

品管圈在护理质量管理中的应用

张 岚

阿克苏市人民医院 新疆阿克苏

【摘要】目的 探讨品管圈在护理质量管理中的应用效果。**方法** 选取100例在本院住院者为研究对象，随机数字表法分成两组，对照组给予常规护理，观察组则在对照组基础上加入品管圈，对比两组管理效果。**结果** 观察组护理质量评分高于对照组， $P < 0.05$ 。**结论** 品管圈是一种有效的护理质量管理工具，能够促进护理团队的协作，提高护理服务质量，增强患者满意度，值得在护理质量管理中广泛应用。

【关键词】 品管圈；护理质量管理；患者满意度

【收稿日期】 2024年10月16日 **【出刊日期】** 2024年11月28日 **【DOI】** 10.12208/j.jmmn.20240570

Application of quality control circle in nursing quality management

Lan Zhang

Aksu City People's Hospital, Aksu, Xinjiang

【Abstract】 Objective To explore the application effect of quality control circle in nursing quality management. **Methods** 100 inpatients in our hospital were selected as the research subjects and randomly divided into two groups using a random number table method. The control group received routine nursing care, while the observation group received quality control circle in addition to the control group. The management effects of the two groups were compared. **Results** The nursing quality score of the observation group was higher than that of the control group, $P < 0.05$. **Conclusion** Quality control circle is an effective nursing quality management tool that can promote collaboration among nursing teams, improve nursing service quality, and enhance patient satisfaction. It is worth widely applying in nursing quality management.

【Keywords】 Quality control circle; Nursing quality management; Patient satisfaction

在当今医疗保健领域，护理质量管理是确保患者安全和提升医疗服务质量的关键组成部分^[1]。随着医疗技术的不断进步和患者需求的日益增长，传统的护理管理模式已经无法满足现代护理工作的复杂性和多样性。因此，创新的质量管理方法成为提高护理服务质量的重要途径^[2]。品管圈作为一种起源于工业领域的质量管理工具，近年来被广泛应用于医疗护理领域。通过团队合作的方式，鼓励护理人员积极参与到质量改进的过程中，通过持续的监测、评估和改进，实现护理服务的持续优化^[3]。本文旨在探讨品管圈在护理质量管理中的应用，分析其在提升护理服务效率、改善患者满意度以及促进护理人员专业成长等方面的作用。现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

将2023年3月-2024年3月间在本院住院的100

例患者为研究对象，随机分成两组，观察组患者男性28例、女性22例，年龄：41-87岁，平均：64.55±1.36岁，对照组患者男性27例、女性23例，年龄：42-86岁，平均：64.49±1.28岁，医护人员男性3名、女性7名，年龄21-31岁，平均：26.54±1.08，对比两组患者基本资料， $P > 0.05$ 。

1.2 方法

对照组给予常规护理，由护理人员根据既定职责执行，包括对患者进行入院时的接待、提供健康教育、协助术前准备、指导用药以及进行出院后的跟踪随访等护理服务，确保患者在整个住院期间获得连续性和标准化的护理。

观察组在对照组基础上加入品管圈活动，（1）建立品管圈，确立一个由护理管理层领导的组织架构，负责制定品管圈的实施策略和监督计划，选拔具有质量管理意识和专业能力的护理人员组成小组，确保团队

成员能够互补技能和知识。在此基础上,通过定期培训和宣贯活动,增强护理人员对品管圈的认识和参与度,从而增强他们的质量意识和问题解决能力。小组成立后,通过头脑风暴或投票的方式选择一个具体的改善课题,并设定明确的改善目标。通过现状调查、原因分析、对策制定、实施和效果评估等步骤,系统地分析和解决选定的问题。针对本科室面临的挑战,综合考量政策指导、问题的重要性和紧迫性以及团队的执行能力,通过集体讨论和投票的方式,确定小组的研究方向。对患者进行详尽的基线资料调查,包括疾病类型、年龄、性别等信息。分析我院历史误诊和抢救失败案例,识别导致护理问题的根本原因,如设备不足、医护沟通不畅、专业技能不足等关键因素。基于调查数据,提炼出影响护理质量的关键问题,并集中力量进行改进。针对常见护理质量问题,制定针对性的解决方案。依据品管圈成员的专业特长,合理分配临床护理任务和职责。(2)制定工作对策,品管圈成员依据临床疾病分类、治疗方案和护理重点指导原则开展工作。依据科室发展现状设定目标,并结合个人专长调整工作模式,以适应本科

