

应用 PDCA 循环提高整形美容外科 VIP 病房患者护理满意度的效果

郑琪 曾红

华中科技大学同济医学院附属同济医院 湖北武汉 430000

【摘要】目的：探究应用 PDCA 循环提高整形美容外科 VIP 病房患者护理满意度的效果。方法：选取于 2021 年 10 月-2023 年 4 月本院整形美容外科 VIP 病房收治的 60 例患者，根据随机分组原则将其分为两组，即观察组和对照组，两组患者的人数分别为 30 例。其中给予观察组 PDCA 循环护理，而对照组采用常规护理。干预后，对比两组护理满意度，同时比较两组生存质量改善情况。结果：相比对照组，观察组护理满意度较高，差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)；干预前，两组生存质量评分差异不明显 ($P > 0.05$)，干预后，观察组生存质量评分高于对照组，差异具有统计学意义 ($P < 0.05$)。结论：应用 PDCA 循环在提高整形美容外科 VIP 病房患者护理满意度方面发挥着显著的作用效果，同时有利于提升患者的生存质量。

【关键词】PDCA 循环；整形美容外科；VIP 病房；护理满意度

在当今社会，整形美容外科手术已经成为一种越来越受欢迎的美容方式。作为整形美容外科服务中的重要组成部分，VIP 病房患者护理质量直接关系到患者的治疗效果和满意度。因此，如何通过持续改进提高整形美容外科 VIP 病房患者护理满意度成为了医院管理者亟需解决的问题^[1]。PDCA 循环是一种持续改进的管理方法，通过不断地制定计划、执行计划、检查结果并采取行动，实现对工作过程的持续改进^[2]。本文旨在探究应用 PDCA 循环提高整形美容外科 VIP 病房患者护理满意度的效果。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选取于 2021 年 10 月-2023 年 4 月本院整形美容外科 VIP 病房收治的 60 例患者，随机分为观察组男 16 例、女 14 例，平均年龄 (33.65 ± 4.25) 岁；对照组男 17 例、女 13 例，平均年龄 (33.48 ± 3.96) 岁。一般资料无差异， $P > 0.05$ 。纳入标准：符合入住 VIP 病房条件的整形美容外科的患者。排除标准：存在认知功能障碍和严重心理疾病者。

1.2 方法

给予观察组 PDCA 循环护理：(1) 计划阶段。与患者进行深度沟通，了解其对于 VIP 病房护理服务的期望和需求。评估患者的身体状况、心理状况以及社会背景，以确定个性化的护理重点。收集患者关于之前护理服务的反馈，识别护理中的痛点和改进点。根据患者需求和评估结果，明确提高患者护理满意度的具体目标。设计个性化的护理方案，包括护理流程、护理内容、护理频次等。针对 VIP 病房患者的特殊需求，制定高端、细致的服务标准，如提供 24 小时专人护理、定制化的饮食服务等。确定护理人员的分工和职责，确保护理计划的顺利执行。(2) 执行阶段。根据患者的需求和评估结果，严格按照护理计划执行各项护理措施。提

供个性化的护理服务，如定制化的疼痛管理、心理支持、营养指导等。确保每位 VIP 病房患者都能得到高质量的护理服务，满足他们的特殊需求。同时，监督护理人员的执行情况，确保他们按照护理计划进行操作。鼓励护理人员积极与患者沟通，了解他们的需求和反馈，及时调整护理方案。定期对护理人员进行考核和评估，激励他们提高执行力和服务质量。向患者及其家属详细解释护理计划和护理措施的目的和意义。提供必要的健康教育和指导，帮助患者更好地配合治疗和护理。定期与患者沟通，了解他们的感受和需求，及时解决他们的疑虑和问题。并且，密切监测患者的病情变化和护理效果，及时调整护理方案。详细记录护理过程、患者反馈和任何问题，为后续的检查阶段提供依据。(3) 检查阶段。系统收集 VIP 病房患者关于护理服务的反馈和评价，包括满意度调查、意见箱反馈等。整理并分析护理过程中的记录和数据，如患者病情变化、护理效果等。对比护理计划与实际执行的效果，分析是否达到了设定的护理目标。评估患者在接受护理服务后的身体状况、心理状况和社会功能等方面的改善情况。并且，根据收集到的数据和反馈信息，识别护理过程中存在的问题和不足。分析问题产生的原因，明确责任人和改进措施。对护理过程中可能出现的风险进行再次评估，确保患者的安全和舒适。根据风险评估结果，调整护理方案或采取额外的预防措施。同时，将检查阶段的结果、问题、分析和建议整理成书面报告。报告应详细、客观、具有针对性，为后续的调整阶段提供决策依据。(4) 调整阶段。针对发现的问题，及时进行调整和改进，如优化护理流程、加强人员培训、增加资源投入等。对整个护理过程进行总结，提炼出有效的护理经验和策略。根据总结的经验和患者的恢复情况，制定下一步的护理计划。而为对照组提供基础指导等常规护理措施。

