

# 品质圈活动在提高烧伤病人护理服务满意度中的应用研究

黄亚川<sup>1</sup> 刘晓梅<sup>2</sup> 朱秀梅<sup>1</sup> 马小妮<sup>1</sup> 张倩<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 陕西省人民医院烧伤整形医学美容外科 西安市 710068

<sup>2</sup> 陕西省人民医院护理部 西安市 710068

## 摘要

**目的:** 探讨品质圈活动对提高烧伤病人护理服务满意度的应用效果分析。

**方法:** 选取我院 2014 年 1 月至 2015 年 1 月收治的烧伤患者 300 例, 按随机数字表的方法分为观察组 (n = 150) 和对照组 (n = 150), 分别对两组患者对护理服务的满意度、住院时间以及患者的不良反应情况进行评估和比较。

**结果:** 观察组患者对护理服务的满意度为 100.00 %, 而对照组的满意度仅为 90.00 %, 其明显更低于观察组, 差异具有统计学意义 ( $p < 0.05$ ); 观察组患者的住院时间明显短于对照组, 差异具有统计学意义 ( $p < 0.05$ ); 观察组的不良反应发生率明显低于对照组的 ( $p < 0.05$ )。

**结论:** 品质圈活动有助于提高护患之间的关系, 并降低患者发生不良反应, 加快患者的康复, 其值得临床上推广应用。

**关键词:** 品质圈; 烧伤病人; 满意度



<http://ijmd.oajrc.org>

OPEN ACCESS

DOI: 10.12208/ijmd.20170002

Published: 2017-08-14

第一作者简介: 黄亚川, 女, 1964 年 12 月, 陕西省, 外科护理, 主管护师、烧伤、整形、美容的护理。

通讯作者: 朱秀梅, 电子邮箱 1348390218@qq.com  
Huang Yachuan, Liu Xiaomei, Zhu Xiumei, Ma Xiaoni, Zhang Qian, Shaanxi People's Hospital burn plastic surgery and cosmetic surgery.

\*Correspondence: Zhu Xiumei, e-mail: 1348390218@qq.com

## ABSTRACT

**Objective:** To explore the application effect of quality circle activity in improving the satisfaction degree of nursing service in burned patients.

**Methods:** A total of 300 patients with burn injuries was selected in our hospital from January 2014 to January 2015. According to the random number table method, they were divided into the observation group (n = 150) and the control group (n = 150). After intervention, the two groups of patients' satisfaction to nursing service, hospitalization time, and the patient's adverse reactions are evaluated and compared.

**Results:** The observation group patients' satisfaction with nursing service was 100.00 %, while the control group'

satisfaction only was 90.00 %, which was statistically lower than those in the observation group ( $p < 0.05$ ). The observation group patients' hospitalization time was significantly shorter than that in the control group, the difference has statistical significance ( $p < 0.05$ ). In the observation group, the adverse reaction occurred rate was significantly lower than that in the control group ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion:** The activity of quality circle improves the relationship between nurses and patients, and reduces the incidence of adverse reaction, accelerates the rehabilitation of patients, it is worthy of clinical application.

**Key words:** quality circle; burned patient; satisfaction;

烧伤是一种常见的损伤，其在损伤性死亡中一直位居高位<sup>[1]</sup>。其中又以老人、幼儿和劳动者为高发人群，对患者的生活质量造成了严重的影响<sup>[2]</sup>。在临床中，除了对患者进行有效的治疗外，如何加快烧伤患者的康复以及提高患者对护理服务质量亦是必不可少的<sup>[3]</sup>。

品质管理圈（Quality control circle , QCC）简称品管圈，指的是由工作性质相近或同一部门的人员自发组成的团体，针对所选定的问题，确定质量改善主题，品管圈成员以自动自发的精神，结合群体智慧，通过团队力量，运用各种品管手法，对所在的工作现场不断地进行维持与改善<sup>[4-5]</sup>。本研究通过选取我院烧伤科患者，对其分别实施了常规的护理和品质圈活动，取得了良好的效果，现报告如下：

## 1 资料和方法

### 1.1 一般资料

选取我院 2014 年 1 月至 2015 年 1 月收治的烧伤患者 300 例。患者的平均年龄( $41.9 \pm 9.8$ ) 岁；患者无精神障碍、无听力及语言表达障碍、愿意配合调查，既往有精神疾病及严重智力障碍，或不愿意配合调查者则剔除<sup>[6-7]</sup>。两组患者的一般资料无统计学差异，见表 1。

表 1 研究对象人口学资料

	性别	例数	所占比例 (%)
性别	男	162	54.00
	女	138	56.00
文化程度	小学	94	31.33
	初中或高中	132	44.00
	大专及以上	74	24.67
家庭年收入	少于 2 万	85	28.33
	2~6 万	125	41.67
	6 万及以上	90	30.00

## 2 方法

2.1 对照组护理方法予以对照组常规的护理措施。

2.2 观察组护理方法予以观察组品质圈活动干预。

### 2.2.1 成立 QCC 小组

小组按照自愿参加原则由品管圈成员采取自愿报名,共有副主任护师 1 名,主管护师 2 名,护师 3 名,护士 2 名,经推选烧伤科护士长为圈长,护士长指定的护理人员为督导,副圈长及秘书各 1 名。设定圈名与圈徽,每 1~2 周活动 1 次。确立提高烧伤病人护理服务为活动主题。

### 2.2.2 分析原因并拟定计划

组织小组的成员从人员、设备、环境以及其他等方面进行护理满意度不高特性要素分析,从分析中得出低年资护理人员多、专业技能不达标和护理服务不到位等。召开品管圈会议,圈员针对本科存在的问题,根据上级政策、重要性、迫切性、圈能力选题四要素原则,选定“提高烧伤病人护理服务”为品管圈主题。主题选定后,并对主题概念作标准化界定,拟定为期 6 个月的活动计划。

### 2.2.3 拟定改进对策

通过健康宣传手册、告知书以及制定相关的生活护理宣传片,培训和提升护理人员的沟通技巧和方式,以此提高护理人员对患者的健康教育。同时由护士长负责护理评级,并指定专门的护理人员负责监督和做好患者和家属的沟通工作。护士长对护理人员不定时的跟班监督,并进行随机抽查和个别访谈。加强对病房的巡视,对患者提供及时的帮助,提高护理人员静脉穿刺技术,尤其针对低年资和技术差的护理人员加强培训;严格遵守和执行护理标准以及奖惩制度,以此提高患者的满意度。

### 2.2.4 制定护理措施

(1) 分别成立护士长以及圈长为责任护士管理的体系,并检查以及完善制度与流程,对各级人员的职责以及工作标准进行制定,

将各科室的护理工作进行分层,提高各护士的责任心;(2) 制定综合的健康教育方式,使用通俗易懂的语言来对患者讲解烧伤的预防以及治疗方式、注意事项,以及在治疗过程中可能出现的并发症等。对患者自身的疾病认识做到加强;(3) 日常生活的指导:教会患者进行日常生活的自理,一些严重烧伤的病人应该更加注意预防感染以及压疮的发生,勤换衣裤,以免细菌的滋生感染伤口;(4) 饮食指导:指导患者多食用清淡的食物,尽量不吃辛辣以及油腻的食物,多食用富含高蛋白的食物以促进伤口的愈合,且注意不吸烟与饮酒;(5) 心理指导:帮助患者学会自我调节情绪,鼓励患者家属多关心患者,给予患者足够的信心来坚持治疗,也可以让患者与同病室的患者进行沟通与交流而不会觉得无聊。

### 2.3 观察指标

分别对两组患者对护理质量满意度、患者的住院时间及患者的不良反应情况进行评估和比较。

### 2.4 统计学方法

应用 SPSS21.0 统计软件包进行数据处理,计量测量结果资料使用  $\bar{x} \pm s$  表示,两组之间差异的比较使用  $t$  检验、 $\chi^2$  卡方检验。 $p < 0.05$  认为差异具有统计学意义。

## 3 结果

### 3.1 两组患者对护理质量的满意度

观察组的满意度为 93.42%,而对照组的满意度为 61.70%,其明显低于观察组,差异具有统计学意义 ( $p < 0.05$ )。详见表 2

### 3.2 两组患者的不良反应发生率情况

观察组的不良反应发生率明显低于对照组,差异具有统计学意义 ( $P < 0.05$ ) 详见表 3。

表 2 两组患者对护理质量的满意度

组别	n	十分满意	满意	不满意	很不满意	满意度 (%)
观察组	150	62(41.33)	88(58.67)	0(0.00)	0(0.00)	100.00
对照组	150	60(40.00)	75(50.00)	9(6.00)	6(4.00)	90.00
$\chi^2$						15.789
$p$						< 0.05

表 3 两组患者的不良反应发生率情况

组别	n	创面感染	肺部感染	褥疮	发生率
观察组	150	4 (2.67)	3 (2.00)	2 (1.33)	6.00
对照组	150	9 (6.00)	8 (5.33)	6 (4.00)	15.33
$\chi^2$					6.856
$p$					< 0.05

### 3.3 两组患者的住院时间

观察组的住院时间为  $30.14 \pm 2.01$  天，对照组的住院时间为  $49.66 \pm 3.88$  天，其住院时间明显更长，差异具有统计学意义 ( $t = 54.711$ ,  $p < 0.05$ )。

## 4 讨论

品管圈 (QCC) 是由相同、相近或互补之工作场所的人们自动自发组成数人一圈的小圈团体 (又称 QC 小组, 一般 6 人左右), 全体合作、集思广益, 按照一定的活动程序来解决工作现场、管理、文化等方面所发生的问题及课题<sup>[8]</sup>。它是一种比较活泼的品管形式。

### 4.1 品管圈活动有利于提高护理服务质量

患者在接受治疗的过程中, 除了对自身治疗结果非常关注, 同时亦对医院护理质量很重视<sup>[9]</sup>。品管圈本着自动自发的精神, 充分调动护理人员的积极性, 促使护理人员不断学习和进步, 并通过各种改善手法解决工作的

实际问题, 真正做到“以病人为中心”<sup>[10]</sup>。护士长主要通过对护理人员尊重、引导和鼓励, 辅以监督, 建立相关的精神和物质奖励并重, 促使护理人员对自身的工作价值认同感得到提升, 在提高自身的护理质量和技术水平过程中, 亦增强患者的满意度。

### 4.2 品管圈有利于改善患者的不良反应以及加快患者的恢复

通过品质圈的管理, 烧伤病人的不良反应发生率明显降低。在住院期间, 由于烧伤患者创面的暴露, 且由于不注意卫生等不良因素, 患者的创面发生感染的几率也相应增加<sup>[11-12]</sup>。通过品管圈的管理, 患者的创面感染以及压疮等不良因素的发生均明显减少。这可能是在品管质管理的过程中, 通过制定护理计划于实施的层层管理, 并落实到每一位病人身上从而来减少不良事件的发生<sup>[13-14]</sup>。也使每一位护理人员在品质圈的管理中能够意识到自身的重要性, 做到如何管理好每一位病人, 并减少不良反应的发生。

## 参考文献

1. 郑秋霞, 彭根英, 张宁, 吴益佳, 杨峰桃. 品管圈管理对降低 ICU 呼吸机相关性肺炎的效果 [J]. 中国消毒学杂志, 2014, 05: 522 - 523.
2. 莫建坤, 杨芳菲, 钟丽娜, 苏红梅, 任勇, 罗斯威, 吴红芳. 品质圈在输血科血液发放岗位上的应用 [J]. 中国输血杂志, 2013, 08: 768 - 769.
3. 黄建芬, 张丹如, 潘婧婧, 张丽萍, 管璇. 品质圈管理在 ICU 手卫生管理中的应用 [J]. 中国消毒学杂志, 2013, 05: 437- 439.
4. 刘晓红, 李玉玲. 双因素管理法在消毒供应中心质量控制中的运用 [J]. 中国消毒学杂志, 2013, 05: 494 - 495.
5. 杨艳, 张莉国. 品质圈活动在提高小静脉穿刺一针成功率中的应用 [J]. 护士进修杂志, 2008, 02: 110 - 111.
6. 封菊香, 毛毅. 品质圈在降低老年卒中患者吸入性肺炎中的应用 [J]. 护士进修杂志, 2007, 19: 1753-1754.
7. 宋娅琴, 吴文娟. 品管圈在降低心内科静脉管道安全隐患中的应用 [J]. 当代护士 (下旬刊), 2016, 02: 158 -160.
8. 曹丹凤, 徐冬梅, 梁美, 范晓彬. 品质圈管理在临床静脉药物配制中的应用 [J]. 齐鲁护理杂志, 2015, 23: 105-106.
9. 顾娟, 任启芳, 胡红艳, 张艳丽, 汪丽, 史菲菲. 开展品质圈活动对糖尿病患者胰岛素规范注射依从性的影响 [J]. 中华全科医学, 2015, 09: 1528-1530.
10. 王铁钧. 品质圈管理在 ICU 医护人员手卫生管理中的应用 [J]. 中医药管理杂志, 2014, 13: 2175-2176.
11. 林丹妹, 杨丽芳, 袁秀红. QCC 在提高胃癌患者临床健康宣教路径知晓率中的应用 [J]. 中国医药指南, 2015, 34: 288 - 289.
12. 刘玲珍, 曹岳蓉, 蔺大明, 包理丽, 徐莲, 肖祥娟. 刍议品管圈活动对出院患者第三方满意度调查结果的影响 [J]. 中国卫生产业, 2015, 11: 144 - 145.
13. 赵锋, 黄宾, 谌煜等. 认知行为干预对烧伤患者抑郁和焦虑情绪的影响 [J]. 广西医科大学学报, 2016, 33(1): 98 - 100.
14. 蒲卫虹, 张琴, 何小玉等. 基于人性化理念的心理护理对高血压脑出血术后患者焦虑状态和满意度的影响 [J]. 国际精神病学杂志, 2017, 44(3): 546 - 548, 559.