

# PDCA 循环法在老年科护士交接班质控管理中的应用

夏 琼

上海中医药大学附属龙华医院 上海 200032

**【摘要】目的：**讨论 PDCA 循环法在老年科护士交接班质控管理中的应用效果。**方法：**截取本院 2019 年 1 月到 2020 年 1 月收治的老年患者 300 名，将三百名患者平均分为两组，分别为实验组和对照组，对照组仍旧采用常规到护士交接班质控管理手段，实验组则采用 PDCA 循环法的护士交接班质控管理手段，对护理工作人员的交接班流程和岗位绩效进行有效的考核和分析，从护理满意度、护理质量、不良事件发生率等相关指标来展开分析和研究。**结果：**相较于对照组，实验组护理工作人员的基础护理、特级护理、病房管理、文书管理、重点环节管理、急救药品管理以及整体护理质量总评分都是相对较高的，且不良事件发生率也比对照组要低得多，患者对于实验组护理工作人员的工作开展满意度同样相对较高。**结论：**相较于传统的交接班制度，PDCA 循环法的有效应用于交接班制度当中对于老年科护士的护理质量提升和患者满意度提高都具有一定的帮助，同时也可以有效地减少不良事件发生的概率，具有较高的临床应用价值和实践推广价值。

**【关键词】：**PDCA 循环法；护理质量；老年科；交接班

## Application of PDCA Cycle Method in the Quality Control Management of Geriatric Nurses' Shift

Qiong Xia

Longhua Hospital Shanghai University of Traditional Chinese Medicine Shanghai 200032

**Abstract: Objective:** This paper discusses the application effect of PDCA cycle method in the quality control management of nurses in geriatrics. **Methods:** 300 elderly patients admitted to our hospital from January 2019 to January 2020 were intercepted, and the 300 patients were equally divided into two groups, the experimental group and the control group. The experimental group adopted the PDCA cycle method of nurse shift quality control management to effectively assess and analyze the shift process and job performance of nursing staff. Conduct analysis and research. **Results:** Compared with the control group, the nursing staff in the experimental group had relatively higher scores of basic nursing, special nursing, ward management, document management, key link management, emergency drug management and overall nursing quality, and adverse events occurred. The rate is also much lower than that of the control group, and the patients' satisfaction with the work of the nursing staff in the experimental group is also relatively high. **Conclusion:** Compared with the traditional shift system, the effective application of PDCA cycle method in the shift system can help geriatric nurses improve nursing quality and patient satisfaction, and can also effectively reduce the occurrence of adverse events. It has high clinical application value and practical promotion value.

**Keywords:** PDCA cycle method; Nursing quality; Geriatrics department; Shift

现阶段随着人们意识地转变，人们对于健康管理给予的关注和重视变得越来越高，医疗服务也成为了人们关注的热点话题，而在医疗服务开展的过程当中护理工作有效开展对于医疗治疗效果的提升可以起到较高的帮助和影响，对于患者满意度提高也可以起到一定的促进作用，因此对于护理工作开展的质量管理加强是十分必要的，而 PDCA 循环是指通过计划、实施、检查、处理四个环节来落实质量管理，提高业务质量，现阶段 PDCA 循环法已经应用到了医学领域，并且推广范围相对较大，老年科患者疾病种类多且患者属于弱势群体，患者本身的身体机能逐渐下降，在这样的情况下强化护理工作的质量管理提升护理质量是十分重要的，本次研究也将目光集中于此，截取本院 2019 年 1 月到 2020 年 1 月 300 名患者，将患者平均分为对照组和实验组，在实验组当中实施 PDCA 循环法进行质量管理，实践护理效果相对较好。

## 1 资料

首先征集了本院老年科护理工作人员共计 11 名，护理工作人员均为女性工作人员，且护理工作人员的平均年龄在 33 岁。在研究期间对护理工作人员的文化水平展开了调查，在 11 名护理工作人员当中，4 名护理工作人员的学历在本科以上，4 名护理工作人员的学历在大专以上，3 名护理工作人员的学历在中专以上。随后将 300 名患者平均分为两组，每组 150 名患者，分为对照组和观察组，对照组采用常规的交接班模式，而实验组则采用 PDCA 循环法交接班模式，经调查对照组年龄平均为 58 岁，实验组患者的平均年龄为 54 岁。其中在 300 名患者当中男性患者共计 152 名，女性患者共计 148 名，通过对比分析来讨论 PDCA 循环法在交接班模式应用当中对于护理工作人员的基础护理、特级护理、病房管理、文书管理、重点环节管理、急救药品管理等方面管理所能带来的影响和帮助，讨

