

在护理管理中开展有效的 QC 小组活动

黄蝶卿 黎明^①

关键词 护理管理 QC 小组活动 护理质量

摘要 目的:提高护士整体素质,全面提升护理管理质量。方法:在护理服务中开展 QC 小组活动,加强护理人员的质量教育及培训,先在护理管理层成立几个试点 QC 小组,条件成熟后,逐渐扩大 QC 小组活动面,并设立 QC 小组管理指导委员会,加强对 QC 小组活动的过程管理,保证 QC 小组活动的有效性。结果:不断上升的 PDCA 循环贯穿于临床护理工作的全过程,规范了护理管理,使护理质量合格率提高,病人满意度提高。结论:在护理管理中有有效的 QC 小组活动可以提高护理管理工作的效能。

Develop Effective QC Group in Nursing Management/HUANG Dieqing, LI Ming//Chinese Nursing Management - 2003, 3(4): 58 - 59

Key words nursing management; QC group; quality of nursing care

Abstract Objectives: to improve the holistic making of nurses and step up the quality of nursing care comprehensively. Methods: Develop QC group in nursing care and strengthen the education and training to nurses. Establish a few experimental QC groups among nursing managers firstly, then broaden their activities gradually and found direction committee of QC groups to reinforce the progress management of the QC groups and guarantee the validity of the groups. Results: Continuous ascending PDCA ran through the whole clinic nursing progress. It standardized the nursing management and improved the quality of nursing care as well as satisfaction of patients. Conclusion: Effective QC group could increase the efficiency of nursing management.

Author's address People's Hospital of Guangdong province, No. 106, the second Zhongshan road, Guangzhou, 510080, PRC.

QC 小组即质量控制小组,由日本人发明创造^[1]。已成为日本质量管理的特色之一。护理工作质量的高低,不仅取决于护理人员的素质与技术质量,更依赖于护理管理者的水平^[2]。目前,中国的护理管理与西方先进的护理管理相比,还缺乏严格的科学性,护理人员的自身素质,护理管理者的管理意识、技巧等方面亟待提高。我院在护理质量管理过程中实施有效的 QC 小组活动,进行持续质量改进取得成效,并为护理人员提供一个展示才能的舞台,从而培养了护理管理人才。

1 方法

1.1 让护理人员接受质量管理的教育及培训

由于不同层次的护理人员所处的的工作、岗位不同,因此对她们进行教育培训的内容和方法也不同,采取分层培训的方法,首先对护理管理人员如 QC 督导员、护士长进行培训。培训内容的重点是质量管理方法和管理技术,并且把质量意识,问题意识,改进意识作为各层护理人员教育的重点。其次,对 QC 小组成员进行分科培训,培训重点是 QC 小组活动程序和方法。由护士长集中培训和自学相结合,边活动,边教育,让 QC 小组成员在干中学,理论知识与案例教育相结

合。如在活动过程中发现 QC 小组成员对某种工具使用不当或有误时,就及时讲清楚这种工具的用法。举例引导如何使用 5W1H 的原则制订对策表^[1]。同时也采取走出去,请进来的教育方式,如让小组成员出去参加 QC 小组成果发表会,请有 QC 活动经验的专家讲课,督导员进行案例分析,让小组成员轮流上台讲课等,虽然教育时间不长,但都收到良好的实效。

1.2 让护理人员掌握 QC 小组活动程序

护理部聘请质量协会的专家,对全院护士长进行 50 个小时的质量管理培训课程,内容主要讲授 QC 小组活动的程序,在活动过程中使用的管理技术,PDCA 管理循环的思路,数据处理等等,使护理人员在开展活动前就掌握 QC 小组活动的程序,如从小组长的产生,小组成员的组成,活动的形式,活动的周期,课题的选择,PDCA 管理循环的应用,在分析问题及制定措施时所采用的统计方法,在寻找问题时选用排列图,在分析原因时,选择因果图等。

1.3 以部门为单位开展几个试点 QC 小组,推动 QC 小组活动的开展

在推进 QC 小组活动的过程中,不要急于求成,以免造成

① 作者单位:广东省人民医院,510080 广州市中山二路 106 号

精力分散,指导帮助不够,使小组活动放任自流^[3]。在刚引入 QC 小组活动的过程中,要注意循序渐进,步步深化。我们的做法是:在对护士长进行 50 小时的质量教育培训后,护理部又组织护士长参加企业的 QC 小组发布会。听取企业 QC 活动的事例、经验介绍,然后以内科,外科,妇儿科等为部门成立一个由护士长组成的管理型 QC 小组,小组长由科护士长担任。根据所学到的 QC 小组活动程序开展活动,在活动过程中,运用简单的质量管理工具,如运用因果图,柏拉图进行分析问题,找出主要问题,有步骤地解决一些护理管理问题,如病人的基础护理不落实,健康教育不到位,病人安全管理不重视等。课题结束后,总结试点 QC 小组活动的成果,组织成果发表会,展示 QC 小组活动的成果,分析试点 QC 小组活动的不足之处,研究改进办法,从而提高了 QC 小组活动的水平,逐渐扩大了 QC 小组的活动面,使 QC 小组活动逐渐推广至每一个病区,每一个护理人员中,真正使 QC 活动成为名符其实的群众性质量管理活动。^[3]目前,我院共成立了 80 多个 QC 小组, QC 小组活动遍布在每一个护理单元中,并不断地围绕如何提高护理服务质量,满足病人的需求,降低成本,改进工作方法,提高工作效率等不断进行品质改善活动。

