

PDCA 循环质量管理方法 对提高门诊护理工作满意度的效果研究

刘 丽 李彦平 陈远霞 (通讯作者)

(西南医科大学附属中医医院 四川 泸州 646000)

【摘要】目的：研究 PDCA 循环质量管理方法的应用对于门诊护理工作满意度的提升。方法：对 2021 年 1 月~2021 年 6 月为期半年间在我院门诊接受护理的患者进行满意度调查，之后对调查问卷进行数据分析和意见反馈，研究影响患者满意度的各项影响因素，并通过采取 PDCA 循环质量管理的方式对门诊护理进行改进，并将改进措施落实到工作中。并对 2021 年 7 月至 2021 年 12 月在我院接受门诊护理的患者进行调查，对两次的调查结果进行对比与分析，并将其中未能解决的问题带入到下一轮的 PDCA 循环质量管理当中。结果：通过对 PDCA 循环质量管理方法的应用，我院门诊护理工作的质量和效率得到了明显提升，患者对于护理的满意度明显更高，相较于实施 PDCA 循环质量管理前有较为显著的统计学差异， $P<0.05$ 。结论：将 PDCA 循环质量管理方法应用于门诊护理工作是一种较为有效的方法，能够提高患者对于护理的满意度，并且护理人员的服务态度和质量都有了明显的提升，这对于医院树立良好的社会形象有着重要意义，因此值得进行推广^[1]。

【关键词】PDCA 循环质量管理；门诊护理；满意度

Study on the effect of PDCA circulation quality management method on improving the satisfaction degree of outpatient nursing work

Li Liu Yanping Li Yuanxia Chen (corresponding author)

(Chinese Southwest Medical University Hospital, Luzhou, Sichuan, 646000)

[Abstract] Objective: to study the effect of PDCA circulation quality management on the improvement of outpatient nursing satisfaction. METHODS: A survey was conducted on the satisfaction of the patients who received nursing care in the outpatient department of our hospital from January to June of the 2021. After the survey, Data Analysis and feedback were conducted to investigate the influencing factors of the patients' satisfaction, and through the PDCA cycle quality management of the way to improve the outpatient care, and the improvement measures implemented in the work. A 2021 survey was carried out on the patients who received outpatient care from July to December of the 2021. The results of the two surveys were compared and analyzed, and the unsolved problems were brought into the next PDCA cycle quality management. Results: through the application of PDCA circulation quality management method, the quality and efficiency of outpatient nursing work in our hospital have been significantly improved, and patients' satisfaction with nursing is significantly higher, compared with before PDCA cycle quality management, there is a significant statistical difference, $P < 0.05$. CONCLUSION: The application of PDCA circulation quality management in outpatient nursing is an effective method, which can improve the patients' satisfaction to nursing, and the nurses' service attitude and quality have been improved obviously, this is important for the hospital to establish a good social image, so it is worth promoting^[1].

[key words] PDCA circulation quality management; Outpatient Care; Satisfaction

1 资料与方法

1.1 一般资料

此次调查中，采用门诊病人体验与满意度调查问卷对患者进行了调查，2021 年 1 月~2021 年 6 月，6 月共收到 261 份调查问卷，有效率为 100%。2021 年 7 月~2021 年 12 月共收到调查问卷 243 份，有效率为 100%。对两个阶段患者的各项基础资料进行对比后，并未见显著的统计学差异， $P>0.05$ ，但可以将两个阶段患者的资料进行研究与分析。

1.2 方法

此次研究中，对 2021 年 1 月~2021 年 6 月为期半年间在我院门诊接受护理的患者进行满意度调查，之后对调查问卷进行数据分析和意见反馈，研究影响患者满意度的各项影响因素，并通过采取 PDCA 循环质量管理的方式对门诊护理进行改进，并将改进措施落实到工作中。并对 2021 年 7 月至 2021 年 12 月在我院接受门诊护理的患者进行调查，对两次的调查结果进行对比与分析，并将其中未能解决的问题带入到下一次

的 PDCA 循环质量管理当中。具体方法如下:

1.2.1 计划阶段

我院于 2020 年 11 月召开门诊护理质量分析会, 所有参会人员结合我院门诊护理的实际情况进行了相应分析, 并拟定了门诊患者最有可能对护理质量感到不满意的六项选择, 进而制定了相应的调查问卷。调查表于 2021 年 1 月~2021 年 12 月采取二维码扫码填写的方式进行调查。根据门诊患者所填写的调查表进行分析, 对患者不满意的条目进行统计, 并按照出现的频次进行排序汇总^[3]。

