

# The Application of Quality Control Circle in Improving the Pass Rate of Primary Care in Orthopedics Patients

Ertao Mao<sup>1</sup>, Hongfang Gao<sup>1</sup>, Jinxia Yuan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Orthopaedics, Jincheng People's Hospital, Jincheng Shanxi

<sup>2</sup>Department of Cardiology, Jincheng People's Hospital, Jincheng Shanxi

Email: jcsyymet@163.com

Received: Nov. 21<sup>st</sup>, 2018; accepted: Dec. 10<sup>th</sup>, 2018; published: Dec. 17<sup>th</sup>, 2018

## Abstract

**Objective:** To explore the application effect of quality control circle in improving the pass rate of primary care of orthopedics patients. **Methods:** From August 2017 to October 2017, 200 patients with primary care in the department of orthopedics were selected as the control group, and the conventional nursing was used. From December 2017 to February 2018, 217 first-grade nursing patients admitted to orthopedics department were selected as the observation group, and the nursing mode of quality control circle activity was adopted. The basic nursing qualification rate, patient satisfaction rate and nursing error rate of the two groups were compared. **Results:** The pass rate of basic nursing was increased from 39.5% to 93.5%, the satisfaction rate of patients was increased from 70% to 96.8%, and the error rate of nursing was decreased from 10.5% to 3.2%. There were statistically significant differences between the above groups ( $P < 0.05$ ). **Conclusion:** In the basic nursing, the supply tube circle can effectively improve the qualified rate of basic nursing, improve the quality of nursing, and improve the satisfaction of patients, which can be widely used in clinical practice.

## Keywords

Quality Control Circle, Orthopedics Department, Primary Care, Qualified Rate of Basic Care

# 品管圈在提高骨科一级护理患者基础护理合格率中的应用

毛二桃<sup>1</sup>, 高红芳<sup>1</sup>, 元晋霞<sup>2</sup>

<sup>1</sup>晋城市人民医院骨二科, 山西 晋城

<sup>2</sup>晋城市人民医院心内科, 山西 晋城

Email: jcsymet@163.com

收稿日期: 2018年11月21日; 录用日期: 2018年12月10日; 发布日期: 2018年12月17日

## 摘要

**目的:** 探讨品管圈在提高骨科一级护理患者基础护理合格率中的应用效果。**方法:** 选取2017年8月~2017年10月骨科住院一级护理患者200例为对照组, 采用常规护理; 2017年12月~2018年2月骨科住院一级护理患者217例为观察组, 采用品管圈活动护理模式。比较两组患者的基础护理合格率、患者满意度和护理差错率。**结果:** 基础护理合格率由39.5%提高至93.5%, 患者满意度由70%提高到96.8%, 护理差错率从10.5%下降到3.2%。以上组间比较差异均有统计学意义( $P < 0.05$ )。**结论:** 在基础护理中应用品管圈能有效提高基础护理合格率, 提高护理质量, 提高患者满意度, 可广泛应用于临床。

## 关键词

品管圈, 骨科, 一级护理, 基础护理合格率

Copyright © 2018 by authors and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

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



Open Access

## 1. 引言

品管圈在护理质量持续改进中的应用, 能够显著提升护理服务质量, 降低不良事件发生的概率, 降低不良事件发生率[1]。基础护理是临床护理工作的重要组成部分, 基础护理质量直接影响着护理管理质量和患者满意度。夯实基础护理, 提升服务水平是优质护理工作的重要内容。在优质护理服务中, 如何应用科学的质量管理工具持续提高基础护理质量尤为重要。本研究应用现代质量管理“品管圈”对基础护理工作进行管理, 有效提高了基础护理合格率, 提高了患者满意度, 减少了护理差错率, 收效良好, 报告如下。

## 2. 资料与方法

### 2.1. 一般资料

1) 对照组纳入标准: 性别比例与观察组相近, 年龄选取在观察组年龄范围内, 均为一级护理患者。排除标准: 护理级别下降, 或护理资料不全不能进行比较的病例, 以及中断治疗的不列入统计范围。

