

## 品管圈活动在产科综合护理质量管理提升中的应用

郭朝利, 李文芳\*

山西省汾阳医院 山西汾阳

**【摘要】目的** 分析在产科综合护理质量管理中实施品管圈(QCC)活动的效果。**方法** 选取2020年10月至2021年11月产科收治的产妇200例,随机分为观察组和对照组各100例,观察组实施QCC活动,对照组未实施QCC活动,每组各有20名护士参与研究,对比效果。**结果** 观察组产妇护理满意度评分高于对照组( $P<0.05$ );观察组产后2h及24h出血量、产后出血量均低于对照组( $P<0.05$ );观察组护士护理满意度高于对照组( $P<0.05$ )。**结论** QCC活动可以将产妇产后出血量及出血率显著降低,提升产妇护理满意度,在提升产科综合护理质量管理中存在重要作用。

**【关键词】** 产科;品管圈活动;质量管理;产后出血;满意度

### Application of quality control circle activities in the improvement of obstetric comprehensive nursing quality management

Chaoli Guo, Wenfang Li\*

Fenyang Hospital, Fenyang, Shanxi

**【Abstract】Objective** To analyze the effect of implementing quality control circle (QCC) in the quality management of obstetric comprehensive nursing. **Methods** 200 parturients admitted in obstetrics from October 2020 to November 2021 were randomly divided into the observation group and the control group with 100 cases each. The observation group implemented QCC activities, while the control group did not. There were 20 nurses in each group to participate in the study, and the effects were compared. **Results** The nursing satisfaction score of the observation group was higher than that of the control group ( $P<0.05$ ); The amount of postpartum hemorrhage at 2h and 24h in the observation group was lower than that in the control group ( $P<0.05$ ); Nursing satisfaction of nurses in the observation group was higher than that in the control group ( $P<0.05$ ). **Conclusion** QCC activity can significantly reduce the amount and rate of postpartum hemorrhage of parturients, improve their satisfaction with nursing, and play an important role in improving the quality management of obstetric comprehensive nursing.

**【Key words】** Obstetrics; Quality control circle activities; Quality Assurance; Postpartum hemorrhage; Satisfaction

在临床医学中,产科是一个主要的学科,主要是对产妇分娩的病理变化、分娩的生理变化、高危妊娠进行预防及诊治,确保孕产妇安全等<sup>[1]</sup>。品管圈(Quality control circle, QCC)指的是在相同工作环境中,工作质量互补、相同的人群自觉建立的圈子,进而将每个圈中人员的积极性调动起来,将工

作中所遇到的问题一起有效解决<sup>[2]</sup>。QCC活动可以将工作效率、产品质量有效提升,已经普遍应用于管理公司中。换言之,QCC活动是让每个个体、集体获得双赢的一个活动<sup>[3]</sup>。本文主要分析在产科综合护理质量管理中实施QCC活动对于管理质量提升的效果。本研究中随机选取了200例产妇以及40名护士作为研究对象,对其中的100例产妇及20

\* 通讯作者:李文芳

例护士采取了 QCC 活动, 对比产妇的产后出血情况、产妇护理满意度、护士工作满意度, 具体如下。

## 1 资料和方法

### 1.1 临床资料

选取 200 例产科收治的产妇 (2020 年 10 月至 2021 年 11 月) 纳入研究, 随机分为观察组 100 例, 平均年龄 (30.51±0.21) 岁; 对照组 100 例, 平均年龄 (29.54±0.18) 岁。并将 40 名护士作为研究对象, 护理观察组产妇 20 名, 护理对照组产妇 20 名, 两组资料对比 ( $P>0.05$ )。

### 1.2 方法

观察组: QCC 活动, 即结合产妇护理范围、服务对象的不同以及活动原则: 高问题、高量、高成本、高危险性倾向性, 本组所应用的是以美国健康保健机构评鉴联合委员会 (JCA-HO) 为理论框架的质量保证模式。按照现阶段使用频率比较高的方法, 头脑风暴法对三个问题进行讨论, 即护士工作满意度、产妇满意程度、产妇产后出血情况, 同时对发生问题的原因利用鱼骨图进行分析和解决。

