

巧引服务新理念 开启护理新篇章

——市第一人民医院“品管圈”活动纪实

本报记者 邵超杰 霍天艳

核 提示

商丘市第一人民医院是商丘市唯一的一所三级综合医院，该院秉承“严格管理、发展内涵，开拓进取、艰苦奋斗，团结协作、无私奉献，科学求实、赶超一流”的医院精神，时刻牢记“重德、精业、求实、创新”的院训，遵循“以病人为中心，以质量为核心，以科技为先导，以服务求发展”的办院宗旨。经过几代人的不懈努力，如今，这所百年老院焕发出勃勃生机，成为豫、鲁、苏、皖四省接合部最大的综合性医院之一。

该院院长韩传恩一贯重视创新学习、创新管理、科学治院，借鉴成功的管理经验，首期在护理工作中推广使用“品管圈”（Quality Control Circle, 缩写 QCC）管理工具，推动该院科学管理发展，用比较活泼的品质管理形式，达到尊重人性、营造良好工作氛围和学习环境的目的，进一步提升医院的服务品质和服务形象。



市第一人民医院副院长石红英与专家现场考评“品管圈”运作情况

1 引进先进理念，摸索中前进

他山之石，可以攻玉。单个人、单个团队的力量是有限的，改革创新的成功与否不仅需要自身的努力，还需要借助于外力的帮助。在提升优质护理服务的道路上，市第一人民医院护理部引进“品管圈”管理工具，以期借助其科学的管理理念，以小见大、于细微之处见责任，进一步促进护理质量的提高。

“品管圈”是指同一工作现场、工作性质类似的基层人员，自动自发地进行质量管理活动所组成的小组。它起源于美国，后日本将其移植到工业管理中，随后在上世纪60年代开始推广。20世纪80年代，台湾的医院开始引进“品管圈”活动，积累了很多经验。接着香港和澳门的医院也相继借鉴了“品管圈”的管理方式。而大陆是在2008年浙江一家医院将其用于药剂管理中，并取得良好效果。

市第一人民医院于2013年1月由院长韩传恩引入“品管圈”这一管理新理念。当他得知南方一些医院开展此项活动并取得了良好效果之后，希望在本院护理队伍中，开展“品管圈”活动。于是派副院长石红英带领医务部和护理部主任参加全国“品管圈”培训班。“品管圈”新颖活泼的形式，先进的品质管理理念，让护理部主任王兰英备受启发，决心尽快在护理队伍中开展。于是说干就干，3月份邀请河南省人民医院宋葆云主任等一行3人到院做质量管理及“品管圈”培训。5月12日派8名护士长到浙大一附院参观学习“品管圈”。医院组成了由副院长石红英担任项目主管兼组长、护理部主任王兰英担任副组长的品管圈活动领导小组，开始购买相关资料，制定工作计划，筹备建立“品管圈”。经过近一个月的筹备，通过培训、组织引导、自愿报名的方式，6月份在护理队伍中组建成功的消毒供应中心的“心肝”圈、肿瘤科一病区的“同心”圈、神经内科二病区的“大爱天使”圈、肿瘤科二病区的“拉手”圈、眼科口腔科病区的“蒲公英”圈开始运作，开始了边学习边摸索的过程。

组长石红英向记者介绍说，“品管圈”作为全面质量管理控制的一环，其团队遵循自愿自发的精神，在各护理单元内组圈，辅导员由本区护士长担任，圈长、圈员来自本区护理队伍。她们根据PDCA循环，即计划、实施、确认与处置的程序来实施执行，通过问题讨论、品管教育、成果发表等活动运作，最终达到解决问题、提高护理服务质量的目的。在圈活动开展过程中，涉及到诸多品管手法的应用，副组长王兰英强调，“要人人主动参与，处处用数据说话，才能做好‘品管圈’”。为了保证活动的顺利开展，护理部定期召开“品管圈”会议，了解和督导各个科室品管圈活动的进展情况，并组织圈长、圈员在活动不同阶段开展汇报会，同与会人员分享和交流。护理部还对参与品管圈活动的相关人员每月进行一到二次的内部培训，并定期外请专家来院指导培训，从而更好地推动“品管圈”的开展。

