



QCC 在提高胃管一次性置入成功率中的应用

许 文

荆门市第一人民医院胆胰血管外科 湖北荆门 448000

【中图分类号】R472 【文献标识码】A 【文章编号】1674-9561 (2017) 02-197-02

同一个工作现场或工作相互关联区域的人员自动自发地进行品质管理活动所组成的小组称为品管圈 (Quality Control Circle, QCC^[1])，它是一种比较活泼的品管形式。目的在于提高产品质量和提高工作效率。随着人民生活水平的不断提高和医疗服务的不断改革，高质量的医疗服务已成为广大患者最广泛的需求。将 QCC 运用到医疗护理服务行业中，是提高医疗服务水平的有效途径。荆门市第一人民医院胆胰血管外科针对胃管一次性置入成功率低的问题，于 2016 年 1 月成立 QCC 小组，运用 PDCA 循环，即计划、执行、检查与行动 4 步^[2]来进行。经过 12 个月的实施和效果监测，胃管一次性置入成功率提高，取得满意的效果。现将方法和结果做一总结。

1 计划阶段

1.1 成立 QCC 小组

QCC 小组由 8 名护理人员自愿组成，护士长担任组长。小组成员年龄 24-34 岁；学历：本科 6 名，大专 3 名；职称：主管护师 1 名，护师 4 名，护士 4 名。制订品管圈活动计划表、各成员职责及例会制度，每月召开 2 次例会，并由组长监控计划的实施及各成员职责的完成情况。

1.2 选题及现状调查

胃管置入是一种十分常见的临床治疗方式，它主要是指在患者不能自主进食或者消化道发生病变时，通过人工将胃管通过食道直接插入患者胃部抽取胃液或者提供必要的食物。胃管置入会引起患者的呕吐等生理反应，而且由于胃管直接进入患者体内，极容易发生感染，所以置入胃管的护理就

显得尤为重要。QCC 小组在 QCC 活动前 68 例胃管一次性置入成功率对照组调查表如表 1-1：

表 1-1 对照组胃管一次性置入成功率调查表

置胃管执行者	例数 (次)	成功 (次)	失败 (次)
N0 级护士	24	18	6
N1 级护士	20	14	6
N2 级护士	17	15	2
N3 级护士	7	6	1
合计	68	53	15
(%)		77.94%	22.06%

由表 1-1 可以看出，QCC 前胃管一次性置入成功率 (用字母 F 表示) 只有 77.94%。胃管一次性置入成功率低，增加了患者的痛苦、降低了护理工作的效率。而且医生不认可护士的置管技术，造成科室团队的凝聚力差。影响了患者的满意度调查也不利于科室的整体形象。提高胃管一次性置入成功率可以减轻病人痛苦、改善工作效率并提升科室的整体形象。

1.3 确定目标值

胃管一次性置入成功率目标值^[3] (用字母 T 表示) 达到 94% 以上。

1.4 要因确认

QCC 小组采用鱼骨图 (如图 1-1) 分析出 6 个要因，根据经验法则，再次投票，圈选出 3 大主因：1. 护理人员置管技巧不当；2. 护理人员与患者的沟通指导不到位；3. 患者不能有效配合。

