

品管圈活动在降低危重患者床头交接班不完整率中的应用

林淑娟 朱 晶

厦门大学附属福州市第二医院 福建福州 350001

【摘要】目的 探析品管圈活动(QCC)在降低危重患者床头交接班不完整率中的应用。**方法** 创建QCC小组,对危重患者现阶段的床头交接班加以分析,活动主题是降低床头交接的不完整率,质量控制依据QCC十大步骤完成。**结果** QCC结束后,床头交接的不完整率从31.0%降至12.0%,满意度从平均94分升至100分。**结论** 床头交接班应用QCC可使其不完整率降低,满意度提升,护理的质量得以改善,值得推广及应用。

【关键词】 危重患者; 床头交接班; 不完整率; 满意度

【中图分类号】 R471

【文献标识码】 A

【文章编号】 2095-7711 (2019) 10-249-02

品管圈(QCC)由互补、相近、相同工作场所的人,组成自动自发的小圈群体,然后集思广益、全体合作,依据活动一定程序,对文化、管理、工作现场等方面出现的问题进行解决^[1]。我院对危重患者开展了QCC活动,对其效果加以观察,具体如下。

1 一般资料

1.1 品管圈的资料

危重患者形成QCC小组,其中1名圈长,1名辅导员,10名圈员。

1.2 病人资料

2019年1月~2019年3月,选取在我院接受治疗的危重患者100例,其中男78例,女22例,年龄61~86岁,平均73.5岁。

2 活动过程

依次依据品管圈十大步骤进行。

2.1 组圈

护士长为QCC辅导员,组员为对相关品管圈知识学习的兴趣者,QCC活动的参加为自发组圈,自愿参加,圈长在小组中选择,辅导员在开展会议时的工作是协助并指导。

2.2 则定主题

方法为头脑风暴法,则定活动的主题,需经由民主投票的方式,使交接班不完整的发生几率降低。

2.3 草拟活动计划

2019年1月~2019年3月为活动时间,小组会议定在2周一次,描绘甘特图,且议由圈长主持,由记录者完成会议内容的记录^[3]。

2.4 掌握现况

描绘床头交接班完整的流程图,依据数据交接项目分析得出,项目应交接合计:980,项目实交676.漏交304,因此床头交接不完整率为31.0%。

2.5 设定目标

依据改善的重点,设定目标值于2019年3月前,床头交接班的不完整率需由31%降至12.0%^[4]。

2.6 解析

床头交接班出现漏交接的内容包括用药、治疗、功能检查的化验、泌尿系统、神经系统等。圈员们讨论时需依据漏交接因素,将因素中现阶段不可能改善的排除,针对小要因进行打分,根据分数高低选出最主要原因的五个,(1)交接重视度较低。(2)对交接班流程不够了解。(3)对于患者

的评估未能依据“十知道”。(4)夜班疲劳。(5)存在较低的护理伦理道德的水平^[5]。

2.7 拟定和实施对策

2.7.1 交接班重视度应提高。

对床头交接重视度低的原因加以详细分析,依据分析的结果,对考核绩效方案和相关科室制度加以制定和完善。将床头交接班制度明确,床头交接班需遵循护士长的查房制度,每日定时于7:45分开始,护士长可全方位予以指导,将重点凸显。

2.7.2 交接班的流程应完善并掌控

按照科室具体情况,首先应对交接班流程和制度的完善进行讨论,后由护士长组织学习,全科护士全员参加,剖析已完成交接步骤具体的方法,并予以考核,将结果和绩效联系。若护士为个别年轻者,督导时可选择一对一的方式,发放笔记本,将分管患者病情改善和基本信息进行随时记录,交接时切勿将重要问题遗漏。

2.7.3 依“十知道”严格对病人进行评估。

若患者病情危重程度较高,则晨交班进行床边汇报时,责任组长应依照“十知道”进行,补充由主管各组的护士,依据患者具体情况护士长对年轻护士进行提问,每周都有问题需重点掌握,每日有具体措施,使护士对患者护理质量和专科知识得以巩固和提升。并经视频、图片等,对各能级护士定期组织学习相关知识,同时完成相关健康宣教的指导。

2.7.4 适当减少夜班护士压力

弹性排班的选择,应遵循危重患者数量。适宜增加连班,弥补护士力不足的情况,减少护士夜班工作量,晨晚间需将基础护理品质提升,尊选科室实质情况,晨晚间护理基础的质量提升;依据科室具体情况,请求添补护士,夜班间隔时间应顺应延长,从而减少夜班疲劳程度和压力。

2.8 确定效果

2.8.1 有形成果

床头交接班的不完整率在改善前为31.0%,不完整率改善后为12%。改善前满意度为94分,改善后为100分;护理伦理的道德水平提升,经慎独修养的加强,宣教专科的健康知识,护士个人的综合成绩改善前平均69分,改善后平均97分;病房管理的水平得以提高,使护理质量得到不间断的改进。

2.8.2 无形成果

工作中若遇见问题,对此解决时,护理人员掌握了品管工作的使用,对护士问题意识、品质意识的提升十分有利,患者满意度和护理伦理的道德水平得以提高,使医护患和谐

关系得以构建。护士更加热忱于工作,同事彼此间感情和谐,提高了科室凝聚力,对护患间沟通十分有利,提升了护士自身素养,视野得以拓宽,收获了成长,同时收获了成就感,提升了护理的品质。

2.9 标准化

拟定床头交接班的程序,交接开始→全员到位→确定患者数量→接班者、交班者在床边将交接完成→交班者口诉→接班者检查患者情况→接班者评判交接班的完整率。若交接完整,则表示交接班完成,若交接存在缺损,则应返至第四部,开始重新交接,交接明白后,则为完成床头交接班。