观察组组长每天查房的频率为 3 次, 时间点分别为早、中、晚的交接班时。组长在查房期间需要监督、视察每位产妇的情况, 对于问题及时发现并耐心纠正。及时将相对来讲典型的问题进行记录。另外, 组长也要结合具体情况而定时进行例会, 同时向各位组员反馈在视察期间遇到的问题, 同时在小组中针对问题进行细致的讨论, 将问题解决的办法找到。观察组中的指导员需要对每位组员工作的实施情况进行随时的监督, 同时对其工作日志进行定时查看, 将其中的不足及时发现出来, 与组员一起将问题解决并纠正。每天各位组员都要进行早晚各一次的查房, 及时记录各位产妇的实际情况, 同时向当天的值班人员反馈信息。在查房期间需要及时对遇到的问题进行反馈, 同时将记录工作做好, 主动在当天的例会中提出来, 方便大家一起讨论后将解决计划找出。

对照组: 未实施 QCC 活动, 本组无组员、组长的分别, 根据常规的团队模式进行。本组采取常规

的方式对问题分析, 安排工作人员每天进行早一次、晚一次的查房, 同时将孕妇的情况及时记录下来, 对值班日志及时更新。

### 1.3 观察指标

产妇护理满意度: 健康教育、护理舒适度、护理技巧、护理态度, 各项最高 100 分, 分数越高表示产妇对护理越满意。

记录产妇产后 2h 出血量、产后 24h 出血量、产后出血率。

护士工作满意度: 非常满意、满意、一般满意、不满意。

### 1.4 统计学处理

SPSS18.0 分析数据, 产后出血量、护士工作满意度等计数资料用 (%) 表示, 行  $\chi^2$  检验, 产妇护理满意度、产后 2h 和 24h 出血量等计量资料用 ( $\bar{x} \pm s$ ) 表示, 行 t 检验,  $P<0.05$  统计学成立。

## 2 结果

### 2.1 两组产妇护理满意度评分比较

观察组: 健康教育评分 (98.36±0.52) 分、护理舒适度评分 (97.68±0.14) 分、护理技巧评分 (96.25±0.22) 分、护理态度评分 (97.84±0.37) 分。

对照组: 健康教育评分 (86.32±0.22) 分、护理舒适度评分 (85.37±0.16) 分、护理技巧评分 (97.15±0.15) 分、护理态度评分 (82.66±0.24) 分。

两组产妇护理满意度评分组间对比具有统计学意义 ( $t=5.336, 4.802, 6.395, 5.201, P<0.05$ )。

### 2.2 两组产妇产后出血情况比较

观察组: 产后 2h 出血量 (9.85±2.05) ml、产后 24h 出血量 (3.53±1.66) ml、产后出血率 4.00% (4/100)。

对照组: 产后 2h 出血量 (21.02±2.15) ml、产后 24h 出血量 (13.61±3.80) ml、产后出血率 8.00% (8/100)。

两组产妇产后出血情况组间对比具有统计学意义 ( $t=5.336, 5.882; \chi^2=13.502, P<0.05$ )。

### 2.3 两组护士工作满意度情况比较

组间对比 ( $P<0.05$ )。见表 1。

表 1 两组护士工作满意度情况对比 (n,%)

分组	例数	非常满意	满意	一般满意	不满意	满意度
观察组	20	10 (50.00)	6 (30.00)	3 (15.00)	1 (5.00)	95.00% (19/20)
对照组	20	4 (20.00)	2 (10.00)	6 (30.00)	8 (40.00)	60.00% (12/20)
$\chi^2$ 值						13.502
P 值						<0.05

### 3 讨论

产科是临床科室中诊治病情复杂、急诊多、高风险的一个, 需要保障产妇、新生儿的生命安全, 同时承担着家属的高期盼, 若有不当就会导致纠纷, 为了有效改善现阶段紧张的医护患关系, 保障母婴平安, 所以采取有效的管理措施非常重要<sup>[4]</sup>。

QCC 应用在医院活动中存在的作用非常重要。在医院方面, QCC 可以将圈长的领导能力显著提升, 使圈员问题解决能力显著改善, 进而使医院每个人之间的沟通能力、协作能力得到提升。不但这样, 此活动也可以将医护人员、患者的满意程度显著提升, 促使医疗质量进一步提高。QCC 在患者方面可以将服务水平、服务质量全面改善, 使患者所处的就医环境更加安全、更加舒适<sup>[5-8]</sup>。