室的工作需求。设定每周一为固定会议日,团队成员在此平台上交流意见,识别包括人员配置、临床护理挑战等问题。通过集体讨论,旨在优化临床护理管理,提升服务质量。在对策实施的每个阶段,采用 PDCA 循环进行质量管理,指定专人负责数据收集与监控。若数据显示措施效果不佳,将迅速重启原因分析,以便快速识别问题并制定有效的改进策略。

1.3 观察指标

采用护理质量问卷调查表评估护理质量,该问卷综合评估了护理态度、沟通技巧和护理技能三个关键维度,每个维度都采用百分制评分机制,评分越高,越能反映护理服务的高质量标准。

1.4 统计学方法

以 SPSS25.0 软件统计结果,计量资料(均数±标准差) t 检验,计数资料“%”卡方检验, $P < 0.05$ 有差异性。

2 结果

表 1 所示,观察组护理质量评分较高,相比对照组, $P < 0.05$ 。

表 1 比较两组护理质量(分)

| 组别 (n=50) | 护理态度 | | 沟通能力 | | 护理技能 | |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 护理前 | 护理后 | 护理前 | 护理后 | 护理前 | 护理后 |
| 观察组 | 65.44±1.37 | 86.59±2.31 | 66.82±2.30 | 88.93±1.54 | 73.62±2.81 | 93.55±1.09 |
| 对照组 | 65.41±1.26 | 73.21±1.06 | 66.76±2.15 | 76.52±1.01 | 73.58±2.36 | 88.46±1.13 |
| t | 0.114 | 37.225 | 0.134 | 47.648 | 0.077 | 22.924 |
| P | 0.909 | 0.000 | 0.893 | 0.000 | 0.938 | 0.000 |

3 讨论

品管圈是一种基层质量管理活动,由工作性质相近或互补的员工自愿组成小团体,通过合作和集思广益,按照一定的活动程序,运用质量管理工具,解决工作现场、管理、文化等方面出现的问题^[4]。最初在企业中用于提升产品质量和工作效率,其核心在于激发员工的参与意识和改善能力。近年来,这一管理模式因其在提升团队协作和问题解决能力方面的显著效果,开始在临床护理领域得到广泛应用。品管圈通过团队合作,利用 PDCA(计划-执行-检查-行动)循环等质量管理工具,鼓励护理人员主动发现问题、分析原因并实施改进措施,从而持续提升护理服务质量。在护理管理中,品管圈的应用不仅有助于解决具体问题,还能促进护理人员之间的沟通与合作,提高团队的凝聚力和创新能力。通过这种方式,品管圈活动能够提升护理人员对工作的热情和参与度,加深其对护理质量的认识和责

任感,进而提高整体的护理服务水平。品管圈的实施过程通常包括确定活动主题、现状调查、原因分析、制定对策、实施与检查,以及标准化和后续改进等步骤。在护理质量管理中,品管圈活动的应用可以覆盖护理操作、患者安全、健康教育等多个方面,通过团队的努力实现护理质量的持续改进^[5]。在临床护理实践中引入品管圈活动,能够有效地应对并解决实际操作中遇到的护理难题,提升护理人员的专业技能,改善服务态度,并增进护理知识的全面性^[6]。

通过这一活动,护理团队能够针对临床护理中遇到的问题采取切实有效的解决措施,从而持续提升护理服务的质量。品管圈通过集体智慧和团队力量,鼓励护理人员积极参与问题的识别和解决过程,这不仅增强了护理人员的责任感和参与感,还促进了护理知识和技能的共享,提高了团队协作的效率^[7]。此外,品管圈活动还强调了跨专业合作的重要性,通过不同专业

