

PDCA 在体检中心护理质量管理中的效果

张 敏 许国琼*

重庆医科大学附属第二医院 重庆 400000

【摘 要】：目的：研究PDCA在体检中心护理质量管理中的效果。方法：选用本院2021年10月-2022年9月期间的体检人员144例，根据互联网系统随机选取其中72例，进行常规管理模式干预，即对照组。则剩下72例体检者实施PDCA管理干预，即观察组。并对两组体检人员体检管理干预满意度、体检质量评分以及管理干预服务水平进行分析。**结果：**经过比较分析，观察组体检人员体检管理干预满意度明显高于对照组；观察组体检人员体检质量评分以及管理干预服务水平明显优于对照组；两组基础数据均具有明显差异（ $P < 0.05$ ），有统计学意义。**结论：**PDCA在体检中心护理质量管理中的效果良好。

【关键词】：PDCA；体检中心；护理质量；管理

The Effect of PDCA in Nursing Quality Management of Physical Examination Centers

Min Zhang Guoqiong Xu*

Chongqing Medical University Affiliated Second Hospital Chongqing 400000

Abstract: Objective: To study the effectiveness of PDCA in nursing quality management of physical examination centers. Method: 144 physical examination personnel from our hospital from October 2021 to September 2022 were selected, and 72 of them were randomly selected according to the internet system for routine management mode intervention, namely the control group. The remaining 72 examinees underwent PDCA management intervention, namely the observation group. And analyze the satisfaction level, quality score, and management intervention service level of two groups of physical examination personnel with physical examination management interventions. Result: After comparative analysis, the satisfaction of the observation group with physical examination management intervention was significantly higher than that of the control group; The observation group's physical examination quality scores and management intervention service levels were significantly better than those of the control group; Both groups of basic data showed significant differences ($P < 0.05$), with statistical significance. Conclusion: PDCA has a good effect on nursing quality management in physical examination centers.

Keywords: PDCA; Physical examination center; Nursing quality; Management

PDCA 循环法是一种具有全面质量管理作用的科学管理方法，它被广泛的用于形成合理标准的质量管理体系，基于信息反馈原理，按照计划 - 执行 - 检查 - 处理的顺序，把每个周期的终点作为下一个周期的起点，螺旋式地提升管理质量和管理水平。近几年，随着体检中心的不断发展和人们对体检需求的不断增长，体检中心的护理管理品质受到了越来越多的重视，对体检中心的护理管理需求也随之增长^[1]。为了提高体检中心的护理管理质量，并使其成为一种切实可行的管理模式，本次选用本院 2021 年 10 月 -2022 年 9 月期间的体检人员 144 例作为研究对象，具体为探究 PDCA 在体检中心护理质量管理中的效果，详细报告如下：

1 资料与方法

1.1 一般资料

选用本院 2021 年 10 月 -2022 年 9 月期间的体检人员 144 例，根据互联网系统随机选取其中 72 例，进行常规管理模式干预，即对照组。则剩下 72 例体检者实施 PDCA 管理干预，即观察组。其中男体检者 68 例，女 76 例，年龄 29 ~ 65 岁，平均年龄为 (42.16±13.91) 岁。对照组，男 34 例，女 38 例，体检者最小年龄为 32 岁，最大年龄为 65 岁，平均年龄为 (57.84±8.73) 岁。观察组，男 29 例，女体检者

43 例，体检者最小年龄为 29 岁，最大年龄为 61 岁，平均年龄为 (51.41±9.44) 岁。经比对文化水平、基础疾病以及身高体重等基本数据对比并无明显差异（ $P > 0.05$ ）不具有统计学意义。

1.2 方法

①计划阶段。（1）对体检中心的护理质量管理方面的问题进行了总结，其中最突出的问题是：护理人员经验不足，责任心差；护理人员与受检者的沟通不畅；受检者等候受检者的时间太长；对受检者的检查结果持怀疑态度[2]。（2）对基本的质量标准进行了界定，具体包含了护理人员的数量、综合素质、护理措施的执行情况以及体检环境等内容^[3]。要对存在的问题，进行具体的整改，并采取相应的对策，构建并完善质量管理体系与制度，对护理人员的工作分工及岗位职责进行明确，并制定出具体的护理工作方案和质量目标。（3）要与体检人员保持良好的沟通，做好相关的健康教育工作^[4]。

②执行阶段。（1）合理分配各岗位的护理人员人数，确保护理人员配备齐全。（2）对护理人员进行定期的培训，强化护理人员的护理素质，提高护理人员的专业知识和技术，规范护理人员的工作行为和工作程序，提高护理人员的责任心和应对紧急情况的能力。（3）改造体检中心的环

