

PDCA 护理管理对儿科护理质量的影响

王德会 于霄* 周永洁 帅宇
重庆医科大学附属璧山医院 402760

摘要: 目的是观察儿科护理过程中, 采用 PDCA 护理管理模式对其护理质量产生的影响。方法是对医院 60 名儿科患者作为此次探究目标, 根据护理模式的不同将这些患儿分为参考组和管理组, 每组患儿开展的护理方法不同, 参考组患儿进行的是常规护理方法, 管理组患儿是以常规护理方法为基础, 对其开展 PDCA 护理管理模式, 分别对以上患儿护理质量水平和治疗依从性、家长满意度等各方面对比分析。结果对患儿开展护理过程中, 从以上两组患儿的基本护理质量、对其病例进行书写质量、护理质量操作水平等各方面对比, 管理组要高于参考组; 对比患者家长满意度和患儿治疗依从性, 管理组高于参考组 ($P < 0.05$)。结论是对儿科患者开展护理过程中通过运用 PDCA 护理模式能将其护理质量水平提高, 使患者家属满意度得到提升, 有利于患儿快速恢复健康。

关键词: PDCA 模式; 儿科; 护理质量

The effect of PDCA nursing management on the quality of pediatric nursing

Dehui Wang, Xiao Yu*, Yongjie Zhou, Yu Shuai

Bishan Hospital of Chongqing, 402760

Abstract: The purpose is to observe the impact of using PDCA care management model on the quality of care in the process of pediatric nursing. Method is to hospital 60 pediatric patients as the inquiry target, according to the different mode of nursing these children divided into reference group and management group, each group of children with different nursing methods, reference group of children is routine nursing method, management group is based on routine nursing method, the PDCA nursing management mode, respectively for the above children nursing quality level and treatment compliance, parents satisfaction and so on various aspects of comparative analysis. Results In the process of nursing, the management group was higher than the reference group; the parents and the satisfaction of the children, and the management group was higher than the reference group ($P < 0.05$). The conclusion is that in the process of nursing pediatric patients, PDCA nursing mode can improve the quality of nursing, and improve the satisfaction of patients' families, which is conducive to the rapid recovery of children.

Keywords: PDCA model; pediatrics; Nursing quality

如今在医学模式快速发展和转变阶段中, 我国法律法规越来越完善, 儿科家属的权益意识越来越强, 逐渐对医疗服务态度和护理质量水平提出新的要求。而护理管理中运用的到 PDCA 循环有标准和科学化的体系, 比较适合用在各个管理活动当中, 这种护理管理模式能够使护理管理工作越来越规范和程序化, 规避护理中所存在的各类风险, 使护理质量水平得到很大提升。以下专门针对儿科护理过程中运用 PDCA 护理模式对其质量所产生的影响。

一、基础资料和护理方式

1.1 基本资料

选择医院 60 名儿科患者作为此次探究目标, 根据护理方法的不同, 将这些患儿分为参考组和管理组, 每组人员相同, 其中参考组儿科患者中有男性 15 名, 女性 15 名, 这些患儿的年龄在 1~5 岁, 均龄达到 (0.8 ± 0.6) 岁。管理组中

的患儿男性有 12 名, 女性有 18 名, 年龄在 0.5 岁到 3 岁, 这些患儿的平均年龄在 (1.01 ± 0.2) 岁, 对比以上两组患儿的性别、年龄等一些基本资料对比。

1.2 护理方式

参考组患儿进行的是常规护理方法, 比如定期对护理人员基本知识和技能等各方面内容进行考核, 或者进行床头交班等。

管理组患儿是以常规管理方法为基础, 开展 PDCA 循环护理管理模式, 具体如下:

第一, 计划。先要对医院护理人员进行分工, 相互合作, 使所有人员负责不一样的项目, 对这些人员各自资源进行分配时要关注高峰时期儿科疾病方面的预测, 这样就能有效对人力资源和物资方面进行有效安排, 如果出现流行疾病能够及时应对; 对这些人员进行分配时要对其年资问题提高重视,

从而实现经验丰富的老护士带领新护理人员,相互之间起到一定监督作用,开展这项工作时,还要对这些护理人员的基础理论知识和技能掌握情况开展培训,要求这些人员掌握无菌操作原则,同时还要加强护理人员头皮静脉穿刺成功率,减少医疗事故纠纷问题发生;对护理人员法律知识方面进行培训,提高其自身安全意识;儿科患者住院环境始终保持温馨舒适,温湿度也要跟临床要求相符,培训护理人员对婴幼儿进行抚摸技能培训,这样可以加大沟通技巧;结合计划内容制定相关方案,及时预估其实施效果。

