

通过开展品管圈活动提升眼科护理质量探讨

李昱瑶

(西安交通大学第一附属医院眼科 陕西西安 710061)

摘要: 目的: 探讨和分析开展品管圈活动提升眼科护理质量的影响。方法: 我院从 2022 年 1 月开始在眼科护理中开展品管圈活动; 现分别以本活动实施前和实施后半年的 100 例患者参考组与对照组, 对比两组患者所接受的护理质量评分, 以及患者对护理的满意度。结果: 开展品管圈活动以后的研究组患者所接受的护理质量评分各方面均更高, 护理满意度与护理文书的优良率同样更高, $P < 0.05$ 。结论: 在眼科护理工作中开展品管圈活动, 能够有效推动护理质量的全面提升, 同时也有助于提高患者对护理的满意度, 改善护患关系。

关键词: 品管圈活动; 眼科; 护理质量

引言:

随着社会的不断发展, 人们健康意识的不断增强, 护理在医疗服务中的重要性在人们心目中越来越高, 这也使得人们对于高质量护理的需求越来越大。同时医院的不断发展的过程中, 积极提升护理质量, 也是提高本院医疗服务水平, 更好地满足群众健康需求的重要内容。尤其对于眼科护理来说, 由于大部分眼科患者都存在着一定的视力问题, 对患者的日常生活造成较大影响, 同时视力问题也会增加患者的心理压力, 出现焦虑、抑郁、烦躁等心态。在治疗过程中如果护理不够到位, 容易出现各种护理风险事件, 诸如出现磕碰、跌倒、坠床等等问题。护理风险事件的出现, 不但会患者的正常治疗, 甚至可能造成严重的事故, 并且也容易引起纠纷。所以眼科护理更需要提高护理质量, 更好地服务于患者, 帮助患者尽快改善症状, 获得更好的预后。品管圈活动本身是生产制造行业质量管理的一种活动, 从上世纪末逐渐被引入护理质量提升领域, 取得了颇为不错的效果。品管圈活动的本质, 就是将工作内容相似相同的一群人集中在一起组成小组, 通过头脑风暴的方式, 找出工作中的不足, 并集思广益地找出有效的应对措施, 以推动工作质量的持续提升^[1]。我院从 2022 年 1 月开始, 在眼科护理中开展了品管圈活动, 现就其应用效果做如下报道。

1 资料与方法

1.1 一般资料

我院我 2022 年 1 月开始在眼科护理中开展了品管全活动, 现选取 2021 年 7 月到 12 月间的 100 例病人为参考组, 其中病人的年龄在 20 岁到 75 岁之间, 均值 (53.26 ± 6.24) 岁, 其中男性和女性各有 55 例和 45 例。选取 2021 年 1 月到 6 月间的 100 例病人为参考组, 其中病人的年龄在 22 岁到 75 岁之间, 均值 (54.45 ± 6.73) 岁, 其中男性和女性各有 57 例和 43 例。两组患者的一般资料基本无差异, $P > 0.05$ 。此外, 在 2021 年 7 月到 2022 年 6 月期间, 我院眼科护理人员没有发生明显的变动, 基本维持不变。

1.2 方法

从 2022 年 1 月开始, 我院在眼科护理中正式开展品管圈活动, 旨在提高眼科护理质量, 该活动的具体内容如下:

(1) 成立组织。在眼科护理人员中, 选择具有丰富护理经验和较强学习能力的护理人员, 组成品管圈小组, 并由护士长担任品管圈小组组长。成立之初, 即明确了品管圈活动的工作目标, 就是要通过不断探索和创新, 改善眼科护理工作中的不足, 以实现眼科护理尽善尽美为目标, 全面满足眼科患者对于护理的需求。小组成立以后, 专门邀请品管圈活动专家, 对品管圈小组成员展开系统化培训, 确保小组成员对品管圈活动的开展有全面了解, 包括如何组圈, 如何更好地发现问题, 如何分析和解决问题等等。并且在品管圈活动的全程, 由专家提供必要的指导。

(2) 现状调查。通过对我院眼科护理近年来的工作情况展开

全面的回顾性分析, 明确眼科护理的关键与重心, 总结出眼科护理工作中的常见问题。经过全面分析汇总, 将问题分为如下的几个大类: 忽略疏漏、术前准备、预防切口感染、健康教育、急救管理、护理文书等。

