

开展品管圈提高门诊抽血患者的满意度

戴宁军 周景意 彭朝林 刘映辉

深圳市人民医院 广东深圳 518000

【摘要】目的 分析品管圈活动对门诊抽血患者满意度的影响。**方法** 选择门诊抽血室开展品管圈活动前、后各500例抽血患者作为研究对象,于2018年1月份开展品管圈活动,对比活动前后患者的满意度。**结果** 开展品管圈活动后,抽血患者满意度明显提高($p < 0.05$)。**结论** 品管圈活动可以提高门诊抽血患者的满意度。

【关键词】 门诊抽血; 满意度; 品管圈**【中图分类号】** R473**【文献标识码】** A**【文章编号】** 1672-0415 (2018) 09-208-01

前言:

门诊每天接待的患者数目庞大,加上家属等人的聚集,秩序比较混乱,为了满足患者的就诊需求,包括了很多窗口,其中抽血窗口主要是为需要血常规检验的患者采集血液,医疗改革、二胎政策开放后^[1],抽血患者越来越多,尤其是产科抽血人数增加十分明显,抽血质量与检验、治疗结果息息相关,并且影响患者对医院的看法和评价,本文拟分析品管圈活动对门诊抽血患者满意度的影响,内容见正文部分描述。

1 资料及方法

1.1 资料

从本院门诊抽血室开展品管圈活动前(2017年6月-12月)、后(2018年1月-6月)选择抽血患者分别500例,抽血室共有6名护士,包括3名护师和3名主管护师,年龄最大的为41岁,最小的为20岁,平均年龄为(29.25±3.10)岁,期间无人员离职、调岗的事件,患者资料如下:【观察组】--男:女=213:287;年龄大小:21-82(43.15±20.15)岁。【对照组】--男:女=210:290;年龄大小:20-84(43.21±20.36)岁。2组抽血患者资料差异不大, $p > 0.05$ 。

1.2 方法

于2018年1月份开展品管圈活动,首先组建品管圈活动小组,组员包括,门诊检验科的6名护士,圈长为其中一名主管护师,确定主题为“提高门诊抽血患者的满意度”,调查以往抽血患者不满意原因,再针对性制定改进措施。不满意原因总结如下:(1)认为排队等候的时间过于漫长;(2)认为抽血护士在抽血过程中态度冷淡或强硬,表现出不耐烦的情绪,用方言和其交流,由于环境嘈杂而无法听清护士告知,并且未重复;(3)未做到一次穿刺成功;(4)拔针后未主动交代注意事项(穿刺口按压方法、时间等)。根据上述不满意原因制定改进方法:(1)实施弹性排班制,根据以往工作情况确定抽血高峰期,即上午九点到十点之间,这一小时增加一个或两个机动班;(2)加强护士沟通技巧的培训,要求和患者交流时用普通话,并且态度温和,音量适当,保持高度的耐心,及时回答患者问题,维持抽血现场的秩序;(3)提高护士的抽血能力,日常加强培训和练习,通过抽血指标考核的护士才可上岗工作,并且要求采血护士在工作中要有高度的责任心和耐心;(4)拔针后,主动说明按压方法、部位、时间等,并且告知患者化验报告领取的地点和时间。

1.3 观察指标

调查品管圈活动开展前后,患者对排队等候时间、护士服务态度、护士采血技能、拔针后告知四个方面的满意程度,采取问卷调查的方式,分为很满意、一般满意、不满意三个选项,满意度=前两项之和。

1.4 统计学

用SPSS20.0软件处理文中计数(卡方检验)、计量(t 检验)资料, $P < 0.05$ 表示对比数据有很大差别。

2 结果

如表1,开展品管圈活动后,抽血患者各项满意度都比活动前要高, $p < 0.05$ 。

表1:满意度调查结果[n(%)]

调查项目	时间	很满意	一般满意	不满意	满意度
排队等候时间	活动前	163	239	98	80.40
	活动后	320	169	11	97.80
护士服务态度	活动前	198	235	67	86.60
	活动后	415	77	8	98.40
护士采血技能	活动前	201	246	53	89.40
	活动后	427	71	2	99.60
拔针后告知	活动前	205	221	74	85.20
	活动后	431	59	10	98.00

注:活动前后调查患者例数=500。

3 讨论

医疗从某个角度方面而言,属于服务行业,服务对象比较特殊(患病的人),受到疾病等因素的影响,患者生理、心理健康程度都较低,尤其是现在生活水平提高后,患者对医疗服务的要求越来越高^[2],血常规检验是疾病诊疗的常见项目,门诊抽血为基础服务窗口,每天接待的患者人数很多,受工作压力、环境等因素的影响,抽血护士可能会产生让患者不满意的行为,引起投诉事件,影响医院形象,而患者对医院的评价对医院整体发展有非常大的影响,故此要提高患者满意度。二十世纪六十年代,日本研究出品管圈活动^[3],最早用于企业管理中,并且于同世纪九十年代引入医院管理行业,其利用品质管理模式,注重团队建设,调动组员思维,充分发挥自我优势和个人价值,应用在门诊抽血服务中,首先建设活动小组,确定主题,分析因素,制定策略,整个活动中,圈员都参与其中,提高服务质量,护士从执行者变成管理者,将头脑中的想法与建议直接表达出来,可实现个人价值,提高对工作的积极性。此次研究结果部分显示,品管圈活动开展后,患者对各项服务标准的满意度都明显提高。由此可见,通过开展品管圈活动的方式,能够使抽血患者满意度提高。

参考文献

- [1] 谭承娟,叶红,王桂玲.品管圈活动在降低门诊抽血不合格标本率中的效果观察[J].东南国防医药,2015,17(6):664-665.
- [2] 周瑜,府伟灵,陈丽勤.品管圈活动在降低门诊抽血不合格标本率中的效果观察[J].重庆医学,2017,46(15):2158-2159.
- [3] 卞勤虎,坎海英,夏丹凤.门诊品管圈活动提高采血患者满意度[J].临床医药文献杂志(电子版),2017,4(34):6655-6655.