为提升和检验“品管圈”管理及运作水平，2014年3月6日，邀请清华大学刘庭芳教授来院作“医院‘品管圈’理论与实践”专题讲座。对该院2013年开展的5个圈的运作情况从理论、方法、技巧等方面进行了点评，提出了具体的建议和意见，为推动该院“品管圈”管理工作的运作奠定了扎实、有效的基础。4月29日又邀请浙大专家对“品管圈”开展过程中遇到的问题进行指点，并为大家提出具有启发意义的建议。以上两位专家均对开展的5个

圈给予了高度评价。

2 积极推广“品管圈”管理

在市第一人民医院领导的大力支持下，先期组成的5个圈通过护理部的统筹协调，各病区护士长的精心辅导，护士们的积极参与，现已结题取得了一定的成果。王兰英主任说，开展“品管圈”活动带来的成果可以分为有形成果和无形成果两部分。有形成果是持续改进护理质量，护理服务惠及患者。无形成果是促进团队的成长，即激发基层护士的创造性、积极向上的主动意识，为医院做力所能及的事，把护士的工作量发挥到极致。另外，通过开展“品管圈”活动，提高了护士的自我价值感，使其对工作更加热爱、愿意为患者服务。她还说，最好的活动，通过开展“品管圈”活动，提高了护士的自我价值感，使其对工作更加热爱、愿意为患者服务。她还说，最好的活动，通过开展“品管圈”活动，提高了护士的自我价值感，使其对工作更加热爱、愿意为患者服务。

2014年6月7日，该院举办了第一届护理“品管圈”竞赛。14人担任本次竞赛评委，全院200多名护士代表参加活动。竞赛现场，5个圈的圈长与圈员们通过多媒体形式从圈名圈徽的产生、主题选定、计划制定、现状把握、对策实施等方面，进行了精彩的汇报。图文并茂的汇报画面、富有激情的讲解和现场表演，赢得了评委及在场观众的阵阵掌声。外请评委进行了点评，对“品管圈”活动所取得的成效给予高度评价。

院长韩传恩对此次护理“品管圈”评比进行了总结，肯定了“品管圈”活动开展以来所取得的成果，对各科在质量提升方面所做的不懈努力予以鼓励。他说通过“品管圈”这个平台，不仅切实解决了临床工作和护理管理中遇到的问题，还充分体现了年轻护理人员团结、奉献、创新的精神。他号召全院各部门进行学习借鉴，推动全院“品管圈”活动继续深入开展，使医院质量全面提升。

3 团结一心收硕果

常言说：“兵马未动，粮草先行！”作为医院保障部门的消毒供应中心，负责着全院各科可复用物品的规范化清洁、消毒、灭菌供应工作，是一个能满足医院复杂多样需求的“心脏科室”。污物的处理和灭菌相当于具有解毒功能的“肝脏”，灭菌后物品送往各科室，所以它又是血脉与全院各科相通的“心脏”，故消毒供应中心组圈为“心肝”圈。目的是使全体人员上下一体团结协作保证工作质量，为全院科室提供合格产品，确保医疗和病人安全。

该圈圈员们经过头脑风暴、激烈讨论后确定“心肝”圈本次活动主题为减少骨髓穿刺包包装缺陷率。谈及选此为主题的原因，辅导员邵春梅说，在未组圈之前，曾有护士长投诉，骨髓穿刺包包内内容与标识不相符，因此在主题讨论时，大家一致觉得应迫切解决此问题。

圈员们调查100个骨髓穿刺包，发现指示胶带粘贴错误、针头不匹配、内容物多包少包、针头保护不到位、临科室预处理不规范的缺陷包10个。针对出现的缺陷，圈员们进行了骨髓穿刺包包装相关知识及视频讲座，对该中心全员开展专业培训，为实际工作提供理论依据和操作标准。经过大家的努力，收获显著。一方面减少了骨髓穿刺包的包装缺陷，缺陷例数由改善前的10个降至1个（截止到目前

