度、达成性几方面进行评分，以拓展为甲状腺术后患者的治疗服务为基础的活动为理念。最终选定“提高甲状腺患者术后伤口换药知晓率”为活动主题。拟定活动计划书，并对我科2018年7月~8月甲状腺术后患者进行现况把握，共收集18份有效调查表，其中12份为不完全知晓，6份为完全知晓，甲状腺患者术后伤口换药不完全知晓率为66.7%。本次品管圈采取全员参与，共同思考，采集全员建议的方式，同时由品管圈护理人员拟定甲状腺术后伤口换药健康知识宣讲手册，在住院期间告知患者甲状腺术后换药的重要性，叮嘱患者按时服药和换药，治疗过程中对患者进行严密的监测，在治疗的过程中根据情况的变化对计划内容进行更改，使得活动的针对性更强。

(3) 设定目标：设定目标通过圈员的共同讨论，我们预计将2018年9月~2019年4月期间甲状腺术后患者的伤口换药不完全知晓份数由原来的12份/月降至6.24份/月。提高患者对甲状腺术后伤口的自我有效管理能力，及对护理质量的满意度。目标值设定依据：目标值=现况值-改善值=现况值-(现况值×改善重点×圈能力)，即目标值=12-(12×80%×60%)=6.24。

(4) 原因分析：解析圈员对主题进行解析，从患者、护士、用物、环境等因素方面，通过头脑风暴，运用鱼骨图分析法对甲状腺术后患者不完全知晓伤口换药的相关因素进行要因分析，分析的主要原因有以6条：①年龄大、记忆力差：与理解能力有限，医务人员语速过快，语言过于专业化，讲解时间偏少，书面资料重点不突出，未及时评估患者掌握情况相关。②讲解内容过多：与一次性讲解内容过多，难以理解，讲解次数少，内容易混淆有关。③听不懂专业性语言：与语言不通易懂，患者理解能力有限，家属转述有误差，家属重视程度有关。④未耐心解答疑问：与医护人员语速过快，讲解过于专业化，书面内容重点不突出，医护人员自身的知识掌握情况，新入职人员较多，护理人员表达不清有关。⑤讲解时间不恰当：与患者擅自离院，家属探视时间不合适，医护人员工作时间安排，责任心不够，环境过于嘈杂有关。⑥护理人员的忽视。护理人员在甲状腺手术患者围手术期间，只对患者进行甲状腺疾病相关知识的宣教，并未重视对术后伤口换药知识健康教育的重视，导致患者和家属在甲状腺术后伤口换药方面缺乏知晓率。

(5) 对策制定：对策拟定与实施通过圈员的讨论，针对要因提出对策方案，经投票选出四个对策进行实施。①书面资料上的内容繁琐当护理人员给患者进行宣教时，对重点内容用

特殊符号进行标注，让家属或患者跟着思路走。讲解时语言通俗易懂，简洁明了，并及时询问患者或家属是否理解到讲解的内容，让患者或家属复述一遍。并对书面资料的内容及时更新。

②根据病人的文化程度采用合适的讲解方法由于每个人受教育的程度不同，理解能力不一样，掌握的程度也就不一样，所以采取适合病人的讲解方式。对于文化程度低的患者可反复讲解，及时评估，直至病员或家属正确理解到我们讲解的内容为止。也会有少数民族的患者存在语言沟通障碍，在沟通方面语速更缓慢，讲解更细致，更耐心，并要求会汉语的家属在院陪伴，有不懂或不清楚的地方及时反馈给我们，再反复进行讲解。③及时评估每次在讲解结束后，及时进行抽问评估，反馈掌握的情况，对于患者和家属的疑问进行耐心的解释与解答，加强有疑问的相关知识的宣教。在巡视病房时，也随机抽问患者或家属是否还记得健康宣教的内容，并评估患者或家属掌握内容的完整性和正确性，有偏差的地方及时更正。④建立良好的护患关系在患者入院时便开始与患者和家属建立良好的护患关系，除了关心患者的身体情况，也需要关心患者的心理状况。部分家属因不能理解讲解内容而不能较好的配合和支持相关治疗，所以，平时在给患者或家属介绍的时做到细致入微，耐心解答患者或家属的所有疑问，消除疑虑。⑤提升医护人员的综合素质。针对临床医护人员不重视对甲状腺手术患者术后伤口换药知识不了解和不重视的医护人员，要加强对其的护理综合能力的培养，让护理人员意识到为甲状腺术后患者伤口换药知识讲解的重要性。同时提升护理人员对患者以及家属甲状腺术后伤口换药知识知晓率的评估能力，确保健康知识宣教的有效性。

### 1.3 观察指标

统计和收集两组患者甲状腺术后伤口换药的知晓率和护理满意度。其中护理满意度采用本院自制的护理满意度调查表，评估患者以及家属对甲状腺术后伤口换药护理的工作满意度，总分100分，不满意<70分，一般满意70~89分，非常满意≥90分，满意度=(一般满意+非常满意)/例数\*100%

### 1.4 统计学处理

将本次研究数据纳入SPSS26.0的统计学软件，计数数据资料行 $\chi^2$ 检验，以 $P<0.05$ 为差，有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 两组患者甲状腺术后伤口换药知晓率调查

有形成果于2018年6月至2019年6月，在甲状腺术后伤口换药健康宣教方面经护理措施干预后，我科甲状腺患者术后伤口换药不完全知晓率降低至33.33%，6份/月，计算出目标达标率=(改善后6-改善前12)/(目标值6.24-改善前12)×100%=104.16%。说明此次干预措施有效，进步率=(改善前12-改善后6)/改善前12×100%=50%。与实施措施改进前甲状腺

