

# 品管圈活动对提高传染病医院慢性肝病患者留置针临床应用依从性的效果观察

张俊霞<sup>1</sup>, 赵红<sup>1</sup>, 魏阳<sup>1</sup>, 王雪梅<sup>1</sup>, 闫杰<sup>1</sup>, 李春梅<sup>2</sup>, 谢雯<sup>1</sup> (首都医科大学附属北京地坛医院 肝病一科, 北京 100015; 首都医科大学附属北京地坛医院 护理部, 北京 100015)

**摘要:** 目的 探讨品管圈活动对传染病医院减少头皮钢针使用提高外周静脉安全留置针穿刺依从性的效果观察。方法 成立品管圈活动小组, 选定减少头皮钢针使用提高外周静脉安全留置针穿刺为活动主题, 对活动前影响外周静脉安全留置针的使用原因进行分析, 制定相应的整改措施并组织实施。对外周静脉安全留置针的使用进行不定期检查, 并采取有效的巩固措施。结果 活动前后每日应用头皮钢针静脉输液患者比例较前明显下降, 应用留置针静脉输液患者比例较前增加。患者对静脉输液满意度较前明显提高, 差异有统计学意义 ( $P < 0.001$ )。品管圈活动后护士静脉输液技术、团队精神、沟通协调能力较强明显提高。结论 开展品管圈活动有效地提高了外周静脉安全留置针穿刺的数量, 提高了患者满意度。

**关键词:** 质量控制; 静脉输液; 依从性

## Evaluation of the effect of quality control circle activities on improving the application compliance of the venous indwelling needle in infectious disease hospital patients with chronic liver diseases

ZHANG Jun-xia<sup>1</sup>, ZHAO Hong<sup>1</sup>, WEI Yang<sup>1</sup>, WANG Xue-mei<sup>1</sup>, YAN Jie<sup>1</sup>, LI Chun-mei<sup>2</sup>, XIE Wen<sup>1</sup> (1. Department of Hepatology Division One, Beijing Ditan Hospital, Capital Medical University, Beijing 100015, China; 2. Nursing Department, Beijing Ditan Hospital, Capital Medical University, Beijing 100015, China)

**Abstract: Objective** To study the role of QCC (quality control circle) activity in decreasing the application of the scalp steel needle and increasing the compliance of application of the peripheral venous indwelling needle in the infectious disease hospital. **Methods** To set up the quality control circle activity group, with the aim to turn the use of Scalp steel needles into the use of peripheral venous indwelling needle by exploring and analyzing certain factors that may interfere with the application of peripheral venous indwelling needle, then made corresponding measures and put them into effect. Meanwhile, we carried out casual inspections on the use of peripheral venous indwelling needle with effectively consolidate measures. **Results** After the activities of QCC, the proportions of daily using scalp steel needle and peripheral venous indwelling needle respectively decreased and increased remarkably. Satisfaction degree toward the operation of intravenous infusion improved remarkably, the difference was statistically significant ( $P < 0.001$ ). In the meantime, owing to the activities of QCC, the nurses manifested an improved intravenous infusion technology and better team spirit and abilities of communication and coordination. **Conclusions** The activities of QCC can effectively improve the number of applications of the peripheral venous indwelling needle and enhance the patient satisfaction degree.

**Key words:** Quality Control; Infusions, Intravenous; Patient Compliance

品管圈(quality control circle, QCC)模式是指由具有相同兴趣和类似背景的员工组成,以发现问题、解决问题、质量控制为目的的组织形式<sup>[1]</sup>。总体框架是“确定主题-筛选成员-前期培训-拟定流程-工作反馈”,品管圈与传统的自上而下的管理模式构成管理层面的两根螺旋,相互渗透,共同递进<sup>[2]</sup>。静脉输液是将大量液体和药物直接输入静脉的治疗方法<sup>[3]</sup>。头皮钢针穿刺又是传统的静脉输液方法,适宜输血量少,输液治疗<4小时,且输液时间在3天内的患者<sup>[4]</sup>。但是传染病医院住院患者多为慢性肝病,反复住院,应用头皮钢针穿刺静脉输液大大增加了患者反复穿刺的痛苦,同时增加了化学性静脉炎的发生率及职业暴露的发生率。基于这些原因,为了更好地改进护理工作方法,提高护理管理质量,本科室品管圈活动主题是提高慢性肝病住院患者留置针使用的效果观察,经过4个月观察,效果显著,现报告如下。