已经杜绝），另一方面大家不仅学习到各种QC手法、提高了发现解决问题的能力，增加了团队凝聚力，使个人价值得到了体现。此次活动还提升了医院领导及姐妹科室对消毒供应中心的满意度，使消毒供应中心的工作得到认可，为医院保驾护航，让全院的“心脏”健康而有力的跳动着。

在该院的竞赛评比中“心肝”圈得到了第一名的好成绩。面对这个好成绩，辅导员邵春梅说：“评比成绩不是最终的追求，我们更注重其过程。此活动不仅树立了我们在医院的新形象，推销了每个人，实现了个人价值，也使得我们更加的团结一心。”2013年进院的护士王晓华，很幸运地赶上了首轮“品管圈”活动，并担任“心肝”圈圈长。她很感激大家给予她的信任，把感激化作力量，由自学开始，率先掌握相关知识，然后对圈员们进行讲解和培训。圈员们都很年轻，易于接受新事物，她利用圈员们各自的强项，分配相应的职责。面对未知的挑战，尽管中途曾消沉过，但在圈员们的共同努力下，渐渐地找到了感觉。“品管圈”活动后，王晓华对“品管圈”的认识由开始的一窍不通到现在的全面掌握，在此过程中不仅学到了知识，提升锻炼了自己沟通协调能力和文字表述能力，更重要的是提升了个人价值。

“一抹淡淡的色彩，遮不住浓浓执着的情怀；缓缓飘飞的羽翼，阻不了切切传达的怜爱”这是世人赋予蒲公英的花语。辅导员张新慧所带领的“蒲公英”圈每个圈员都是蒲公英的一颗种子，她们虽然微小，却紧紧地凝聚在一起，组成了蒲公英缤纷的世界，怀着对生命美好的希望，在充满艰辛的道路上播撒着勇敢、真诚、快乐和对患者无法停留的爱。该圈的主题为“提高住院患者围手术期健康教育知晓率”。在近10个月的圈活动中，大家一方面对于自己所发现的问题畅所欲言，一方面寻求解决的方式，圈员一心，充分发挥团队合作能力，将患者围手术期健康教育知晓率由之前的71.1%，提到现在的95.3%。回想整个活动过程，其中有苦也有甜。在柏拉图绘制上遇到困难，圈员韩灵燕按书上的步骤反复绘制，仍得不到正确图表。在成果发布会前请教机械科叶文工程师帮忙，不断修改，终于绘制出正确符合标注的柏拉图；作为圈外人的科室护士闫赛，身怀六甲，为圈员们手绘圈徽，以表示对大家的鼓励；圈员将宣教知识输入手机里，在病房装上小音箱，进行语音宣教，使不识字的患者也能收获健康知识。圈长李丽说，辅导员经常组织各种各样的圈活动，奖励大家，鼓舞士气。该圈最大的亮点就是有一名住院医师加入圈活动，她的存在得到专家的肯定。

4 让“品管圈”活动圈圈不止

“同心”圈的辅导员岳培茹在谈到自己圈的选题时说，现在肿瘤患者多且具有特殊性，心理状况难把握，如果健康宣教做好了，不仅可以减轻患者的心理负担，还可以促进其配合治疗。凝聚团队中每个人的力量，同心协力，改善科室现有的品质，寻求患者康复的希望，特将自己的圈命名为“同心”圈。

俗话说：“三分治疗，七分护理。”这句话是对肿瘤病区最真实的概括。为了做好护理工作，提高住院患者健康教育知晓率，“同心”圈的圈员们发挥想象，汇聚精华，提出了很多便于患者知晓的宣教模式。考虑到病人预防及保健知识缺乏，而科室宣教形式单一，内容缺乏针对性，圈员们开展患者俱乐部活动，让已治愈患者现身说法，护士针对同种病种的患者进

