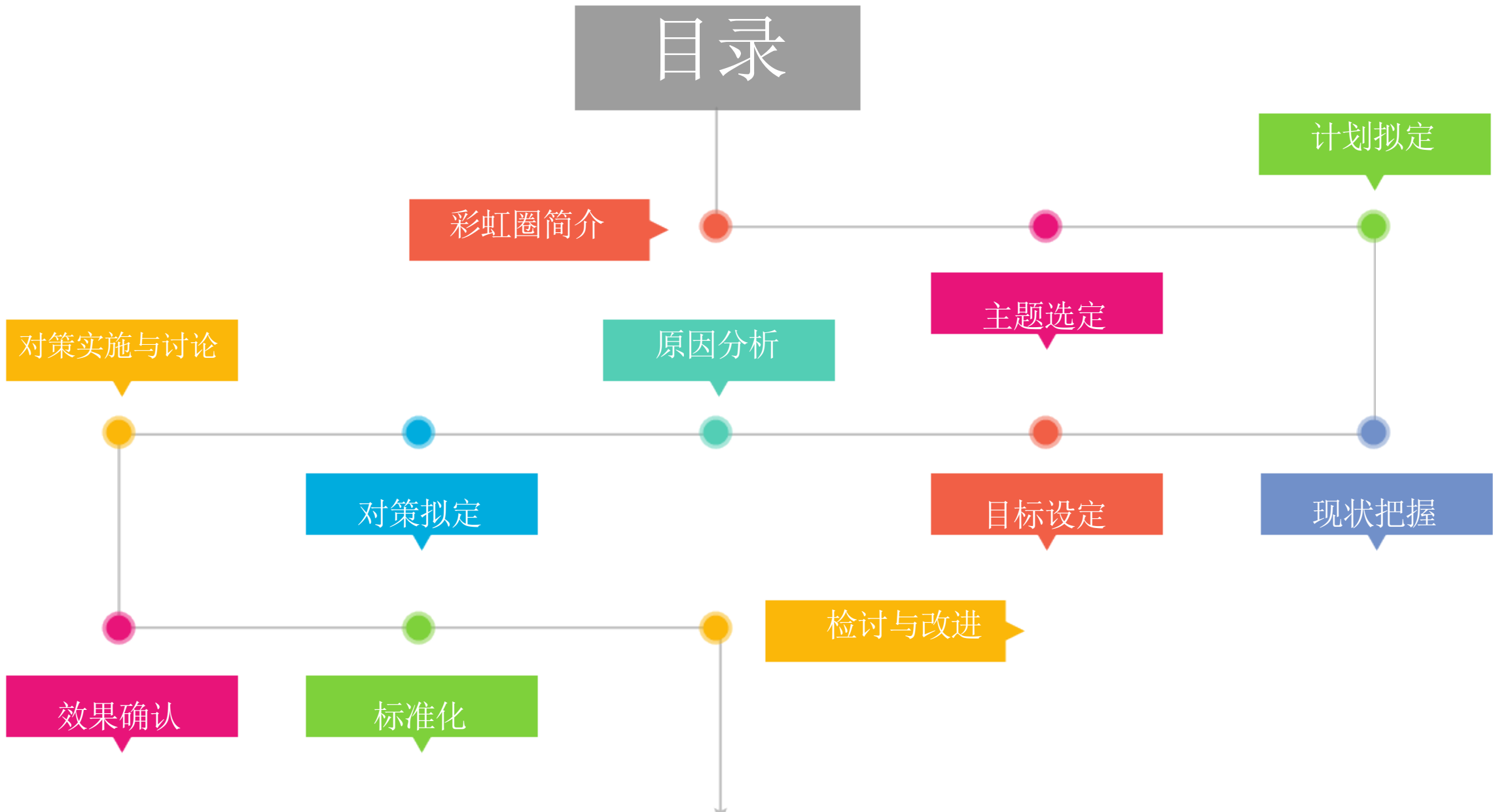




提高责任护士床边综合 能力的合格率QCC汇 报

目录



第一部分

彩虹圈简介



彩虹圈简介



品管圈第一次会议

2016.5.7, 为了更好地落实优质服务, 东七病区召开品管圈第一次会议, 确定了相关成员, 并一起学习了品管圈相关知识

品管圈小组成立

2016.6.1, 成立品管圈小组, 投票选举辅导员、圈长及圈员, 制定各级人员职责, 并提议一周内选定圈名及圈徽

成员简介



圈长
李某某



辅导员
张某某



圈员
王某某



圈员
李某某



圈员
黄某某



圈员
陈某某



圈员
吴某某



圈员
胡某某



圈员
余某某

人员职责

圈长职责

- ✓ 领导品管圈的活动
- ✓ 决定品管圈活动的进行方向
- ✓ 建立圈员协助，全员参加发言
 - ✓ 全员分担的体制
- ✓ 建立圈员的良好人群关系
- ✓ 指导圈员有关QCC方法等

辅导员职责

- ✓ 实施圈长与圈员的品管教育
- ✓ 培养圈员自发参与圈会的风气
- ✓ 掌握圈员品管活动的想法和做法
- ✓ 正确指导品管手法，提高活动能力
 - ✓ 选定活动改善的问题
- ✓ 对品管圈无法处理问题给予帮助
- ✓ 辅导品管圈活动持续性和永久性
 - ✓ 协助圈会顺利进行

圈员职责

- ✓ 热心参加圈会，积极的参与活动
- ✓ 圈会积极发言，建立活泼的氛围
 - ✓ 扎实落实所分配的项目
- ✓ 将发现的问题积极向小组汇报
- ✓ 开展品管时与患者保持良好关系
- ✓ 确实遵守作业标准、实施作业

圈名圈徽选定

候选圈名	候选圈徽	投票数	结果
翱翔圈		1	
向日葵圈		1	
温馨圈		0	
彩虹圈		4	✓
给力圈		2	
和谐圈		1	
快乐天使圈		0	

本次征集7个候选圈名及圈徽，全体成员投票后（每位成员投一票），彩虹圈获票数最多，最后我们的圈名确定为彩虹圈。

圈名圈徽的含义



温暖的阳光：寓意在我们的精心护理下患者对战胜疾病充满信心，对疾病的愈后充满希望，同时也寓意我们的护理品质在持续质量改进中不断的提升，我们的护理前景充满希望。

