

品管圈（QCC）活动成果报告书



和谐圈

活动主题：提高病房环境整洁度

活动单位：眼科

活动时间：2018年5月至2018年9月

目录

一、圈的介绍	3
(一) 圈的组成	3
(二) 圈徽圈名的意义	3
二、主题选定	4
(一) 选题过程	4
(二) 本次活动主题	5
(三) 衡量指标	5
(四) 主题定义	5
(五) 选题背景	5
(六) 选题理由	5
三、活动计划拟定	6
四、现状把握	7
(一) 查检表	7
(二) 改善前查检表	7
(三) 改善前柏拉图	8
(四) 结论	8
五、目标设定	8
(一) 目标值设定	8
六、解析	10
(一) 原因分析	10
(二) 要因分析	10
(三) 真因验证	13
七、对策拟定	15
八、对策实施与检讨	16
九、效果确认	19
(一) 有形成果	19
(二) 无形成果	20
十、标准化	23

十一、检讨与改进	23
----------------	----

一、圈的介绍

(一) 圈的组成

圈 名：和谐圈				成立日期：2018 年 4 月
成员人数： 9 人				科 室：眼科十五病区
圈 长：朱亚英				辅 导 员：朱婕
圈 员：邵红芳、张云峰、许军、陈玉玲、方国霞、吴晗、王霄珏				
职 务	姓 名	工 龄	学 历	主要负责工作内容
圈长	朱亚英	10	本科	质量把控及指导
辅导员	朱婕	22	本科	质量把控及指导
圈 员	邵红芳	18	本科	组圈、圈名、主题选定
	张云峰	20	本科	现状把握、目标设定
	许军	18	大专	目标解析、对策拟定
	陈玉玲	13	大专	目标解析、效果确认
	方国霞	10	大专	对策拟定、对策实施
	吴晗	2	本科	对策实施
	王霄珏	2	本科	标准化

(二) 圈徽圈名的意义

和谐圈：是“以病人为中心”，把患者真正的放到我们每一位护理人员的心里，用我们的真心、爱心、耐心、细心、责任心感动每一位患者，共同搭建良好的护患关系，促进康复，从而体现持续改进。



圈徽意义：圈徽整体由心和手组成，心是关心、细心、耐心、爱心、责任心，手寓意患者就医体验需要医生患者及护士三方共同协作完成，共同营造和谐就医环境、共同以患者的健康为目标一起努力，最后收获患者满意的笑容。

二、主题选定

(一) 选题过程

主题评价表

主题评价题目	重要性	上级政策	迫切性	圈能力	总分	选定
提高围手术期健康知识知晓率	32	36	36	30	134	
提高患者健康教育的成效	34	36	36	32	138	
提高病房环境整洁度	36	38	34	40	148	√
提高留置针穿刺成功率	32	36	36	30	134	

评分说明

评价说明	分数	上级政策	可行性	迫切性	圈能力
	1	没听说过	不可行	半年后再说	需多个部门配合
	3	偶尔告之	较可行	下次解决	需一个部门配合
	5	常常提醒	可行性	尽快解决	自行能解决

备注：以评价法进行主题评价，共 8 人参与选题过程注：以评价法进行主题评价，第一顺位为本次活动主题。

QC STORY 判定表

课题达成型	关系程度		问题解决型
1、无既往工作经验，欲顺利完成首次面临的工作（新规业务的应对）	21	39	1、欲解决原来已在实施的工作中所发现的问题
2、欲大幅度打破现状（现状突破）	19	33	2、欲维持或提升现状水平
3、欲挑战魅力性品质、魅力性水平（魅力性质量的创造）	19	39	3、欲保障质量现状、当前水平
4、欲提前解决可预见的课题	15	41	4、欲防止再发生已出现的问题
5、通过新方案，新对策、新想法的探究与实施可达成目标	17	43	5、探究问题的真因，通过消除或解决真因，可获得问题的解决
判定结果	合计得分		判定结果
×	91	195	√

（二）本次活动主题

提高病房环境整洁度

（三）衡量指标

提高病房环境整洁度 = 病房环境调查整洁的例数 / 调查总例数 × 100%

（四）主题定义

- 1、病房要求整齐、清洁、安静，空气清新，定时开窗通风。工作人员做到走路轻、关门轻、说话轻、操作轻。
- 2、病室内无折叠床，陪护椅及时折叠，不晾衣物不乱贴报纸及胶布，，床头桌上只摆放暖水瓶、水杯，床下物品整齐。
- 3、病床保持清洁，床单无渣屑，定时更换，无污渍。

