

品管圈质量管理模式提高泌尿外科护理质量的效果观察

韦云东, 罗萍[#], 吴秋岑 (中国人民解放军联勤保障部队第九二三医院, 广西南宁 530000)

摘要: 目的 探讨品管圈质量管理在提高泌尿外科护理质量中的应用效果。方法 以2020年9月~2021年9月本院泌尿外科收治的100例患者为研究对象, 随机分为实验组和对照组, 每组50例, 对照组采用常规护理, 实验组采用品管圈质量管理模式进行护理, 比较两组护理工作满意度和护理质量的评分。结果 实验组护理工作满意度和护理质量明显优于对照组, 两组比较差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论 通过对泌尿外科进行治疗的患者采用品管圈质量管理模式进行管理, 能够有效提高患者对护理工作的满意度和护理工作质量, 促进护患关系的发展, 在临床上值得推广和使用。

关键词: 泌尿外科; 品管圈质量管理模式; 护理质量; 护理满意度

近几年来, 由于我国经济水平的不断提高, 人们对于临床护理服务以及治疗的要求也在不断提高。在诊疗过程中, 医护人员需要通过有效的治疗方案及护理措施满足患者的需求^[1-2]。护理质量是护理管理中的核心内容, 也是用来衡量护理人员素质以及工作成效的最重要标志, 对确保患者诊疗安全具有重要意义^[3-4]。现如今, 随着患者对护理质量要求的提高, 护理质量管理方法也在不断改进。本研究旨在对本院泌尿外科进行治疗的患者采取品管圈质量管理模式进行管理, 进一步提高护理质量。

1 资料与方法

1.1 一般资料

以2020年9月~2021年9月本院泌尿外科收治的100例患者为研究对象, 随机分为实验组和对照组, 每组50例。对照组男36例, 女14例; 平均年龄(40.75 ± 1.84)岁。实验组男37例, 女13例; 平均年龄(40.17 ± 2.81)岁。两组一般资料比较差异无统计差异, $P > 0.05$, 具有可比性。

纳入标准: 对本次的研究内容、研究目的和研究过程知情, 并自愿签署知情同意书; 我院伦理委

员会批准; 神志清楚且沟通交流无障碍。排除标准: 合并伴有恶性肿瘤、肝肾疾病、传染疾病; 有精神障碍、意识障碍。

1.2 方法

1.2.1 对照组常规护理措施进行护理

1.2.2 实验组采用品管圈质量管理模式进行护理

(1) 根据泌尿外科的实际工作情况制定合理的品管圈管理模式, 并由科内护士长对品管圈所实施的护理工作进行监督、管理及安排, 明确品管圈的每位护理人员的工作以及职责, 并将护理工作具体落实到个人。品管圈负责人需要每周或者每个月定时组织护理人员对目前阶段的工作实施情况以及实施后效果进行总结和分析, 并根据目前阶段护理工作当中所出现的不足之处和问题进行探讨, 根据实际情况制定解决方案。(2) 加强泌尿外科科室护理管理工作以提高工作质量, 定期对护理工作的现状进行规划以及分析, 总结护理工作当中的不足之处, 根据科室实际安排护理工作。制定护理质量评分表, 对每位品管圈内的护理人员的护理知识的掌握情况和护理操作技巧等进行科学、合理的评分, 使其能够清楚了解自身的问题, 并进行改正。此外, 品管圈内的护理人员每次进行护理干预时, 需收集

[#] 通信作者: 罗萍, 1550276032@qq.com。

患者对目前护理工作的意见或者建议, 针对问题, 在结合实际情况进行调整。(3) 品管圈内的每位护理人员要不断收集在护理工作当中遇到的问题, 由护士长带头进行探讨和分析, 共同制定针对性的解决方案。(4) 不断完善科室护理管理工作中的规章制度, 要求每位品管圈内的护理人员严格执行。护理人员还应该不断提高自身对护理知识、护理技术、操作技巧的掌握度, 可以为患者更好地提供优质的护理服务。

1.3 观察指标

对比两组患者对护理工作的满意度和护理质量的评分。护理质量的评分主要包括患者的心理状况评分、病房管理的评分、护理操作的评分和健康教育的评分。

1.4 统计学方法

数据处理采用 SPSS 20.0 统计学软件, 计量资料以 $(\bar{x} \pm s)$ 表示, 采用 t 检验, 计数资料用比率

表示, 采用 χ^2 检验, $P < 0.05$ 为差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理工作满意度评分比较