2) 选取试用品管圈前2017年8月~2017年10月本院骨科住院一级护理患者200例作为对照组; 男121例, 女79例, 年龄31~82岁, 平均年龄58岁。试用后2017年12月~2018年2月住院一级护理患者217例作为观察组; 男118例, 女99例, 年龄30~81岁, 平均年龄57.5岁。

### 2.2. 方法

对照组施行常规护理, 观察组采用品管圈活动试用护理模式。

#### 2.2.1. 成立品管圈, 选定主题

按照品管圈方法, 10名护理人员自发组成品管圈, 全体圈员就工作中困惑的问题或需改进的问题备

选主题,从上级政策、迫切性、可行性、圈能力四个方面为原则,确定“提高一级护理患者基础护理合格率”为本次活动主题。

### 2.2.2. 现状调查

对照组按常规进行基础护理结果显示:基础护理合格率为 39.5%。发现基础护理合格率低的因素主要有:1) 一短二洁(指甲短、口腔和头发清洁)不到位;2) 健康教育知晓率低;3) 为患者翻身无翻身记录。

### 2.2.3. 对策实施

1) 全体护士培训“基础护理质量标准”和口腔护理知识,学习基础护理服务项目和评价标准,以及口腔护理适合人群,考核合格方可参与临床护理。2) 入院宣教改进,科室原有的入院宣教内容增加“入院 24 小时内完成卫生处置”,责任护士做好告知,督促并落实。3) 科室制定“卫生处置日及工作规范”,每周四下午集中为住院患者进行剪指甲、剃胡须、洗头护理服务;周五下午由责任组长对患者卫生情况集中检查,检查结果与个人绩效挂钩。4) 制定宣教重点时段和宣教流程。宣教重点时段包括:入院日、术前一日、手术日、术后三日、出院日、特殊检查治疗前后;宣教流程:(确认患者清醒,有家属在床旁)责任护士携带宣教资料到床旁,不同时段作重点宣教,让患者和家属复述注意事项,现场做锻炼动作,再次强调重点。责任护士在患者住院不同时段对重点内容作重点宣教,宣教时统一按宣教流程来执行。5) 制作压疮专项宣教卡,内容包括:压疮的易发因素、好发部位及预防措施。每人床旁悬挂一张压疮宣教卡,向患者及家属反复讲解相关知识,让患者及家属说出注意事项,并检查落实情况。6) 科室制定“手术日患者口腔护理作业规范”,手术患者入手术室前漱口,术后 1~2 小时口腔护理一次,根据患者生活自理能力及禁食水情况每日口腔护理 2~3 次,适时漱口,根据病情尽早进食饮水。7) 对本院“危重患者风险评估及床头交接表”进行完善,做好翻身记录,包括翻身时间、卧位及翻身者。

## 2.3. 评价方法

参照本院全面质量管理控制方案(2011 年修订版)中一级护理质量标准基础护理部分(总分 40 分),基础护理分值  $\geq 36$  分为基础护理合格,分别计算基础护理合格率以及患者满意度和护理差错率。

## 2.4. 统计学处理

采用 SPSS17.0 统计学软件对数据进行处理,组间比较用  $X^2$  检验,  $P < 0.05$  为差异有统计学意义。

## 3. 结果

对照组基础护理合格率为 39.5% (79/200), 观察组基础护理合格率为 93.5% (203/217), 2 组基础护理合格率比较差异有统计学意义( $X^2 = 41.460, P < 0.05$ )。患者满意度由 70% (140/200)提高到 96.8% (210/217); 2 组比较差异有统计学意义( $X^2 = 55.324, P < 0.05$ )。随之护理差错率也由 10.5% (21/200)下降为 3.2% (7/217); 2 组比较差异也有统计学意义( $X^2 = 8.791, P < 0.05$ )。