境, 强化科室文化, 主动宣传体检的意义、目的、过程及注意事项^[5]。(4) 制定、管理和重组体检中心流程。(5) 积极主动的与体检人员交流, 了解他们过去的身体状况、疾病史、过敏史。对被诊断为有病的受检者, 要及时安排受检者进行针对性的体检^[6]。对年迈的、行动不方便的体检者, 要有专人陪同, 全程陪同体检者完成体检。要尽量减少体格检查人员在体格检查时的等候时间, 要科学、合理的进行体格检查^[7]。(6) 运用各项规章制度, 促进护理人员的自律, 明确自己的工作职责。在医疗机构内部建立健全医疗机构, 使医疗机构更好地发挥作用。

③检查阶段。(1) 定期召开护理质量管理讨论会, 对实施计划时出现的护理质量问题及安全隐患进行总结, 对其产生的原因进行分析, 并作详细记录^[8]。(2) 对各岗位、班次的护理人员进行不定期的抽查, 以掌握护理质量标准执行的状况, 并促进各岗位的护理人员互相监督。(3) 每天都要检查和监督护理人员的工作, 如果有什么问题, 要向护理人员组长汇报, 以便更好地进行下一轮的治疗^[9]。

4) 处理阶段。(1) 将检查阶段所发现的质量问题和安全患及时反馈, 并快速采取相应的行动, 并总结出经验教训, 对原定计划中的实施细则进行补充和调整, 以防止类似事件的再次发生。在当前周期内无法解答的题目, 将留待下一个周期内解答。(2) 对护理人员们的日常工作及业务技能进行定期的评估, 并对表现优异的护理人员给予嘉奖^[10]。

1.3 观察指标

对两组体检人员体检管理干预满意度、体检质量评分以及管理干预服务水平进行分析。

1.4 统计学方法

将数据纳入 SPSS221.0 系统软件中进行计算, 以 $(\bar{x} \pm s)$ 进行计量统计, 以 (%) 进行计数统计, t 检验与 χ^2 检验, $P < 0.05$ 则表示有统计学意义。

2 结果

2.1 两组体检人员经不同体检管理干预满意度对比

对两组体检人员经不同体检管理干预满意度的数据统计进行对比, 统计分析中发现: 观察组 72 例体检者中非常满意 28 例 (38.88%)、大体满意 40 例 (55.55%)、不满意 4 例 (5.55%)、护理满意数为 68 例, 护理满意率为 (94.44%); 对照组 72 例体检者中非常满意 15 例 (20.83%)、大体满意 41 例 (56.94%)、不满意 16 例 (22.22%)、护理满意数为 56 例, 护理满意率为 (77.77%); $\chi^2=8.361$; $P=0.004$ 。两组基础数据均具有明显差异 ($P < 0.05$), 有统计学意义。

2.2 两组体检人员经不同体检管理干预体检质量评分对比

对两组体检人员经不同体检管理干预体检质量评分的数据统计进行对比, 统计分析中发现: 观察组 72 例体检人员经过 PDCA 管理干预后体检质量评分为: (93.18±4.43) 分; 对照组 72 例体检人员经过常规管理模式干预后体检质量评分为: (68.76±6.11) 分; $t=27.456$; $P=0.004$ 。两组基础数据均具有明显差异 ($P < 0.05$), 有统计学意义。

2.3 两组体检人员经不同体检管理干预后管理干预服务水平评分对比

对两组体检人员经不同体检管理干预后管理干预服务水平评分的数据统计进行对比, 统计分析中发现: 观察组 72 例体检人员经过 PDCA 管理干预后服务水平评分为: (89.19±3.76) 分; 对照组 72 例体检人员经过常规管理模式干预后服务水平评分为: (71.34±2.79) 分; 观察组体检人员管理干预服务水平明显优于对照组; 两组基础数据均具有明显差异 ($P < 0.05$), 有统计学意义。详见表 1:

表 1 两组体检人员经不同体检管理干预后管理干预服务水平

评分对比 ($\bar{x} \pm s$)

组别	例数	服务水平
观察组	72	89.19±3.76
对照组	72	71.34±2.79
t	-	32.349
P	-	0.001

3 讨论

随着人民群众生活质量的提高, 健康意识的增强, 身体检查越来越成为一种必要的自我检测。所以, 医疗卫生机构的护理工作水准, 将会直接影响到医疗机构的整体实力。随着医学技术的发展, 护理观念的不断更新, PDCA 循环系统在临床上得到了越来越多的运用, 并获得了良好的护理效果^[11]。