实验组对护理工作的满意度明显高于对照组 ($P < 0.05$)。见表 1。

组别	n	非常满意	满意	不满意	总满意度
实验组	50	32 (64.00%)	17 (34.00%)	1 (2.00%)	49 (98.00%)
对照组	50	28 (56.00%)	14 (28.00%)	8 (16.00%)	42 (84.00%)
χ^2					5.983
P					< 0.05

2.2 两组护理质量评分比较

实验组各类护理质量评分明显高于对照组 ($P < 0.05$)。见表 2。

组别	n	心理状况	病房管理	护理操作	健康教育
实验组	50	93.22 ± 1.05	92.11 ± 1.48	91.09 ± 2.66	92.39 ± 1.92
对照组	50	82.06 ± 3.33	80.13 ± 2.97	81.64 ± 2.51	80.81 ± 1.55
t		22.601	25.528	18.271	33.184
P		< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

3 讨论

泌尿系统疾病病因复杂, 患者常因发病初期治疗不彻底或者盲目治疗而导致机体内环境受到破坏的情况, 再加上患病部位比较隐私, 可能会出现羞涩、恐慌等不良情绪^[5-6]。常规的护理模式满足不了患者对护理的需求, 很难提高护理质量^[7-8]。品管圈质量管理模式首先组建品管圈, 由护士长担任品管圈的圈长, 并对圈内的护理人员进行一次会议, 确定品管圈的圈名和主题。经过讨论, 最终将品管圈的圈名命名为“质升圈”, 主题是提高泌尿外科护理工作的质量^[9-10]。其次, 需要根据科室现有的情况进行调查, 并且将泌尿外科护理工作当中质量不高的原因进行分析。发现主要原因是护理人员主动进行护理服务的意识欠缺、与患者沟通交流技巧不足、

对专业的知识掌握不足、再加上年轻护理人员临床经验不足, 故而降低了护理工作的质量^[11-12]。圈长则需要根据护理工作的体制漏洞建立全新的管理制度以及护理流程, 严格要求护理人员必须按照相关管理制度去执行。定期对品管圈内的护理人员组织进行专题培训, 指导护理人员更新护理服务理念, 加强与患者的沟通技巧以及疾病的相关知识等^[13-14]。深化护理人员的服务理念, 使其能够转变成以人为本的护理理念, 增强护理人员主动服务患者的意识, 比如主动对患者进行健康宣教, 为患者详细讲解各项检查的结果, 协助患者办理出入院手续, 在改善护理人员的工作状态的同时提高护理人员护理的积极性和对待工作的责任心^[15-16]。

通过完善护理服务流程, 根据患者疾病的特点使用合理的临床护理措施^[17-18]。可以在患者入院的

第1天就做好书面宣教工作,详细将院内的相关环境、规章制度、治疗方法、相关并发症的预防和处理措施等告知给患者,使患者对医院的相关环境及自身疾病的治疗有一个大致的了解,提高对健康知识的掌握度,同时也能够改善面对陌生环境而产生的紧张、不安和恐惧感,提高对医护人员的配合度以及依从性^[19-20]。

此外,还应挂相应的安全标语,如防坠床标语、防滑标语、防导管脱落的标语等,以提高患者在本院治疗时的安全度。护理人员还应该强化基础的护理工作,积极主动与患者进行沟通和交流,建立良好的护患关系,并且能够评估患者的病情^[21-22]。

通过定期组织开展圈会对工作当中所出现的问题和不足之处进行改进,对于表现比较突出的护理人员需要给予一定的鼓励^[23-24]。此外,还应该定期在科室内进行培训和考核,可以形成一种良性、持续的质量改进模式,并能提高护理人员的自主学习能力^[25-26]。本研究中,实验组护理工作满意度和护理质量明显优于对照组($P < 0.05$),说明品管圈质量管理护理优于常规护理。