(3) 原因分析。针对当前眼科护理中的不足, 小组成员展开讨论, 明确造成各种问题的原因, 原因分析要尽量深入, 不可停留于表面。通过分析后总结如下的一些原因。护理人员的工作热情和动力不足, 在工作中缺乏主动性的参与, 在工作中缺乏风险防范意识, 对患者的安全存在着侥幸心理, 总认为即使自己工作没有做到位, 也不到带来严重后果, 从使得在工作中出现诸如药物发错、术前准备不完善, 对患者的家康教育敷衍, 术后护理缺乏针对性和足够的细心, 护理文书书写随意不规范。另外当前眼科护理工作中缺乏合理的监督与考核, 同时在排班方面存在着人员搭配不合理的情况, 使得人岗匹配性不高。此外, 护理人员的护理知识与技能还有待提升, 特别是对一些深度知识明显掌握不足, 导致在应对一些复杂情况、突发情况时缺乏有效举措; 此外护理操作规范性较差, 容易出现医源性损伤。在对各种问题的原因进行深入发掘以后进行合理的整理归类, 作为后续改善的重要依据。

(4) 确定主题

在总结了当前眼科护理中的问题, 并深度分析了其背后的原因以后, 确定了本次改善的主题, 一是要提高护理质量, 二是提高护理满意度, 三是改善护理文书质量。

(5) 改善的实施

品管圈活动的全面实施共包括了以下的两个阶段。

第一阶段为小组成立, 并开展问题分析, 确定主题, 并根据主题确定了相应的品管圈活动内容, 包括以下三项: ①针对当前眼科护理工作, 利用鱼骨图, 将护理工作中存在的问题与解决对策全部列出, 并结合眼科护理的实际情况, 对护理工作制定明确、具体的护理规范和要求, 将其作为后续护理工作开展的重要依据。同时, 制定具体的护理文书书写规范和要求, 并建立护理文书书写模板。②加强护理人员培训。首先加强护理人员的专科护理知识与护理技能培训, 全面提高护理人员的专业能力, 保证护理人员能够有效执行眼科护理的相关要求。其次针对护理文书书写展开培训, 确保护理人员对于护理文书的重要性和意义有明确认识, 提高护理人员书写护理文书的法律意识, 确保护理文书能够真实、全面、细致地反映护理的内容与过程。最后加强护理人员的职业素养培训, 增强护理人员的职业道德意识, 引导护理人员加强护理责任感, 及案例严谨、专业的工作作风, 强化护理人员对患者的换位思考意识。③优化人员搭配, 保证各班次护理人员能力、专长、经验的相互平衡, 保证护理人员能力得到充分发挥的基础上, 做好以老带新; 制定科学具体的班次交接点检计划, 明确交接工作的质量管控点, 做好交接管理。

第二阶段为品管圈活动的全面推行阶段,从以下方面强化眼科护理质量提升。①基础护理。做好患者的病房环境的清洁卫生工作,保证病房内部干净整洁,保持舒适的温湿度和通风光照情况,定期做好消毒杀菌措施。对患者的日常生活给予有效的帮助,尤其对于一些无法生活自理的患者,为其饮食、更衣等提供必要的协助;此外切实做好压疮预防措施。②健康宣导。通过与患者的沟通,尽量对患者的性格特点、宗教情况、职业与家庭等信息有一定的了解,针对性地对患者展开健康宣导,帮助患者对自己所患疾病及建立正确的认识,对患者的疑问给予详细的说明,增加患者的健康知识。此外在护理过程中要切实履行告知义务,对每天的治疗和护理计划,向患者做详细的说明,同时及时提醒患者接收响应的检查和治疗,对患者多关心,让患者感受到更多的人文关怀。③心理干预。在与患者沟通交流过程,对患者的心理状态进行有效评估,对存在不良心理的患者,要充分了解其不良情绪的根源,并展开针对性的疏导,使病人能够尽量保持积极的心态。④加强巡视。根据患者的情况,制定合理的巡视计划,在保证患者病情得到有效监测的同时充分地巡视能够提高患者的安全感,让患者感受到更关心的感觉;特别是手术后,要增加巡视力度,多询问患者的感受。⑤用药安全。对护理人员开展全面的用药培训,加强护理人员对眼科常用药物的识别能力。同时加强科室备用药品管理,每周进行一次存药清点工作,对标识破损,过期变质的药物要予以清理,避免被投入使用。同时要确保急救药品的充分性。在药物使用过程中,要严格按照有效期进行计划使用。最后在发放药物的时候,要切实依据三查七对原则,避免药物使用错误。对于老年患者,通过悬挂用药标识牌的方式,保证患者用药的遵医行为。