本研究也获得了相近的结论。和未实施 QCC 活动的对照组相比, 观察组获得更加好的治疗效果, 在 100 名产妇中, 产妇发生高危出血的比例只有 4.00%, 但是没有进行 QCC 活动的对照组, 其出血量高达 8%。通过对比有关研究数据可以知晓, QCC 产妇的护理满意度同对照组相比更高, 说明 QCC 可以将医疗环境改善, 将良好的就医环境提供给产妇。对医院员工的工作满意度进行调查发现, 采取 QCC 的原因, 其工作满意度显著提升, 从而说明, QCC 可以将员工工作的作用充分发挥出来, 同时在此种活动中可以将高工作质量的员工挖掘出来, 每位圈中员工经验、能力相互补充, 使得医疗效果显著提升。通过长时间的临床实践发现, QCC 活动对于运转各种经营性公司存在一定的促进作用, 同时在医疗方面, QCC 活动在提升产科综合护理质量管理中存在关键作用<sup>[9]</sup>。此种活动计划的使用, 可以将圈中每位圈员的作用充分的发挥出来, 利于每位成员间的取长补短、互相协作<sup>[10]</sup>。不仅仅这样, 此种计划的使用将医疗人员、医疗成本显著减少。在投资一样的情况下, 使产妇获得的就医环境更好, 使得其满足感显著提升。使用 QCC 将工作人员的工作效率明显提升, 且在相同工作时间内, 员工可以将更多的工作顺利完成; 每个圈员见互相帮助, 对于解决问题的速度明显提升, 将解决问题的效率提升, 同时也使员工工作的满意度进一步提高。

### 参考文献

- [1] 马秀银, 郭爱霞, 纪春芬. 品管圈对提升妇产科优质护理质量及护理满意度的作用研究[J]. 心理月刊, 2021 (14): 169-170, 172.
- [2] 刘瑞, 吴丽. 品管圈活动在改善手卫生依从性及提高医院感染管理工作质量中的作用[J]. 临床医学研究与实践, 2019, 4 (26): 194-196.
- [3] 潘敏莉, 王志坚, 翁一冰, 等. 品管圈教学模式在助产士实习教学中应用的效果研究[J]. 中国实用护理杂志, 2019, 35 (14): 1104-1108.
- [4] 朱日萍. 品管圈护理在妊娠高血压综合征产妇中的应用合理性和改善新生儿体重的效果探讨[J]. 中国社区医师, 2020, 36 (18): 131-132.
- [5] 陈杏华, 邹宁, 有常娥. 品管圈在降低产房与母婴病区交接缺陷率中的效果观察[J]. 实用妇科内分泌电子杂志, 2019, 6 (31): 108-109.
- [6] 郭爱英, 吴波, 邓悦, 等. "多学科合作品管圈"对改善妊娠期糖尿病妊娠结局的应用研究[J]. 中国医学创新, 2021, 18 (22): 110-113.
- [7] 吴天月, 林白浪, 汤琼瑶, 等. 应用品管圈降低自然分娩足月新生儿低体温发生率率的临床实践[J]. 特别健康, 2021 (18): 146-147.
- [8] 李兴川, 陈志美, 李仁兰, 等. 应用品管圈降低新生儿住院期间安全隐患发生率的临床研究[J]. 重庆医学, 2019, 48 (3): 512-514, 518.
- [9] 李维佳, 李佳丽, 张锦荣, 等. 品管圈活动在提升产科患者初诊预约方式满意度的应用[J]. 中国临床护理, 2019, 11 (4): 357-359.
- [10] 吕丽平, 曾嵘. 品管圈活动对降低剖宫产术后肠胀气发生率的效果观察[J]. 世界最新医学信息文摘(连续型电子期刊), 2021, 21 (10): 170-171.

收稿日期: 2022 年 11 月 10 日

出刊日期: 2022 年 12 月 10 日

引用本文: 郭朝利, 李文芳. 品管圈活动在产科综合护理质量管理提升中的应用 [J]. 现代护理医学杂志, 2022, 1 (11): 25-27

DOI: 10.12208/j.jmm.202200667

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网 (CNKI Scholar)、万方数据 (WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 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