2.10 检讨和改进

主题改善后,品质管理的把握应更深层次;在护理实践中应用活动计划;内差管理应加强;全能力评估,达成共识;品管工具的应用需加强;拟定对策逐渐实施;自我无法控制交接班的时间;交接班流程标准化得到逐步完善。

3 讨论

3.1 护理质量改善

QCC 可使床头交接班的不完整率降低,满意度提升,护理质量得以改善。因此,应持续开展 QCC 各种活动,将面临问题时,护士剖析和处理的能力提升,开拓知识的层次,让护理品质不间断的得以提升,团队凝聚力更强,护士对工作的热忱度更高,护理伦理道德的水平更高,有助于医护患三者良好关系的创建^[6]。

3.2 交接班形式的规范和改进

交接班形式在实施 QCC 活动后,得到了进一步的改进,提升了工作的效率,降低了发生护患纠纷的几率。作为目

夜班工作的衔接点,晨会交接时应全面、细致、认真,可对当日患者满意度、医疗护理的安全和质量产生直接影响。

3.3 培养护士“慎独”精神和护理的伦理道德需加强

对于护士护理的伦理道德水准应加大培养力度,让其敬爱护理专业,应存在奉献精神,为患者服务时全心全意,对培养优质护理的服务意识加以重视。此外,因 CCU 病房制度为无陪护,护理护理的行为大部分实施于无人监督或患者休息时,所以培养护士的“慎独”精神需加强,在工作中,护士自觉性、责任性应高度保持,巡视、观察应自主,及时发现病情的改变,用药需准确,对患者康复十分有利。

参考文献:

- [1] 沈慧.品管圈活动在产科护理风险管理中的应用效果分析[J].首都食品与医药,2016,23(8):89-90.
- [2] 孙万瑶.品管圈活动对提高手术室护理满意度及降低差错率的应用效果分析[J].护士进修杂志,2016,31(17):1600-1603.
- [3] 于文君,吴明琴,万美萍等.品管圈活动在提高神经外科手术器械准备完善率中的应用[J].全科护理,2018,16(25):3148-3150.
- [4] 吴丽媛,刘文广,王莲群等.品管圈活动在慢性衰退期精神病患者护理质量管理中的应用[J].中华现代护理杂志,2016,22(7):923-925,926.
- [5] 蔡绿花,贾丽华,金艳艳等.品管圈在提高重型颅脑损伤患者72h肠内营养理想热量达成率中的应用[J].护士进修杂志,2018,33(12):1110-1112.
- [6] 姜永慧,李明洁.品管圈活动在产科护理风险管理中的应用[J].中国社区医师,2016,32(19):142-142,144.

(上接第 247 页)

疾病影响评分均低于本组治疗前,差异有统计学意义($P < 0.05$);研究组患者治疗后的 FEV1、PEF、FVC 均高于对照组患者,差异有统计学意义($P < 0.05$);研究组患者治疗后的症状评分、日常活动能力评分、疾病影响评分均低于对照组患者,差异有统计学意义($P < 0.05$);充分证实,予以慢阻肺患者开展康复护理自我管理干预不但可以有效改善其肺功能指标,还可以有效提高其生活质量,改善预后^[4]。

综上所述,临床结合慢阻肺患者的疾病特点,落实开展康复护理自我管理干预,可以有效改善其肺功能指标,可以有效提高其生活质量,有重要作用价值。

参考文献:

- [1] 李莹莹,祝芳芳,谢丽凤,等.探析优质护理在提高老年慢阻肺患者生活质量与肺功能中的应用[J].智慧健康,

2017,3(8):64-65.

- [2] 李海燕,韩利花,尤舒甜等.慢性阻塞性肺病康复护理自我管理方式对改善患者肺功能及生活质量的临床研究[J].护理实践与研究,2017,14(24):37-38.
- [3] Calvin K.L. Or, Da Tao. Does the use of consumer health information technology improve outcomes in the patient self-management of diabetes? A meta-analysis and narrative review of randomized controlled trials[J]. International journal of medical informatics, 2014, 83(5):320-329.
- [4] Sandra Vosbergen, Jolien Janzen, Pieter Jan Stoppers et al. A qualitative participatory study to identify experiences of coronary heart disease patients to support the development of online self-management services[J]. International journal of medical informatics, 2013, 82(12):1183-1194.

(上接第 248 页)

使病情能够尽快得到治疗。经过本次分析显示,良好的心理护理能够促进患者积极的配合治疗,并优化护理质量,改善患者的不良情绪,有助于患者的康复速度。本次数据显示,实验组的焦虑和抑郁情绪评分低于对照组,并且实验组的显效率高于对照组,组间数据差异显著, $P < 0.05$ 。

综上所述,心理护理在月经不调女性康复中的效果显著,能够有效缓解患者的抑郁和焦虑情况,提升临床康复效果,有较高的应用价值。

参考文献:

- [1] 石慧芬,刘金霞,陈茵,汪莉.月经不调门诊患者的心理需求及心理干预措施分析[J].中国实用医药,2019,14(18):160-161.
- [2] 汪伟.探讨心理护理对月经不调女性康复的作用[J].中国医药指南,2018,16(24):250-251.
- [3] 李华丽,李桂敏,谢田珍.心理护理对月经不调女性康复作用的影响[J].实用临床护理学电子杂志,2018,3(15):102+108.
- [4] 胡爱明.心理护理应用于月经不调女性中的应用效果观察[J].临床医药文献电子杂志,2018,5(02):100-101.