PDCA 循环在急诊科护理质量管理中的应用

杨玉梅
（桂平市人民医院　广西　桂平　537200）

【摘　要】目的：探究急诊科护理质量管理中应用 PDCA 循环的效果。方法：择 2022 年 1 月至 10 月期间，我院急诊科收治的 150 例患者，将其分组，对照组、观察组各 75 例，分别实施常规护理及 PDCA 循环措施干预，对比两组护理满意度、护理质量、不良事件发生率及自我效能感。结果：观察组护理满意度、护理质量、自我效能感均较对照组高（$p < 0.05$），观察组不良反应发生率明显较对照组低（$p < 0.05$）。结论：PDCA 循环措施干预应用于急诊科护理质量管理中，可明显提高护理满意度，改善护理质量，可有效避免不良事件的发生，提高其自我效能感，可广泛应用。

【关键词】PDCA 循环；急诊科；护理质量管理；应用效果

Application of PDCA cycle in nursing quality management in emergency department

Yumei Yang
(Guiping People's Hospital,Guiping,Guangxi,537200)

[Abstract]Objective: To explore the effect of applying PDCA cycle in nursing quality management of emergency department. Methods: From January to October, 2022, 150 patients admitted to the emergency department of our hospital were divided into control group and observation group, with 75 patients in each group. Routine nursing and PDCA circulation intervention were implemented respectively. Nursing satisfaction, nursing quality, incidence of adverse events and self-efficacy of the two groups were compared. Results: The nursing satisfaction, nursing quality and self-efficacy of the observation group were higher than those of the control group ($P < 0.05$), and the incidence of adverse reactions of the observation group was significantly lower than that of the control group ($P < 0.05$). Conclusion: PDCA circulation intervention applied in nursing quality management of emergency department can obviously improve nursing satisfaction, improve nursing quality, effectively avoid adverse events, improve self-efficacy, and can be widely used.

[Key words]PDCA cycle; Emergency department; Nursing quality management; Application effect

PDCA 循环是质量保证体系运转的基本方式，是一种普遍实用的管理哲学。戴明环又叫 PDCA 循环模式，首次由美国质量管理专家戴明博士提出，使质量管理活动的规律得到较为直观的反映，是全面质量管理所应遵循的科学程序。P（Plan）表示计划，D（Do）表示执行，C(Check)表示检查，A(Action)表示处理[1,2]。护理质量管理是按照护理质量形成的过程和规律，对构成护理质量的各要素进行计划、组织、协调和控制以保证护理工作达到规定的标准和满足病人需要的活动过程[3]。为了改善患者状况，避免交叉感染的发生，提高急诊科的护理质量，本次将详细分析，对急诊科护理质量管理中应用 PDCA 循环的效果，现分析如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

择 2022 年 1 月至 10 月期间，我院急诊科 150 例患者，并将其平均分组，n=75 例，观察组男：女为 36：39 例，年龄 23 ～ 78 岁，平均（50.56±3.66）岁，对照组男：女为 40：35 例，年龄 22 ～ 76 岁，平均（49.05±3.17）岁，两组差异甚微（$p > 0.05$）。

1.2 排纳标准

纳入标准：（1）均于我院急诊科进行治疗；（2）本次研究患者及家属均知情同意；（3）患者临床资料完善；（4）经我院伦理委员会批准；排除标准：（1）患者存在精神或语言方面障碍，无法正常沟通；（2）心脏或肝肾功能受损严重者；（3）患有多种重大疾病者；（4）治疗依从性差者；（5）中途自愿退出者。

1.3 方法

对照组：实施常规护理，快速对患者状况进行评估，及时做出相应的救治措施，确保患者治疗期间的安全性及有效性。

观察组：实施 PDCA 循环，具体如下：（1）P（计划）：结合医院的实际，保证急救通道通畅、设置专职值班医生，并且常备足够的急诊服务所需药物和设备。依据预期制定的考核目标，进行急诊护理流程的制定。并且组织相关护理人员进行急诊护理知识的学习，强化在护理礼仪方方面的管理。明确各种工作的