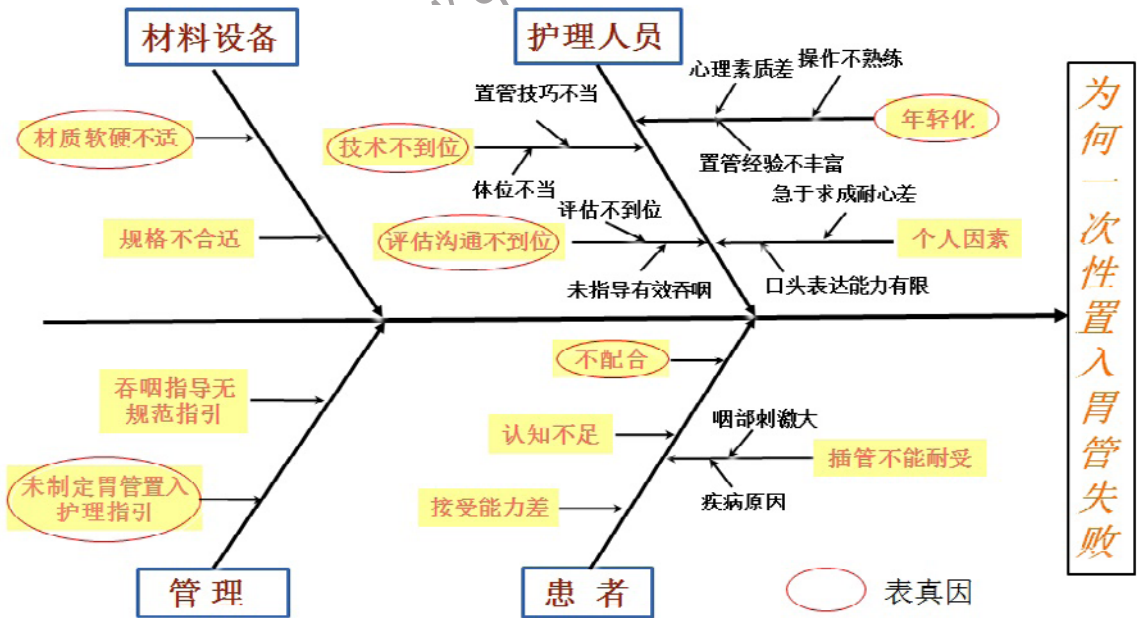


图 1-1 鱼骨图分析

2 对策拟定及实施

2.1 进行留置胃管操作训练

由于年轻护理人员经验欠缺、置管技术不过关、氛围紧张，导致置管不成功。我们拟定如下对策：1. 制定胃管置入的护理指引，加强培训，规范胃管置入的规范流程；2. 每两周组

织 QCC 小组成员对置管难题进行一次讨论分析；3. 进行置管模拟，由科室技术能手亲自示教；4. 根据科室工作情况，每月安排一次置管随机考核。

2.2 加强护士沟通技巧培训

因为护理人员解释不到位导致患者对操作技能不满意。



拟定如下对策: 1. 组织 QCC 小组成员学习沟通技巧, 加强护患沟通; 2. 要求包干护理人员与患者沟通时多注重语气、语速、沟通环境、患者的个性特征, 沟通后及时自我评价, 以提高沟通效果。

2.3 提高患者的配合度

针对患者不能有效配合, 患者产生恐惧、紧张、负性情绪过重等情形。采取以下对策: 1. 评估患者的认知能力, 给予患者个性化的置管指引; 2. 语言通俗化, 利于患者和患者家属理解; 3. 对患者进行有效的吞咽指导; 4. 向患者及家属举成功案例。

3 效果确认

开展 QCC 活动后的 68 例胃管一次性置入成功率 (用字母 B 表示) 由实施前 77.94% 的提高到 94.12%, 对照组调查表如表 3-1:

表 3-1 QCC 后胃管一次性置入成功率调查表

置胃管执行者	例数 (次)	成功 (次)	失败 (次)
N0 级护士	25	23	2
N1 级护士	19	18	1
N2 级护士	17	16	1
N3 级护士	7	7	0
合计	68	64	4
(%)		94.12%	5.88%

4 小结

4.1 有形成果

(上接第 195 页)

践相结合, 提高了学生对于专业知识的掌握能力; 一方面也加强了学生间相互的交流和沟通, 提高了彼此合作的能力。

综上, 在心科护理的临床见习教学过程中, 建议采取 PCMC 结合 PBL 教学模式对学生进行教学管理, 能够显著提高学生学习的能力, 进而提高学生的综合素质, 有利于推进临床护理工作的进展。

参考文献:

- [1] 黄静.PCMC 联合 PBL 教学模式在产科护生带教中的应用研究[J]. 中国高等医学教育, 2014, 12(54):102(117).
- [2] 刘军, 陈生弟.PBL 教学在医学教育中的应用与前景[J]. 中国高等医学教育, 2013, 4(3):5-6(26).
- [3] 罗琼, 李婉英. 妇产科护理引入 PBL 教学法提升护士核心能力的探索[J]. 中国实用护理杂志, 2012, 28(22):4-6.