三颗紧密相连的心：代表了我们的东七护士紧密团结在一起，齐心协力，用我们的真心、爱心、耐心、细心、责任心，给予患者关心、关怀与呵护。

飞翔的翅膀：代表了和平鸽的翅膀，寓意着和谐及安宁的护患关系；也代表了白衣天使的翅膀，寓意着不断提升的护理品质。

护理理念是“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，从而实现护理质量持续改进。

第二部分

主题选定





责任制整体护理要求责任护士要“以我的病人我负责”的服务理念去落实，为患者提供全面、全程、优质的护理服务。责任制整体护理对责任护士提出了更高的要求，我们只有不断的加强护理人员综合素质的培养，逐步提高责任护士的床边综合能力，才能营造和谐、温馨的住院环境，提高患者的满意度，达到护理质量持续改进。

参考文献

金玉梅、章晓军 床边考核模式在新护士综合能力考评中的应用《护理学报》 2016年04期

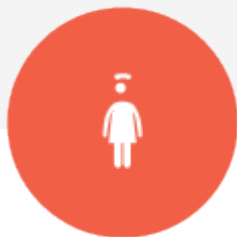
凌玉 从护士执业考试看新毕业护士的在职培训《中华护理杂志》 2012年03期

吴旭丽、连瑶、蔡琳 对新护士实施个案模拟实践考核的探讨《中国实用护理杂志》2010年16期

选题理由

对患者而言

为患者提供全面、全程、优质的护理服务，减轻患者痛苦，促进患者早日康复。



对护士而言

提高综合素质，减轻工作压力，提升自我成就感。

选题理由

对患者而言

增强团队凝聚力，改善工作效率和品质，提高病区整体形象。



对护士而言

提高患者满意度，增加社会效应，提升医院的整体品牌形象。



■ 确立主题

2016年6月8日召开品管圈会议，拟定主题，大家踊跃讨论，气氛活波。

主题	评价项目	重要性	迫切性	圈能力	时效性	总分	顺位	选定	提案人
	提高责任护士床边综合能力的合格率	45	45	39	45	174	1		董某
	降低护士体温表丢失率	41	41	33	29	144	2		王某某
	降低患者术后并发症发生率	33	33	33	29	128	3		李某某

