

# 研究提高门诊护士预检分诊准确率中开展品管圈的价值

张 娜

聊城市妇幼保健院 山东聊城 252000

**【摘要】目的** 对于品管圈在提高门诊护理人员预检分诊准确率中的应用方法以及应用效果施行分析与总结。**方法** 组建品管圈, 制定活动主题与活动计划, 掌握目前门诊预检分诊情况, 设定相应的目标, 对于影响因素进行分析, 制定解决对策同时充分落实, 对比开展品管圈之前以及开展之后门诊护理人员预检分诊准确率情况。**结果** 通过开展品管圈活动, 门诊护理人员预检分诊准确率获得了显著的提高, 和开展品管圈之前对比差异明显。**结论** 品管圈活动能够显著提升门诊护理人员预检分诊准确率, 利用持续护理质量改善活动, 能够促进护理质量和圈员综合素质, 应该给予大力的推广与应用。

**【关键词】** 品管圈; 门诊预检分诊准确率; 应用价值

**【中图分类号】** R47

**【文献标识码】** A

**【文章编号】** 1005-4596 (2019) 02-198-02

门诊预检分诊指的是护理人员通过病人的主诉和主要表现症状与体征, 根据病人疾病轻重施行初步诊断, 分配到相应的科室并且安排就诊顺序。门诊预检分诊工作通常由门诊大厅服务台分诊护理人员开展, 预检分诊准确率的高低直接关系到门诊护理人员整体素质, 对于病人门诊护理满意度产生直接的影响, 属于门诊护理质量的关键组成部分, 所以采取相应措施, 使门诊预检分诊准确率获得提升十分关键。品管圈指的是通过相同、相近和互补性人们所组成的一圈活动团队, 利用全体合作以及集思广益, 遵照活动程序、品管手法和活动科学统计措施, 对于工作现场、文化以及管理方面所存在的问题加以解决<sup>[1-2]</sup>。本文对于品管圈在提高门诊护理人员预检分诊准确率中的应用方法以及应用效果施行分析与总结, 汇报如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

其中包含护师 3 名, 护理人员 2 名, 所选护理人员中最小年龄 25 岁, 最大年龄 45 岁, 护理人员的学历包含本科 2 名, 大专 3 名。

### 1.2 方法

将便利圈作为圈名, 指的是圈员通过亲切态度、细致服务以及耐心语言帮助门诊病人解决问题, 为病人提供最大的便利。所有圈员利用头脑风暴列需要解决的问题, 每名圈员对于所提出的问题通过上级政策、圈能力、重要性以及可行性四方面开展打分, 其中 5 分代表优, 3 分代表一般, 1 分代表差, 通过得分判断门诊护理人员预检分诊的准确率情况。总结相关影响因素, 明确目标之后, 圈员根据重点项目开展活动, 分析护理人员和病人沟通欠缺, 护理人员判断措施, 地区方言对于护理人员判断产生影响; 护理人员因素, 护理人员欠缺沟通技巧, 护理人员对于各科知识的了解程度不足, 护理人员主动服务意识欠缺, 护理人员听不懂方言; 系统因素, 护理人员人数紧缺, 专科诊疗信息获取落后; 培训因素, 各专科知识的培训力度不够, 方言以及沟通技巧培训不够; 环境因素, 病人数量较多, 声音非常嘈杂, 影响到沟通<sup>[3-4]</sup>; 对于上述问题制定相应对策, 提高护理人员对于预检分诊工作的重视度, 提高自身主动服务意识, 通过科室开展全体护理人员会议以及周会, 对护理人员施行教育, 主动帮助病人解决问题, 耐心回答病人咨询, 保持良好的护患关系; 通过科室业务学习以及圈会时间, 组织沟通技巧的培训, 对于工作中所存在问题和成功病例进行按时汇总学习, 邀请本地护理人员对外地护理人员开展地区方言培训, 利用各类方式, 使护理人员在实际工作中合理应用语言和非语言技巧, 和病

人保持良好的沟通; 依照具体工作情况合理排班, 提高同事之间的协作能力, 开展弹性排班制度, 增加病人高峰期的分诊护理人员数量, 防止由于忙于应付导致身心疲惫现象出现; 提高各个科室之间疾病的交流培训, 制定《就医指南》手册, 聘请专科医生介绍疾病的诊断和鉴别诊断重点; 对于实际工作中典型病例施行汇总, 准确分析判断思路, 指导护理人员通过整体观念看待病人, 从而提高综合判断能力<sup>[5-6]</sup>。