## 1 资料与方法

1.1 一般资料 全科护理人员自愿报名参加,圈定品管圈小组成员,其中包括1名圈长、1名辅导员、4名组员,建立全员分担体制及指导圈员改进方法,定期召开QCC圈员会议。活动主题拟定为降低头皮钢针在静脉输液中的使用,提高外周安全静脉留置针穿刺的使用。品管圈活动实施日期设定为2012年7月1日至10月31日。

### 1.2 现状调查及原因分析

1.2.1 2012年7月9日至7月31日,对静脉输液工具的使用进行现状分析调查,聘请科内实习生每日对输液患者所使用的输液工具进行统计并登记,登记内容包括患者总数、无静脉输液人数、使用钢针人数、使用留置针人数、使用PICC人数。

1.2.2 自制护士不愿行留置针穿刺的调查表,对科室护士进行问卷调查,分析不愿行留置针穿刺原因。

### 1.3 对策与实施

1.3.1 护士不愿意行留置针穿刺的原因 ①护士认识不足,觉得用什么输液无所谓;加强护理人员的培训及引导,聘请院内静脉小组成员到科内进行系列讲座,培训内容包括输液工具的选择、血管的解

剖、输液安全等,使护士充分认识选对输液工具的重要性;②留置针操作繁琐;选择血管条件比较好的患者进行钢针穿刺计时,连续3天,留置针计时连续3天(只记录不同操作部分的时间),结果钢针穿刺3天时间3分14秒,而留置针3天时间2分11秒,用事实证明留置针穿刺及使用是节省工作时间的;③技术不扎实,怕一针扎不上;因为护士习惯与头皮钢针的穿刺手法,在选择留置针时尽量选用与头皮钢针操作手法相类似的留置针,完善留置针的操作流程,在模拟血管上组织护士反复实践,选出技术好的护士进行一带一活动,边学习边实操,效果明显;④说服不了患者;将头皮钢针与留置针的优缺点制成宣教板,方便患者阅读,并请置过留置针的患者现身说法,将其安全性及方便性进行以身试教,效果比护士讲解要好很多。

1.3.2 运用plan、do、check、action(PDCA)循环(戴明环)贯彻于活动步骤的始终,循环往复,循序渐进,使QCC管理品质持续不断地攀升提高。定于每个月的月初及中旬召开圈会,对制定的相关措施的执行情况进行调查、分析,不足之处持续改进,主要包括发现问题以后圈内人员之间相互提醒,对相关问题进行讨论,并及时改进;圈长如发现成员有松懈情绪时立即召开会议,及时讨论,进行纠偏。经过不断计划、实行、评价、改进,效果较前明显提高。

## 2 结果

2.1 静脉输液工具的使用现状调查 2012年7月9日至7月31日期间每日住院患者累计920人次、无静脉输液患者累计78人次、使用钢针353人次、使用留置针462人次、使用PICC 27人次,其中头皮钢针每日使用的人次,见图1。

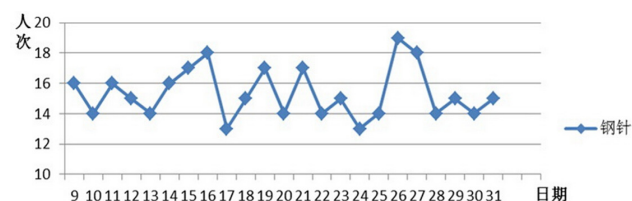


图1 2012年7月本院头皮钢针使用情况调查表

2.2 科室护士不愿行留置针穿刺原因分析 科室护士

总数13例,其中护士认识不足觉得用什么输液无所谓者5例,护士自觉留置针操作烦琐浪费时间者3例,技术不扎实怕一针扎不上者3例,护士缺乏沟通技巧及患者不配合者2例。

2.3 QCC活动期间头皮钢针及静脉留置针使用情况 经过4个月的QCC资料收集、分析、反馈、整改,每日应用头皮钢针静脉输液患者比例较前明显下降,应用留置针静脉输液患者比例较前增加。2012年7月平均每日应用钢针静脉输液患者15例,静脉留置针输液患者20例,钢针使用率为42.9%,改进后2012年10月平均每日应用钢针静脉输液患者4例,静脉留置针输液患者33例,钢针使用率为10.8%,见图2。