备注：以评价法进行主题评价，共有9人参与选题过程。

选票分数：5分最高、3分普通、1分最低，第一顺位为本次活动主题。

第三部分

计划拟定



活动计划拟定

WHAT	WHEN																								WHO	HOW	WHERE
项目 时间	2016. 11		2016. 12				2017. 01				2017. 02				2017. 03				2017. 04				2015. 05		担当	品管工具	地点
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2			
主题选定	-----	-----																							全体圈员	头脑风暴法	东七病区
活动计划拟订		-----																							全体圈员	小组讨论、甘特图	东七病区
现状把握			-----	-----																					李某	流程图、柏拉图、鱼骨图	东七病区
目标设定				-----	-----																				黄某某	小组讨论、柱状图	东七病区
解析				-----	-----																				全体圈员	头脑风暴法	东七病区
对策拟定							-----	-----																	李某	小组讨论	东七病区
对策实施与检讨																						-----	-----		王某	头脑风暴法、小组讨论	东七病区
效果确认																							-----	-----	黄某某	柏拉图、雷达图	东七病区
标准化																							-----	-----	全体圈员	小组讨论、头脑风暴法	东七病区
检讨与改进																									全体圈员	小组讨论	东七病区

突发状况
延期

虚线表示计划进度 实线表示实际进度

第四部分

现状把握



改善前无形成果

编号	评价项目	活动前	
		合计	平均
1	责任心	29	3.2
2	团队精神	25	2.8
3	沟通能力	25	2.8
4	责任荣誉	26	2.9
5	解决问题的能力	23	2.5
6	品管手法	22	2.4

