

# QCC 在提高护士对危重患者病情知晓的应用

唐莹岚 曾丽娟 邢雅楠

广州医科大学附属第五医院神经外科

DOI:10.12238/bmtr.v6i5.10065

**[摘要]** 目的：探讨QCC活动在提高神经外科责任护士对危重患者病情知晓率中的应用成效。方法：通过科室组建的“心连心”圈,运用品管圈的PDCA循环方法,确定了“提高神经外科责任护士对危重患者病情知晓率”活动主题,分析主要原因,采用多维度的干预策略,加强支持保障与人力配备,增加护理人力、建立多学科协作团队及应急响应机制来强化后盾;优化绩效考核体系、开展职业发展规划及表彰优秀护士来调动护士积极性;引入智能化护理信息系统加强信息化技术支撑,实现患者信息的快速共享与护理质量的实时监控;同时,完善危重患者护理的标准化操作流程与风险评估体系,加强规范管理。结果：通过对策实施,2023年5月--10月共6个月的时间神经外科责任护士对危重患者病情知晓率由57.8%提升至93.3%效果明显,护理质量明显提高。护士工作得到减负,工作效率提高,护士满意度达到99.7%,患者满意度98.9%。结论：运用品管圈PDCA的手法能提高神经外科责任护士对危重患者病情知晓率。

**[关键词]** 品管圈; 护理质量; 护士减负; 信息化; 病情知晓

中图分类号: R36 文献标识码: A

## The implementation of Quality Control Circles (QCC) in enhancing the nursing staff's understanding of critically ill patients

Yinglan Tang Lijuan Zeng Ya'nan Xing

Neurosurgery department, The Fifth Affiliated Hospital, Guangzhou Medical University

**[Abstract]** Purpose: The objective of this study is to investigate the impact of Quality Control Circles (QCC) on enhancing the awareness rate of neurosurgical nurses regarding critically ill patients. Method: Through the establishment of the "Heart-to-Heart" circle in the department, the PDCA cycle method of quality control circles was used to determine the activity theme of "Enhancing the understanding of critically ill patients among neurosurgical responsibility nurse staff.", analyze the main reasons, adopt multi-dimensional intervention strategies, strengthen support and personnel allocation, increase nursing manpower, establish multi-disciplinary collaboration teams and emergency response mechanisms to strengthen the backup; optimize the performance evaluation system, carry out career development planning and commend outstanding nurses to mobilize the initiative of nurses; introduce intelligent nursing information systems to strengthen the support of information technology, realize the rapid sharing of patient information and real-time monitoring of nursing quality; at the same time, improve the standardized operational procedures for critical patient care and risk assessment system, strengthen standardized management. Result: Through the implementation of countermeasures, the awareness rate of neurosurgical nurses to critically ill patients increased from 57.8% to 93.3% in a total of 6 months from May to October 2023, and the nursing quality was significantly improved. The work of nurses has been reduced, the work efficiency has been improved, the satisfaction of nurses has reached 99.7%, and the satisfaction of patients has reached 98.9%. Conclusion: QCC activities can enhance the awareness rate of neurosurgical nurses regarding critically ill patients.

**[Key words]** Quality control circle(QCC), Nursing quality, Nurses' burden reduction, Information technology, Disease awareness rate

品管圈(quality control circle, QCC)是一种质量管理理念,是一组由工作场所、工作性质相同、相近或互补的人们自发构建而成的团队,以自我启发及相互之间的启发作为原则,统计和分析处理工作过程中出现的各种障碍和问题<sup>[1]</sup>。本院神经外科危重患者近几年呈上升趋势,尤其合并各种基础病的患者逐年增加,科室2023年CMI值最高达3.52,年平均为2.85;而科室N0-N1级护士占比53.3%,N2级护士占比为40%,新人占比多,对于重症患者观察及护理存在风险;针对神经外科重症管理情况问卷调查显示:我科室整体对于危重患者病情知晓较为薄弱,尤其针对危重患者最主要的病情观察及潜在风险掌握不佳,占比为70%,因此开展本次品管圈活动,具体情况如下。

## 1 研究对象

选择我科2023.5.15—2023.6.10住院期间的21名危重患者和15名护士作为病情掌握情况对照组(活动前),选择2023.9.1—2023.10.6住院期间的30名危重患者和20名护士,作为病情掌握情况观察组(活动后)。

## 2 方法

### 2.1 圈的成立及确定主题

2023年4月本科室成立“心连心”圈,圈员8人,共7名护士1名医生组成,品管圈活动遵循PDCA循环的4个阶段,并通过具体的10个步骤进行实施,圈员利用头脑风暴提出科室目前需要解决问题作为备选主题,然后从选题的上级重视程度、重要性、迫切性、圈能力4个方面选出“提高神经外科责任护士对危重患者病情知晓率”作为活动主题。

