

# 品管圈在口腔耳鼻喉护理中的应用研究

张丽芬 付新会

(上海长征医院 上海 200003)

**摘要:**目的:探讨并研究品管圈在口腔耳鼻喉科护理中的应用效果。方法:抽取我院口腔耳鼻喉科2017年1月至2019年1月的护理人员14名作为研究对象,其中,2017年1月至2018年1月设为对照组,其采取常规的护理管理;2018年2月至2019年1月设为观察组,其采取品管圈护理管理。对本科室内的护理人员运用品管圈管理前后的护理指标进行观察和比较,并在两组随机抽取80例患者来对其护理满意度和护理质量评估进行统计。结果:观察组护理人员的基础护理能力、病房管理能力、文书书写能力、护理态度等各项指标的改善,相较于对照组,均具有明显统计学意义( $P < 0.05$ )。观察组患者的护理满意度与护理质量评分相较于对照组,差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。结论:在耳鼻喉护理中,采取品管圈管理方案,能够有效地提高科室护理人员的工作能力,优化护理质量与患者满意度,值得推广。  
**关键词:**品管圈;耳鼻喉科;护理干预;应用效果

质控环在耳鼻喉科护理中的应用研究目的:探讨质控环在耳鼻喉科护理中的作用。方法:选取2017年1月至2019年1月的14名护理人员为研究对象。其中,对照组于二〇一七年一月至二〇一八年一月期间成立,并实施护理管理。在二零一八年二月至二零一九年一月期间,本署成立了一个观察小组,并采用品质管理及护理管理。观察比较室内护理人员供应管理前后的护理指标,随机抽取80例病人进行护理满意度和护理质量评价。结果:观察组护理人员的基础护理能力、病房管理能力、书写能力和护理态度的提高,与对照组比较,差异有统计学意义( $p < 0.05$ )。护理满意度与对照组比较,差异有统计学意义( $p < 0.05$ )。结论:在耳鼻喉科护理中,采用质量管理计划能有效提高室内护理人员的能力,优化护理质量和病人满意度,值得推广。质控圈;耳鼻喉科;护理干预;应用效果

在近几年的临床工作中,耳鼻喉科收治患者数量不断增多<sup>[1]</sup>。由于这类疾病的病灶结构较为复杂,使之临床表现种类多元化,治疗难度也会有所提高。一般来说,耳鼻喉科收治的患者其在感官功能上会存在一定的缺失,这就使得其产生负面情绪的可能性提高,治疗中的配合度降低,护患纠纷诱发可能性较大<sup>[2]</sup>。因此,在临床工作中认为,耳鼻喉科疾病治疗时,必须要保证护理服务的有效性,以缓解患者的负面情绪,保证医疗措施的落实。品管圈作为一种新型的管理模式,其能够对质量管理的内容加以重视。这种管理模式最早运用于企业之中,随着现代社会的不断发展与实践经验的累积,当前已经逐渐运用于医疗领域的护理管理之中,且取得了较好的效果。现报道如下。

## 1 一般资料与方法

### 1.1 一般资料

抽取我院耳鼻喉科2017年1月至2019年1月的护理人员14名作为研究对象,其中,包含了男性工作人员2例、女性工作人员12例,年龄介于22~38岁,平均年龄(26.38岁±3.21)岁。工作年限介于1~15年,平均工作年限(5.21±0.32)年。在实施品管圈管理前后,在职位上无变动。

在两组各抽取80例患者作为调研对象。2017年1月至2018年1月设为对照组,男42例,女38例,年龄介于18~62岁,平均年龄(42.19±4.23)岁;2018年2月至2019年1月设为观察组,男44例,女36例,年龄介于19~63岁,平均年龄(42.42±4.62)岁。

1.2.1 品管圈小组创设。根据我院耳鼻喉科的具体状况,来抽取自愿参与的护理人员组建护理小组。本科室护士长担任圈长,其余为组员。同时,结合科室的患者数量和病情,来对其工作进行安排。以组员排班、工作项目规定等内容为主。

### 1.4 统计学分析

数据以统计学软件SPSS18.0分析,以( $\bar{x} \pm s$ )表示计量资料,经t检验;以率(%)表示计数资料,经 $\chi^2$ 检验, $P < 0.05$ 为差异有

统计学意义。

## 2 结果

观察组护理人员的基础护理能力、病房管理能力、文书书写能力、护理态度等各项指标的改善,相较于对照组,均具有明显统计学意义( $P < 0.05$ )。观察组患者的护理满意度与护理质量评分相较于对照组,差异具有统计学意义( $P < 0.05$ )。详见下表。

表1 两组护理人员的护理能力指标比较( $\bar{x} \pm s$ ,分)

组别	例数	基础护理	病房管理	文书书写	护理态度
观察组	80	93.12 ± 3.42	95.28 ± 1.43	95.83 ± 2.34	92.38 ± 3.21
对照组	80	84.30 ± 3.18	83.29 ± 3.62	84.27 ± 3.42	80.34 ± 3.42

表2 两组患者的护理满意度与护理质量评分( $\bar{x} \pm s$ ,分)

组别	例数	护理满意度	护理质量
观察组	80	94.22 ± 1.54	93.21 ± 1.42
对照组	80	80.29 ± 1.52	84.28 ± 2.41

## 3 讨论

品管圈管理是指同一工作场所的所有工作人员运用群体的智慧与力量,以头脑风暴的形式,来发挥团队合作精神,对实践中存在的某个问题进行讨论和分析,并提出针对性的改进措施,达到质量优化目的的一种管理模式。

在我院现在的耳鼻喉科实践中,医护人员数量一定,患者收治量不断增多,这就使得医护人员将的工作内容和工作量有所变化,使得服务质量受到限制。而传统的护理管理模式没有意识到这种状况,一味的强调制度管理,使得护理质量无法从根本上得以改进,护患关系的调节受到限制。品管圈运用后,会针对耳鼻喉科的具体资源与患者状况进行分析,从而对其中存在的问题进行明确<sup>[3]</sup>。综上所述,在耳鼻喉护理中,采取品管圈管理方案,能够有效地提高科室护理人员的工作能力,优化护理质量与患者满意度,值得推广。

## 参考文献:

- [1]王晶,沈丽娜.品管圈活动在提高耳鼻喉科病房日夜班护士床旁交接班质量中的应用[J].中华护理管理杂志,2017,23(21):121-123.
- [2]卞翠凤,戴红霞,严满红,等.品管圈活动在中西医结合治疗老年白内障中的应用效果[J].中国组织化学与细胞化学杂志,2016,38(3):458-461.
- [3]孔淑娟,何德贤,罗文婷.临床护理路径联合集束化护理模式对眼科、耳鼻喉科患者的影响[J].中国组织化学与细胞化学杂志,2016,22(20):13-15.
- [4]孙慧明,李烈,王惠.品管圈活动对降低五官科住院患者外出率的影响[J].齐鲁护理杂志,2015,(13):100-103.
- [5]张香蕊.品管圈配合健康教育路径对眼科住院患者满意度的影响[J].国际护理学杂志,2014,(6):1454-1456.