注：由圈员9人评分，每人每项最高5分，最低1分

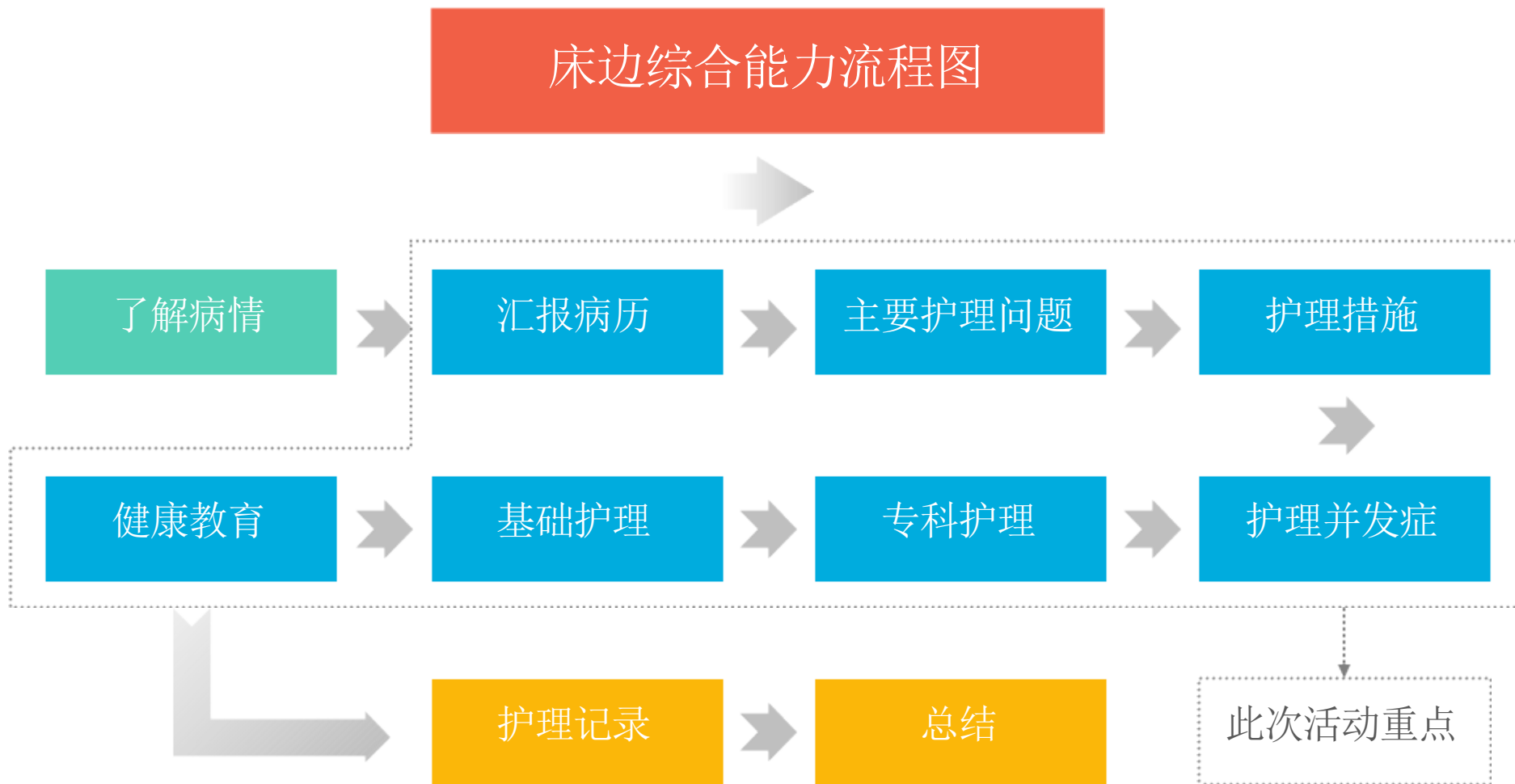


床边综合能力定义

床边综合能力是指责任护士运用护理程序的工作方法，找出该病人的护理要点，准确把握病人的整体状况，及时发现问题和解决问题，同时也培养了护士敏锐的观察力、人际交往能力和沟通技巧，体现人文关怀和灵活性，得到病人更多的信任和配合。

$$\text{责任护士床边综合能力合格率} = \frac{\text{责任护士床边综合能力考核90分以上的人次}}{\text{考核的责任护士总人次}} \times 100\%$$