1.3 观察指标

护理满意度、SF-36 量表^[2]评价生存质量。

1.4 统计学分析

SPSS23.0 处理数据, ($\bar{x} \pm s$) 与 (%) 表示计量与计数资料, 分别行 t 与 χ^2 检验, $P < 0.05$, 差异有统计学意义。

2 结果

2.1 护理满意度: 观察组高于对照组 ($P < 0.05$), 见表 1。

表 1 护理满意度 [n (%)]

分组	n	非常满意	满意	不满意	总满意度
观察组	30	20	7	3	27 (90)
对照组	30	9	12	9	21 (70)
χ^2					6.295
P					<0.05

2.2 生存质量: 观察组升高明显 ($P < 0.05$), 见表 2。

表 2 生存质量 ($\bar{x} \pm s$, 分)

分组	n	社会功能		躯体功能		认知功能		角色功能	
		干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后	干预前	干预后
观察组	30	70.26 ± 3.11	90.39 ± 4.45	72.19 ± 2.02	91.22 ± 4.05	70.32 ± 1.58	92.14 ± 4.58	72.18 ± 2.06	88.96 ± 5.41
对照组	30	70.48 ± 2.05	80.12 ± 3.29	72.11 ± 2.06	78.66 ± 3.47	70.06 ± 1.69	82.33 ± 3.25	72.14 ± 1.96	79.58 ± 3.12
t		0.685	6.325	0.203	9.158	0.269	5.147	0.365	8.254
P		> 0.05	< 0.05	> 0.05	< 0.05	> 0.05	< 0.05	> 0.05	< 0.05

3 讨论

随着医疗技术的不断进步和患者需求的日益多样化, 整形美容外科作为医疗服务的重要组成部分, 其护理质量的提升显得尤为重要。VIP 病房作为整形美容外科的高端服务形式, 其患者往往对护理服务有着更高的期望和要求。因此, 提高 VIP 病房患者的护理满意度, 不仅是医疗服务质量的重要体现, 也是医院竞争力提升的关键^[3-4]。

近年来, PDCA 循环作为一种科学的管理方法, 被广泛应用于各个领域的质量管理中。其通过计划、执行、检查和调整四个阶段的不断循环, 实现问题的持续改进和优化。在医疗领域, PDCA 循环也被证明是提高护理质量和患者满意度的有效手段^[5]。本文通过探究应用 PDCA 循环提高整形美容外科 VIP 病房患者护理满意度的效果, 结果显示, 观察组护理满意度高、生存质量改善效果更佳 ($P < 0.05$)。原因为: PDCA 循环通过不断的 Plan-Do-Check-Act 循环, 可以帮助医院持续改进整形美容外科 VIP 病房患者的护理服务质量。不断地制定改进计划、实施措施、评估效果和调整方案, 可以有效地解决护理服务中存在的问题和短板, 提升服务质量。通过优化护理流程、提升服务水平、加强团队协作等措施, 可以增加患者对护理服务的满意度, 提升就医体验^[6-7]。此外, 通过提高护理服务质量和护理满意度, 可以间接提升整形美容外科 VIP 病房患者的生存质量。良好的护理服务和满意度可以促进患者康复速度, 减少并发症发生率, 提高生活质量, 对患者的健康状况和生存质量有积极影响^[8-9]。

综上所述, 对整形美容外科 VIP 病房患者应用 PDCA 循环护理, 能够提高护理满意度, 改善其生存质量。

参考文献:

[1] 李兴聪. 应用 PDCA 循环提高整形美容外科 VIP 病房患者护理满意度的效果[J]. 医学美容美容, 2019, 28 (19): 5-6.

[2] 王似梅, 秦双征. 失效模式及效应分析联合 PDCA 循环管理在肝胆外科护理管理中的应用研究[J]. 中国卫生产业, 2023, 20 (1): 1-4, 18.

[3] 王晓玉, 薛静, 陈敬杰. PDCA 循环管理模式对血管外科护士预防 DVT 水平及医护合作满意度的影响[J]. 齐鲁护理杂志, 2023, 29 (22): 158-159.

[4] 唐艳, 詹显新, 欧阳燕, 等. PDCA 循环法在神经外科病房气道湿化管理中的应用[J]. 中国临床神经外科杂志, 2022, 27 (8): 690-692.

[5] 李楠. PDCA 循环管理结合外科康复护理对青光眼患者视力与自我管理能力的管理影响[J]. 现代中西医结合杂志, 2022, 31 (18): 2599-2602.

[6] 高伟, 靳艳文. 多媒体互动联合 PDCA 循环管理在肝胆胰外科住院中的应用研究[J]. 中国继续医学教育, 2023, 15 (23): 131-135.

[7] 李湘凤. 4C 延续性护理联合 PDCA 循环管理对泌尿外科出院带管患者生活质量及自我效能的影响[J]. 中国医药科学, 2022, 12 (18): 107-110.

[8] 李慧. 基于 PDCA 循环法建立外科监护室 VA-ECMO 标准化护理流程的效果研究[J]. 临床研究, 2022, 30 (10): 182-185.

[9] 范艳梅, 姚聪, 陈小菲, 等. 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[J]. 中国美容医学, 2017, 26 (12): 3.