行集体宣教。

为了拉近与患者的距离，辅导员岳培茹要求大家，在非治疗时不直呼患者姓名，用叔叔、阿姨等称呼让患者减少抗拒力，细微之处见真情，从而让患者感受到关爱；增设健康资料宣传栏，PICC导管护理板块，发放健康处方，病房放置健康知识宣传册，以利于患者及家属了解更多关于健康方面的知识；医护人员公开手机号，随时随地接受患者及家属的咨询，为出院患者提供远距离指导。“品管圈”活动开展后，不仅提高了患者健康教育知晓率，和谐了护患关系，凝聚了团队的向心力，提升了整个护理团队的品质，还提高了患者的满意度。岳培茹如是说。而作为“同心”圈的圈长吴艳谈到此次活动的体会时说：“此次活动让我明白了分工合作的必要性，团队一心的重要性。圈活动不仅大大提升了我的业务能力、组织能力，使我学会品管手段、图表绘制等知识，还增强了我与圈员之间、患者之间沟通表达能力，还让我收获了很多无形的东西，提升了自我价值。”

有人说：“上帝无法亲自施爱人间，所以创造了天使，天使降临凡尘，化身为护士。”鉴于此，刘春霞护士长率领她的人员，组成了“大爱天使”圈，希望以博大博爱的胸怀、灼若春花的微笑拂去患者痛苦的折磨，降低病人痛苦及并发症的发生，提高护理人员安全意识，提升优质护理服务质量。

刘春霞告诉记者，较之于其他四个圈，她在对圈长和圈员的选择时，在自愿的基础上融入了任命的方式。她认为圈长知识面广、悟性高且素质高，最后挑出了自己圈的圈长解静，而圈员则要有较高的自觉性，有奉献精神，思维活跃。由于筛选严格，所以在每次圈会时圈员们都能活跃、积极发言，极大地发挥主观能动性。临床工作中，由于固定不牢，致使留置鼻饲管脱落率较高。针对此种情况，“大爱天使”圈的圈员们改善了传统的固定方式，使用改良式鼻贴以及蝶形固定法固定鼻饲管。此方法既便于操作，又能固定牢实，使科室鼻饲管脱落率由原来的20%降至4.4%。

“品管圈”活动使圈员们参与护理质量的管理，发挥普通个体才能，用科学的方法解决护理临床问题，为圈员们提供个人价值实现的平台。圈长解静说：“我从一无所知到现在具体步骤如数家珍，以主人翁的身份参与护理工作。这次活动非常注重客观的要求，而不是主观意识，有些步骤由于我们主观意识过强，导致了一次次的返工制作，所幸在返工中一点点完善、提升。”

“拉手”圈，利用新的管理工具，不断提升护理质量，降低疼痛记录单出错率，使圈员准确判断患者病情和心理状况，适时给予护理，减轻患者痛苦。该圈的辅导员黄云娜、圈长杨晓莉带领圈员们用一双轻盈灵巧的纤手，用心呵护着患者的身心健康。

作为白衣天使，洁白是她飘逸的裙摆，细心是她轻盈的脚步，健康是她倾泻的爱意，责任是她专注的眼眸，生命是她永恒的主题，护士们用无私的奉献精神承载生命的重托，用爱心为患者撑起一片希望的天空。商丘市第一人民医院院长韩传恩说，首批已经结题并取得好成绩的5个圈，已经确定下次活动主题，将开始新一轮的征程。在新一轮的“品管圈”活动过程中，该院又新建了14个圈，并让首轮5个圈的圈长、辅导员结对帮扶正在运行的“品管圈”，通过充满蓬勃朝气和创新力的团体，让“品管圈”活动圈圈不止、生生不息，一点带面，最后带动全院职工积极参与，提升全院工作质量。



拉手圈培训现场



患者及家属对医院的护理工作很满意



护士给患者做术后健康指导



“品管圈”竞赛成果发布会现场