现状流程



考核标准

考核标准：某某大学第一医院责任护士床边综合能力考核标准（100分），得分 ≥ 95 分为优秀， ≥ 90 分为合格， < 90 分为不合格

		患者姓名	年龄	性别	诊断	住院病历号		
项目	分值	工作要求及标准			检查及扣分方法		扣分	扣分原因
病情观察	25分	1. 与病人交流，评估了解患者的病情（姓名、病情、观察要点、治疗、检查与化验、营养状况与饮食、自理能力、心理），及时、客观填写护理记录单。 2. 熟练掌握专科护理体检 3. 能说出该患者主要护理问题和护理措施。			实地抽查1名患者，考核责任护士。 1. 不了解病情扣10分，了解不全面每个要点扣3分 2. 观察要点回答不全扣3分 3. 主要护理问题或主要护理措施与患者实际情况或与护理病历记录不符一处扣3分，护理措施回答不全扣2分 4. 专科体检一项扣1分。			
基础护理	20分	1. 床单位：床单位清洁、平整、无头发、碎屑。 2. 卧位、着装： (1) 卧位舒适符合病情要求，保持良好的功能位。(2) 协助不能自行移动的患者床上移动、更换卧位和使用便器；指导有效咳嗽，对不能有效咳嗽的患者及时拍背、吸痰。 3. 患者卫生：(1) 面部清洁，头发无异味。(2) 口腔无异味，口腔黏膜、牙齿清洁，无残渣，口唇黏膜湿润；昏迷、禁食患者按要求实施口腔护理。(3) 会阴部清洁，无异味，留置尿管患者按要求实施会阴护理，会阴护理时注意保护患者隐私。(4) 耳后、颈部、指趾缝、手心、足部皮肤清洁，指趾甲剪短。			实地抽查，查看措施落实情况。 每处不符合要求，扣1-2分。 应由护士做的由家属完成的每发现一项倒扣5分。			
专科护理	20分	1. 用药及时准确，安排合理（时间、顺序、速度、方法），能说出抢救药物的作用及副作用。 2. 护理措施落实：(1) 各种导管位置固定牢固、通畅、符合规范要求。(2) 液体流速符合要求。(3) 静脉置管固定符合要求。(4) 外科患者敷料清洁干燥，不脱落等。(5) 出入量按要求记录，每次有记录内容和量，24小时出入总量与体温单一致；护士掌握正常尿量、少尿、无尿等概念			实地抽查，考核责任护士 1. 包括各种给药，要求及时、准确、安排合理，一处不符合要求扣2分 2. 一项护理措施不落实扣3分；输液巡视不符合要求扣0.5分；输液速度不正确扣1分；液体外渗未及时发现扣3分，液体外渗发生后未及时处理扣5分；			
项目	分值	工作要求及标准			检查及扣分方法		扣分	扣分原因
专科护理	20分	掌握记录24小时出入量的正确方法。 3. 病情变化时，能及时给予相应的护理措施。 4. 能处理专科急救情况，掌握监护基本理论。			3. 病情变化时，未给或未及时进行相应的护理措施扣5分 4. 抢救药物作用和副作用回答错误扣1分，回答不全扣0.5分			
护理并发症	10分	1. 根据患者实际情况实施有效评估。 2. 对压疮、坠床等高危患者采取有效预防措施，对出现压疮、坠床等的患者采取有效的治疗护理措施。 3. 发生护理并发症，按要求及时上报。			实地抽查，查看措施落实情况 1. 未实施有效评估，扣2分； 2. 高危患者无预防措施扣2分，出现并发症未采取有效的治疗护理措施扣5分； 3. 发生护理并发症未及时上报扣2分，隐瞒不报本项不得分。 查看相关记录，与患者交谈，查看健康教育未落实情况 1. 入院宣教未做扣5分，已做但主要问题患者不能了解一处扣2分。 2. 患者或家属不知道责任护士扣5分。 3. 询问患者或家属，对主要疾病知识、用药、饮食、注意事项等一处未讲解扣2分，讲解达不到预期效果一处扣1分。			
健康教育	10分	1. 做好患者的入院宣教（介绍入院制度、病房设施使用、住院环境、主管医护人员）。 2. 患者或家属指导责任护士。 3. 按健康教育评估表及病程及时向患者介绍疾病及康复、饮食、活动等知识，特殊治疗及检查、手术前、中、后均有介绍相关配合知识，讲解注意事项，并指导患者掌握用药知识。			3. 询问患者或家属，对主要疾病知识、用药、饮食、注意事项等一处未讲解扣2分，讲解达不到预期效果一处扣1分。			
护理记录	5分	1. 用蓝黑、碳素墨水笔书写，用规范医学术语，文字工整，表达准确，语句通顺，标点正确。不得涂改，修改处须签全名，并保持原纪录清晰可辨，并注明修改时间，修改人签名。护士每次记录后须签全名。记录格式符合要求。 2. 蓝栏填写完整、清晰、规范。 3. 护理记录根据专科的特点书写，运用医学术语，记录后须签全名。及时记录，记录时间应具体到分钟。 4. 内容准确，病情栏内应客观记录患者24小时内病情观察情况、护理措施和效果。手术病人应记录伤口情况、引流情况等。详细记录患者出入量（必要时要有分量记录）。			实地查看护理记录书写 1. 笔色用错不得分；不用医学术语扣1分；字迹不清扣1分；书而不洁一处扣1分；涂改一处扣1分，不签全名、签名不清楚一处扣1分，未按要求格式书写者，每处扣1分。 2. 护理记录的内容不准确，未体现病情动态变化一处减2分。 3. 内容不准确或与病情不符一处扣2~5分。			
操作考核	10分	1、能熟练掌握各种抢救、监护仪器的使用。 2、能熟练掌握各项护理操作技能（静脉输液、吸痰、吸氧、动脉采血）			1、抽护士正在使用中的某一仪器，不能正确使用者扣5分 2、抽考正在进行的某项的护理操作，不能规范操作者扣5分。			

目标现状

2017.7.8-2017.7.20对14名护士分别进行2次床边综合能力考核，共考核了28人次，其中16人次成绩在90分以上，合格率 57%。具体问题总结如下：

床边综合能力考核差错率查检表

存在问题	次数	所占比例 (%)	累计百分比
实验室检查了解不全	22	36.67%	36.67%
功能锻炼不到位	20	33.33%	70%
未根据患者实际情况实施及时有效的评估	10	16.67%	86.67%
未关注患者的异常情况	5	8.33%	95%
护理措施不全面	2	3.33%	98.33%
专科护理不到位	1	1.67%	100%
合计	60	100%	