第二,实施阶段。对患儿进行护理质量管理过程中,所有护理人员都要参与到质量监管工作中,除了在工作期间将团队合作精神提高,而且护理人员还要有很强责任心:儿科患者年龄比较小,这些患儿具有一定特殊性,因此护士需要主动积极为患儿及其家属提供优质护理服务,使患者及其家属存在的陌生感和紧张情绪得到疏解,同时还要构建良好护士、患者之间的关系,为后期护理工作提供有利条件;实施护理工作时还要根据有关规定要求,比如目标、规划、时间以及质量等各方面,在落实自身工作的过程中还要优质完成;其次,要严格根据有关规章制度对护理人员工作能力和综合素养进行培训,避免实施过程中出现不利影响。

第三,检查环节。全面且细致地检查工作计划的实施,例如检查护理人员工作完成质量,将这方面跟预期效果进行对比,确保团队人员工作质量符合标准,同时在实施过程中还要及时发现和改正其中存在的问题,以免问题不断扩散,造成医疗事故和纠纷;另外还要对细节管理工作提高重视,例如对患者床头卡片需要结合患儿住院情况及时更换,或者住院患儿头皮静脉留置针清洁问题等;护士长要每周对护理人员整体工作进行检查,以免有人疏忽而导致差错时间。

第四,处理环节。对患儿进行护理质量管理过程中,每月总结一次,及时反省工作完成状况,并指出工作中所出现的不足,制定有效改善措施;护理人员之间还要相互沟通交流,分享个人累计工作经验,吸取他人优势,这样还能对彼此工作起到一定引导;如果无法处理个人问题,小组之间可以共同讨论,结合具体情况制定有关方案或者目标,将护理人员的护理质量水平提高。

1.3 统计学分析

对此次探究收集到的数据进行分析处理时,可以采用SPSS17.0 统计学软件,运用 $(\bar{x} \pm s)$ 代表病例书写质量等有关计量资料,用 t 检验,用%代表计数资料, χ^2 检验, $P < 0.05$

则代表两者之间的对比具有统计学意义。

二、结果

2.1 比较患儿护理质量差异性

如表 1, 对比管理组和参考组患儿基本护理和病例书写质量、健康宣传教育和护理操作等各方面内容,管理组各方面都高于参考组 ($P < 0.05$)。

表 1 比较患儿护理质量差异性 ($\bar{x} \pm s$)

分组	例数	基础护理	病房管理	病例书写	健康宣教	护理操作
管理组	30	93.24 ± 4.21	96.23 ± 3.28	96.23 ± 3.02	97.21 ± 2.65	94.81 ± 5.18
参考组	30	91.82 ± 3.38	91.80 ± 3.38	92.07 ± 4.11	93.24 ± 3.04	90.01 ± 3.50
t		4.1023	6.2113	5.5031	6.4407	4.7502
p		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 比较健康知识、治疗依从性和住院时间差异性

从表 2 中可以看出,儿科患者家属健康知识掌握情况和患儿依从性对比,管理组高于参考组 ($P < 0.05$);而对比两组之间的患儿住院时间,管理组低于参考组 ($P < 0.05$)。

表 2 比较健康知识、治疗依从性和住院时间差异性

($\bar{x} \pm s$)

分组	例数	家长健康知识	患儿治疗依从性	住院时间
管理组	30	75.01 ± 5.12	13.25 ± 1.14	5.42 ± 0.30
参考组	30	50.03 ± 6.63	11.02 ± 1.32	7.32 ± 0.54
t		28.3064	8.1064	16.1108
p		<0.05	<0.05	<0.05

2.3 比较患儿家长满意度

管理组患儿家长护理质量满意度的 93.33% 要比参考组满意度 83.33% 高 ($P < 0.05$), 如表 3。

表 3 比较患儿家长满意度[n (%)]

分组	例数	满意	比较满意	不满意	满意度
参考组	30	20(66.67)	5(16.67)	5(16.67)	25(83.33)
管理组	30	25(83.33)	3(10.00)	2(6.67)	28(93.33)