(上接第 196 页)

虽然目标教学法在临床护理带教中效果显著, 但由于护理的工作量不断加大、护生年纪较轻经验较少等因素, 使得这一教学方法在实际应用中仍然存在一些问题^[7], 如不能严格按照教学计划完成教学目标、不再重视理论知识的学习、不会主动与带教老师沟通等。针对这些问题, 我们应积极采取措施, 如教学过程中指定专人对护生的计划执行情况进行监督、定期进行理论知识的考核、提高师生座谈会的召开频率等, 以使上述问题得到圆满的解决, 使教学方案顺利进行、教学目标顺利完成。

综上所述, 目标教学法应用于神经内科的临床护理带教中不仅提高了护生对专业理论知识的掌握程度及实践技能操作水平, 而且通过采用一对一的目标教学法克服了传统带教方法的随意性及盲目性, 可以充分发掘每位护生的潜能, 提

目标达成率 = $|B-F|/|T-F| = 100.87\%$, 进步率 = $|B-F|/F = 20.76\%$ 。通过 QCC 活动圆满完成了胃管一次性置入成果率 94% 以上的目标, 进步率达到 20.76%。

4.2 无形成果

在 QCC 活动中, QCC 小组紧紧围绕 PDCA 循环找出问题、分析原因、设定目标、制定对策并实施, 最后进行效果评估。在达到以上效果的同时, 小组全体成员发挥聪明才智, 积极参与, 强调调动主观能动性, 增强了护理质量持续改进的意识。减轻了患者的痛苦, 提高了参与科室管理的热情和解决问题的能力^[4], 医生认可护士的置管技术也增强了集体凝聚力和团队协作精神, 科室及医院的经济、社会效益均得到一定的提高。

参考文献:

- [1] 王幼芳, 萧翠萍, 王芳.QCC 对降低住院患者高危药物静脉输液外渗发生率的影响[J]. 齐鲁护理杂志, 2013(24):130-132.
- [2] 蔡宁, 周玲.“QCC”方法在提高门诊药房的服务管理品质中的应用[J]. 中国医药导报, 2012, 9(35):146-148.
- [3] 吕勇娟, 李杏, 吴娟, 等. 品管圈活动在提升临床科室对消毒供应中心满意度中的作用[J]. 护理实践与研究, 2015(5):4-6.
- [4] 刘晶晶, 刘立芳, 刘敏, 等.QCC 对提高器官移植科陪护洗手依从性的作用[J]. 护理学杂志: 外科版, 2014, 29(1):38-40.

[4] 钱秋月, 宗永忠, 潘红宁.PCMC 与 PBL 联合教学模式在心内科护理带教中应用研究[J]. 护士进修杂志, 2014, 29(6):501-503.

[5] 侯洁, 徐冬, 唐铭燕等.PBL 结合 CBL 及 LBL 教学法在消化内科临床见习教学中的实践与研究[J]. 南京医科大学学报(社会科学版), 2012, 12(5):414-417.

[6] 冯燕, 黎春晖, 徐皓等.PCMC 和 PBL 教学模式相结合在口腔临床医学教学改革中的应用和研究[J]. 教育教学论坛, 2013, 58(2):58-59.

[7] 张仲翡, 王岚, 邹静等. 循证护理与 PBL 结合的教学模式在消化内科带教中的应用[J]. 护理研究, 2013, 27(4):378-380.

[8] 陈丽峰.PBL 结合循证护理教学法在消化内科护生带教中的应用[J]. 浙江医学教育, 2014, 13(6):16-18.

高教学满意度, 值得在临床大力推广。

参考文献:

- [1] 李慧波. 目标教学在神经内科临床带教中的应用[J]. 全科护理, 2013, 11(04):1047-1049.
- [2] 王桂兰. 目标教学法在心血管内科临床护理教学中的应用探讨[J]. 中西医结合心血管病电子杂志, 2016, 04(09):82+84.
- [3] 王伟, 穆晓艳, 李金娟. 关于目标教学运用在神经内科临床护理带教中的分析[J]. 中国卫生标准管理, 2014, 05(19):53-54.
- [4] 麦惠琼. 临床护理带教中目标教学法的应用效果分析[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2016, 37(32):4079-4080.
- [5] 陈晓英, 鲜继淑, 苏红. 个性化目标教学法在神经外科护理实习教学中的应用[J]. 中华护理教育, 2016, 13(06):445-449.