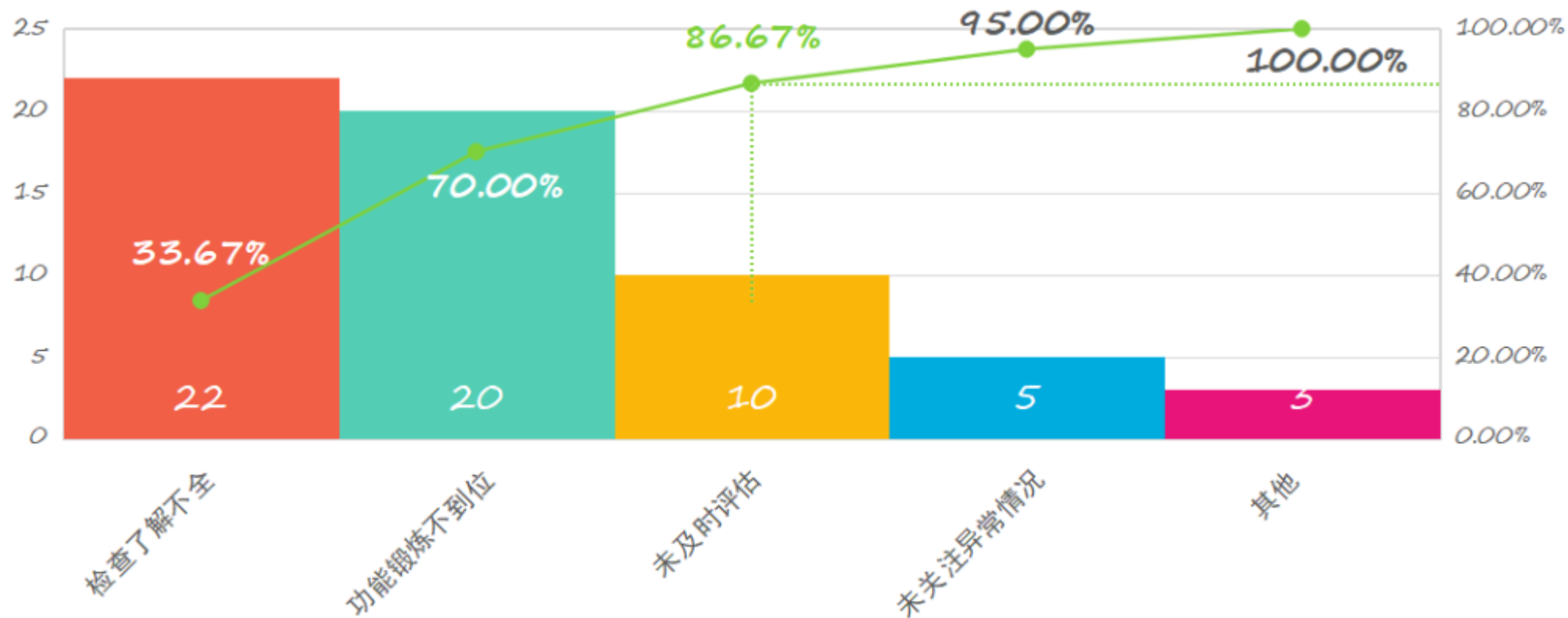
目标现状

改善前住院患者对责任护士服务满意度

2016. 7. 10-2016. 7. 20对60名住院患者调查对责任护士服务满意度，满意度调查结果 ≥ 90 分为合格，本次调查结果在90分以上者52名，合格率 86. 67%。

