

· 护理园地 ·

品管圈活动在降低门诊抽血不合格标本率中的效果观察

谭承娟¹, 叶红², 王桂玲¹

[摘要] 目的 提高门诊抽血室护理人员的工作质量,降低不合格标本率。方法 通过开展品管圈活动,分析门诊抽血室护理人员采集不合格标本的原因,并采取相应的改进措施。结果 品管圈活动前,不合格标本率为 0.15%;品管圈活动后,不合格标本率为 0.07%。活动前后,不合格标本率比较差异有统计学意义($P<0.01$)。结论 通过品管圈活动,提高了护理人员整体素质,增加了患者满意度。

[关键词] 品管圈;标本;门诊抽血;护理管理

[中图分类号] R472 **[文献标志码]** B doi:10.3969/j.issn.1672-271X.2015.06.034

品质管理圈(QCC)简称品管圈,是指一个工作场所的人,为了要解决问题,突破工作绩效,自动自发地结合成一个小团体,然后分工合作。在自我启发和相互启发的原则下应用各种统计学方法进行分析,解决工作场所中的障碍问题,以达到改善工作品质、提高工作效率及降低成本的目的^[1]。合格的标本为医生提供可靠的化验结果,成为临床诊断、治疗的重要依据。任何一个被退回的标本,会延误患者治疗时间,增加患者重新留取标本的痛苦,进而影响医患关系。同时,材料成本及人力成本也显著增加,不利于医院的和谐发展。因此,门诊抽血室的护理人员,需正确采集合格血标本,为病人提供准确可靠临床第一手信息,让病人安心、安全就诊。现将门诊抽血室实施品管圈活动后取得的结果报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料 抽血室于 2015 年 1 月成立 QCC 小组,圈员 10 人,2 名主管护师,7 名护师,1 名护士。护士长担任辅导员,圈员民主选出一名责任心强的主管护师担任圈长,一名护士负责记录每次活动的内容,每 2 周一次,以护士小结会议形式进行。

1.2 方法 选择 2014 年 10 月-2015 年 5 月在我院门诊抽血室接受抽血检查者,共计 59 799 人次。其中,2014 年 10 月-2015 年 1 月 28 303 人次为活动前组;2015 年 2 月-2015 年 5 月 31 496 人次为活动后组。总结分析活动前后的结果。

1.2.1 选定活动主题,制定活动方案 采取品管圈头脑风暴法^[2],根据抽血室工作内容及规则,提出

了三个本次活动可选择的主题,分别为①提高护生的穿刺成功率;②降低门诊抽血不合格标本率;③提高门诊抽血室的患者满意度。最终商议选定第二个为活动主题,并商议可行的活动方案。每次小结会议圈员针对出现不合格标本可能的原因进行资料收集分析,采用鱼骨图方式列出原因,拟定改进措施,持续改进工作质量。

1.2.2 分析原因 总结 2014 年 10 月-2015 年 1 月共 28 303 人次抽血,不合格标本为 43 个。归因理论认为,要解决问题必须分析问题的原因,分析哪些是外部因素,即外归因或情景归因,哪些是内部因素,即内归因或个人倾向归因^[3]。分析原因见图 1。

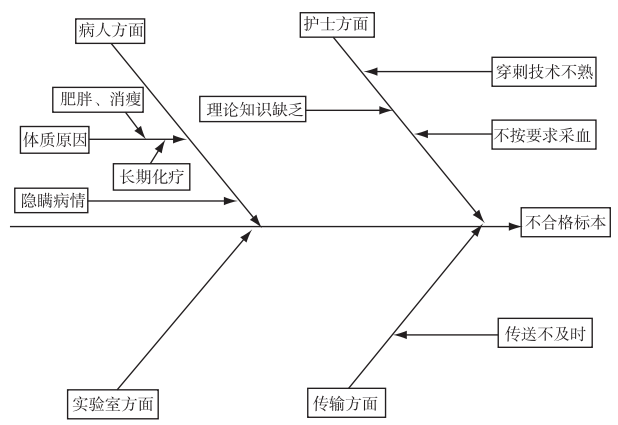


图 1 抽血不合格标本发生原因分析鱼骨图

根据鱼骨图所示,护士采取不合格标本的内因主要为护士方面的原因,比如穿刺技术不熟等;外因为病人本身身体质的原因及实验室方面等。

1.2.3 设定活动目标 根据分析的原因、工作的环境以及护士的素质,设定本次活动的总目标。圈长与辅导员细化目标,分配匹配的目标责任,圈员严格按照要求执行,使抽血室不合格标本率有所下降。