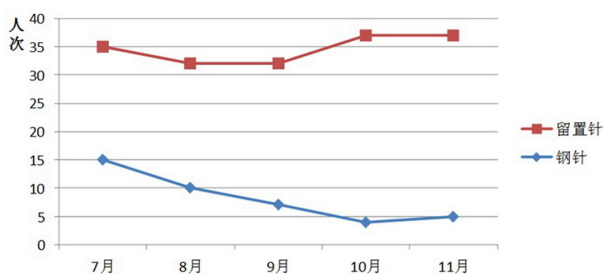


图2 头皮钢针与静脉留置针对比

2.4 QCC活动前后患者满意度调查 2012年7月、10月分别对90例患者进行静脉输液满意度调查,品管圈活动后,患者对静脉输液满意度较前明显提高( $P < 0.001$ ),见表1。

表1 品管圈活动前后患者对静脉输液满意度的比较

	患者人数	患者满意度 (%)		
		很满意	满意	不满意
活动前	90	20	50	20
活动后	90	60	28	2

注:与品管圈活动前比较,  $P < 0.001$

本课题经反复的PDCA循环,已形成标准化流程,使护理工作有章可循,护理质量明显提高。

### 3 讨论

3.1 品管圈活动转变了护士固定的思考方式并提高了工作积极性 品管圈活动顺利开展的原因首先是护士的工作性质符合品管圈的要求<sup>[5]</sup>,并且具有了改进护理质量的基础<sup>[6]</sup>。同时还需要品管圈小组成

员有欲望和意识去参与品管圈的执行和管理<sup>[7]</sup>。通过这次开展品管圈活动,不仅提高了护士的组织管理能力、增长了电脑方面知识,而且改善了工作中存在的实际问题,达到了由“要我练”到“我要练”的思想转变,提高了大家的工作积极性和协作性。品管圈活动强调让圈员自动自发地参与活动,使自己享有更高的自主权、参与权、管理权<sup>[8]</sup>。护理质量管理不再以护士长为主,而是全员积极参与实施与改进<sup>[9]</sup>。

3.2 品管圈活动使护士在技术方面及理论知识方面均有质的飞跃 静脉治疗是临床治疗中最常用的手段之一,但由于临床药品的发展及输液工具的不断变革,医护人员未能及时更新自己的知识和技能,使得临床静脉输液治疗过程存在很多隐患<sup>[10]</sup>。品管圈活动的操作过程中严格按照《输液治疗护理实践指南与实施细则》对头皮钢针的使用规定:仅限于单次采血;单次输液小于4小时;连续输液小于3天,满足以上3条的可以使用头皮钢针,其他一律考虑留置针穿刺或PICC穿刺<sup>[11]</sup>。定期进行理论及技术考核,使得护士在技术方面及理论知识方面均有质的飞跃,减少了化学性静脉炎的发生,增加了患者的满意率。覃春梅等<sup>[12]</sup>报道品管圈方法运用后住院部护士的团队凝聚力、工作积极性、解决问题能力、活动信心、住院部护士形象明显提高。

3.3 品管圈活动提高了外周静脉安全留置针的穿刺率 护患交流是以患者为中心实施整体护理的重要组成部分,约有75%的医疗纠纷起因是由于缺乏交流而引发的<sup>[13,14]</sup>。通过品管圈活动,加强与患者的沟通和交流,使外周静脉安全留置针的使用大大提高,对于静脉的保护、患者的住院费用等问题有了很大改进,为患者减轻了反复穿刺带来的痛苦。对静脉治疗进行规范化,是减少护患纠纷、提高护理质量、促进护理专业发展极好的措施<sup>[15-17]</sup>。

### 参考文献

- [1] Russell CS, Richard JS. Introduction to management and leadership for nurse managers[M]. Third ed. Jones and Bartlett: Massachusetts, 2002:350-351.
- [2] 张毓,周艳,唐晶,等.品管圈模式在护理安全领域中的应用研究[J]. 护理研究, 2014, 28: 527-528.

