

# 河南3家医院摘得「品管圈」 全国大奖的秘诀

本报记者 文晓欢 杨冬冬

品管圈被引入我国以来,已经成为医疗领域的“熟面孔”,其效果也得到广泛认同。尤其是自2013年10月首届全国医院品管圈大赛举办以来,大赛的规范化、权威性使作为管理工具的品管圈成为彰显医院服务质量、保障医疗安全和培养人才队伍的“金名片”。

因此,在全国医院品管圈大赛中夺得荣誉,实属不易。而在前不久举办的第四届全国医院品管圈大赛中,河南省人民医院的“弹簧圈”、郑州大学第一附属医院的“团团圈”、河南省肿瘤医院的“慎独圈”从全国数百家医院的400多个圈组中突出重围,前两家医院获得三级护理一等奖,河南省肿瘤医院获得专科医院一等奖。

怎样才能获得全国医院品管圈大赛一等奖?  
请看本报记者的采访。

## 选题

要有深度和广度,体现专业性

具体来说,品管圈的深度包括其解决问题的技术含量、专业性等;广度包括其受益面,是否具有可复制性及可推广性等。

“品管圈活动的主题选定,是圈员们经过集体讨论一致认定的临床棘手问题。”郑州大学第一附属医院的“团团圈”圈长、该院耳鼻喉科一病区护士长底瑞青直言。“团团圈”的主题是降低鼻腔冲洗不良反应发生率。鼻腔冲洗是耳鼻喉科最常见的护理操作,国家卫生计生委颁布的鼻部疾病治疗指南中明确指出,鼻腔冲洗是改善鼻部症状、清洁鼻腔、恢复鼻黏膜功能的重要治疗方法,与鼻内镜手术治疗同等重要。但不少医务人员在临床护理工作中发现,患者在进行鼻腔冲洗时很容易出现呛咳、耳痛等症状,甚至有些患者还会出现鼻腔出血,这些不良反应使患者很痛苦。因此,“团团圈”的全体圈员最终选定此次活动的主题——降低鼻腔冲洗不良反应发生率。

再以河南省肿瘤医院的“慎独圈”为例,活动时间为2015年5月~10月,圈长是该院放疗科病区护士长惠晓颖,辅导员是该病区护士长何爱莲。“慎独圈”的活动效果是:Ⅱ度以上急性放射性皮炎的发生率将从38.09%下降至16.67%,降幅达56.23%。

何爱莲说,品管圈的参赛主题选定,应在服务临床、提高工作效率的基础上,结合学科前沿知识,具备国际视野,尤其是在品管圈应用日益深入的大背景下,像过去一样设定“提高护士交接效率、增强护患沟通”等这样简单的主题,过于浅显。

“慎独圈”选择降低头颈部肿瘤放疗期间Ⅱ度以上急性放射性皮炎发生率的主题,就是基于这些方面的考虑:头颈部肿瘤放疗期间的急性放射性皮肤损伤的发生率在国内外一直居高不下。其中,Ⅱ度以上急性放射性皮炎的发生率在国内外为39.9%、在国外为42.1%。患者一旦出现Ⅱ度以上急性放射性皮炎,除了身体上的疼痛外,还会加重患者的心理压力,导致患者中断治疗或降低疗效,进而延长住院时间且增加住院费用等。

“品管圈主题的选定有诸多前提条件。医院等级和圈员水平都很重要。”何爱莲坦言,在“慎独圈”的11名圈员中,有7名护士拥有本科学历,有2名医生拥有博士学位,不少圈员是“90后”,思维比较活跃等。

在全国第四届品管圈大赛决赛现场,河南省人民医院“弹簧圈”辅导员孙静、圈长单丹丹、圈员王亚丰围绕“提高医护人员对妇科手术患者DVT(深静脉血栓)集束化预防策略的依从性”这一主题进行了展示,获得广泛好评。据了解,河南省人民医院手术部医务人员在工作中发现,妇科手术患者在围手术期和术后容易出现下肢静脉血栓,如果血栓脱落,会引起肺栓塞。注意到这个问题后,利用品管圈这个工具,该院手术部医务人员采取措施降低患者下肢静脉血栓的发生率。

## 规范

人人都在做,规范是底线

“很多参赛者都是在规范性

方面失分的。”何爱莲直言。何爱莲所说的规范包含两层意思:一是品管圈开展过程中的书面记录要规范;二是执行过程要规范。

在书面记录的规范性方面,例如绘制“鱼骨图”时,“中骨”与“大骨”的夹角必须是60度,“鱼刺”与“中骨”的夹角也必须是60度;绘制“柏拉图”时,横轴上的项目为6~8项,再多的用“其他项”标注,不能随意自定义项目数量;绘制“雷达图”时,必须有“天”,也就是最外围得有最终目标实现情况等。