(6) 强化质控措施

品管圈小组成员,对护理工作的开展负有监督责任,在工作中如果遇到违反相关规定的,必须要及时给予纠正。同时每天晨会,对工作展开总结,尤其要对出现的问题进行汇报,并向护士长予以反馈。品管圈小组每周一次会议,总结工作中的问题,对其展开讨论并不断优化护理方案,推动眼科护理的进一步规范化、精细化,使眼科护理质量持续上升。

1.3 观察指标

(1) 评估参考组与研究组患者所接受的护理质量^[2]; (2) 评估两组患者对护理的满意度; (3) 评估两组患者的护理文书书写情况。

1.4 统计学方法

使用 SPSS20.0 对研究中两组患者的相关指标展开统计分析,计量数据运用 t 检验,计数数据运用 χ^2 检验,以 $P < 0.05$ 作为差异具有统计学意义的判断标准。

2 结果

2.1 护理质量

开展品管圈活动以后的研究组患者所接受的护理质量评分,护理技术评分为 (9.73 ± 1.27) 分,服务态度评分为 (9.69 ± 1.40) 分,住院环境评分为 (9.63 ± 1.64) 分,医患沟通评分为 (9.74 ± 1.62) 分,各方面都明显更高, $P < 0.05$ 。

表 1 护理质量评分对比

组别	n	护理技术	服务态度	住院环境	医患沟通
研究组	100	9.73 ± 1.27	9.69 ± 1.40	9.63 ± 1.64	9.74 ± 1.62
参考组	100	8.25 ± 1.14	7.41 ± 1.31	7.55 ± 1.48	7.12 ± 1.59
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 护理满意度

开展品管圈活动以后的研究组患者对护理的满意度 98.0% 显著更高, $P < 0.05$ 。

表 2 护理满意度对比

组别	n	非常满意	满意	不满意	满意度
研究组	100	84	14	2	98 (98.0)
参考组	100	50	34	16	84 (84.0)
P					<0.05

2.3 护理文书书写

开展品管圈活动以后的研究组患者的护理文书优良率 96.0% 显著更高, $P < 0.05$ 。

表 3 护理文书书写优良率对比

组别	n	优	良	可	差	优良率
研究组	100	78	18	4	0	96 (96.0%)
参考组	100	30	24	28	18	54 (54.0%)
P						<0.05

3 讨论

提高护理质量对于医院来说,即满足患者需求的重要方式,同时也是提高医疗服务水平和竞争力的重要手段。品管圈活动的开展,对于推动护理质量提升有非常重要的意义^[3]。从本院眼科护理实施评估品管圈活动的效果来看,非常令人满意^[4-6]。通过对比数据可以看出,质量评分有了显著提高,患者对护理的满意度也得到了提升,并且护理文书书写优良率明显更高。这些都充分表明了品管圈活动的影响下,无论是护理的规范性、标准化、全面性、人文关怀等方面都有改善。品管圈活动之所以能够发挥这样的作用,一方面充分激发的护理人员的潜能,通过集思广益的方式,能够更有效地找出工作中的问题并形成对策;另一方面通过开展这一活动,带动了护理人员全员素质的全面提高,所以完成护理工作的能力得到强化;此外,品管圈活动的开展是持续性的,能够推动护理质量的持续提升^[7-9]。

综上所述,在眼科护理中运用品管圈活动,有助于护理质量的全面提高,可广泛推广使用。

参考文献:

[1] 张慧慧,吴贤慧,童云云,等.品管圈活动在提高眼科白内障患者健康教育知识中的应用[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(42):185+191.
 [2] 刘利,李灵,李晗.品管圈活动对眼科护理质量的影响研究[J].国外医药(抗生素分册),2014,35(06):286-288.
 [3] 海萍,崔素梅.通过开展品管圈活动提升眼科护理质量[J].饮食保健,2018,5(002):206-207.
 [4] 陈福梅,张建梅,曲明苓.品管圈活动对眼科护理质量的影响研究[J].心理月刊,2019(19):1.
 [5] 张晶.品管圈活动对眼科护理质量的影响及临床应用探讨[J].养生保健指南,2017,000(031):53.
 [6] 李莲.品管圈活动对眼科护理质量的影响研究[J].现代养生,2018(4):2.
 [7] 刘晓玲.品管圈活动对眼科护理质量的影响研究[J].中文科技期刊数据库(引文版)医药卫生,2021(2):2.
 [8] 田成英,唐丽.通过品管圈活动提高眼科护生带教质量及满意度[J].当代护士:下旬刊,2019,26(1):3.
 [9] 杜立卓.品管圈活动对眼科护理质量的影响研究[J].养生保健指南,2017,000(028):209.