1.2.2 实施阶段

根据各患者对于护理感到不满意的各项因素, 采取了以下整改措施:

首先, 要进一步强化护理人员主动服务的意识。通过业务学习会, 组织各护理人员积极参与门诊优质护理的相关培训中, 这使得我院护理人员从思想观念上发生了根本的变化。同时也要求各诊室能够根据自身的特点制定切实可行的服务措施, 并进行公示。导医台更要做好便民服务的相关工作, 不能被动的为患者提供服务, 而应根据患者的实际情况主动提供护理服务。每护理人员分工合作, 对患者进行观察。观察患者的表情, 行动, 对于行动有不便的患者要主动询问, 及时提供相应的帮助。同时, 要进一步对门诊就诊环境进行改善。对此, 门诊部门开展了针对就诊环境的竞赛活动, 从门诊的整理, 整顿, 素养, 安全等各个方面对门诊区域内的各项设施进行了优化布局^[4]。在此基础上也组织全体护理人员学习了相关的管理知识和检查标准。尽可能为患者提供更加温馨, 更加洁净的就医场所。针对患者的隐私制定了门诊患者隐私保护措施, 并要求各护理人员在工作开展的过程中严格执行。各门诊室都要张贴保护隐私的温馨提示, 分诊护士则要合理对患者进行分流, 要做到一室一医一患。同时每天安排相应的人员对各诊室进行巡查和监督, 及时提出相关的问题和整改意见, 并将其落实到具体工作当中。

1.2.3 检查阶段

在制定好完善的护理措施后, 定期对各科室进行

检查, 要求各科室每周进行自查, 月底对各科室开展护理过程中患者不满意的项目整改效果进行总结和评估, 并形成相应的评估报告上交给护理部。

1.2.4 处理阶段

将各门诊部门的护理整改效果列入科室每月的绩效考核评估当中, 根据评估结果选出优秀集体以及优秀个人, 针对护理整改效果较为理想, 满意度较高的科室及个人进行表彰。对于待整改措施在落实并运行后重新进行满意度评估, 将较为有效的方式和措施做标准化处理, 针对未能在这一阶段完成和解决的问题则分析原因, 提出相应的整改措施, 并实施到下一个循环当中, 进而持续改进护理质量^[5]。

1.3 统计学方法

本研究所采用的软件为 SPSS21.0 统计软件, 对于分析结果以 t 检验, 以 $p < 0.05$ 代表数据间的差异具有统计学意义。

2 结果

2.1 实施循环前后患者的满意度对比

从表 1 比较能够明显看到, 实施 PDCA 循环质量管理方法后, 患者对于护理人员的服务态度, 就诊环境以及隐私保护等各个方面的满意度都有了明显的提升, 并且在两组数据的对比中也存在显著的统计学差异, $P < 0.05$ 。

2.2 实施循环前后患者对于护理人员护理知识及操作的满意度对比

从表 2 能够明显看到, 在实施了 PDCA 循环质量管理方法后, 患者对于护理人员的专业知识应用及护理操作满意度有了较为明显的提升, 相较于实施 PDCA 循环质量管理前, 实施护理后, 患者的满意度明显增加, 并且在两组数据的对比中也存在较为显著的统计学差异, $P < 0.05$ 。

3 讨论

患者对于护理服务的满意度是基于患者在接受护理过程中对于医疗服务的实际感受与期望比较后形成的综合评价。患者对于护理服务的满意度能够最为直观的反映出医疗服务的质量, 对于衡量一个医院管理工作的开展情况。有着重要作用^[6]。门诊护理的好坏

表 1 实施循环前后患者的满意度对比

时间	例数	服务态度		就诊环境		隐私保护	
		满意	不满意	满意	不满意	满意	不满意
实施前	261	213	48	201	50	189	72
实施后	243	238	5	229	14	240	3