具体职责，争取得到医院领导阶层的支持。（2）D（执行）：在急诊科室开展“如何提升科室护理质量”探讨会，综合所有医护人员的意见，护理人员结合患者实际护理需求进行换位思考，真切的考虑到急诊患者的实际所需。对传统的排班模式给以创新，增加夜班以及中班的人数，对人力资源进行合理的配置，并设置专职医生进行坐诊。（3）C（检查）：创建一个质量控制的督查小组，每个月不定期的对急诊患者进行访问，对接诊情况进行抽查，了解真实的急诊科情况，同时还定期的对护理质量效果进行探讨，对当前存在的不足之处给以及时处理，并总结出改善措施。将检查阶段所收集到的信息给以总结式的评价和探讨，总结经验，对遗留问题给以提出，进而形成一种体制，进而实现下一个 PDCA 循环。由急诊室的领导骨干组成一个质量管理小组，依据调查结果进行不满意方面的问题探析，究其原因，解决问题。（4）A（处理）：对以上阶段的总体护理效果进行全面评定，也可在上述三个阶段任意时间段进行总结评价，护理小组进行护理工作经验总结，对现阶段困难进行分析，适时调整护理干预目标以加强护理工作的目的性，同时分析下一阶段护理工作，制定科学合理的护理措施以提高整体护理质量，护理过程中护理人员及时总结护理工作经验以改进护理工作，提高护理质量。

1.4 观察指标

1.4.1 护理满意度：由护理部制作调查问卷，患者亲自填写问卷，护理部质控人员进行统计，满分 100 分，90 分以上为非常满意，51-90 分为满意，0-50 分为不满意，分值越高，则代表护理满意度越高。

1.4.2 护理质量：对护理人员工作效率、服务态度及健康宣教进行评估，均已百分制计分，所得分数与护理质量成正比。

1.4.3 不良事件发生率：包括感染、误吸、压疮及仪器故障等状况的发生。

1.4.4 自我效能感：主要从患者自护技能、自护责任感、自我概念、健康知识分析，满分 100 分，分数越高说明患者情况越好。

1.5 统计学分析

以 SPSS21.0 软件分析数据，计量资料（$\bar{x}\pm s$）行 t 检验，计数资料（%）行 X^2 检验，$p<0.05$ 为差异显著。

2 结果

2.1 对比两组患者护理满意度

观察组护理满意度较对照组高（$p<0.05$），见表 1。

表 1 护理满意度 [n(%)]

组别	n	非常满意	满意	不满意	总满意度(%)
对照组	75	34（45.33）	28（37.33）	13（17.33）	62（82.67）
观察组	75	64（85.33）	9（12.00）	2（2.67）	73（97.33）
X^2					8.650
p					0.003

2.2 对比两组患者护理质量

观察组护理质量较对照组高（$p<0.05$），见表 2。

表 2 护理质量（$\bar{x}\pm s$）

组别	n	工作效率	服务态度	健康宣教
对照组	75	63.17±4.39	65.31±4.26	66.29±4.35
观察组	75	90.32±4.20	91.33±4.67	93.30±3.59
t		38.700	35.649	41.473
p		0.000	0.000	0.000

2.3 对比两组不良事件发生率

观察组不良反应发生率较对照组低（$p<0.05$），见表 3。

表 3 不良事件发生率 [n(%)]

组别	n	感染	误吸	压疮	仪器故障	总发生率（%）
对照组	75	4（5.33）	2（2.67）	3（4.00）	2（2.67）	11（14.67）
观察组	75	2（2.67）	0（0.00）	1（1.33）	0（0.00）	3（4.00）
X^2						5.042
p						0.025

2.4 对比两组患者自我效能感

观察组自我效能感优于对照组（$p<0.05$），见表 4。

3 讨论

近些年来，随着医疗领域不断改革，如何保证患者在医院护理质量和降低风险事件成为一个研究重点。研究表明，护理工作中良好的管理模式对于护理质量的提高尤为重要。常规的护理管理模式已经不能满足新形势的需求，因此需要一种全新的专业的管理模式，PDCA 循环模式自提出后及受到不断关注，目前经过多年发展，已成为较为规范的质量管理标准，广泛应用于临床诸多科室管理。急诊科具有患者多、病种多、抢救和管理任务最重等特点，是我院重点科室之一，也是所有急诊患者入院治疗的必经科室，急诊疾病危重患者在急诊科内经过初步诊断、抢救后转运

表 4 自我效能感（$\bar{x}$ ±s）

组别	n	自护技能	自护责任感	自我概念	健康知识分析
对照组	75	70.26±3.14	71.33±3.20	70.34±3.27	72.59±3.63
观察组	75	93.27±3.05	92.24±3.13	91.56±3.37	94.04±3.51
t		45.522	40.455	39.136	36.789
p		0.000	0.000	0.000	0.000