护理服务评价	1、您入院到病房时，对护士的接待感到：	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	2、您入院时，对护士为您介绍管床医师、护士、主任、护士长、病区环境、病区设施（呼叫器、床档、热水器、电源、餐厅等）的正确使用方法感到：	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	3、入院时您对护士的仪表、举止、态度是否满意？	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	4、护士是否主动介绍您所在的病区是“优质服务病区”？	<input type="checkbox"/> 主动介绍 <input type="checkbox"/> 未介绍
	5、入院时，护士详细为您介绍各项安全注意事项（如禁用非医嘱配置大功率电器、禁烟、财物保管、不许外出等）	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	6、您对护士向您介绍的各项检查、采血及给药注意事项感到：	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	7、护士是否采用您所能理解的方式告诉您疾病的相关知识、饮食注意事项？您对护士的讲解感到：	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	8、护士能否经常巡视病房？	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	9、当您按床头呼叫器后，护士能否及时到床边并解决问题？	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	10、为您进行治疗或护理时，护士能否主动为您提供适当的温馨，您的感受是：	<input type="checkbox"/> 未做于术 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	11、在您手术前后，护士能否主动为您或您的家属提供健康指导（如饮食、活动等注意事项），您对护士的讲解感到：	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	12、护士在做治疗前能否告知您及您的家属关于治疗的注意事项及配合方法	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	13、用药及治疗前护士能认真核对您的床号、姓名或腕带信息	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	14、在您不能下床又无陪护时，护士能够协助您翻身、下床、进食、洗漱等活动	<input type="checkbox"/> 生活能自理 <input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	15、在您住院期间护士经常保持亲切、热情、真诚的服务态度	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	16、当您遇到困难或有疑问时，护士能够及时给予帮助或解决	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	17、您对护士的技术操作是否满意	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	18、护士能否坚持每7天更换一次床单	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	19、护士是否坚持每日整理床单元2次	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	20、您对责任护士护理服务的评价	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
综合评价	1、您对病房设施的感受是：	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	2、您对病房环境卫生和秩序的感受是	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	3、护士长应每日深入病房，了解情况征求意见，您对护士长工作的评价	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
	4、在您住院期间，您对本病区护理工作的总体评价	<input type="checkbox"/> 很满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 尚可 <input type="checkbox"/> 不满意
您最满意的护士是_____ 选择的理由_____ 您最不满意的护士是_____		
请留下您的宝贵意见：_____		

改善前柏拉图



分析：根据查检数据表明，检查了解不全、功能锻炼不到位及未及时评估占86.67%，依柏拉图八二定律，将此三大情况列为本次主题改善重点。

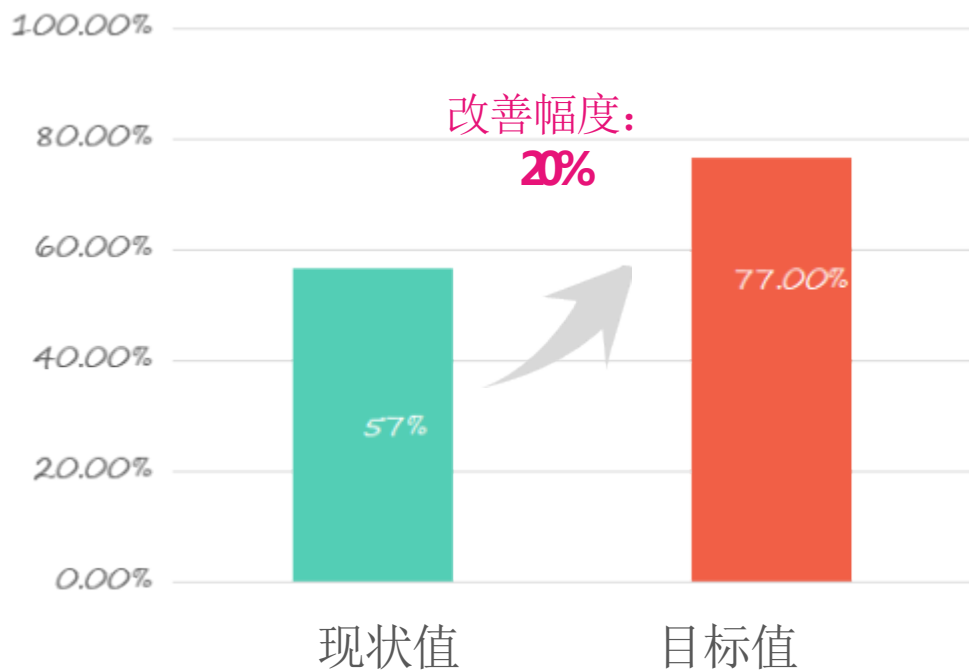
第五部分

目标设定



目标值设定

床边综合能力合格率



目标值

$$\begin{aligned} &= \\ &\text{现况值} + (1 - \text{现况值}) \times \text{改善重点} \times \text{圈能力} \\ &= \\ &57\% + (1 - 57\%) \times 70\% \times 65.2\% \\ &= \\ &77\% \end{aligned}$$

第六部分

原因分析



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/537132116021006064>