

品管圈活动在降低基层精防人员培训早退率中的应用

马晓佳¹ 殷松¹ 张楠楠²

(1. 青岛市精神卫生中心社会防治科, 山东 青岛 266034;

2. 青岛大学附属医院麻醉科, 山东 青岛 266071

通信作者: 马晓佳, E-mail: maxiaojia01@163.com)

【摘要】目的 探讨品管圈活动对降低基层精防人员培训早退率的效果。**方法** 于 2014 年 8 月-2015 年 2 月在青岛市精神卫生中心社会防治科成立品管圈活动小组, 发放调查问卷并对活动主题进行要因分析, 制定并落实质量改进措施, 比较开展品管圈活动前后精防人员培训的早退率。**结果** 开展品管圈活动前, 基层精防人员培训的早退率为 12.3%, 开展品管圈活动后, 早退率为 5.4%, 开展品管圈前后早退率差异有统计学意义($\chi^2 = 4.37, P < 0.05$)。**结论** 品管圈活动有效地降低了基层精防人员培训的早退率, 提高了科室员工的持续质量管理意识。

【关键词】 品管圈; 精防人员; 重性精神疾病; 早退率

中图分类号: R749

文献标识码: A

doi: 10.11886/j.issn.1007-3256.2016.02.023

Effect of quality control circle on reducing the rate of leaving early in the training of the basic spirit prevention and control personnel

MA Xiao-jia^{1*}, YIN Song¹, ZHANG Nan-nan²

(1. Department of Social Prevention, Qingdao Mental Health Center, Qingdao 266034, China;

2. Department of anesthesiology, The Affiliated Hospital of Qingdao University, Qingdao 266071, China

* Corresponding author: MA Xiao-jia, E-mail: maxiaojia01@163.com)

【Abstract】 Objective To assess the effect of quality control circle (QCC) on reducing the rate of leaving early in the training of the basic spirit prevention and control personnel. **Methods** QCC team was established in department of social prevention of Qingdao Mental Health Center from August 2014 to February 2015. The analysis of factors of the activities theme was carried out through questionnaire. We developed and implemented the quality improvement measures, and compared the rate of leaving early in the training before and after the QCC activities. **Results** Before carrying out QCC activities, the rate of leaving early in the training was 12.3%, and 5.4% after QCC activities. The differences before and after QCC activities was statistically significant($\chi^2 = 4.37, P < 0.05$). **Conclusion** QCC activities reduce the rate of leaving early in the training of the basic spirit prevention and control personnel, and improve the awareness of continuous quality management for staffs.

【Key words】 Quality control circle; Spirit prevention and control personnel; Severe mental illness; Rate of leaving early

品管圈(quality control circle, QCC)是指同一工作现场的人员自动自发地进行品质管理所组成的小组, 这些小组作为全面质量管理环节中的一环, 在自我启发、相互启发的原则下, 利用各种统计工具以全员参加的方式不断进行维护和改善自己工作现场的活动^[1-2]。基层精防人员作为精神卫生防治工作的第一线, 在基层精神卫生服务工作中充当了重要的角色, 其水平将直接影响基层精神卫生服务工作的开展和服务质量的高低^[3]。基层精防人员培训是对社区精防专职和兼职人员进行精神疾病防治知识及相关内容的培训, 培训早退率将直接影响培训效果和基层精防人员的技术水平。为了降低培训早退率, 提高培训效果, 本课题组将品质管理活动应用于

基层精防人员培训管理, 对发现的问题按照质量标准进行改进, 探索品质管理对培训早退率的作用。

1 对象与方法

1.1 对象

以 2014 年 9 月和 2015 年 2 月参加青岛市精神卫生中心承办的青岛市重性精神疾病患者管理服务培训项目的基层精防人员为研究对象。参加 2014 年 9 月培训项目的基层精防人员共 146 名, 其中男性 42 名, 女性 104 名, 年龄 19~55 岁, 平均(34.15 ± 7.63) 岁; 参加 2015 年 2 月培训项目的基层精防人员共 148 名, 其中男性 39 名, 女性 109 名, 年龄 18~57 岁, 平均(33.51 ± 8.79) 岁。两次参加培训的精防人员均来自相同的机构, 两组人员的性别、年龄差异均无统计学意义($P > 0.05$)。

项目基金: 青岛市卫生和计划生育委员会医药科研计划(2014-WJZD148)