注: 与参考组对比, $X^2 = 8.2513$, $P < 0.05$ 。

三、讨论

临床实践中经常用到的护理方法之一就是 PDCA 护理管理模式, 将这项护理管理模式运用到护理质量管理当中, 能有效将病房基本护理和临床操作技能水平的质量提高, 开展护理工作时还能将家属护理满意度提高。有效将 PDCA 护理管理模式运用在儿科病房中, 将这项护理模式跟护理工作联系起来; 实施过程中, 上个阶段中出现并且没有得到处理的问题在后期能够得到有效改善和处理, 保证这项工作具有连续性和有效性, 同时还能第一时间减少护理工作中所出现的遗留问题, 从而将整个护理质量水平提高, 加强患者满意度。除此之外, 在患儿护理质量管理当中采用 PDCA 管理模式, 保证护理人员从检查、实施、计划等各方面第一时间准确掌握患儿病状, 对患儿父母开展健康教育时有规划地找到问题并且处理问题往复试的方法。对工作结构不断进行优化, 使这项工作内容越来越丰富, 加强其质量。在我国制度越来越完善和医学技术水平快速发展的影响下, 人们逐渐对儿童健康给予过多关注, 儿童家长的法律意识也得到很大提升, 家长对临床护理质量和态度提出严格要求。儿科患者年龄比较小, 其忍耐性非常差, 对这些患儿开展护理工作存在很大难度。正是因为接诊目标的特殊性, 儿科在安全管理和感染控制等方面都要比成人科室要求严格, 儿科很容易出现不良事件和投诉。对儿科患者进行护理过程中, 其护理质量会对患儿临床疗效以及预后产生直接影响, 因此选择运用更适合且科学的护理模式有着重要意义。而采用常规护理方法, 很多都是要求护理人员根据医生嘱咐进行护理工作和服务, 再加上这些人员积极性比较差, 不能认识到自身工作重要性, 对儿科患者进行护理时, 其配合度很差, 造成护理效果不理想。一些临床科室逐渐将 PDCA 循环管理方法融入到科室管理当中, 并且获得良好效果。以常规护理模式为基础, 开展 PDCA 护理管理模式, 制定更科学合理的护理方案, 进行循环控制, 对护理中的细节工作提高重视, 进行全程互动和监督, 确保护理服务更加全面且具体化, 为患儿及其家属提供优质护理服务。对于 PDCA 护理管理模式而言, 这项模式则是对事前、事中以及事后等各方面进行评价管理, 确保每个阶段护理工作都能落实到位, 结合阶段性进行意见反馈, 对

改进措施不断进行完善, 提高护理服务质量水平。

对于传统管理措施而言, 这项管理模式中依然存在一些不足, 比如专业水平和综合素养、安全意识等方面, 这些方面都会降低护理质量, 对患儿质量工作产生一些影响; 此次探究专门采用 PDCA 循环管理措施, 除了能加大护理质量监督控制力度以外, 还能督促所有护理人员根据规章制度完成这项工作, 及时发现和处理其中存在的问题; 其次, 在加强护理人员安全意识和专业技能等方面, 具体可以从以下几点进行: 首先, 护理人员要摆正自身工作态度, 主动开展相关工作; 其次, 定期对护理人员开展培训, 对这些人员的基本技能掌握情况进行考核, 考核符合标准之后才能正式开展护理工作; 对护理人员法律和预防意识不断提高, 避免医疗纠纷问题发生。

从此次探究中可以看出, 管理组护理质量水平、家长对健康知识掌握情况和患儿依从性等各方面都要高于参考组; 同时管理组患儿的住院时间要比参考组低, 以上这些跟有关研究结果相同。总而言之, 对儿科开展护理过程中采用 PDCA 护理管理模式, 能将其护理质量水平提高, 降低患儿住院时间的过程中, 还能使其快速恢复健康。

参考文献:

- [1] 马瑞芳.PDCA 护理管理对儿科护理质量与家长满意度的影响[J].卫生经营管理,2018,6(4): 42-43.
 - [2] 李珍芬, 刘杏丰.PDCA 护理管理对儿科护理质量与家长满意度的影响[J].中医药管理杂志, 2014,22(5): 707-709.
 - [3] 冷爱美.PDCA 护理管理对儿科护理质量与家长满意度的影响[J].医药卫生管理, 2017,22(9): 92-93.
 - [4] 刘菊芳.PDCA 循环管理对提升儿科病房优质护理质量和患儿家属满意度的影响[J].山西医药杂志,2015,1(12):1453-1455.
 - [5] 周如女, 罗玲, 周嫣, 等.应用 PDCA 循环管理提高护理满意度的效果[J].解放军护理杂志,2013,30(11):30-51.
- 作者简介: 通讯作者: 于霄(1987年01月), 女, 汉族, 辽宁省开原市, 重庆医科大学附属璧山医院, 本科, 主管护师, 研究方向: 教学。