### 2.2 现况调查和目标设定

根据院内整体护理质量督察表内的病情掌握情况内容修订的《广医五院神经外科护士对危重患者汇报病情评价查检表》进行护士知晓率的调查,将所收集的信息进行分析统计得出,目前护士对危重患者病情知晓率为57.8%。通过目标值计算得出品管圈活动后护士对患者知晓率为83.9%。

### 2.3 要因分析

针对现况进行调查统计、圈员进行头脑风暴分析及投票汇总得出六大要因:①年轻护士占比多且人力和经验不足;②交接班内容缺乏患者整体情况;③未规范利用信息系统助力临床护理工作;④工作量大且忙碌;⑤吸取专科知识个人能力有限;⑥未将理论和实践相结合。

### 2.4 真因分析

根据六大要因逐一按照5W2H原则验证,按二八原则整理出三条真因:①年轻护士占比多且人力和经验不足;②未规范利用信息系统助力临床护理工作;③未将理论和实践相结合。

### 2.5 对策拟定及实施

针对所查找的三条真因,依据可行性、经济性、圈能力的原则,通过对对策方案分析得出对策群组:①增加护理人力投入,建立激励机制,案例分享总结经验;②优化信息呈现方式,利用信息系统提升工作效率;③引用SBAR沟通模式,实施医护一体化查房模式,将理论与实践相结合。

### 2.5.1 针对真因一:年轻护士占比多且人力和经验不足

①增加护理人力:A.在护理部的支持下合理增加护理人力5名,通过问卷星调查护理人力存在的问题,自愿加入神经外科团队的进行系统培训,包括神经外科基础知识、重症护理技能、沟通技巧,减轻护士对刚入科产生紧张、害怕、焦虑心情;B.2023年神经外科列入为主管以上人员晋升层级备选轮转科室,外科片区有4名护士轮转加入,解决了人力及护士资历浅问题;C.科护士长给予综合调配外科片区人力进行支援,缓解了护士工作压力;D.进行夜班双人制弹性排班。②加强导师制度:实施“一对一”的导师制度,由经验丰富的护士指导年轻护士,通过日常护士长查房、病例讨论、模拟演练等方式,传授临床经验和护理技巧。③定期培训与考核:A.定期培训,包括重症患者评估、病情观察、紧急处理等内容。B.建立激励机制,将护士对危重患者病情的知晓率纳入绩效考核体系,护士长和组长采用床旁、随机、查房形式进行抽查,对于存在问题迅速反馈纠正,考核结果与绩效挂钩。C.组织护理查房、个案分享:分享经验和总结护理观察要点,提升低年资护士的评判思维。④增加实践机会:在保障患者安全的前提下,为年轻护士提供管理重症患者的机会,通过实际操作积累临床经验。⑤团队建设与心理支持:A.加强团队建设、开展科室团建活动,营造积极向上的工作氛围;B.联合工会及心理科对新入职护士开展心理调查问卷,根据存在问题在医院层面和科室层面为年轻护士提供心理支持,减轻其因经验不足而产生的压力和焦虑;C.每个月开持续质量改进会和护士座谈会,将在工作中遇到的困难和想法畅所欲言,减轻护士上班压力大的问题。

### 2.5.2 针对真因二:未规范利用信息系统助力临床护理工作

①优化信息呈现方式,修订交接流程:A.与信息技术部门合作,根据实际需求,优化现有的护理信息系统,确保信息录入便捷、查询准确、报警及时;B.下班前按照神经外科SBAR沟通模式表的指引完善交接班报告,将交班报告发至微信工作群提前1天让护士熟悉患者情况;C.提前到岗通过信息大屏幕了解患者动态,床边交接班时通过PDA可以随时了解患者最新检验结果。②培训信息系统使用:组织信息系统操作培训,确保每位护士熟练掌握信息系统的各项功能,特别是与重症患者管理相关的模块。掌握运用神经外科SBAR沟通模式表的指引在信息系统上完善交接班报告,知晓如何利用PDA工具查询检验影像结果、各项评分结果、一般情况等资料,确保知晓并熟练使用信息化工具。③建立信息共享机制:鼓励护士利用信息系统进行病情记录、交接班、医嘱执行等,促进信息在护理团队内部的快速流通和共享。④定期评估与反馈:定期评估信息系统在提升病情知晓率方面的效果,收集护士的反馈意见,不断优化和完善信息系统功能。

### 2.5.3 针对真因三:护士未将理论和实践相结合

①引用思维理论,修订专科模板:查阅国内外相关文献,SBAR沟通模式有助于减少交接班时间,规范交接班内容及过程,更好地了解患者病情,强化护理措施落实情况,提高医生、护

