

## 品管圈对急诊抢救室患者满意度的影响

刘芬珺, 张丹丹, 叶志君

云和县人民医院 浙江丽水

**【摘要】目的** 分析品管圈对急诊抢救室患者满意度的影响。**方法** 采用非同期对照方法, 随机抽取 2023 年 5 月-2023 年 9 月期间我院急诊抢救室收治的患者 60 例, 以是否实施品管圈进行分组, 实施品管圈前入抢救室的 30 例患者为对照组, 接受常规急诊护理, 实施品管圈后的 30 例患者为观察组, 对比两组患者的满意度, 分析品管圈目标达成情况。**结果** (1) 实施品管圈后, 观察组患者的满意度为 92.86%, 高于实施前对照组患者 85.24% 的满意度 ( $P < 0.05$ ); (2) 品管圈目标满意度为 90.00%, 实际目标达成率为 160.08%, 满意度进步率为 8.92%。**结论** 在急诊开展品管圈活动可提高急诊抢救室患者的满意度。

**【关键词】** 品管圈; 急诊抢救室; 患者满意度

**【基金项目】** 浙江省医药卫生科技计划项目 (2023XY111): 肩袖损伤的关节镜治疗及在基层医院推广应用

**【收稿日期】** 2024 年 8 月 22 日

**【出刊日期】** 2024 年 9 月 25 日

**【DOI】** 10.12208/j.cn.20240477

### The influence of quality control circle on patient satisfaction in emergency room

Fenjun Liu, Dandan Zhang, Zhijun Ye

Yunhe County People's Hospital, Lishui, Zhejiang

**【Abstract】 Objective** To analyze the effect of quality control circle on patient satisfaction in emergency rescue room. **Methods** A non-synchronous control method was used to randomly select 60 patients admitted to the emergency rescue room of our hospital from May 2023 to September 2023. The patients were divided into groups according to whether or not quality control circle was implemented. 30 patients who entered the emergency room before the implementation of quality control circle were selected as the control group and received routine emergency care, and 30 patients after the implementation of quality control circle were selected as the observation group. The satisfaction of the two groups of patients was compared, and the achievement of quality control circle goals was analyzed. **Results** (1) After the implementation of quality control circle, the satisfaction of observation group was 92.86%, higher than that of control group before the implementation of 85.24% ( $P < 0.05$ ); (2) The target satisfaction of quality control circle was 90.00%, the actual target achievement rate was 160.08%, and the satisfaction improvement rate was 8.92%. **Conclusion** Carrying out quality control circle activities in emergency can improve the satisfaction of patients in emergency rescue room.

**【Keywords】** Quality control circle; Emergency rescue room; Patient satisfaction

品质管理圈 (简称品管圈, Quality Control Circle, QCC), 由日本学者提出, 指将工作场所相同、工作性质及工作内容相似的工作人员集中在一起, 利用自我启发、相互启发对工作中所遇到的问题进行共同分析和共同解决, 进而提高工作人员主观能动性、提升工作质量及工作效率、降低工作成本<sup>[1]</sup>。随着时代的进步, 医院在管理理念及护理理念方面也发生了较大转变, 急诊科护理工作质量也越来越受到医院管理者及广大患者、家属及社会的关注。国家卫健委及中医药管理局印发的《关于开展改善就医感受提升患者体验主题活

动的通知》中明确提出要通过开展提升患者体验、改善就医感受相关活动来解决患者就医难的问题, 并改善患者的就医体验<sup>[2]</sup>。大量实践证明, 将品管圈活动用于急诊护理中具有一定的可行性<sup>[3-4]</sup>, 本文则主要探讨在急诊科实施品管圈活动对改善患者满意度方面的应用效果。

### 1 资料与方法


#### 1.1 一般资料

研究时间: 2023 年 5 月-2023 年 9 月, 以是否实施品管圈进行分组, 实施前的 30 例患者为对照组, 实

施后的 30 例患者为观察组。对照组: 男 15 例, 女 15 例, 年龄 18-64 岁, 平均(41.25±11.34)岁; 观察组: 男 16 例, 女 14 例, 年龄 18-65 岁, 平均(41.56±11.47)岁。两组一般资料具有可比性( $P>0.05$ )。研究符合赫尔辛基宣言。纳入标准: ①对本次研究知情同意, 签署同意书; ②非文盲, 无交流障碍, 能够配合完成相关调查。排除标准: ①精神疾病患者; ②危重症患者。

## 1.2 方法

对照组患者接受急诊科常规护理, 依照急诊护理流程对患者进行分诊、开通静脉通路、配合医师急救等护理操作。观察组患者在接受急诊科常规护理时护理人员开始实施品管圈活动。

(1) 成立品管圈: 于 2023 年 5 月成立品管圈小组, 小组成员共计 10 名, 包含圈长 1 名, 辅导员 1 名, 圈员 8 名。小组经会议明确品管圈圈名、圈徽, 圈名为“救生圈”, 圈徽为“”, 明确护理理念: 以患者为中心, 将每位患者放在心中, 用护理人员的真心、爱心、耐心、细心和责任心感受每位患者, 促进护患关系、促进患者康复, 实现护理质量的持续改进。