1.2 方法

1.2.1 组建 QCC 小组

青岛市精神卫生中心社会防治科人员自愿组成品管圈,经品管圈所有成员自主推举,由科室护士长担任圈长,另有圈员 5 名,聘请分管副院长担任辅导员。圈长负责对活动进度进行统一管理和统筹安排,辅导员负责对整个品管圈活动进行监督指导,圈员参与每个步骤的实施以及轮流负责某一步骤的计划安排。

1.2.2 主题选定

运用头脑风暴法讨论并确定活动主题,6 名圈员分别对可行性、迫切性、圈能力和上级政策 4 个评价项目进行 5 级(1~5 分)评分,按照总评分高低排序,选定本次活动主题为“降低基层精防人员培训早退率”。

1.2.3 拟定活动计划书

该主题品管圈活动历时 7 个月(2014 年 8 月 - 2015 年 2 月),每两周活动一次。2014 年 8 月选定主题,拟定活动计划,9 月、10 月进行问卷调查、把握现状,并设定目标,11 月进行原因分析,12 月拟定对策、实施与检讨,2015 年 1 月进行标准化、检讨与改进,2 月进行资料整理与下期主题选定。

1.2.4 现状把握

制定重性精神病患者管理服务项目需求调查问卷,内容包括个人基本信息、培训的组织和安排、精神卫生与心理保健知识和培训需求 4 个方面,收集问卷并进行统计分析,掌握现状后应用鱼骨图确定培训体系与制度、培训人员、各级精防人员和培训授课人员四个方向,共统计出 12 个小要因。见图 1。

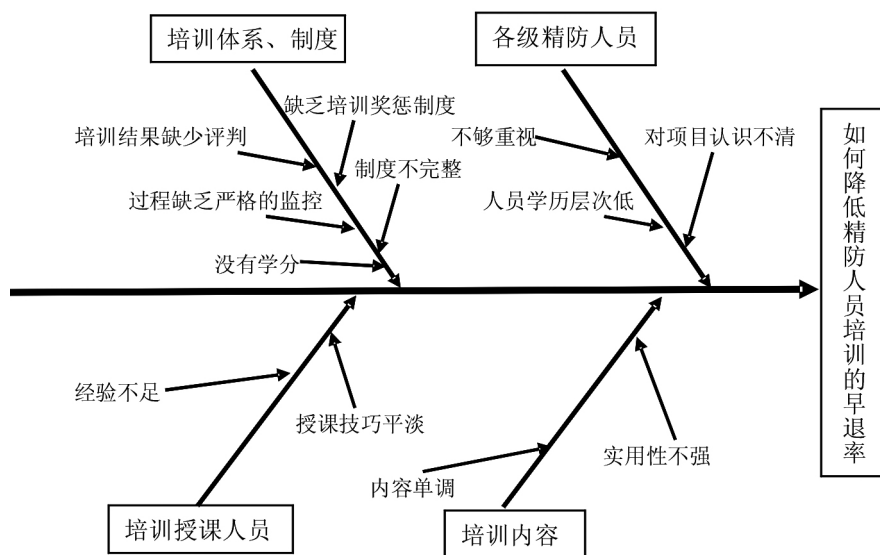


图 1 品管圈要因分析鱼骨图

1.2.5 制定对策

小组通过多次讨论分析,针对影响精防人员培训早退率的原因,制定了三个相应的改善措施,实施并检讨。①加强基层精防人员专业知识培训:利用培训项目系统地、有针对性地对基层精防人员进行培训,分析调查问卷结果,着重从精神卫生专业基础知识、入户随访管理及沟通技巧等方面进行培训。②将早退率纳入年终考核:把精防人员参加培训的情况与年终绩效考核挂钩,可以有效激励并督促参加培训的积极性,端正态度,取得良好的结果。③分

析调查问卷,充实培训内容:通过分析问卷中迫切需要的培训内容与知识,总结完善并反馈给培训的组织和授课者,使培训能真正发挥出应有的作用,取得良好的效果。对每一个步骤均确定了具体的负责人、实施时间,及时评价对策的可行性、经济性及效果,确保切实可行。