作者单位: 210002 江苏南京,南京军区南京总医院,1. 门诊部,2. 保健科
通讯作者: 王桂玲, E-mail: wangguiling1964@126.com

1.2.4 制定改进措施 ①加强护理人员相关理论知识的学习与培训,如采血流程、血标本保存要求、新开展项目注意事项以及每次小结会议总结分析的内容等。②制定交接班工作流程,严格按照流程做好交接班工作。③增强工作责任心,严格遵守抽血室工作规则。增强主动服务意识,有效地与病人沟通,注意细节化护理,获取正确临床信息。④做好教学工作,每月组织新护士进行抽血规范操作培训、训练、考核。⑤加强与辅助科室的沟通合作,更好更专业完成工作。⑥出现不合格标本时,鼓励护士上报,领导以非惩罚性态度对待,积极查找原因,共同提高。护理人员在非惩罚性的环境中工作,同时医院对待问题的态度也着眼于改进系统而不是惩罚个人,减轻护士心理压力,个人主观能动性就更能充分发挥^[4]。

1.3 统计学处理 将数据纳入 SPSS 17.0 进行统计分析,计数资料以百分率(%)表示,组间比较采用 χ^2 检验, $P<0.01$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

品管圈活动前,不合格标本率为 0.15%;品管圈活动后,不合格标本率为 0.07%。活动前后,不合格标本率比较差异有统计学意义($P<0.01$)。见表 1。

表 1 品管圈活动前后标本不合格率比较				
QCC 活动	n	合格	不合格	不合格率(%)
活动前	28 303	28 260	43	0.15
活动后	31 496	31 273	23	0.07*

注:与活动前比较,* $P<0.01$

3 讨论

3.1 提高工作质量,减少护理差错率 防范护理差错和事故,确保护理安全已成为护理管理工作的重点^[5]。品管圈的本质是持续改进质量,而持续质量改进的特点是不符合质量标准,满足患者健康需

求和利益,树立只有起点没有终点,只有更好没有最好的质量进取意识^[6]。通过品管圈的应用,护士的理论水平、穿刺技术都有了提高,采血流程不断地得到完善,工作质量得到保证,很大程度预防和减少护理差错和事故的发生,提高工作效率,更有利于护理安全管理。

3.2 促进医患沟通,增加患者满意度 有效的护患沟通是采取合格标本的重要措施之一。活动的开展使护士主动服务意识与细节化护理意识不断得到强化。在为患者采取血标本时,护士能更好地服务每位患者。合格的标本、有效的沟通、诚心的服务能增加患者满意度。

3.3 提升整体素质,调动人员积极性 QCC 方法强调了员工自动、自发地参与活动,使自己享有更高的自主权、参与权、管理权^[7]。品管圈活动提高护理人员整体素质,在护士小结会上,通过分析原因,分享自己的观点,护士的语言组织能力、评判性的思维、把握全局的观念意识、解决问题的能力不断得到提高;同时有利于团队精神的建立,增加了护理人员的责任心、自信心和工作的积极性^[8]。

【参考文献】

[1] 袁 琦,黄 燕.开展品管圈活动提高低年资护士的护理理论水平[J].护理研究,2010,24(7):1761-1762.
[2] 薛 亮.妙用头脑风暴法[J].企业研究,2005,5(1):61-62.
[3] 杜淑英,李有权.归因理论在减少医疗纠纷中的应用[J].医学与哲学,2008,29(6):24-25.
[4] 张 颖,倪 娟,岑爱萍.非惩罚性护理不良事件上报制定在压疮管理中的应用[J].东南国防医药,2015,17(1):90-93.
[5] 李 华,赵锦仲,陈文玉,等.品管圈活动在提高病人骨质疏松防治中的应用[J].护理学杂志,2004,19(9):60-61.
[6] 陈莉莉,陈明秀,刘纯莉.持续质量改进在医疗质量管理中的应用[J].中国卫生质量管理,2006,26(7):55-57.
[7] 许晨耘,柯雅娟,陈茹妹,等.品管圈活动在手术病理标本安全管理中的应用[J].中国护理管理,2012,12(1):21-23.
[8] 吴 芳,杨立利.品管圈活动降低护理人员逾时下班率的研究[J].护士进修杂志,2013,28(5):419-421.

(收稿日期:2015-08-05;修回日期:2015-09-07)
(本文编辑:徐燕茹)