(2) 明确主题: 根据卫生部对护理质量的相关要求, 对近期患者满意度问卷调查表中以及医护人员反映最为突出的问题进行归纳、总结, 共选出了 4 个具有代表性的突出问题, 并根据相关政策要求、问题的重要性等级以及解决迫切性、品管圈能力等多维度进行分析, 最终明确本次活动的主题为“提高抢救室患者满意度”。

(3) 明确主要问题: 对实施品管圈前患者的满意度问卷调查表(共计发放 30 份, 每份 7 个问题)中各个问题的满意度进行排名, 由高到低依次是就诊环境、其他、处置能力、人文关怀、沟通技巧、就诊时效及相关费用。

(4) 设定目标: 对实施品管圈前患者的满意度进行统计后得知, 患者的平均满意度为 85.24%, 根据我院护理目标管理规定及圈能力, 将本次满意度目标设定为 90.00%。

(5) 问卷原因分析及解决对策: 利用鱼骨图对患者不满意的原因进行分析, 主要从人员因素、设备因素、材料因素、环境因素、管理因素几个方面进行分析, 并利用 PDCA 法拟定相应改进措施并具体实施: a 费用, 分析原因: 既往收费常规未上墙, 患者对费用不了解, 因此产生不满; 对策: 根据物价收费标准, 对急诊常用的收费明细进行整理, 在急诊宣传屏幕上循环播放; 要求护理人员熟知急诊常用收费明细, 按实际收

费, 并由护士长不定期进行抽查。b 就诊时效, 分析原因: 未熟练掌握急救系统的操作及多部门的联动; 对策: 由医务科牵头进行院前医师培训“紫云”系统和“救在丽水”系统培训; 每月考核院前医师的工作数量及质量, 并将其纳入绩效考核范围内; 采取警医联动模式, 组建警医联动微信群, 以便随时沟通; 患者上车即入院, 院前医师第一时间将患者信息传送到急诊科, 以便急诊科提前做好相关的抢救准备工作。c 沟通技巧, 分析原因: ①无独立与患者家属沟通的空间; 对策: 设置专门的谈话间; 增设保安人员, 确保抢救室的抢救工作; 患者死亡后, 由副班人员对患者家属进行安抚, 并将死者转送至隔离间。②医护人员缺乏沟通技巧; 对策: 根据急诊科常见场景设计与患者或家属沟通时的话术模版, 并将其置于电脑桌面, 以便随时调阅学习和打印; 组织全科医护人员开展“双向提升医患满意度”方面的专项培训; 利用情景演练的方法进行角色扮演和开展读书分享会, 以便更好的进行沟通技巧练习。d 人文关怀, 分析原因: 未为患者及家属提供生活平台, 导致患者及照护者生活不便; 对策: 早班人员负责帮助有需求的患者订餐; 专设急诊开水间; 每张床位均增设陪护专用椅; 制定护理服务行动方案; 每年评选服务标兵, 激发医护工作人员的积极性。

## 1.3 观察指标

### 1.3.1 对比两组患者满意度

利用自制《满意度问卷调查表》评价, 此表共计 7 个条目, 各条评价“满意”或“不满意”, 每组发放问卷调查表 30 份, 共计 210 个条目, 护理满意度 =  $\frac{\text{评价为满意的条数}}{\text{总条数}} \times 100\%$ 。

### 1.3.2 分析目标完成情况

目标完成率 =  $[(\text{改善后数据} - \text{改善前数据}) \div (\text{目标设定值} - \text{改善前数据})] \times 100\%$ 。进步率 =  $[(\text{改善后数据} - \text{改善前数据}) \div \text{改善前数据}] \times 100\%$ 。

## 1.4 统计学方法

收集实验数据, 应用 SPSS24.0 统计学软件包对实验数据进行处理, 计数资料应用  $n(\%)$  描述, 计量资料应用  $(\bar{x} \pm s)$  描述, 组间经  $t$  和  $\chi^2$  检验, 差异在  $P < 0.05$  时, 存在临床可比意义。

## 2 结果

### 2.1 对比两组患者满意度

对照组对常规急诊护理的满意度为 85.24% (179/210), 实施品管圈后, 观察组患者对急诊护理的满意度为 92.86% (195/210), 可见观察组的满意度更高 ( $P=0.012$ ,  $\chi^2=6.249$ )。