（五）选题背景

患者多，尤其重危患者，住院时间长，陪护多，患者自带物品多，病房管理难度大，病房的整洁度直接影响患者满意度，有助于病菌的传播，因此我科将病区环境管理作为未来几年的中长期管理重点项目之一。

（六）选题理由

对患者而言：减少交叉感染的机会，，提高医疗安全性。

对护士而言：提高了护理人员专业能力，团结协作的能力。

对医院而言：提升医院形象，减少院内感燃发生率，提高患者满意度。增加医院的品牌效应。

参考文献：

- [1] 郑艳芳，张力岩，陈秀荣，等．个性化护理服务进程及服务谋 略研究 [J]．中国实用护理杂志，2015，21，（11B）：66-67.
- [2] 李益农，陆星华．消化内镜学 [M]．北京：科学出版社，2015： 244.
- [3] 林菊英．医院管理学护理管理分册 [M]．北京：人民卫生出版社， 2015：162.
- [4] 李元峰．医疗质量评价体系与考核标准 [M]．北京：人民卫生出 版社，2011：563-57，

三、活动计划拟定

WHAT		WHEN																									WHO	HOW	WHERE
主题	日期	2018年5月				2018年6月				2018年7月					2018年8月				2018年9月					负责人	品管工具	实施地点			
	周数	1周	2周	3周	4周	1周	2周	3周	4周	1周	2周	3周	4周	5周	1周	2周	3周	4周	1周	2周	3周	4周	5周						
P	主题选定																									朱亚英	头脑风暴	会议室
	计划拟定																									朱婕	小组讨论	会议室
	现况把握																									邵红芳	流程图	病房
	目标设定																									张云峰	柱状图	办公室
	解析																									许军	鱼骨图	会议室
	对策拟定																									陈玉玲	小组讨论	办公室
D	实施与检讨																									方国霞	原因分析	病房	
C	效果确认																									吴晗	原因分析	会议室	
A	标准化																									王霄珺	小组讨论	办公室	
	检讨改进																									朱亚英	小组讨论	会议室	