论实验组与对照组在护理工作落实期间不良事件发生的概率以及患者的满意度,对两组护理工作人员的交接班工作情况做出全面分析。

## 2 方法

对于对照组的患者仍旧采用传统的交接班制度,而对于实验组的患者则引入 PDCA 循环法的新型交接班模式,PDCA 循环法主要可以分为四个核心环节,分别为计划环节、实施环节、检查环节和处理环节,因此采用 PDCA 循环法的交接班质控管理优化的过程当中也是分为四个主要方向来展开分析。

(1) 计划阶段:相关护理人员需要进行现场调查,了解现阶段在本院老年科存在的问题和欠缺,主要的现存问题和调查重心包含以下几点,药物设施管理、药品过期、护理表格缺项漏项、字迹潦草、存在错别字等相应问题,结合实际情况对产生问题的原因进行细致的分析和研究,找到影响护理工作开展和交接班工作落实过程中的不良因素,在明确了影响因素和现存问题之后制定相应的优化计划和改良方案。首先,应当加强对于护理人员的人员培训,让相关护理人员对于医疗法规知识、护理基础知识、交接班流程、交接班质控本的书写规范等方面的内容有更高的了解和认识,明确工作有效落实的影响和重要性,并了解现阶段交接班工作与实践开展过程当中存在的问题欠缺和不足以及相应的影响因素,有则改之无则加勉,在此之后由护士长对排班管理做出进一步的优化,根据每一名护理人员的素养、能力、特长、问题做出有效的规划和判断,合理的分工,确定交接班质量管理的优化模式和方案。

(2) 实施阶段:首先,强化相关护理人员的责任意识 and 规则意识,要求相关护理人员严格按照相应的规章制度和工作标准来展开交接班工作,在交接班工作落实之前对质控本上的内容做出进一步地完善和优化,细致分析,并且在交接班的过程当中与下一班的护理人员进行深入的沟通和交流,规范床边交接,让下一班的护理人员了解不同患者的实际情况和护理工作开展过程当中注意事项,在此之后对交接记录本进行详细地记录,保证内容详实、准确、无错别字且字迹规范,而下一班的护士需要进一步复查患者的实际情况,对患者展开相应的检查工作和护理工作。

(3) 检查环节:将缓解质控和终末质控相结合,对于护理人员每一个环节的工作内容进行深入细致地评价和分析,层层递进,深入研讨,并且提高执行力度和检查力度,将护理人员所开展的各项工作开展效果进行有效评估,在评价分析监控的过程当中及时地发现问题并将问题做出相应的解决,将工作措施做出相应的修改,在不断优化和调节的过程当中得出最终较为完好的方案和措施。

(4) 处理阶段:将护理人员的实际交接班执行情况

进行有效的分析、汇总、整合,并且将护理人员交接班实际情况以及相应的评分纳入到岗位绩效考核当中,以此为中心让相关护理人员提高重视和关注,并且有意识地不断优化自身的工作方法、工作技术、工作内容和理念,让交接班护理工作开展进入良性循环,在实践开展的过程当中得到不断地优化改良和完善,有效地避免以前所存在的问题欠缺和不足,以此为中心将 PDCA 循环法有效地应用于实践当中,发挥其应有的作用和影响。

## 3 评价指标

在对交接班模式进行评价以及护理工作展开评价和分析的过程当中,参考《医院护理质量指标评分标准》,设置相应的护理质量指标评价表,在指标评价表中主要考核和评价的内容包括基础护理、特级护理、病房护理、文书管理、重点环节、急救药品仪器管理等等,并且进行有效的量化分析,其中基础护理满分 15 分,特级护理满分 15 分,病房护理满分 15 分,文书管理满分 15 分,重点环节管理满分 20 分,急救药品仪器管理满分 20 分,统计满分为一百分,对护理人员的工作展开相应的评价和分析,获得分数越高的则代表护理的质量和效果越好,通过对比对照组和实验组护理人员的护理评分来分析 PDCA 循环法在老年科护士交接班质控管理中应用的作用和效应

## 4 结果

### 4.1 护理质量对比

经调查统计可以发现对照组护理人员基础护理的评分阈值为 12.22 到 14.26 之间,特级护理的分数阈值在 12.39 到 14.59 之间,病房管理的分数阈值为 12.20 到 14.44 之间,文书管理的分数阈值为 12.24 到 14.32 之间,重点环节管理的分数阈值为 17.14 到 19.20 之间,急救药品管理的分数阈值为 17.09 到 19.73 之间。对照组护理人员护理总评分分数阈值为 69.95 到 89.25 之间。

