

# 品管圈活动在门诊输液室护理管理中的应用效果及价值研究

王虹

丰县人民医院门诊输液室, 江苏 徐州 221700

**【摘要】目的** 分析在门诊输液室护理管理中应用品管圈活动的临床价值。**方法** 采集本院门诊输液室接收的80例患者资料(2020年5月至2021年11月),以随机数字表分为两组,40例/组,对照组常规护理,观察组品管圈活动干预;比较两组护理质量、不良事件发生率及护理满意度。**结果** 观察组护理质量(护士素质、输液质量、业务技术、岗位职责)评分高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。观察组没有发生不良事件,低于对照组的12.50%,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。观察组护理满意度高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。**结论** 将品管圈活动用于门诊输液室护理管理中效果确切,可提升患者的认可度,保障护理质量,减少不良事件的发生,可行推广。

**【关键词】**品管圈活动;门诊输液室;护理质量;满意度

**【中图分类号】**R47 **【文献标识码】**A

门诊输液室为医院对外服务的重要窗口,接收患者数量多、病种复杂、用药种类多,具有护理风险大、工作量大、护理质量难以保证等特点<sup>[1]</sup>。故在门诊输液室护理工作开展中,强化护理管理干预十分关键。品管圈活动则为先进的管理互动方式之一,其可由相同、相近或互补工作场所中的工作者自发组成包含数人的小圈团体,并在“小圈”内持续不断地推行、完善管理方案,不断改善工作场所,提升工作质量<sup>[2-3]</sup>。研究显示,品管圈在各种医疗活动中均可发挥良好作用,可为各项疗护活动的有效开展提供积极支持<sup>[4]</sup>。本次研究主要以我院门诊输液室接收的80例患者为例(2020年5月至2021年11月),分析在护理管理中开展品管圈活动的临床价值。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

采集本院门诊输液室接收的80例患者资料(2020年5月至2021年11月),以随机数字表分为两组,每组40例。对照组男22例,女18例;年龄2~67岁,平均(40.55±6.37)岁。观察组男21例,女19例;年龄1~65岁,平均(40.74±6.41)岁。门诊输液室护理人员共计12名(两组护理人员一致),均为女性,年龄22~45岁,平均(35.64±4.27)岁。两组基础资料比较,差异无统

计学意义( $P > 0.05$ ),可比。

**纳入标准:** ①均为门诊输液室输液患者;②无法参与调查的小儿均有家长陪护;③患者及家属知情。

**排除标准:** ①中途退出;②临床资料不完整;③伴精神系统疾病。

### 1.2 方法

对照组实施常规管理,依据门诊输液常规护理流程及相关制度要求展开护理干预,观察患者输液情况,展开口头宣教,适当安抚患者的情绪,观察处理不良反应等。

观察组实施品管圈活动。(1)建立品管圈:纳入3名基层护士、2名护师、1名相关管理人员(或护士长),由管理人员负责对各项活动的统筹协调,由护师与护士负责各项活动的实施。(2)明确活动主题:结合需求改进紧迫性、门诊输液室医务人员圈能力等,确立门诊输液室管理主题、圈名。(3)设置计划改进流程:成立品管圈—确定主题—设置改进方案—现状分析—设定目标—设定改进方案—监督执行—明确效果—成果固化、标准化—经验总结、工作改进及检讨。(4)现状分析:整理输液室护理数据,包含纠纷事件、满意评价、人员评价等;要求圈成员针对统计数据发表意见,提出门诊输液室护理管理中存在的问题,如存在护理失误(一次性穿刺不成功、消毒不到位等)、环境

差(分区不合理、服务被动等)、患者投诉(护患纠纷、评价低等),积极分析问题原因,探讨解决措施。(5)制定目标:提升门诊输液室护理质量,减少不良事件,提升患者的满意度。(6)制订改进方案:①护理环境:对病区空间进行重新布置,区分特殊人群例如小儿、老人等,并结合患者实际需求设置躺卧输液区;对病区进行定期消毒清扫,安置咳痰、呕吐病例到单独区域,及时回收处理医疗垃圾;设置自动售卖机、宣传板、宣传视频等,如在儿童区播放动画片帮助安抚患儿的情绪;加强巡视,随时关注患者的情绪、输液情况,一旦出现异常及时干预;要求输液病例、陪护者戴好口罩,规避交叉感染。②护患沟通:耐心安抚儿童,予以鼓励、安慰等支持,确保输液顺利进行;对于中青年需耐心沟通,主动解决问题;对于老年人强化沟通,主动与陪护家属交流,以免沟通不畅引发问题。若发生护患冲突,需及时调整态度,注意语气,耐心向主管人员说明情况,由其接管处理。③服务理念:秉持精益求精、人性化护理的理念,强化医务人员业务能力,提升穿刺技术、沟通技巧等;同时细心关注患者机体状态与情绪变化,及时予以相应干预,尽可能满足患者的合理需求。(7)监督执行:制订规章制度,据此对门诊护士展开培训,强化其业务能力;定期组织考核,不断提高门诊护理人员沟通技能、输液能力等,保障各项护理工作有序进行。(8)结果确认:结合护理质量、不良事件发生率、护理满意度等评估活动成果。(9)标准化成果:将实施有效的措施作为日常工作常态内容。(10)总结、改进、检讨:每周进行一次总结,提出核心问题,分析解决措施;积极联动各门诊科室寻求支持,并合理评估门诊输液室护理人员的能力,不断完善品管圈活动内容,提升护理质量。