1.4 设立 QC 小组活动指导委员会

建立以护理部主任为负责人的 QC 小组活动管理指导委员会,下设督导组,形成 QC 小组管理指导委员会、督导小组和 QC 小组二级管理架构。

督导小组成员由护理部干事、科护士长组成,经常深入病房指导 QC 小组活动,帮助 QC 小组选择课题,指导和督促 QC 小组按计划开展活动,帮助 QC 小组进行效果检查,总结活动中成功的经验和失败的教训,做好 QC 小组成果的巩固工作。同时,督导员每月开碰头会,将所负责的 QC 小组活动情况向指导委员会主任汇报。并定期召开 QC 小组长会议,指导 QC 小组长组织好本小组成员的质量管理和技术业务学习与应用,保证 QC 小组活动有登记、有课题、有计划、有记录、有活动、有成果,使 QC 小组活动提升到一个新的水平。

1.5 QC 小组活动的过程管理

在 QC 小组活动的初期,督导员对所申报的 QC 课题要进行审核、登记,保证课题选择的针对性和可行性,并对组建的 QC 小组进行定期的检查、督促和指导,使每一个 QC 小组从一建立起就有课题、有活动、有严格的管理。同时加强 QC 小组内部的自我管理, QC 小组长是 QC 小组活动的带头人, QC 小组能否坚持开展活动和取得成果,取决于 QC 小组长对小组成员的组织管理。在 QC 小组活动过程中, QC 小组长要做到给每一个小组成员安排一定的任务,并明确其责任,如安排一个人负责现状调查,一个人负责制订柏拉图,一个人负责活动记录等等。每次 QC 小组活动都是一次小的 PDCA 循环,每循环一次就是向目标迈进了一步^[4]。因此,要

保证 QC 小组活动的时间和频率,保证每次活动时间在半小时到两小时之间,活动次数每月不得少于一次。并认真做好活动时间、地点,活动主题、主持人、参加人、记录人、活动内容及相关数据等的记录。QC 小组活动能否开展好,总结和改进行是一个重要保证,要改进就是要发现问题,提出 QC 小组活动的不足,积极寻求不足和差距,总结并制订下一步的计划,按照 PDCA 循环的要求,在新的水平上,提出改进目标,制定相应的计划,组织实施,不断改进过程质量,达到持续质量改进的目的。

1.6 对 QC 小组活动的奖励和宣传

QC 小组成员通过一个时期的努力,取得了成果,表明了小组成员为提高护理服务质量,提高医院管理水平方面做出了贡献,充分显示了小组成员的主人翁精神,主动性和创造性,为了继续保持这一热情, QC 小组活动管理指导委员会主任把开展 QC 小组活动的成果与效果呈报院长,把 QC 小组活动成果登在院报上,院长在全院职工大会上上进行表彰,并对获得成果的小组发放奖金,以此激励全院护士继续开展 QC 小组活动,不断进行质量改进,为医院的管理添砖加瓦。

2 体会

2.1 医院领导的重视是 QC 活动取得成效的关键,加强质量教育及培训是 QC 活动的基础,护理人员素质的提高是有效开展 QC 活动的条件。

2.2 QC 小组活动转变了护理人员的观念,使护理人员树立了质量理念,增强了护理人员的质量意识,问题意识,改进意识,参与质量管理的意识,提高了护士的科学思维能力,组织协调能力和解决问题的能力,护理服务由被动转为主动。

2.3 开展护理 QC 小组活动,使不断循环上升的 PDCA 循环贯穿于临床护理工作的全过程,既强调了预防,又强调了持续改进,使护理质量管理有效地控制在每个执行环节中,护理质量明显改善,病人对护士的综合满意度明显提升。

2.4 护理人员整体素质得到提高,护士长掌握管理理论知识,做到懂管理,会管理,善管理,从而提高了护理管理工作的效能。

参考文献

- 1 邢文英,等. QC 小组基础教材. 北京:中国工业出版社,2000. 5.
- 2 李筱芬. 护士长提高水平的关键之我见. 护理管理杂志,2002, 11(2):55
- 3 邢文英,等. 质量管理小组基础教材. 北京:北京理工大学出版社, 1992. 12.
- 4 刘育斌,等. 卓越品质管理. 广州:广东经济出版社,1999. 9.

[收稿日期:2003-04-18]