而观察组护理人员基础护理评分分数阈值在 13.80 到 14.98 之间,特级护理评分阈值为 14.02 到 14.99 之间,病房管理分数阈值为 14.07 到 15.00 之间,文书管理分数阈值为 14.10 到 14.89 之间,重点环节管理的评分阈值为 18.95 到 19.99 之间,急救药品的分数阈值为 19.01 到 20.00 之间,总评分的分数阈值在 81.57 到 91.61 之间,可以发现采用 PDCA 循环法的全新模式下护理人员基础护理:特级护理、病房管理、文书管理、重点环节管理以及急救药品管理甚至于整体的护理质量都明显高于对照组。

### 4.2 不良事件发生率分析

经实践调查和数据统计可以发现对照组出现不良事件共计 21 例,发生率为 14%,而对于对照组护理人员护理工作开展的满意度达到了 88%,实验组不良事件出现 7 例发生率

为4%，而患者对于护理人员护理工作开展的满意度高达98%。

由此可以看出实验组护理工作人员在实践工作开展的过程中无论是从护理质量来看还是从不良事件发生率亦或是从患者的满意度来看评分都明显优于对照组，因此PDCA循环法是一种具备较高实践价值和推广价值的新型交班模式，应当有效应用于实践操作当中。

## 5 讨论

护理工作的有效开展对于医疗工作的有效落实可以起到较高的推动作用和影响作用，想要进一步提高医疗质量，促进患者快速恢复，就需要对护理工作优化提高重视和关注，尤其是交接班工作。交接班工作在实践落实的过程当中不可避免地会因为受到多重因素的影响，导致交接班工作落实不到位，进而导致了后续工作在实践开展的过程当中存在着较多的弊端和问题，影响护理质量，需要引起关注和重视，而PDCA循环法在交接班质量管控管理过程当中有效引入是十分重要也是十分必要的，通过PDCA循环法可以让交接班模式变得更加科学，更加规范，进而有效地避免问题的出现。

相关医院需要根据实际情况，从计划、实施、检查、处理四个环节做出相应的优化和调整，在计划环节明确实际情况，具体问题具体分析，找到现阶段影响护士交班质量和效益的主要影响因素，根据实际问题 and 实际困境分析相应的改进计划和

### 参考文献：

- [1] 牛永祝,张春兰,赵军,黎媛媛.PDCA循环法在社区医务人员中医药适宜技术培训中的应用[J].中医药管理杂志,2022,30(01):148-150
- [2] 蒋治莉,蔡飞燕,林星镇.基于PDCA循环法预防老年患者发生静脉炎的临床疗效观察[J].中国当代医药,2022,29(01):170-173.
- [3] 林昭旺,汪坚,方敏,吴学榕.PDCA循环法提高影像科医护人员对对比剂过敏反应急救技能的价值[J].深圳中西医结合杂志,2021,31(24):95-98.

优化方案，为后续工作优化和调节奠定好基础和保障，在实施阶段需要严格按照相应的计划和标准来展开实践工作，保障各项工作切实落实与实践当中。在检查环节需要加强质量把控和过程监督，及时地发现问题并有效地解决问题。在实践的过程中不断地优化完善和改良方案。在处理环节进行问题汇总和方案汇总，并且分析出具备一定可持续性地落实策略和优化路径，以此为中心让交接班工作在实践开展的过程当中进入良性循环。

经过本次研究可以发现，PDCA循环法规范法管理交接班质量管控可以做好病情交接，有助于患者病情恢复，并且也有助于将各项工作有效落实与实际当中，对于基础护理、特级护理、病房管理、文书管理、重点环节管理、急救药品管理等各项工作优化都可以起到较高的帮助和影响，提升护理质量。除此之外将PDCA循环法应用于实践当中还可以有效地减少不良事件的发生，提高患者的满意度，具有较高的推广价值和应用价值，需要应引起关注和重视，相关单位需要认识到相较于传统的交接班制度，在老年科护士交接班当中引入PDCA循环方法是十分必要也是十分重要的，相关医疗机构需要结合实际情况进行推广，同时也可以借鉴和参考PDCA循环法的优势和特长，在奇特工作时间落实的过程当中也引入PDCA循环法，对各项工作开展进一步优化，促进医疗质量的提升，提升患者满意度。