患者术后伤口换药不完全知晓率 66.7%比较, 差异有统计学意义 ( $P < 0.05$ )。

表 1 两组患者甲状腺术后伤口换药知晓率比较

组别	知晓例数	比例
研究组 (n=18)	12	66.67%
对照组 (n=18)	6	33.33%
P	<0.05	<0.05

### 2.2 两组患者满意度调查

通过对两组患者术后甲状腺伤口换药护理满意度进行调查, 研究组患者的满意度为 88.89%, 明显高于对照组的 38.89%, 组间差异具有统计学意义  $P < 0.05$ , 患者的护理满意度从 38.89% 提高到 88.89%。

表 2 两组患者甲状腺术后伤口换药护理满意度比较

组别	满意度情况			
	不满意	一般满意	满意	总满意比例
研究组 (n=18)	4	6	10	88.89%
对照组 (n=18)	13	3	4	38.89%
P	<0.05			<0.05

### 2.3 品管圈成员能力情况调查

无形成果: 全体圈员对 QCC 认识和运用能力, 执行力有明显提高。另外, 在解决问题能力、责任心、沟通协调、自信心、团队凝聚力、积极性、品管圈手法、和谐度等方面有一定程度的提高。见下图:

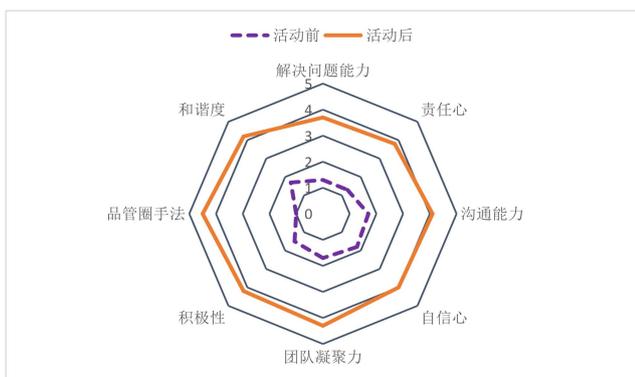


图 1 能力情况图

## 3 讨论

甲状腺是人体非常重要的内分泌系统, 对于人体的生长发育和新陈代谢具有重要的意义。一旦甲状腺功能出现问题就会

### 参考文献:

- [1] 王玉琼, 郭秀静, 雷岸江, 等. 品管圈在护理工作中的应用研究[J]. 护士进修杂志, 2009, 24(21): 1945-1946.
- [2] 付文焕, 王晓舜, 施孝金, 等. 品管圈活动在药料制剂部门的应用与成效[J]. 中国药事, 2009, 23(10): 91-94.
- [3] 付涛, 金佳佳, 冯云碧. 品管圈在甲状腺手术患者健康教育中的应用[J]. 中国乡村医药, 2019, 26(12): 87-88.

导致人体各项生理机能受到影响, 其中甲状腺癌是临床上非常严重的甲状腺疾病, 目前该疾病的发病率在全球都呈现出逐年递增的态势。手术治疗是临床上主要的治疗方法, 而术后的康复治疗的效果受到患者和家属的重视因此需要临床上对患者术后的伤口进行严密的监测, 采用规范操作, 定时换药, 对伤口进行护理, 避免感染等不良事件的发生。而由于患者和家属常在术后忽略了伤口换药重要性, 导致对甲状腺术后伤口换药的知晓率低, 预后不佳、护理满意度低等情况, 同时也会使得患者身心受到影响, 住院时间延长, 经济负担加重。因此提升甲状腺术后患者伤口换药知晓率, 对于提升预后具有重要意义。

品管圈活动重视医护合作以及护患沟通, 在对患者进行术后伤口包扎的过程中, 介入护理人员的指导, 使得包扎正确率和患者疼痛率、术后感染发生率降低, 同时也有利于护患之间关系的促进。通过品管圈成员积极参与, 大量收集文献, 以及对临床资料的分析, 了解导致患者术后伤口换药知晓率低的原因, 提出针对性的策略, 建立系统性的术后伤口换药健康知识宣讲系统, 保证患者以及家属能够对术后伤口换药知识的了解, 以及足够重视, 进而提高患者感染的预防意识, 积极配合医护人员的工作, 提高依从性。在本次试验中, 通过建立品管圈使得我科甲状腺术后, 对导致患者术后伤口换药知晓率低的问题进行了深入剖析, 并提出了针对性的建议, 从提升护理人员的护理综合水平、优化健康知识宣讲方法、采用更加清晰的语言以及建立良好的护患关系, 提升了患者以及家属对术后伤口换药知识的知晓率。患者伤口换药知晓率从 33.33% 提升到 66.67%; 患者的护理满意度从 38.89% 提升到 88.89%, 且参与品管圈的人员对 QCC 认识和运用能力, 执行力有明显提高, 以及解决问题能力、责任心、沟通协调、自信心、团队凝聚力、积极性、品管圈手法、和谐度等均得到了不同程度的提升。

综上所述, 通过参加品管圈活动, 我们学习到各种品管圈手法, 提高了发现问题、解决问题的能力, 提高了自我管理的意识和水平, 能够自主、自发的进行头脑风暴, 开展自下而上的管理。针对科室品管圈内容共同拟定主题和思考解决对策, 每位圈员都积极发表自己的看法, 在执行标准化的过程中, 因为科室人员流动性强, 人人需要知晓和遵守, 大家许多次的沟通让我看到了团队合作的能力<sup>[3]</sup>。此项活动不仅获得有形成果, 提高患者伤口换药知晓率; 更重要的是也收获了许多无形成果, 增加了团队的凝聚力与执行力, 进一步提升了患者对医院的满意度。