综上所述,品管圈护理管理模式,可以有效提高护理工作质量,提高患者对护理工作的满意度和护理人员对工作的责任心、积极性和主动性,激发护理人员对工作的热情。

参考文献

- [1] 赵红萍.综合护理干预在泌尿外科腹腔镜手术围手术期中的应用效果分析[J].实用临床护理学电子杂志,2021,3(5):75-77.
- [2] 朱晓俊,郭星莹.快速康复外科理念在泌尿外科腹腔镜手术围术期护理中应用效果观察[J].双足与保健,2021,27(1):68-70.
- [3] 王雪华.护理标识应用于泌尿外科护理安全管理中的临床效果[J].医药前沿,2021,8(6):313.
- [4] 黄玉婷,王斐,陆敏,等.品管圈活动对提高泌尿外科护理教学质量的效果[J].护理管理杂志,2021,14(2):118-120.
- [5] 陆星尘,倪利萍,刘学英,等.品管圈活动降低泌尿外科病区尿培养标本不合格率的效果[J].中华现代护理杂志,2021,19(15):1834-1836.
- [6] 田萨恒.品管圈护理管理模式在泌尿外科中的应用效果评价[J].现代医用影像学,2021,27(4):303-304.
- [7] 朱雪雅.医护一体化品管圈管理在泌尿外科护理工作中的应用[J].山西医药杂志,2021,48(10):1232-1234.
- [8] 张红梅,罗胜平,张晓松,等.品管圈在提高护理文书书写准确率中的运用[J].中国煤炭工业医学杂志,2021,19(10):1518-1522.
- [9] 韩晓燕.品管圈活动配合健康教育在提高泌尿系结石体外冲击波碎石成功率中的作用[J].天津护理,2021,21(4):355-356.
- [10] 李琳凤,张毅,吕海瑛.品管圈在我国护理质量控制中的应用现状[J].护理管理杂志,2021,13(11):800-801.
- [11] 于爱美.品管圈在护理工作中的应用效果评价[J].中国医药指南,2021,11(23):22-23.
- [12] 伍慧.品管圈在提高住院患者满意度中的运用[J].当代医学,2021,20(5):17-18.
- [13] 李琳凤,张毅,吕海瑛,等.品管圈在我国护理质量控制中的应用现状[J].护理管理杂志,2021,25(5):422-425.
- [14] 党珂,王建,王晓娜,等.应用“品管圈”提高医院管理水平[J].中国卫生产业,2021,11(5):177-178.
- [15] 谢秀珍.品管圈护理在泌尿外科老年患者中的应用[J].齐鲁护理杂志,2021,(24):116-118.
- [16] 李金蓉,蒙有轩,廖君娟,等.品管圈活动在降低泌尿外科管道标识缺陷发生率中的应用[J].当代护士(中旬刊),2021,(2):172-173,174.
- [17] 陈玉兰,易莉,周荔,等.基于品管圈支持的医护一体化护理对泌尿外科患者依从性的影响[J].当代护士(下旬刊),2020,27(6):174-176.
- [18] 陈桂平.品管圈护理管理模式在泌尿外科中的应用效果评价[J].现代医用影像学,2018,27(4):1367-1368.
- [19] 龚红娟.品管圈护理管理模式在泌尿外科中的应用效果评价[J].中国卫生产业,2019,16(30):46-47.
- [20] 陈小俊.品管圈活动在提高泌尿外科留置尿管患者舒适度中的应用[J].世界最新医学信息文摘,2018,18(35):178-179.
- [21] 江艺芬,邱金花,李亚细.品管圈活动在提高泌尿外科住院患者健康教育知识知晓率中的应用[J].齐鲁护理杂志,2022,28(20):143-145.
- [22] 陈婷婷.开展品管圈活动提高泌尿外科住院患者健康宣教知识掌握率[J].世界最新医学信息文摘,2017,17(79):252-253.
- [23] 邱华英,唐孝清,杨欢.应用品管圈提高泌尿外科术后病人早期下床活动依从性[J].全科护理,2017,15(23):2914-2916.
- [24] 王玉翠.品管圈对泌尿外科围手术期患者的影响[J].中外医疗,2014,33(16):157-158.
- [25] 黄佩莲,刘健,李艳怡.以品管圈为指导的集束化护理对泌尿外科患者拔尿管后排尿状况及尿滞留的改善作用分析[J].护理实践与研究,2021,18(3):418-420.
- [26] 李丹娜,杨明莹,王海峰,等.品管圈活动对泌尿外科手术患者护理工作满意度的影响[J].当代护士(下旬刊),2016(3):158-160.