- [3] 李小寒, 尚少梅. 基础护理学[M]. 第4版. 北京: 人民卫生出版社, 2006:284.
- [4] 王建荣. 输液治疗护理实践指南与实施细则[J]. 北京: 人民军医出版社, 2012:90.
- [5] Forsberg KA, Bjorkman T, Sandman PO, et al. Influence of a lifestyle intervention among persons with a psychiatric disability: a cluster randomised controlled trail on symptoms, quality of life and sense of coherence[J]. J Clin Nurs, 2010, 19:1519-1528.
- [6] Steenblik J, Goodman M, Davis V, et al. Intranasal sufentanil for the treatment of acute pain in a winter resort clinic[J]. Am J Emerg Med, 2012, 30:1817-1821.
- [7] Alimian M, Mohseni M. The effect of intravenous tranexamic acid on blood loss and surgical field quality during endoscopic sinus surgery: a placebo-controlled clinical trial[J]. J Clin Anesth, 2011, 23:611-615.
- [8] 杨丽, 王卫琼. 参与管理模式在护理管理中的应用[J]. 护理管理杂志, 2004, 4:44-45.
- [9] 国秀娣, 陆俊, 李益民. 持续质量改进报告160份存在的缺陷与对策[J]. 护理与康复, 2009, 8:970-972.
- [10] 唐丽玲. 静脉治疗小组培训模式对提高不同层级护士静脉输液规范认知的效果[J]. 中华现代护理杂志, 2013, 19:998-1001.
- [11] 王建荣. 输液治疗护理实践标准指南与实施细则[M]. 北京: 人民军医出版社, 2012:1-6.
- [12] 覃春梅. 品管圈活动对住院部护士静脉用药管理的作用[J]. 国际护理学杂志, 2014, 33:232-234.
- [13] 周莉. 临床静脉输液治疗的安全路径[J]. 中国实用护理杂志, 2006, 22:42-43.
- [14] 张松, 万立华. 重庆渝北区民营医院医疗纠纷现状调查及对策研究[J]. 重庆医学, 2013, 42:3840-3841, 3845.
- [15] 吴玉芬, 张玉梅, 曾丽, 等. 静脉输液治疗专科护士规范化培训模式的研究[J]. 中华现代护理杂志, 2012, 18:1443-1445.
- [16] 钟玲, 权薇薇. 浅谈掌握医患沟通技巧在减少医院医疗纠纷中的作用[J]. 当代医学, 2010, 16:37.
- [17] 王秀丽. 从心理学角度谈医患沟通技巧[J]. 临床心身疾病杂志, 2009, 15:554.

收稿日期: 2014-06-09

· 消息 ·

## 出版物上数字的用法

### 使用汉字的情形

1. 必须使用: (1)定型的词、词组、成语、惯用语、缩略语或具有修饰色彩的词语。例: 一方面、一律; (2)相邻的两个数字并列连用表示概数, 连用的两个数字间不能用顿号隔开。例: 二、三米、三、五天、十三、四岁、七、八十种; (3)带有“几”字的数字表示约数。例: 一百几十次、十几天; (4)星期几一律用汉字; (5)并列的几个阿拉伯数字与其复指数相连时, 复指数用汉字, 如几组数据中都含有6、7、8三个数字; (6)形容词前面的数字要用汉字。例: 试验方法有四大优点; (7)名词前面的数字“一”必须用汉字。例: 这一性质十分奇特; (8)“一”与量词组成数量词组作定语表示泛指时, 用汉字表示。如: 一种全新的试验方法; (9)叙述和不定数字一律用汉字。例: 无一例死亡, 任何一个患者。

2. 要求使用: (1)各民族的非公历纪年。例: 正月十五、日本庆应三年(1867年); (2)含有月日简称表示事件、节日和其他意义的词组。例: “一·二九”运动(12月9日)、五四运动。

### 3. 可以使用

(1)非物理量、整数一至十, 如果不是出现在具有统计学意义的一组数字中, 可用汉字, 但要照顾到上下文。例: 四种产品、六条意见、读了十遍、截至1984年9月、我国高等院校有新闻系6个; (2)用“多、余、左右、上下、约”等表示的约数, 一般使用汉字, 如果文中出现一组具有统计学和比较意义的数字, 为保持局部体例上的一致, 其约数也可以使用阿拉伯数字。