### 1.3 观察指标

(1)护理质量:应用自制量表评价,内容涉及护士素质(仪表、态度、宣教、告知、文明)、输液质量(备药、注射、加药、观察、感染)、业务技术(巡视、操作、穿刺、药物配伍及禁忌、理论知识)、岗位职责(病情观察、交接班、查对制度、安全及法律、物品摆放)等方面,总计100分,评分越高护理质量越高。

(2)不良事件:静脉外渗、针头/导管堵塞、护患纠纷。

(3)护理满意度:发放圈成员自制满意度问卷,由患者或家属匿名填写,涉及穿刺、服务、交流等方面,总计100分。将总分分为如下区间(满意程度):<70分(不满意)、70~90分(满意)、>90分(十分满意),总满意度=1-不满意率。

### 1.4 统计学方法

应用统计学软件SPSS 17.0对本研究数据进行分析,计数资料以 $n(\%)$ 表示,采用 $\chi^2$ 检验;计量资料以 $\bar{x}\pm s$ 表示,采用 $t$ 检验;以 $P < 0.05$ 表明差异有统计学意义。

## 2 结果

### 2.1 护理质量评分对比

观察组护理质量(护士素质、输液质量、业务技术、岗位职责)评分高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表1。

### 2.2 不良事件发生率对比

观察组没有发生不良事件,对照组发生率为12.50%,观察组低于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表2。

### 2.3 护理满意度对比

观察组护理满意度高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),见表3。

表1 护理质量评分对比( $\bar{x}\pm s$ ,分)

组别	护士素质	输液质量	业务技术	岗位职责
对照组( $n=40$ )	19.57 ± 2.12	18.26 ± 1.28	19.18 ± 1.57	18.51 ± 2.13
观察组( $n=40$ )	22.15 ± 1.42	21.83 ± 1.56	22.43 ± 1.62	22.67 ± 1.55
$t$	6.395	11.189	9.111	9.988
$P$	< 0.05	< 0.05	< 0.05	< 0.05

表 2 不良事件发生率对比 [n (%)]

组别	护患纠纷	针头 / 导管堵塞	静脉外渗	发生率
对照组 (n=40)	1 (2.50)	1 (2.50)	3 (7.50)	5 (12.50)
观察组 (n=40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)
$\chi^2$				5.333
P				0.021

表 3 护理满意度对比 [n (%)]

组别	十分满意	满意	不满意	总满意度
对照组 (n=40)	18 (45.00)	13 (32.50)	9 (22.50)	31 (77.50)
观察组 (n=40)	22 (55.00)	16 (40.00)	2 (5.00)	38 (95.00)
$\chi^2$				5.165
P				0.023

### 3 讨论

在门诊输液室护理工作开展中,良好的业务技能与护患沟通十分重要。精湛的业务能力可有效保障输液效果,而良好的沟通则可有效缓解患者的负性情绪,鼓励其配合输液及护理,从而提升护理质效,保障输液安全性<sup>[5]</sup>。在门诊输液室常规护理中,护理人员也会定期考核,并主动与患者及陪护家属沟通,但护理效果并不理想,这主要是由于门诊输液治疗患者数量较多、病种复杂、药物种类繁多,而护理人员数量有限,其精力也有限,难以保障为每一位患者都提供细致的护理服务<sup>[6-7]</sup>。品管圈活动是目前临床应用较为普遍的一类护理管理措施,在品管圈活动中,护理人员的工作积极性、责任心会被充分调动,且其护理工作具有明确的方向与目的,能够确保各项护理措施得到有序进行,从而保障输液工作的顺利开展,保障患者输液效果及安全性<sup>[8]</sup>。