士、患者满意度<sup>[2]</sup>。基于SBAR沟通模式理论<sup>[3]</sup>,自制神经外科SBAR沟通模式表,将表格融入到科室电子交班模板中,并针对神经外科SBAR沟通模式表的运用对全科人员进行培训,片区及病区护士长进行日常指导,加强护士思维能力。(SBAR沟通模式表包括:S—现状,包括病区患者姓名、床号、性别、住院号、入院原因、入院诊断;B—背景,包括现病史、既往史、家属沟通情况、用药史、过敏史、目前治疗手段与效果、实验室检查结果、目前病情;A—评估,目前患者主要的护理问题;病情、生命体征、各个系统的状态;R—建议,包括需持续评估关注的指标、需要执行的医嘱、待处理的治疗和检查、需本班跟进未完成事情、需汇报医生再做处理的事情。)②医护一体化查房新模式:A.跟随医生进行病历阅片及进行医护一体化查房,深入了解患者病情,按照SBAR模式汇报相关内容,护士补充细节信息,反馈患者效果;B.治疗讨论阶段:针对存在的疑难问题,共同商议解决对策;医生有效点评护理计划和措施,并提出护理配合要求和观察要点;C.护士长对护理计划和措施的落实情况进行追踪,提出改进措施;D.总结阶段:医护制定有效诊疗方案,积极总结提出不足之处,并进行有效改进。③强化案例教学,鼓励主动学习:在培训中引入病例,通过案例分析、讨论和反思,帮助护士将理论知识与临床实践紧密结合。鼓励其通过阅读文献、参加学术会议等方式,不断更新知识,提升护理水平。④进行专科疾病常见危急情况应急演练:

针对脑疝的发生、气管插管脱管、误吸、患者突发病情变化等组织医护共同演练,提高新护士理论与实践相结合的能力。

### 3 结果

#### 3.1 有形成果

A.活动结束后根据品管圈的公式,计算出目标达成率是136%,进步率为61.4%,说明此次品管圈活动所采取的措施有效。通过此次活动,我科护士对危重患者病情知晓率由改善前57.8%提升至改善后93.3%。B.增加了人力保障,由之前的规培护士无留科意愿,到活动结束后科内4名规培护士愿意留在神经外科,留科意愿提升至100%。C.优化了信息流程,简化和清晰了交班报告,为护士临床工作实现减负。D.修订各项专科标准化流程

#### 3.2 无形成果

通过品管圈活动,圈员对于品管圈的应用、团队凝聚力、沟通协调能力和责任心、自信心、积极性、解决问题的能力、参与质量管理等均有明显提高。

### 4 结论

神经外科重症患者具有发病急、病情危重、高致残率和高死亡率的特点,术后管理难度大,对医护人员的技术水平和综合素质要求极高<sup>[4]</sup>。目前对该病常规护理措施包括体位护理、预

防并发症护理及病情观察护理等<sup>[5]</sup>,在病情观察护理中,对重症患者,进行预见性的观察和护理,逐步提高护理质量,才能为后续患者安全保驾护航<sup>[6]</sup>。SBAR沟通模式是一种以证据为基础的标准沟通方式,可促进医护人员及护理人员智联的信息交流,有利于传递信息的准确性<sup>[7]</sup>。品管圈是持续提高护理工作质量行之有效的科学管理工具<sup>[8]</sup>,运用品管圈PDCA的手法提高了神经外科责任护士对危重患者病情知晓率,通过实施一系列科学有效的质量改善措施,成功提升了神经外科护理质量。这表明,从支持保障、人力配备、护士积极性调动、信息化技术支撑及规范管理等多方面入手,是提升护理质量、保障患者安全的有效途径,促进医护协作性团队建设有重要作用,更是优质护理的内涵体现。

### [参考文献]

[1]吴克华,陈长贤,庄琼霞,等.品管圈在提高责任护士对患者病情掌握知晓率中的应用[J].中国卫生标准管理,2023,14(23):186-189.

[2]何孟君.基于SBAR沟通模式在神经外科病房护理交接班应用效果研究[J].中国社区医师,2019,35(33):130-131.

[3]余田,马红波,喻斌.SBAR沟通模式指导的情景模拟演练对提高实习护理人员交接班质量的作用[J].中华医学教育探索杂志,2021,20(4):471-474.

[4]俞洁,纪媛媛,王军.神经外科重症监护室病人继发中枢神经系统感染的相关危险因素[J].中国临床神经外科杂志,2019,24(4):204-206.

[5]郑娜,柳晓梅,张萌萌.预警护理对神经外科重症患者出血及压疮发生率的影响[J].国际护理学杂志,2021,40(11):2077-2080.

[6]林伟华.神经外科护理风险的分析及防范对策[J].中国医药指南,2023,21(18):65-68.

[7]闫冬梅,闫珂卿,单文军.多学科协同管理联合SBAR沟通模式在神经外科危重患者院内转运中的应用[J].齐鲁护理杂志,2022,28(04):11-14.

[8]王丽丽.品管圈活动在提高ICU护士对危重患者病情知晓率中的应用[J].当代护士(中旬刊),2017,(12):178-180.

### 作者简介:

唐莹岚(1996--),女,汉族,湖南人,本科,主管护师,研究方向为护理教育专科、神经外科护理专科。

曾丽娟(1978--),女,汉族,广东人,本科,主管护师,研究方向为神经外科学,心理学。

邢雅楠(1995--),女,汉族,河北人,本科,主管护师,研究方向为神经外科重症护理专科。