执行过程的规范其实更难:一是因为这是一把“软尺子”;二是因为没有人24小时监督每个环节的开展。

“正因为,我们才推崇‘慎独’

精神。”何爱莲说,圈名也是由此而来——“君子戒慎乎其所不睹,恐惧乎其所不闻,莫见乎隐,莫显乎微。故君子慎其独也。”

何爱莲说,在时间上,要本着“对策实施与探讨”阶段时间比重最大的原则,规范分配时间长度。

## 创新

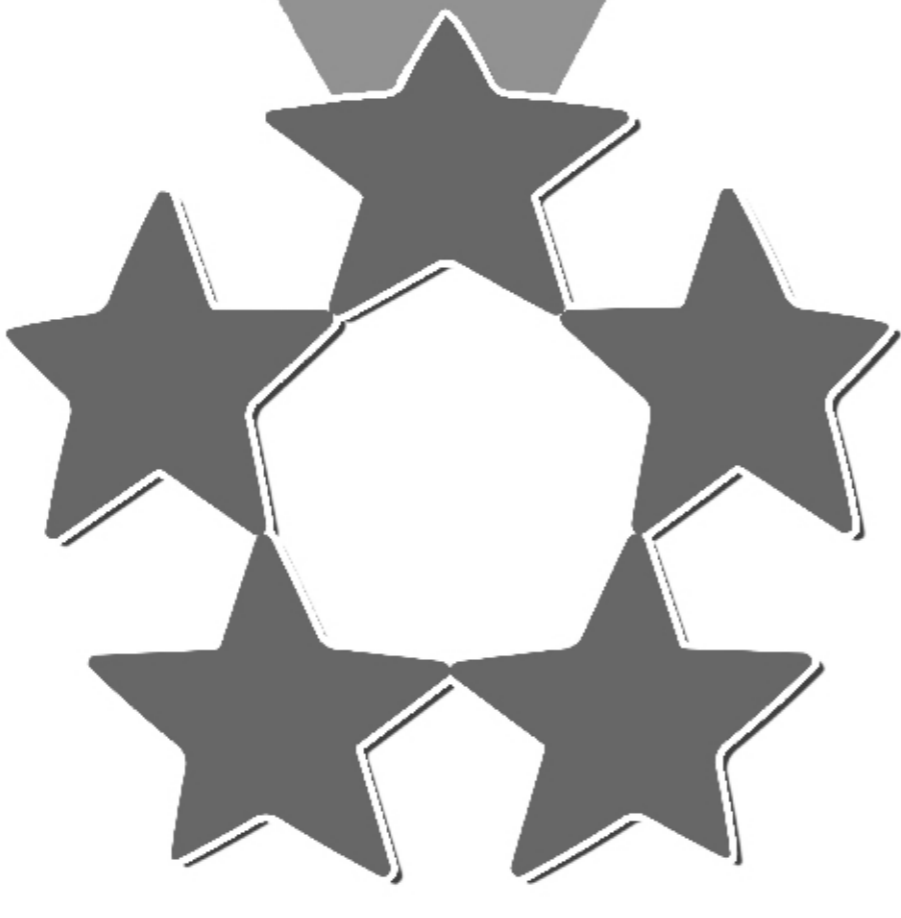
人无我有,人有我优定加分

据底瑞青介绍,“团团圈”成立于2013年5月,已经开展了5期品管圈活动,5期活动一共申请8项国家专利,现已获批3项国家实用新型专利,一次性鼻腔冲洗器、新型鼻部滴药枪,一次性鼻部冰敷贴;获批河南省科技

攻关计划项目一项;发表论文8篇。其中,一次性鼻腔冲洗器还在今年的全国科技工作者创新创业大赛上荣获优秀奖。

已经获得国家专利的放射性皮炎测量尺,不仅在“慎独圈”活动中是有效的解决方案,还在比赛中为“慎独圈”加了1分。这把尺子是怎样来的呢?原来,在头颈部肿瘤放疗期间Ⅱ度以上急性放射性皮炎发生率较高的原因中,有一项是患者的依从性差。全方位提高患者的依从性成为制定对策的主线。

顺着这个思路,“慎独圈”的圈员们想到,让患者知道放射性皮炎的“厉害”,依从性自然就高。经过热烈讨论,大家提议把冲洗器、新型鼻部滴药枪,一次性鼻部冰敷贴;获批河南省科技