至医技科室行深入检查，或直接转运至对应科室重症病房做进一步治疗[4]。急诊内科主要患者有发热、腹泻、咯血、心衰、中暑等症状，急诊外科主要收治急性肠梗阻、休克、尿路结石、急性阑尾炎、胆石症、骨折、上消化道大出血、外伤等患者。因此，急诊科的工作最为繁杂，是医院总体工作的缩影，可直接反映医院的急救医疗、护理工作质量和人员素质水平。

在急诊科由于其特殊性，使得如何提高患者的满意度和护理质量，变成急需解决的重要问题。而随着护理的发展，对护理的要求也越来越高，人们对于护理的认知不再是打针、输液等简单的工作方式，而是对护理人员的服务态度、着装、专业水平、操作技能、对病房的卫生管理各个方面均有较高的要求，这就要求护理行业提高管理的质量，以满足患者的要求。来到急诊科就诊的患者大部分病症比较严重和复杂，并且很容易发生病情变化，病人的情绪会受到极大的影响，从而直接危及到治疗工作和病人的身体健康。护理工作人员每时每刻需要面对着极大的工作压力，更会因为护理不当而造成各种意外事件，对于治疗不利，还会导致出现护理纠纷风险，致使病人住院时间增加，因而对急诊科护理工作提出了更高的要求。

PDCA 循环又叫戴明环，是管理学中的一个通用模型，最早由休哈特（Walter A. Shewhart）于 1930 年构想，后来被美国质量管理专家戴明（Edwards Deming）博士在 1950 年再度挖掘出来，并加以广泛宣传和运用于持续改善产品质量的过程中，它是全面质量管理所应遵循的科学程序[5]。全面质量管理活动的全部过程，就是质量计划的制订和组织实现的过程，这个过程就是按照 PDCA 循环，不停顿地周而复始地运转的。PDCA 循环是能使任何一项活动有效进行的一种合乎逻辑的工作程序，特别是在质量管理中得到了广泛的应用，并取得了很好的效果，因此有人称 PDCA 循环是质量管理的基本方法，该措施的实施使护理流程具有实用性和科学性，更人性化，从而推动整个护理质量得到全面提升，提高护理满意度。

本次研究中，对我院急诊科实施了 PDCA 循环管理，将质量管理分为计划、执行、检查、处理四部分。其中计划环节对存在的问题进行分析整理，找出存在问题，提出解决方案。执行环节根据提出的解决方案处理问题。检查环节是对解决方法是否正确的进一步检查。处理环节是对执行环节中未达到理想标准的部分分析总结。相关研究显示 PDCA 循环法能够有效提升护理工作的质量，做到对护理工作的全面有序管理，同时也能够解决护理工作中出现的各种问题，改善急诊科护理工作的整体水平。通过对该科室实施 PDCA 循环管理，有效解决了该科室所存在的问题，并通过为其制定的护理措施，使其护理质量得到了保障，同时也提高了患者自我效能感，加强了患者及家属的自护能力及意识，另外还可提高患者对临床护理服务的满意程度，不仅可以激励护理人员的工作积极性，还对我院声誉具有一定的正面影响，该研究结果进一步证明了，PDCA 循环在急诊科护理中的可行性及重要意义。

综上所述，通过对急诊科护理中实施 PDCA 循环管理，可有效提高护理满意度，使护理质量得到明显提高，降低不良事件的发生，增强患者自我效能感，值得推广应用。

参考文献：

[1] 苏奇志 .PDCA 循环在急诊护理质量管理持续改进中的应用探讨 [J]. 黑龙江中医药 ,2020,49(5):127-128

[2] 马晖 .PDCA 循环在急诊护理质量管理持续改进中的应用分析 [J]. 实用临床护理学电子杂志 ,2019,4(25):178

[3] 李仕敏 , 孙丽娟 .PDCA 循环在急诊护理质量管理中应用的价值研究 [J]. 实用临床护理学电子杂志 ,2020,5(51):163

[4] 李付儒 , 张蕊 .PDCA 循环在急诊科护理质量管理中的应用 [J]. 健康大视野 ,2019(24):295

[5] 陈倩 , 王巧艳 .PDCA 循环在急诊科护理质量管理中的应用 [J]. 东方药膳 ,2021(17):270