PDCA 循环法是一种全面科学的管理工具, 它可以根据它来制定并执行质量计划, 从而达到高效、安全的管理效果。将 PDCA 循环应用于体格检查中心, 有利于建立健全体格检查系统, 对体格检查各个环节进行有效的协调, 保证体格检查流程的顺畅和高效。PDCA 循环法由计划 - 执行 - 检查 - 处理四个环节组成, 这四个环节相互补充, 缺一不可, 也是 PDCA 循环方法实施的关键。在规划阶段, 体检中心要制定出一套合理、行之有效的护理质量标准, 进一步完善各个部门的管理体系, 使体检中心的护理人员得到合理的分配。在实施阶段, 需要改善体检中心的护理环境, 使护士的整体素质得到最大程度的提升, 在检查阶段, 就是要对体检中心的环境、护理人员进行定期或不定期检查, 而在处理阶段, 就是要将相应的措施落实到位, 这样就可以在全过程之下, 及时地发现并解决体检中心护理质量管理中的问题。在这次调查中, 观察组 72 例体检者中护理满意数为 68 例, 护理满意率为 (94.44%); 对照组 72 例体检者中护理满意数为 56 例, 护理满意率为 (77.77%); 观察组体检人员体检管理干预满意度明显高于对照组; 两组基础数据均具有明显差异 ($P < 0.05$), 有统计学意义。观察组 72 例体检人员经过 PDCA 管理干预后服务水平评分为: (89.19±3.76) 分; 对照组 72 例体检人员经过常规管理模式干预后服务水平评分为: (71.34±2.79) 分; 观察组体检人员管理干预服务水平明显优于对照组; 两组基础数据均具有明显差异 ($P < 0.05$), 有统计学意义。PDCA 循环法是一种可行的治疗方法。在体检中心推行 PDCA 循环, 可以使体检的各个过程更加规范化, 健全相应的规章制度,

使护理人员严格按照规章制度行事。在提升护理人员的业务能力和服务能力的前提下,循环使用,可以及时地发现体检中心护理质量管理中出现的问题,从而使管理者可以及时地找到自己工作中的缺点,并加以改进,这样就可以持续地改进质量管理工作,从而提升体检中心的护理质量管理水平,防止和降低护患纠纷。PDCA 循环法因其对改善照护品质之功效,现已受到各层级医院之重视。但是,PDCA 循环方法一定要与实际工作紧密结合,不能死板,也不能灵活多变,只有与临床工作紧密结合,才能发挥出 PDCA 循环方法的最大效果,从而提升体检中心的护理管理水平。

综上,PDCA 在体检中心护理质量管理中的效果良好。

参考文献:

- [1] 池萍. 护理质量管理在健康体检中心护理工作中的应用[J]. 贵阳中医学院学报,2019,41(05):49-50+84.
- [2] 张蕾.PDCA 循环法在体检中心护理质量管理中的应用[J]. 中国卫生产业,2019,16(13):57-58.
- [3] 吕丹.PDCA 循环法在体检中心护理质量管理中的应用[J]. 中国卫生产业,2019,16(01):92-93.
- [4] 侯利娟.PDCA 循环法在体检中心护理质量管理中的效果评价[J]. 内蒙古医学杂志,2018,50(09):1152-1153.
- [5] 赵珍.PDCA 循环法在体检中心护理质量管理中的效果观察[J]. 中国卫生产业,2018,15(02):41-42.
- [6] 王晶.PDCA 循环法在体检中心护理质量管理中的应用[J]. 中国医药指南,2017,15(29):251-252.
- [7] 苏微.PDCA 循环法在体检中心护理质量管理中的应用[J]. 中国城乡企业卫生,2017,32(04):133-134.
- [8] 耿晓焕.PDCA 循环法在体检中心护理质量管理中的效果观察[J]. 中外医学研究,2016,14(18):89-90.
- [9] 何昌君.PDCA 循环法在体检中心护理质量管理中的应用[J]. 中国医药指南,2010,8(30):338-339.
- [10] 张梅玲,杨秋兰.PDCA 循环法在体检中心护理质量管理中的实施效果探究[J]. 宜春学院学报,2022,44(06):91-94.
- [11] 郑伟民,丁金环.PDCA 循环法在体检护理质量管理中的应用观察[J]. 实用临床护理学电子杂志,2020,5(02):151.