背景的医疗人员共同参与,可以更全面地解决护理问题,提高医疗服务质量。这种合作模式在改善患者结局、降低并发症发生率和死亡率、减少医疗不良事件等方面发挥着重要作用^[8]。通过跨专业合作,护理团队能够为患者提供更全面、更连贯的护理服务,从而提升患者的满意度和生活质量。通过这些活动,可以提高护理人员对质量管理的认识,增强其解决问题的能力,从而在临床护理实践中实现持续的质量改进^[9]。

品管圈活动通过其规范化和科学化的操作方法,为临床护理管理注入了强大的执行力和依从性。在这一框架下,护理人员能够敏锐地识别护理过程中的潜在问题,并迅速采取恰当的解决策略^[10]。这种主动问题识别与解决的能力,确保了患者健康需求和护理要求得到及时且合理的满足,从而在护理实践中实现了质量的持续提升。通过品管圈活动的系统性开展,护理团队能够更加高效地响应临床护理中的挑战,推动护理质量向更高标准迈进。

文中结果显示,观察组护理质量评分高于对照组,品管圈在护理质量管理中具有显著优势。首先,品管圈通过团队合作,能够有效提升护理人员的参与感和责任感,激发其主动改进护理质量的积极性。其次,强调问题导向,通过数据分析和科学方法,能够精准识别护理过程中的问题,并制定针对性的改进措施,从而提高护理服务的效率和效果。此外,通过持续改进机制,有助于护理质量的不断提升,形成良性循环。最后,品管圈的成果分享和经验交流,促进了护理团队之间的知识共享和技能提升,进一步提升了整体护理水平。另外,品管圈活动通过采用头脑风暴和群体决策等多样化的沟通方式,不仅优化了护理质量,还带来了无形的成果。这些活动激发了护理人员的潜能,增强了他们的积极参与度、创新意识和工作满意度。在这一过程中,护理人员能够迅速识别并应对护理过程中的问题,积极寻找并实施有效的解决策略,确保患者的需求得到有效满足。此外,品管圈活动还提升了团队的凝聚力,增强了护士发现和解决问题的能力,扩展了他们的知识和管理视野,不仅提升了护理服务的质量,还促进了护理团队的成长与发展。

综上所述,品管圈在护理质量管理中的应用显著提升了护理服务的效率和质量。通过团队合作和持续

改进,品管圈活动能够有效识别和解决护理工作中的问题,优化护理流程,并促进护理人员的专业成长和团队凝聚力。

参考文献

- [1] 万姣平.品管圈在提高急诊科护理质量和减少护理风险事件中的作用研究[J].基层医学论坛,2023,27(18):133-135.
- [2] 谷倩倩,苏倩霞,周细明.品管圈活动在手术室护理质量管理中的应用价值研究[J].医学食疗与健康,2021,19(16):211+215.
- [3] 买云.品管圈(QCC)活动管理模式改善消毒供应室护理质量及消毒灭菌效果的观察[J].现代诊断与治疗,2021,32(06):971-972.
- [4] 马艳芳.手术室护理质量管理中实施品管圈活动的临床研究[J].实用医技杂志,2021,28(03):435-436.
- [5] 殷艳艳,刘培燕.品管圈结合护理风险管理对产科护理质量的影响[J].中国药物与临床,2021,21(03):531-533.
- [6] 董霞.品管圈护理管理对普外科护理质量持续改进的效果分析[J].名医,2020,(17):143-144.
- [7] 全清霞,方少样,杨小彩.品管圈活动在ICU疼痛护理质量管理中的应用[J].中医药管理杂志,2020,28(20):123-125.
- [8] 徐浩.品管圈护理管理对普外科护理质量持续改进的患者满意度影响的疗效分析[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(13):174.
- [9] 马文静.品管圈在护理质量管理中的应用效果分析[J].首都食品与医药,2020,27(19):170.
- [10] 王方,于喜娟.追踪管理法 and 品管圈在护理质量管理中的应用效果[J].医学食疗与健康,2023,21(12):138-140,151.

版权声明: ©2024 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS