

提高静脉采血服务质量管理的品管圈实践

朱璇璇, 许海英

(南京中医药大学连云港附属医院 体检中心, 江苏 连云港, 222000)

摘要: **目的** 探讨品管圈在静脉采血服务质量管理中的应用效果。**方法** 成立品管圈小组,确立提高护士静脉采血服务质量为主题,分析导致护士静脉采血服务质量降低的主要原因并制定对策。选取开展品管圈活动前的2016年1—4月体检中心静脉采血者300例为对照组;选取品管圈活动后的2016年11月—2017年2月静脉采血者300例为观察组。比较2组护理满意度、采血返回率以及皮下淤青发生率,观察品管圈活动前后护士的综合能力。**结果** 品管圈开展后圈员综合能力中专业知识、解决问题能力、品管手法、沟通协调能力和团队合作能力及和谐度评分均高于开展前($P < 0.05$)。观察组护理满意度高于对照组($P < 0.05$),且采血返回率和皮下淤青发生率均低于对照组($P < 0.01$)。**结论** 将品管圈运用到体检者的静脉采血实践中,可显著改善体检静脉采血服务质量,提高体检者的满意度。

关键词: 品管圈; 体检; 静脉; 采血; 护理管理

中图分类号: R 473.5 文献标志码: A 文章编号: 2096-0867(2017)11-0173-03

Application of the quality control circle activity in improving the service quality of peripheral venous blood collection

ZHU xuan xuan, XU Haiying

(Physical Examination Center, Lianyungang Hospital Affiliated with Nanjing university of Traditional Chinese Medicine, Lianyungang, Jiangsu, 222000)

ABSTRACT: Objective To investigate the application of quality control circle (QCC) activity in improving the service quality of peripheral venous blood collection. **Methods** To establish the QCC team and to make that improving the nurses' service quality of the venous blood collection as the theme. The potential causes of poor service quality were analyzed and countermeasures were carried out. Totally 300 cases of venous blood collection from January to April in 2016 as control group, and another 300 patients with venous blood sampling from November in 2016 to February in 2017 were included as the observation group. **Results** QCC members achieved a higher score in assessment of specialized knowledge, problem-solving skills, communication, cooperation and other QCC-related skills after the implementation of QCC activity ($P < 0.05$). Patients in the observation group had a higher satisfaction rate and lower incidence of blood return and ecchymoma compared with those in the control group ($P < 0.01$). **Conclusion** QCC activity can improve the service quality and satisfaction degree of subjects during peripheral venous blood collection. **KEY WORDS:** quality control circle; physical examination; peripheral venous; blood collection; nursing management

品管圈是指工作性质相同,相近或互补的基层工作人员本着自发、自动的精神组圈,按照一定的活动程序,启发个人潜能,通过团队力量,结合集体智慧,运用各种品管圈手法,持续攻坚工作中

的实际问题,进而提升效率,降低成本,提高护理质量的活动^[1]。医务人员熟练的掌握品管圈的使用方法,可以解决日常工作的问题,持续改进护理质量,更好的为患者服务^[2]。静脉采血是体检

中心重要的环节之一,要求护士具有精准的操作和一定的理论知识。本研究将品管圈活动应用于体检中心静脉采血管理中,探讨其在提高静脉采血护理服务质量中的效果,现报告如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

2016年1月—2017年2月体检中心护士10名,均为女性,年龄28~50岁,中位年龄31岁;工作年限6~25年,中位年限13年;其中护士1名,护师6名,主管护师2名,护士长1名;学历:大专3名,本科6名,硕士1名。选取2016年1—4月南京中医药大学连云港附属医院体检中心静脉采血患者300例设为对照组(品管圈开展前),其中男142例,女158例;年龄18~72岁,中位年龄37岁。将2016年11月—2017年2月采血的300例患者设为观察组(品管圈开展后),其中男145例,女155例;年龄18~74岁,中位年龄38岁。2组年龄、性别、治疗、病情、文化程度、工作环境等方面比较,差异无统计学意义($P>0.05$)。

1.2 方法

1.2.1 成立QCC小组:科室管理者于2016年4月成立品管圈小组,设圈员9名,护士长担任圈长,经过召开圈会,将圈名定为“健康圈”。

1.2.2 主题选定:小组成员采用头脑风暴法提出活动主题,并对提出的所有选题进行讨论,最后全体圈成员对解决问题的重要性、可行性、迫切性及圈能力^[3]4个评价项目进行打分,通过“5、3、1”的评分法汇总出分数最高者为本次活动主题,即以“提高护士静脉采血服务质量”为主题。

1.2.3 把握现状:小组成员自行设计采血患者满意度调查表及血液标本返回登记表,患者满意度调查表,共6题,设有非常满意、一般满意和不满意,分别计分0、5、10分,总分0~60分,0~19分为不满意,20~39分为一般满意,40~60分为满意。当场发放问卷,30 min后收回,并检查问卷的填写情况。血液标本返回登记表,包括患者姓名、条形码、标本类型、返回时间、返回原因、返回时间、责任护士等内容,统计各护士采血标本返回率。通过分析影响患者满意度的相关因素,绘制改善前的柏拉图,根据二八定律发现,采集后周围皮肤出现淤青、标本凝血再次重采集是造成患者满意度低的主要原因,并作为本期圈活动改善的重点。

1.2.4 要因分析:圈成员运用头脑风暴方法从

人、机、法、物、环境5个方面进行原因分析,综合考虑措施的可行性、效果性、自主性、安全性等并进行要因论证,最终确定主要因素包括两方面:发生淤青的主要原因有:①护士技术不佳造成穿刺失败;②体检者血管条件不好造成穿刺失败;③护士不能指导体检者有效按压采血部位;④受检者对采血恐惧,穿刺时躲闪,造成穿刺失败。血标本凝固的主要原因有:①穿刺困难、操作时间长;②一人取多种血标本采集顺序有误;③抗凝标本采集后的振荡手法有误;④样品管选择不正确;⑤标本采集量不对。

1.2.5 对策拟定与实施:品管圈小组成员针对要因、可行性、经济性、圈能力3个项目对每一个评价进行对策选定。根据“80/20”原理^[4],确定5个对策:①加强护士技能培训。定期组织培训,进行探讨静脉穿刺技巧,相互交流经验,讨论在静脉采血过程中可能遇到的问题,商讨处理方法^[3]。加强服务意识的培训,与体检者建立良好、有效、和谐的沟通,告诉采血体检者正确、科学的有效按压方法及时间;②弹性安排采血护士,尽可能将工作年限较长或技术纯熟的护士与年轻护士搭配,以增强年轻护士信心,同时增强采血中遇到的各种问题的解决能力;③采血流程化,信息化。规范静脉采血操作流程,将操作动作、沟通语言标准化,强化流程管理,制作宣教图片,针对年龄大、听力差的体检者,给予正确的按压宣传卡片,通过视觉冲击,加以直观宣教^[6],告知体检者如发生皮肤淤青正确的处理方法;④加强护士自身素质。护士在操作前要树立信心,可以有效的提高穿刺技术;⑤培训血标本正确的留取剂量和样品管的选择,学习血标本采集后正确的储存和管理方法。

1.3 观察指标

观察对比品管圈活动推行前后静脉采血者满意度;观察对比品管圈活动推行前后血液标本返回情况;观察对比品管圈活动推行前后护士综合素质,采用自制评分表,从每位圈员专业知识、解决问题能力、品管手法、责任心、积极性、自信心、沟通协调能力和团队合作能力及和谐度共9个方面进行调查,每项分值为0~5分,分值越高代表在各个方面的表现越好。

2 结果

2.1 2组护理满意度、采血返回率及皮下淤青发生率比较

观察组患者对采血服务满意 148 例,一般满意 100 例,不满意 52 例,护理满意度 82.67% (248/300),采血返回 11 例,返回率 3.67% (11/300),发生皮下淤青 4 例,皮下淤青发生率 1.33% (4/300)。对照组患者对采血服务满意 118 例,一般满意 109 例,不满意 73 例,护理满意度 75.67% (227/300),采血返回 28 例,返回率 9.33% (28/300),发生皮下淤青 18 例,皮下淤青发生率 6.00% (18/300)。观察组护理满意度高于对照组,且采血返回率和皮下淤青发生率均低于对照组,差异有统计学意义 ($P < 0.05$ 或 $P < 0.01$)。

2.2 无形成果

品管圈开展后圈员综合能力中专业知识、解决问题能力、品管手法、沟通协调能力和团队合作能力及和谐度评分均高于开展前,差异有统计学意义 ($P < 0.05$),见表 1。

项目	开展前	开展后
专业知识	3.75 \pm 0.72	4.40 \pm 0.50 *
解决问题能力	3.50 \pm 0.61	4.35 \pm 0.69 *
品管手法	3.15 \pm 0.59	3.83 \pm 0.73 *
责任心	3.05 \pm 0.54	3.20 \pm 0.79
积极性	3.10 \pm 0.71	3.30 \pm 0.53
自信心	3.10 \pm 0.64	3.20 \pm 0.83
沟通协调能力和团队合作能力	3.80 \pm 0.77	4.90 \pm 0.83 *
团队合作能力	3.40 \pm 0.82	4.30 \pm 0.72 *
和谐度	3.10 \pm 0.64	4.00 \pm 0.65 *

与开展前比较, * $P < 0.05$ 。

3 讨论

品管圈活动不仅仅是深化质量改革管理中的重要工具^[5],通过品管圈对护理质量的管理,使护理人员自觉参与到管理中,主动学习相关知识、技能、流程及制度,分析在实际工作中存在的问题与不足,综合工作中的实际情况,不断提高和完善改进措施,使护理质量持续改进,护理人员自我价值得到体现,团队成员的自信心得到提升,团队的协作及凝聚力逐步增强^[6]。

品管圈活动有利于建立良好的护患关系,提高患者满意度,科学的静脉采血管理架起了护患之间相互沟通、相互信任的桥梁^[7],有效的为患者树立了战胜疾病的信心,使患者的需求进一步得到满足,满意度不断上升。由于提高了患者对护理人员的信任度,患者自发积极地配合,进而有利于护理质量的提高^[8]。品管圈护理模式的运用,加强了护士对健康教育的理论学习,增强了教

育的意识,同时也提高了护士对品管圈的运用能力,通过 PDCA 循环管理理念对护理质量进行持续改进,使护理管理科学化^[9],保证各环节衔接流畅,有效促进了护理质量的进一步提高。经过本次品管圈活动的实施,科室护士不断加强专业学习,深入探讨静脉穿刺技巧,制作宣教图片,弹性排班,规范静脉采血操作方法,制定静脉采血操作流程和各种血标本正确的留取方法,规范操作用语,注重采血前、后与体检者的有效沟通,告知采集后的注意事项,最大程度为体检者提供优质护理服务。本研究的结果显示,品管圈实施后,护士的综合能力得到大幅提升,采血操作更加合理规范。

综上所述,通过运用品管圈护理模式有效改善了静脉采血的服务质量,提高了护理团队的整体素质,提升了静脉采血患者的护理满意度,说明品管圈在体检中心护士采血服务质量管理中的应用具有良好的效果。

参考文献

- [1] 许晨耘,符林秋,陈克妮,等.以点带面全面推行医院护理品管圈活动[J].护理学杂志,2013,28(13):4-6.
- [2] 皋文君,叶旭春,吴菁,等.品管圈活动及其在国内护理研究中的应用进展[J].解放军护理杂志,2014,31(7):26-28.
- [3] 刘庭芳,刘勇.中国医院品管圈操作手册[M].北京:人民卫生出版社,2012.
- [4] 吴少丽,叶燕芬,王海英,等.降低肾内科病人跌倒发生率的品管圈实践[J].护理学报,2015,22(8):22-25.
- [5] 牟宝华,祝志梅,葛孟华.品管圈活动在我院护理质量管理中的应用[J].中华医院管理杂志,2012,28(4):286-288.
- [6] 刘莲凤.“品管圈”活动在护理管理中的应用分析[J].中国医药指南,2013,11(13):373.
- [7] 刘婷婷,张艺,郑旭东,等.运用品管圈提高体检者静脉采血满意度的实践[J].中国护理管理,2013,13(6):9-11.
- [8] 杨红梅,郭俊艳,王兴萍,等.品管圈活动在提高静脉血标本合格率中的应用[J].中华现代护理杂志,2014,20(5):577-579.
- [9] 倪栋梅.“品管圈”活动在健康教育质量改进中的应用效果探讨[J].护理实践与研究,2012,9(1):97-98.

(本文编辑:尹佳杰)