## 4. 讨论

优质护理服务工作,基础护理是重点项目,在这项护理改革中,从患者需要的角度,迫切要求基础护理质量有所提升[2]。品管圈活动的实践与改进,彰显了自身价值,锻炼了其综合能力,通过不断创新与探索,促进了基础护理质量持续提高[3]。本研究通过品管圈活动,确定基础护理不合格的改善重点为:指甲长、有污垢,口腔有异味;头发脏;患者对压疮风险认知不足;健康教育知晓率低;无翻身记录六个方面。解决办法是在原有入院宣教基础上,责任护士 24 小时内协助患者完成剪指甲、口腔和头发清洁

工作,并对卫生处置日重点督促和落实三短六洁,质控组长检查完成情况。将基础护理质量与绩效考核管理相结合,将检查和考核结果作为护士个人和科室奖惩、评优的依据[4]。对于生活不能自理的病人,护士应遵医嘱给予特殊口腔护理,一般每日2~3次。

本研究发现:患者对压疮风险认知不足。骨科患者中,老年患者逐渐增多,常合并有其他疾病,同时受年龄和文化程度影响,老年患者成为对压疮风险认知不足的主要群体,针对这一情况,制作了压疮专项宣教卡和图册。通过专项宣教卡和图册使用,提高患者及家属的风险意识,同时,患者及家属参与到风险管理中,有效预防不良事件发生。针对健康教育知晓率低的问题,制定了宣教重点时段和宣教流程。患者住院期间随着时间的推移,掌握的健康教育知识需不断更新,才能满足疾病及康复的需求。为保证宣教效果,制定了宣教的重点时段,在不同时段作相关宣教,体现多种形式、强化宣教内容,患者能够积极配合医护人员,完成相关康复计划,达到最大程度的康复,积极预防并发症的发生。对于卧床患者需协助翻身并记录的问题,将“危重病人护理风险评估、观察及床头交接表”进行了改进,内容包括翻身时间、卧位及翻身者,并有交接双方签名。翻身记录的完善有利于护士的交接,可以更加科学的管理患者,积极预防褥疮的发生,保证了重症患者的安全。基础护理质量由原来的39.5%提高到93.5%,伴随之患者满意度从70%提高到96.8%,护理差错率也由10.5%下降为3.2% ( $P < 0.05$ ),充分显示了开展品管圈活动的实际意义。

在基础护理服务中开展品管圈活动,圈员们为达到同一目标集思广益,团结协作,自发参与度大大提高,工作热情空前高涨,集中学习基础护理相关知识,学习质量管理工具使用相关知识,使基础护理合格率大大提高。在提高基础护理质量的基础上,不仅提高了患者满意度,同时护理差错率也明显下降。团队间沟通协作能力增强,提高了护士主动学习能力,增强了团队的凝聚力,提高了基础护理质量。因此,品管圈活动在护理工作中医院管理中值得推广。

## 参考文献

- [1] 牛咏玲. 神经内科护理质量持续改进及品管圈建立价值分析[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2018, 3(21): 158, 161.
- [2] 温贤秀, 谢彩霞, 蒋文春, 等. 综合医院基础护理质量评价指标体系的建立[J]. 中国护理管理, 2014, 14(2): 131-134.
- [3] 刘洁, 王斐. 品管圈在神经外科基础护理质量持续改进中的应用效果评价[J]. 临床医学研究与实践, 2017, 2(1): 166-167.
- [4] 慎惠勤. 神经内科危重患者基础护理质量的干预措施与成效[J]. 中医药管理杂志, 2018, 26(3): 64-65.

### 知网检索的两种方式:

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>  
下拉列表框选择: [ISSN], 输入期刊 ISSN: 2168-5657, 即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>  
左侧“国际文献总库”进入, 输入文章标题, 即可查询

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: [ns@hanspub.org](mailto:ns@hanspub.org)