..... 虚线表示计划进度

———— 实线表示实际进度

四、现状把握

（一）查检表

查检对象（What）：病房环境

查检原因（Why）：病房环境存在不整洁

查检负责人（Who）：朱亚英

查检时间（When）：2018.5.19-5.31

查检地点（Where）：病区

查检方式（How）：现场记录

查检数量（How much）：检查病房环境 150 例次

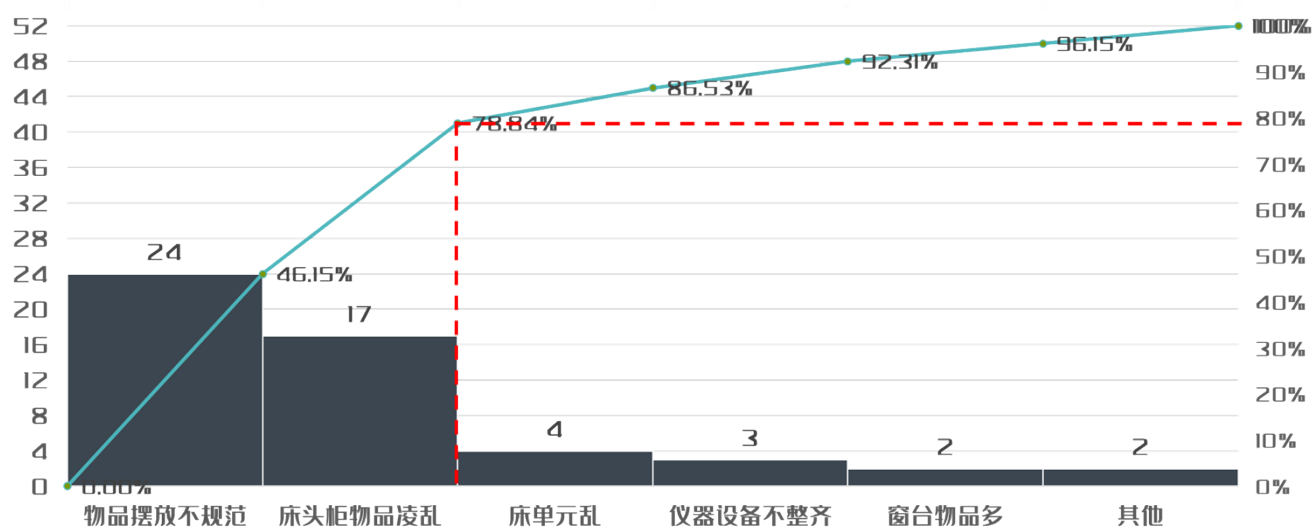
（二）改善前查检表

调查时间：2018.5.19-5.31				
	项目	频次	百分比	累积百分比
不同项目影响例数	物品摆放不规范	24	46.15%	46.15%
	床头柜物品凌乱	17	32.69%	78.84%
	床单元乱	4	7.69%	86.53%
	仪器设备不整齐	3	5.76%	92.31%
	窗台物品多	2	3.84%	96.15%
	其他	2	3.84%	100%
	合计	52	100%	
	调查例次	150 次		