1.3 统计方法

应用 Excel 2010 录入数据,采用 SPSS19.0 进行统计分析,计数资料比较采用 χ^2 检验。检验水准 $\alpha = 0.05$ 。

2 结 果

2.1 精防人员培训早退率情况

调查结果显示,实行品管圈活动前的 146 名精防人员中,早退 18 名,早退率为 12.3%;实施品管圈活动后的 148 例精防人员中,早退 8 名,早退率为 5.4%,品管圈活动前后早退率比较差异有统计学意义($\chi^2 = 4.37, P < 0.05$)。见表 1。

表 1 品管圈实施前后基层精防人员培训早退率及原因分类[n(%)]

组 别	人 数		
	早退原因: 认识不足	培训制度 不完善	培训内容 枯燥
活动前 (n = 146)	10 (55.6%)	5 (27.8%)	3 (16.6%)
活动后 (n = 148)	4 (50.0%)	3 (37.5%)	1 (12.5%)

3 讨 论

品管圈活动是科室团队自发组织,应用多种管理工具,遵循 PDCA 循环,包括 P(Plan)、D(Do)、C(Check)、A(Action) 四个阶段^[4],进行持续质量改进。圈员在圈长指导下,运用品管工具确定选题、分析要因、拟定对策并实施检讨,以达到预期目标^[5]。国内许多文献报道,品管圈活动是提高质量管理的一种有效手段^[6-10]。

在传统的培训班管理模式中,培训质量改进的标准与方法是管理者制定,培训讲师、参加培训的精防人员常常是机械、被动地执行,主动参与意识弱^[6]。通过本次品管圈活动,采取加强基层精防人员专业知识的培训、将早退率纳入年终考核、分析调查问卷、充实培训内容等措施,调动了培训人员的积极性,促进了基层精防人员培训质量的持续改进。本次调查结果显示,基层精防人员培训早退率降低了 6.9%,品管圈活动前后早退率差异有统计学意义($P < 0.05$),利用

品管圈的方法,全员积极参与,对降低基层精防人员培训的早退率具有重要作用,是降低精防人员培训早退率的有效管理方法。此外,品管圈活动鼓励全员参与,自发地发掘问题、探讨原因并制定改进措施,使工作流程标准化、科学化^[11]。

本次品管圈活动还存在不足之处,QCC 活动在我院尚为初始阶段,活动初期圈员对活动的方法运用欠熟练,对活动的意义也存在一定的顾虑。实践证明,做好品管圈知识的培训是开展 QCC 活动的基础,院领导的重视和圈员的积极参与是活动成功开展的关键。

参考文献

- [1] 周东梅. 品质管理[M]. 上海: 复旦大学出版社, 2008: 150-151.
- [2] 张幸国. 医院品管圈活动实战与技巧[M]. 杭州: 浙江大学出版社, 2010: 5.
- [3] 代光智, 秦小荣. 成都市基层医疗卫生机构精防人员精神卫生知识知晓率及培训需求调查[J]. 四川医学, 2014, 35(6): 750-752.
- [4] 阚全程. PDCA 循环在医院战略管理中的运用[J]. 中国医院管理, 2009, 29(8): 47-49.
- [5] 刘波, 孙秀杰, 张楠. 品管圈活动降低 PICC 导管堵管率的效果[J]. 齐鲁医学杂志, 2014, 29(6): 552-554.
- [6] 马灵亚, 朱亚珍. 品管圈活动对住院精神患者降低医院感染的效果观察[J]. 中华医院感染学杂志, 2012, 22(22): 5087-5088.
- [7] 何雪芬, 杨松萍, 俞秀. 品管圈在降低新生儿医院感染率中的作用[J]. 中华医院感染学杂志, 2012, 22(21): 4852.
- [8] 李培杰, 刘晓梅. PDCA 循环法在住院医师规范化培训中的应用效果[J]. 齐鲁医学杂志, 2014, 29(1): 83-84.
- [9] 贺万香, 梁迎盈, 路鑫. 应用品管圈降低早产儿 PICC 堵管率的效果观察[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2015, 36(6): 886-889.
- [10] 于水, 顾岩, 赵晓甦. 品管圈在提高住院患者健康教育知晓率中的应用[J]. 中国老年学杂志, 2013, 33(18): 4589-4591.
- [11] 张瑜, 郑黎媛, 任红. 品管圈及追踪管理法降低患者鼻肠营养管非计划拔管率[J]. 临床普外科电子杂志, 2015, 3(3): 61-64.

(收稿日期: 2015-12-28)

(本文编辑: 陈 霞)