摘得全国大奖的品管圈是怎样炼成的



选题

有深度  
有广度

规范

书面记录规范  
执行过程规范

创新

人无我有  
申请国家专利

调动

调动积极性  
培养人才

总结

增加患者满意度  
增加成就感

(上接第一版)

一天4台手术,晚上又临时加了一台急诊手术,一直忙到第二天早上6时,来不及休息又要参加肿瘤内科的会诊,接下来还要给来进修的基层医院医生上课……这就是郑州市第六人民医院普外科主任冯秀岭的日常工作情况。他从事外科临床工作12年,为艾滋病患者做过1200多例手术,是河南“艾滋病手术第一人”。2014年,中央电视台“新春走基层·急诊室的故事”以《河南郑州:医生没有选择病人的权利》为题,报道了在该院发生的故事。

作为河南艾滋病患者外科手术例数最多的医院,郑州市第六人民医院普外科在国内传染病学界声望很高。国内不少顶尖的艾滋病研究成果与论文,素材均来自郑州市第六人民医院提供的大量临床资料。

郑州市第六人民医院普外科不仅围绕肝病、结核病、艾滋病三大类传染病开展外科手术,还开展了甲状腺癌和乳腺癌根治术、胃肠道肿瘤根治术等外科手术,其中为结核病患者手术的例数,还超过了艾滋病患者。目前,该科完成的消化道穿孔修补术、疝修补术及结肠直肠癌根治术等,在全国传染病医院中达到领先水平。近年来,该院还大力开展腹腔镜下各种微创手术,“结合传染病的特殊性,一方面患者的创伤小、愈合快,另一方面可以减少外科医生职业暴露的风险。”该院肝胆外科常博士说。该院外科现在扩展为8个病区,能为艾滋病患者做手术的科室包括普外科、泌尿外科、肝胆外科、骨科、妇产科、胸心血管外科、神经外科、骨结核科等。越来越多的福建、陕西、甘肃等外省患者纷至沓来。

了自己目前处于什么阶段,又明白了如果依从性差的话,皮炎可能恶化的程度。

再深入探讨下去,本着让患者对放射性皮炎一目了然且印象深刻,护士宣教起来方便、直观的想法,放射性皮炎测量尺诞生了。

这把兼具实用性、指导性和便携性的尺子,被何爱莲设计出来后,在临床一线大受欢迎。

此外,颈部、肩部左右两侧增加衣兜,用以存放冰水,患者在放疗中局部皮肤出现红肿时,可非常方便地为其皮肤降温,这个新型颈肩部降温马甲虽然没有申请国家专利,却是“慎独圈”全员的用心之作。一旦申请国家专利,肯定也是加分项目。

## 调动

带教与培养,掀起“头脑风暴”

最初,何爱莲是“慎独圈”的圈长,毕竟,作为病区护士长,在传播品管圈理念、组织成立品管圈方面无疑有着极大的优势;等到圈员确定后,何爱莲主动退居辅导员的位。

“当圈长,是为了带出另一个圈长;品管圈成立后,就要培养圈长。”何爱莲说,品管圈的本意在于调动医护人员的积极性,让其主动发现问题、解决问题,将护理工作中自上而下的单轨制管理模式变为上下联动的双轨制管理模式。

正是得益于调动起圈员们的积极性,大家纷纷发言,各抒己见,“头脑风暴”实至名归。

倘若说这是“圈内动”,那么,到河南省肿瘤医院7个放疗病区搜集意见,则算“圈外动”。总之,品管圈虽是圈,但不是一个个封闭的环,圈内圈外都要互动。

底瑞青对此也深有感触,品管圈活动唤醒了大家内心深处积极性,例如在召开开会时,圈员们各抒己见,在这个过程中,护士长可以和圈员们充分交流,有时针对一个问题大家甚至会讨论得面红耳赤……大家团结一致解决问题,也提高了自身能力。

## 总结

思考式学,能积跬步致千里

在底瑞青看来,因为临床工作比较忙,很多护士已经对一些临床中存在的问题麻木了,不愿意思考如何改进,如果从护士长的角度强制大家改进,护士不理解,执行力也差。经过5期品管圈活动,现在护士们都能主动发现临床中存在的问题并积极提出解决方法,品管活动的成果及时运用到临床,患者、医生也为护士们的智慧结晶点赞,护士自身也有了成就感。

尽管已经获得专科医院一等奖,但“慎独圈”的圈员们坚信“学而不思则罔,思而不学则殆”,赛后又总结出了以下几个方面经验:幻灯片的制作可以更加直观、生动,如其他选手增加了小视频、照片等元素;对“80后”“90后”的管理模式应有所不同,应从“临阵多磨枪、反复练”的老思路切换到“放松、调试最佳状态”的新思路;品管圈活动要具有连贯性,下期活动主题已确定为降低头颈部肿瘤患者放疗期间急性口腔炎的损伤程度。