### 1.3 评价标准

对比开展品管圈前后门诊护理人员预检分诊准确率。

### 1.4 统计学处理

将研究结果计算出的具体数据利用 SPSS22.0 统计学软件加以数据处理。在对数据开展处理过程中,  $t$  值代表检验计量资料, 卡方代表检验计数资料, 组间数据差异利用  $P$  值表示, 将其作为判断标准: 如果所得  $P$  值低于 0.05, 那么表明计算出的各项数据存在统计学差异; 如果所得  $P$  值高于 0.05, 那么表明计算出的各项数据不存在统计学差异。

## 2 结果

开展品管圈活动之前预检分诊准确率为 92.0%, 失误率 8.0%, 开展品管圈活动之后预检分诊准确率 96.0%, 失误率 4.0%, 通过开展品管圈活动, 门诊护理人员预检分诊准确率获得了显著的提高, 和开展品管圈之前对比差异明显 ( $P < 0.05$ )。

## 3 讨论

预检分诊护理人员属于病人门诊就医期间所接触的第一位工作人员, 护理人员和病人之间的交流直接关系到病人对于医院的印象, 护理人员预检分诊是否准确对于病人就诊程序是否顺畅产生直接的影响, 和门诊护理质量之间存在紧密联系, 但是在临床实际工作中, 因为护理人员、环境以及培训等因素的影响, 造成门诊护理人员预检分诊准确率较低, 属于临床护理工作中急需解决的问题之一<sup>[7-8]</sup>。根据本文的研究可见, 组建品管圈, 制定活动主题与活动计划, 掌握目前门诊预检分诊情况, 设定相应的目标, 对于影响因素进行分析, 制定解决对策同时充分落实, 对比开展品管圈之前以及开展之后门诊护理人员预检分诊准确率情况, 结果表明, 通过开展品管圈活动, 门诊护理人员预检分诊准确率获得了显著的提高, 和开展品管圈之前对比差异明显。开展品管圈活动, 不但可以提升门诊护理人员预检分诊准确率, 同时在整体活动期间, 圈员对于品管圈活动实际应用步骤、应用价值和各类质量控制方法的使用存在深入的了解, 圈员工作自信心升高, 学习积极性显著提高, 沟通分析能力得到强化, 同事之间协作能

(下转第 200 页)

到令人满意的结果。

### 1.3 评价指标

#### 1.3.1 各层级考核成绩

初级护士在示教室和本科室进行四轮回基础理论, 基础操作的考核。科室每半年对初级护士进行专科理论, 专科操作和临床综合技能的考核。同时还要完成护理管理制度, 应急预案, 服务流程, 仪器使用等考核。

#### 1.3.2 培训满意度

采用问卷调查方法, 调查这 26 名乳甲外科初级护士对培训方法的满意度。参考叶天惠等<sup>[4]</sup>编制的教学满意度调查问卷基础上, 根据专科特点自行设计调查问卷表, 共六个项目, 初级护士根据自己的体验选择“是”“否”答案。发放问卷 26 份, 收回有效问卷 26 份, 有效回收率 100%。

## 2 结果

### 2.1 培训考核成绩

我院初级护士培训要求每个轮回培训理论成绩 $\geq 70$ 分, 基础护理操作成绩 $\geq 80$ 分。26 名初级护士考核理论成绩(88.3 $\pm$ 0.2)分, 基础护理操作成绩(91.6 $\pm$ 0.3)分, 考核成绩优秀。这 26 名初级护士临床综合能力, 沟通技巧得到各层级老师、护士长及医生的一致好评。

### 2.2 临床质控考核

通过发放问卷调查的形式了解患者对初级护士护理工作的满意度, 非常满意率 99%, 收到好的效果。对于临床护理工作持续 PDCA 循环后, 各项护理质控指标均能够掌握率达到 95% 以上的成绩。

## 3 讨论

### 3.1 专科培训能够有效提高初级护士专科护理技能

随着优质护理服务活动的深入开展, 护士的总数有一定提高, 新入职护士增加, 但其整体素质不能满足护理工作和患者的需求, 通过跟班带教, 专科化定期培训, 反复命题现场演练, 床边护理查房和疑难病例讨论, 为期一年的专科化培训能够帮助初级护士尽快适应新环境。能够将所学的专科理论知识有效应用于临床护理工作中, 有效与患者及家属沟通, 解决患者及家属的问题, 命题现场演练急救能锻炼初级护士处理危重症时应变能力, 争分夺秒抢救患者生命的意识。