整洁达标例次	98次
整洁度	65.3%

(三) 改善前柏拉图

改善前病房环境整洁度柏拉图



(四) 结论

分析：根据查检数据表明，物品摆放不规范、床头柜物品凌乱占 78.84%，依柏拉图八二定律，将此两大情况列为本次主题改善重点。

五、目标设定

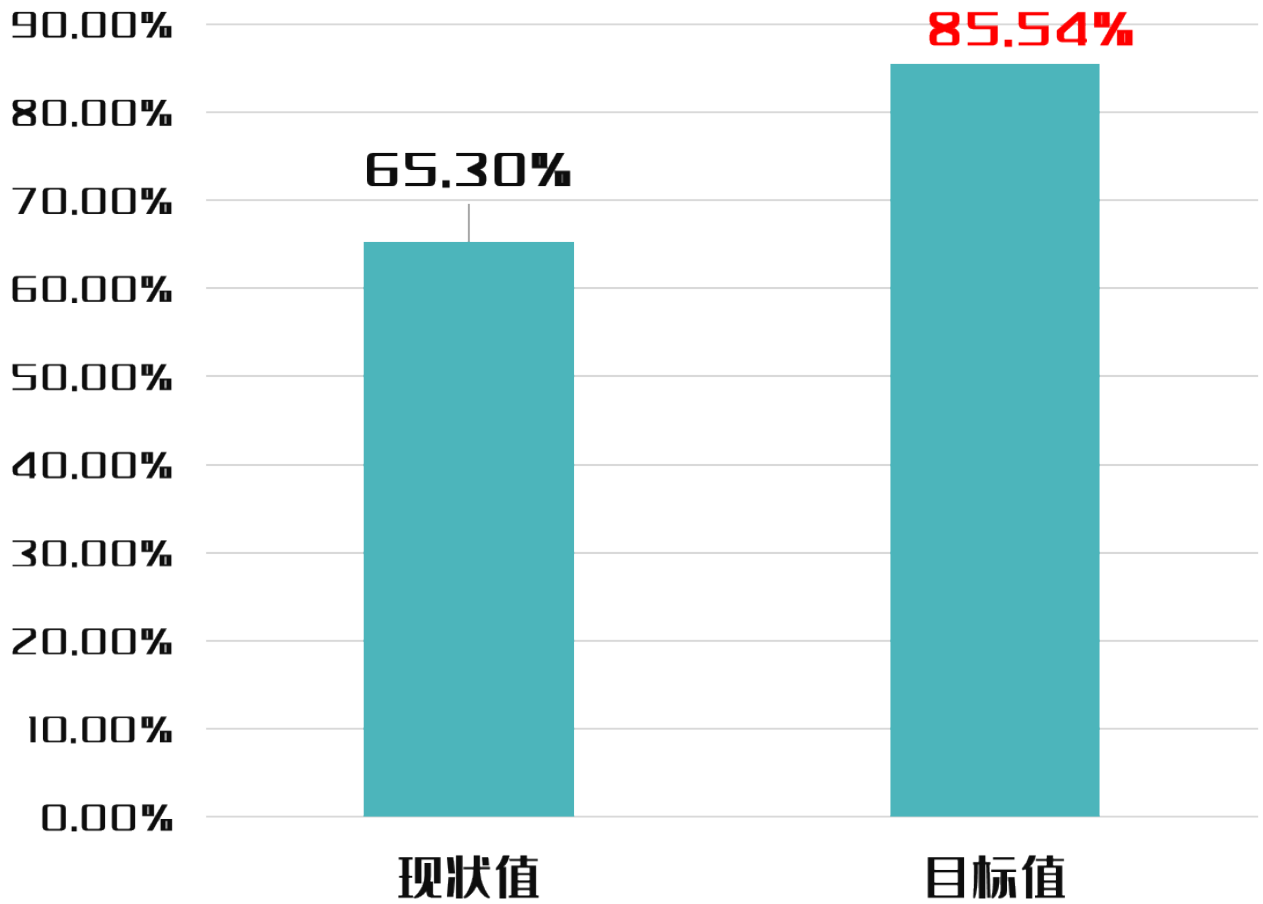
(一) 目标值设定

目标值

=现况值+ (1-现况值) ×改善重点×圈能力

=65.3%+ (1-65.3%) ×78.84%×74%

=85.54%

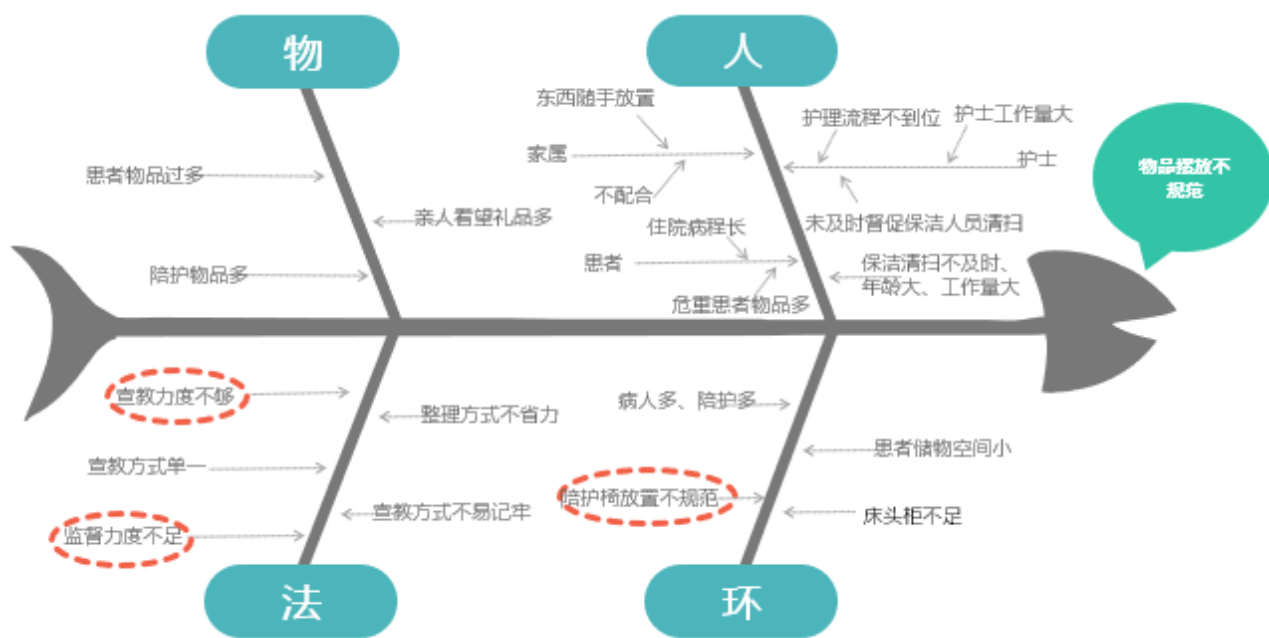


(二) 设定理由

圈员	朱亚英	朱婕	邵红芳	张云峰	许军	陈玉玲	方国霞	吴晗	王霄珏	合计
分值	5	5	5	3	3	3	3	3	3	33
评价分值	圈能力总分值 (33) ÷ 圈员总人数 (9) = 3.7									
评分标准	能立即解决		需要过会解决				需要下班后			
参考分值	5		3				1			
计算结果	圈能力：平均分 ÷ 5 × 100% = 3.7 ÷ 5 × 100% = 74%									

六、解析

(一) 原因分析



(二) 要因分析

要因评价表													
编号	大原因	小原因	圈员打分									总分	选定
			1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1	人	护理流程不到位	3	1	3	3	1	3	3	3	1	25	
2		护士工作量大	3	1	3	3	1	3	3	3	3	27	
3		未及时督促保洁人员清扫	1	1	3	1	1	1	3	3	3	15	

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/257134024013006142>