注: $P < 0.05$

表 2 实施循环前后患者对于护理人员护理知识及操作的满意度对比

时间	例数	专业知识		护理操作	
		满意	不满意	满意	不满意
实施前	261	216	45	197	64
实施后	243	234	9	229	14

注: $P < 0.05$

直接关系着医院的整体服务质量和水平。因此医院想要塑造良好的社会形象,提高自身的门诊护理质量是非常重要的,医院只有注重提高自身的服务质量,促进医院的全面建设,才能更好的为患者和社会提供服务。以 PDCA 循环质量管理方法为主的护理管理,对于提高医院护理质量有着重要意义。通过患者对于护理服务的满意度调查,也能够帮助医院更好的了解到患者的真实需求与期望。通过满意度调查,护理人员也能够更加及时的发现其中存在的问题,并根据实际情况制定有效的护理实施策略,进而使自身的医疗服务质量得到提升。这对于帮助医院树立良好的社会形象也有着重要作用,因此需要引起一个医院的重视。

随着医学模式的转变以及我国市场经济的不断发展,我国患者对于医疗服务的质量也有了更高的要求。患者对于医疗服务的质量已经从单一的临床诊疗质量转变为了对临床疗效以及服务等多方面的综合质量需求,而患者对于医疗服务的满意程度也是医院对于自身服务质量进行考核的重要指标,而如何运用有效的方法为患者提供高质量的护理服务提高患者对于护理的满意度,是每一个医院工作开展所追求的目标^[7]。PDCA 循环质量管理方法是一种较为先进的管理模式,如今在各个领域中都有较为广泛的应用,而这一管理方法在医学管理中的应用也随着时代的发展而变得越来越多。这一管理主要可以分为四个阶段,分别是:计划阶段,实施阶段,检查阶段和处理阶段。计划阶段是其中最为基础的部分,在了解了问题的情况后,就需要建立起完善的实施计划。在实施阶段要给予相应的监督检查阶段也要互相监督,并对问题进行总结和归纳。处理阶段要对问题存在的缺陷进行分析,根据实施过程中存在的局限性,拟定下一阶段的实施方案及对策,制定新的计划后,重新进入新一轮的循环管理中。循环管理方法被认为是一种全面质量管理活动,通过对该循环管理方法的应用,能够使产品,服务等各方面的工作质量都有一定程度的上升。而将其应用于门诊护理管理当中,对于改善护理人员的服务意识及态度有着较好的作用。在应用这一管理模式后,

护理人员的服务质量有了明显的提升,这也是医院的整体门诊护理服务水平得到了提高。自然也会使患者对于护理感到更加满意,能够帮助医院形成良好的社会信誉^[8]。

通过本文的研究,也能够明显看到在实施了该管理模式后,门诊各科室的护理服务质量都有了较好的提升,医务人员也能够将自身的专业技能及知识更好地应用于工作开展的过程中。而患者的满意度相较于未能实现管理模式前也有了明显的变化,且两种数据的对比中具有较为明显的统计学差异, $p < 0.05$ 。因此这是一种较为有效的管理模式,可以进行范围应用。

参考文献:

- [1] 夏静,代晓变,柳玉强.PDCA 循环质量管理方法在老年内分泌静脉药物配置中心护理管理中的应用研究[J]. 贵州医药,2022,46(05):828-829
- [2] 宗俊俊.浅谈利用 PDCA 循环方法建立公司质量管理体系实例[J]. 轻工标准与质量,2021(05):53-55
- [3] 李文礼.PDCA 循环方法在改进医院教学质量管理中的应用[J]. 齐齐哈尔医学院学报,2020,41(16):2065-2066
- [4] 杨婷.运用“PDCA”循环实施手术室护理质量管理的方法和成效[J]. 临床医药文献电子杂志,2020,7(21):138-139
- [5] 谢飞燕.PDCA 循环质量管理方法对提高患儿家属满意度的效果研究[J]. 中国卫生标准管理,2020,11(02):164-166
- [6] 何微.探索基于风险思维和 PDCA 循环的过程方法在质量管理体系构建过程的应用[J]. 科技与创新,2019(18):156-157
- [7] 孙巧莉,姚艳飞,张玉容.追踪方法学联合 PDCA 循环管理在重症静脉治疗护理质量管理中的应用[J]. 齐鲁护理杂志,2019,25(17):124-126
- [8] 安玉霞,丁治玲,宋开玲.探讨运用“PDCA”循环实施手术室护理质量管理的方法和成效[J]. 中国卫生产业,2019,16(21):20-21+24