### 3.2 专科化培训中出现的问题与对策

不同带教老师其工作方法不同, 对于初级护士不同程度依赖带教老师才能完整完成护理工作。需要带教老师之间互相交流经验, 让初级护士能够更快成长, 独当一面完成临床护理工作。初级护士在熟悉护理工作后开始倒班, 集中学习的时间会受到影响, 但对于医院相关新的护理质控标准, 需要专职临床教学培训老师想更多的办法调整培训计划, 第一时间集中初级护士解读, 并跟踪临床实践情况, 保证临床护理质量。

## 参考文献

- [1] 黄哲宙, 陈万青, 吴春晓, 等. 中国女性乳腺癌的发病和死亡现状—全国 32 个肿瘤登记点 2003-2007 年资料分析报告 [J]. 肿瘤, 2012, 32 (6): 435-439.
- [2] 乌兰其其格. 甲状腺癌患者围手术期护理 [J]. 内蒙古医学杂志, Inner Mongolia Med 2013, 45 (6): 752.
- [3] 张巧玲, 王淑珍, 林峰, 徐顺峰, 王敏, 刘静. 初级护士胜任力特征研究 [J]. 护理学杂志, 2013, 28 (22): 61-63.

(上接第 197 页)

体仪容仪表形象的态度, 明白仪容仪表的重要性, 从内心起重视与维护自身形象<sup>[3]</sup>。(2) 规范操作行为, 提高素养。在传统的护理学基础实践教学当中, 护生基本将所有学习重心落在学习操作流程上, 而忽视操作行为, 操作动作本身没有差错, 但是缺少美感, 更缺乏护士应具备的气质。现在, 老师把护理美学人文课程融入到护理学基础实践教学当中, 老师通过自身示范, 在实施每一项护理操作时, 都保持行为端庄得体, 从而促使护生在操作时注重举止的规范, 如此以来, 护生既可以实施规范化护理操作, 又可以保持自身操作的行为恰当得体, 而给病人以美感。

(上接第 198 页)

力得到保障, 工作环境更为愉快, 进而不断提高护理服务质量。综上所述, 在门诊预检分诊工作中开展品管圈活动, 能够显著提高门诊护理人员预检分诊准确率, 具有临床推广价值。

## 参考文献

- [1] 张建凤, 杜玉, 王芳云, 等. 品管圈在口腔门诊护理质量持续改进中的应用 [J]. 护理研究, 2014, 28(12):4505-4507.
- [2] 张敏, 张平, 徐晨. 三级甲等医院门诊内部服务质量与护士工作满意度的关系 [J]. 护理研究, 2013, 27(12):3871-3873.
- [3] 胡爱云, 巫素芹. 口腔科门诊护士职业高原现状与工

本次实验数据表明, 观察组护生理论考试成绩高于对照组, 且护生对教学的满意度也高于对照组 ( $P < 0.05$ )。

总之, 把护理美学融合于基础护理学实践教学中, 可以提升护生考试成绩, 提高教学满意度。

## 参考文献

- [1] 高娟, 韩江红, 薛松梅. 基础护理学实践教学中融合护理美学的效果 [J]. 新乡医学院学报, 2014, 31(02):156-158.
- [2] 李泉清, 官计, 李莉等. 护理美学融入护理学基础实验教学中的效果研究 [J]. 护理研究, 2015, (4):433-435.
- [3] 邓暑芳, 黄红玉, 李小英等. 护理美学充分融入护理学基础教学中的应用研究 [J]. 全科护理, 2014, 12(8):756-757.

作满意度的相关研究 [J]. 中国医学创新, 2015, 12(15):13-16.

- [4] 林雅莹, 杨日玲, 孙桂英, 等. 不同年龄段护士工作满意度调查分析 [J]. 齐鲁护理杂志, 2014, 20(21):71-73.
- [5] 黄敏, 何祖龙, 王影, 等. 护士职业满意度的调查研究 [J]. 中华全科医学, 2012, 10(3):446-447.
- [6] 石燕, 姜广荣, 程云芳. 基层医院门诊预检分诊流程的改进 [J]. 护理学杂志, 2016, 31 (19):62-64.
- [7] 李平, 欧文斌, 叶芬, 等. 加强门诊管理提高工作效率 [J]. 中国医院管理, 2012, 32 (2):33-34.
- [8] 柳玉子, 周茂辉. 优化门诊服务流程改善患者就诊体验 [J]. 吉林医学, 2014, 35 (1):175-176.