本次研究可见,观察组护理质量(护士素质、输液质量、业务技术、岗位职责)评分高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ );观察组护理满意度高于对照组,差异有统计学意义( $P < 0.05$ );且观察组没有发生不良事件(发生率为0%),低于对照组的12.50%,差异有统计学意义( $P < 0.05$ )。提示通过开展品管圈活动可提高护理效果,预防输液室不良护理事件,获得患者认可。分析可见,品

管圈活动的开展可聚集工作性质相同的人,建立一个朝着共同目标前进的工作圈,并以成员间的相互合作来提升工作质量与效率,达成目标<sup>[9]</sup>。在医院门诊输液室开展品管圈活动,则可对输液室现有资源进行有效整合,进而科学协调各项工作,优化护理措施,使整体护理质量得到进一步提升。同时,在品管圈活动中,护理人员可结合门诊输液室实际护理问题综合分析,进而制订科学的护理措施,改进护理现状,优化各项护理安排,全程为患者提供优质的护理服务,进而保障护理效果,优化护患沟通技巧,科学防范不良护理事件发生,关注患者合理需求,提升患者的满意度<sup>[10]</sup>。

综上所述,将品管圈活动用于门诊输液室护理管理中具有积极效果,提高护理质量的同时减少不良事件,获得认可,可推广。

### 参考文献

- [1] 赵鑫. 品管圈活动在门诊输液室护理管理中的应用效果分析[J]. 中国卫生产业, 2019, 16(25): 74-75.
- [2] 宋继兰, 刘丹, 刘淑秀. 品管圈活动在门诊输液室护理管理中的应用[J]. 齐鲁护理杂志, 2021, 27(16): 163-165.
- [3] 周丽莎. 品管圈活动在儿科门诊输液室护患沟通中的应用分析[J]. 临床研究, 2020, 28(9): 191-193.
- [4] 祖静, 樊盼盼, 葛金梅, 等. 运用品管圈降低儿科门

- [7] 吴文辉. 护理路径表干预对老年高血压合并糖尿病患者治疗效果的影响[J]. 糖尿病新世界, 2018, 21(22): 171-172.
- [8] 谢海燕. 延续性护理干预对老年性2型糖尿病合并高血压患者生活质量的影响分析[J]. 现代诊断与治疗, 2020, 31(20): 3357-3358.

(接第106页)

- [4] 徐安瑜, 徐应倩, 黄璐. 跌倒风险分级管理在预防脑卒中跌倒中的应用[J]. 中国药物与临床, 2020, 20(9): 1562-1565.
- [5] 谢艳, 周海英, 田冉, 等. 风险管理对老年脑卒中患者跌倒自我效能水平提升的效果[J]. 实用临床医药杂志, 2018, 22(2): 15-18.
- [6] 丁静. 跌倒风险管理在预防住院脑卒中患者跌倒的效果观察[J]. 医药前沿, 2020, 10(19): 163-164.
- [7] 王秀玲. 安全管理模式联合运动训练对脑卒中患者术后跌倒效能与日常生活能力的影响[J]. 华南国防医学杂志, 2021, 35(8): 601-604.
- [8] 戴艳秋, 林丽虹, 张玉梅, 等. 脑卒中康复患者跌倒事件的持续质量改进管理效果[J]. 中国临床护理, 2018, 10(4): 300-302.

(接第109页)

- 诊输液室医疗废物处置不规范率的效果评价[J]. 徐州医科大学学报, 2019, 39(11): 855-858.
- [5] 孙敏. 品管圈活动对静脉用药调配中心成品输液破损率的影响[J]. 河南医学研究, 2020, 29(29): 5525-5527.
- [6] 丁锦艳, 王小萍, 刘月珍. 品管圈活动降低小儿静脉输液药液外渗发生率的应用效果[J]. 中国妇幼保健, 2021, 36(17): 3979-3981.
- [7] 甘沈娟, 钱华俊, 朋玲龙. 品管圈活动在小儿静脉输液风险管理中应用效果的meta分析[J]. 当代护士, 2021, 28(5): 29-33.
- [8] 沈婷. 评价品管圈活动护理在急诊输液室护理管理中的应用效果[J]. 实用临床护理学电子杂志, 2020, 5(36): 163.
- [9] 李璇. 品管圈对门诊小儿留置针滴液不畅发生率的预防效果分析[J]. 中国医药指南, 2021, 19(25): 30-31.
- [10] 宋尚燕, 张建霞. 品管圈活动在小儿静脉输液风险管理中的应用[J]. 中国卫生产业, 2020, 17(3): 65-67.