实,得益于母婴阻断的成功实施。

数据显示,截至2016年11月,郑州市第六人民医院妇产科共成功实施艾滋病母婴阻断164例。

“很多艾滋病患者都梦想有个孩子,我们会根据她们的年龄、健康状况等条件设计母婴阻断方案,完成她们做母亲的愿望。她们在宝宝出生后,第一时间会向医务人员报喜。我每年都能收到一些患者的小礼品,过节的时候也会收到很多患者的祝福短信。”赵清霞说。

爱心无限  
以责任和担当履行使命

近几年,不歧视艾滋病患者、与艾滋病患者携手同行等理念,已经在社会上广泛传播。但在现实生活中,不仅是普通人对艾滋病患者心存顾虑,就连患者自己也心事重重。

于是,病房的门牌与床头诊疗卡上,没有任何字眼儿提到“艾滋病”。“很多艾滋病患者就诊前都有很大的顾虑。因为害怕别人知道自己的病情,害怕受到歧视,很多艾滋病患者宁可放弃治疗。我们会意识地保护患者的隐私,消除他们的顾虑。”郑州市第六人民医院感染二科主任孙燕说。

“艾滋病患者都很敏感。很多艾滋病患者刚进医院时,会有比较强烈的情绪反应,对医生和护士都会本能地排斥。”郑州市第六人民医院感染五科主任任刘春礼说,“因此,我们医务人员要格外小心和谨慎,慢慢接近他们,消除他们的紧张情绪。当了解到你是真正关心他们后,他们就会信任你。”

实际上,在与艾滋病患者的朝夕相处中,没有爱心和奉献精神是坚持不下来的。

在郑州市第六人民医院感染二科工作10多年的小何说,直到如今,她的公公婆婆都不知道她在艾滋病病区上班;同样是该科“老人”的小琼,她丈夫至今也不清楚她的工作。“想过放弃,但最后还是留下来了。艾滋病患者需要我们!”小琼说。

除了承受身心的劳累,医务人员还要承受职业暴露等风险。扎针、取针、封管、穿刺……这些普通医院里最常见的操作,在这里可能造成职业暴露。手术中一旦不小心,就会面临职业暴露,发生艾滋病感染危险。比如,传递器械中容易造成误伤,进行气管插管等操作时可能发生问题,特别是一些合并骨科手术的,在处理一些骨刺时很容易发生刺伤。做关节置换手术时,可能形成血雾,吸入肺中后果不堪设想。

承担手术任务的医生穿着厚厚的手术衣、长筒胶靴,戴着双层无菌手套……手术过程中,若划伤手部或其他部位,就有感染艾滋病病毒的风险。即使有这样的层层防护,医务人员在手术中也不能心存侥幸。

有一次,在传递手术器械时,郑州市第六人民医院护士蒙蒙的手被刺伤了。不幸的是,蒙蒙刚怀孕3个月,遇到这种事情只能先将孩子流产,然后再服用阻断药物。那一天,蒙蒙在房间里失声痛哭。

郑州市第六人民医院胸心外科主任朱长庚在为艾滋病患者做手术时,不幸被针伤了手,造成了职业暴露。朱长庚紧急造了28天的阻断药,几乎虚脱,但他还是坚持为艾滋病患者做手术。

“为艾滋病患者做手术,就是时刻用生命来抢救生命。很多艾滋病合并外科疾病患者,跑了很多地方都得不到治疗,不做手术可能很快就没命了。我们愿意帮助他们。”郑州市第六人民医院骨科张勤安博士说。

“常在河边走,哪能不湿鞋。”自2000年郑州市第六人民医院成立艾滋病病区以来,共发生10余起职业暴露事件。“虽然全都是虚惊一场,没有一位医务人员因职业暴露感染艾滋病病毒,但大家都像在鬼门关走了一遭。我们在这儿工作,就像在针尖上跳舞。”郑州市第六人民医院艾滋病病区护士蔡艳说。

郑州市第六人民医院党委书记马淑娟表示,在该院,一个称呼,一次输液,都在不经意间传递着真情,都是为了给艾滋病患者及其他传染病患者和普通患者树立信心,为了坚守这个给传染病患者带来希望的阵地,该院全体医务人员将继续锤炼医德、践行天使情怀,以精益求精的精神、博大的爱心、积极的公益担当,履行大型公立医院的职责。