## 2.2 目标完成情况分析

本次研究设定目标为 90.00% 满意度, 实际达标护理满意度为 92.86%, 目标完成率达到了 160.08%, 进步率为 8.92%。

## 3 讨论

急诊科是医院对急危重症患者开展救治工作的重要场所, 急诊护理质量在医院整体护理质量中占据十分重要的地位。急诊收治的患者病情普遍十分危重, 而且病情发生的通常比较突然, 病情进展较快, 死亡风险也相对较高, 对急诊患者的护理质量直接关系到患者的救治效果及预后<sup>[5]</sup>。此外, 急诊也是护患矛盾、护患纠纷的高发场所, 一旦发生医疗纠纷事件, 不仅会影响到患者及家属的满意度, 甚至还可对医院的形象造成不良影响。因此, 必须要高度重视急诊患者的护理, 不断提高护理人员自身素养、护理技能, 对各个护理环节持续进行优化和改进, 加强护理管理<sup>[6]</sup>。

目前, 品管圈活动在提升医院护理质量方面取得了较为理想的应用效果, 既往大量研究均证实, 在实施护理工作中开展品管圈活动应用于护理工作中时, 能够对护理中存在的问题进行持续改进, 提高护理效率及质量, 满足不同患者的护理需求。本次研究结果同样显示, 实施品管圈活动以后, 急诊抢救室患者的满意度照比实施前显示提升 ( $P < 0.05$ ), 有效达成了本次研究之初设置的满意度目标<sup>[7-8]</sup>。这与既往研究比较一致, 证实了在急诊科开展品管圈活动可提升患者的满意度。分析原因: ①开展品管圈活动, 能够有效促进急诊医护人员的工作积极性, 进而有助于提升参与者的综合能力<sup>[9-10]</sup>。②品管圈活动在具体实施过程中, 非常注重调动医护工作人员的主观能动性, 医护人员不仅拥有主动参与品管圈活动的权利, 还拥有监管的权利, 通过圈员的通力配合, 或集思广益, 在活动过程中学会了合理使用科学管理系统, 并且围绕活动主题, 分析整理相关问题, 制定了具有针对性的解决策略。在实施解决策略时又采取了 PDCA 模式, 使相关问题得到了有效解决。本次研究中, 除了切实提高了急诊抢救室患者的满意度以外, 医护工作人员观察和解决问题的能力也得到了锻炼和提升。但本次研究也有不足之处, 即研究仅围绕了患者满意度一个主题开展, 具有一定的局限性, 此外, 由于研究时间较短, 参与的人员有限, 未能进一步发掘品管圈活动在提高护理质量方面的更多优质。接下来的研究中, 将延长研究时间, 并对品管圈在急诊护理中的应用价值进行更为深入的研究。

综上所述, 在急诊科开展品管圈活动有助于提高

抢救室患者的满意度。对临床护理工作有着帮助和促进的作用, 品管圈的每一位成员在活动中都能提升自己, 在工作中有所收获, 有所成长, 因为活动而持续质量改进, 护理质量也因此而不断的提升!

## 参考文献

- [1] 袁明军, 顾玉慧, 崔秋霞, 等. 品管圈在缩短急诊抢救室患者滞留时间中的实践效果评价[J]. 南通大学学报(医学版), 2021, 41(1): 50-54.
- [2] 崔莹, 陈旭冉. 品管圈在提高急诊住院患者满意度中的应用[J]. 中国保健营养, 2020, 30(11): 393.
- [3] 吴晓丽, 张丽燕, 毛金玲. 品管圈在缩短严重创伤患者在抢救室滞留时间中的管理应用[J]. 中文科技期刊数据库(全文版) 医药卫生, 2023(5): 5-8.
- [4] 张佳佳, 梁莉, 赵宇, 等. 品管圈在缩短急性 ST 段抬高型心肌梗死患者急诊科停留时间中的应用[J]. 当代护士, 2023, 30(32): 160-164.
- [5] 黄丽苹. 品管圈护理干预在急诊抢救护理中的应用效果[J]. 西藏医药, 2021, 42(3): 95-96.
- [6] 许咏梅, 蒋艳妮, 杜少兰, 等. 品管圈活动对降低急诊科护士交接班缺陷率的影响[J]. 临床医学研究与实践, 2020, 5(16): 151-153.
- [7] 颜婵, 万丽霞. 品管圈活动在降低急诊抢救室心电监护仪误报警率中的应用[J]. 医疗装备, 2020, 33(3): 189-190.
- [8] 于雪燕. 品管圈在改进急诊抢救室护理文书书写质量的效果分析[J]. 中国病案, 2021, 22(3): 33-36.
- [9] 莫超连, 罗劲, 陈裕, 等. 品管圈活动缩短 STEMI 患者在急诊绿色通道的停留时间对提高救治率的影响[J]. 中国处方药, 2020, 18(10): 180-182.
- [10] 王屹. 品管圈对急诊科护理质量及急救效果的影响[J]. 医学理论与实践, 2020, 33(17): 2921-2924.
- [11] 杨会. PDCA 循环管理对急诊抢救室患者院内转运安全率及护理满意度的影响[J]. 当代护士(下旬刊), 2022, 29(4): 125-127.D
- [12] 孟玉芝, 秦娟萍. 绿色通道信息化对急诊 STEMI 患者抢救室滞留时间和患者满意度的影响分析[J]. 长寿, 2023, (10): 2986-2987.

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