

# PDCA 护理管理对儿科护理质量与家长满意度的影响

张滢

(上海市同济医院 上海 200065)

**摘要:**目的:探讨 PDCA 护理管理对儿科护理质量与家长满意度的影响。方法:2019 年 1 月~2020 年 1 月期间,随机抽取上海市同济医院收治的 60 例儿科患者开展研究,按照随机数字表法分为 A 组与 B 组,A 组(30 例)予以常规护理,B 组(30 例)PDCA 护理管理模式。并对比两组护理质量、家长满意度。结果:B 组基础操作、病房管理、健康教育、消毒隔离及护理质量总分均显著高于 A 组[(24.01±0.18 vs 22.45±2.12)分、(24.12±0.13 vs 21.14±2.14)分、(24.07±0.21 vs 21.35±2.14)分、(24.38±0.17 vs 22.45±2.13)分、(97.14±1.45 vs 87.52±4.21)分],B 组家长满意度高于 A 组[96.66%(29/30) vs 70.00%(21/30)],组间对比差异显著( $P < 0.05$ );结论:对儿科患者,应用 PDCA 护理模式,可有效提高临床护理质量,护理满意度较高,效果理想,可推广。

**关键词:**PDCA 护理管理模式;儿科护理;护理质量;家长满意度

Effects of PDCA nursing management on quality of pediatric nursing and parent satisfaction

Zhang Ying

(Shanghai Tongji Hospital, Shanghai, 200065)

[Abstract] Objective: To explore the effect of PDCA nursing management on pediatric nursing quality and parents' satisfaction. Methods: From January 2019 to January 2020, 60 pediatric patients admitted to Shanghai Tongji Hospital were randomly selected to carry out the study. According to the random number table method, they were divided into group A and group B. Group A (30 cases) received routine care, and group B (30 cases) received PDCA nursing management mode. Nursing quality and parents' satisfaction were compared between the two groups. Results: The total scores of basic operation, ward management, health education, disinfection and isolation and nursing quality in group B were significantly higher than those in group A [(24.01±0.18 vs 22.45±2.12) points, (24.12±0.13 vs 21.14±2.14) points, (24.07±0.21 vs 21.35±2.14) points, (24.38±0.17 vs 22.45±2.13) points, (97.14±1.45 vs 87.52±4.21) points], parent satisfaction in group B was higher than that in group A [96.66% (29/30) vs 70.00% (21/30)]. There was significant difference between groups ( $P < 0.05$ ). Conclusion: For pediatric patients, the application of PDCA nursing model can effectively improve the quality of clinical nursing, nursing satisfaction is higher, the effect is ideal, can be popularized.

[ Key words ] PDCA nursing management model; Pediatric care; Nursing quality; Parent satisfaction

儿科收治的患者多存在年龄较小,易哭闹,配合度不高等情况,故可增加护理风险,甚至引发护患纠纷,护理质量降低,家长满意度不高,甚至对患者的临床治疗产生影响,因此如何有效改善上述情况为临床首要解决问题之一<sup>[1]</sup>。而研究表明<sup>[2]</sup>,对儿科患者,应用 PDCA 护理管理模式,可有效降低护理风险,提高护理质量及家长满意度,效果理想。现将具体实施方法和结果汇总如下。

## 1 资料与方法

### 1.1 一般资料

现选择 2019 年 1 月~2020 年 1 月期间,随机抽取我院收治的 60 例儿科患者开展研究。根据随机数字表法将 60 例患者分为 A 组与 B 组,A 组 30 例,男性 17 例,女性 13 例,年龄 1~12 岁,平均年龄(6.43±3.12)岁;B 组 30 例,男性 18 例,女性 12 例,年龄 1~13 岁,平均年龄(6.78±3.24)岁。组间资料对比无差异性( $P > 0.05$ )。

**纳入标准:**(1)均符合我院儿科收治标准。(2)向患者和家属说明情况,并签署知情同意书。

**排除标准:**(1)有沟通交流障碍、精神类疾病的患者;(2)不配合此次研究,中途退出者。

### 1.2 方法

A 组予以常规护理,具体如下:首先应向患者及家属讲解疾病相关知识,并同时给与病情监测、用药指导等护理措施。

B 组予以 PDCA 护理管理模式,具体如下:(1)成立 PDCA 护理管理小组:首先由护士长担任组织,护理人员为组员,然后展开全面培训,培训内容主要包括:PDCA 护理管理模式的相关知识及实施方法等,并在培训结束后,进行考核,考核合格后上岗。(2)

制定护理计划:首先在患者入院后,护理人员应对患者的病情进行评估,了解患者的基本信息,并同时对患者护理风险因素等进行评估,然后根据评估结果,为患者制定相应护理计划,并明确护理人员自身职责<sup>[3,4]</sup>。(2)执行护理计划:①健康教育:首先护理人员应根据患者家属的认知水平,向其讲解疾病相关知识,并同时给与患者安抚,且可通过播放动画片、玩具等方式转移患者注意力,进而有效改善患者哭闹的情况。②生活护理:首先应为患者营造温馨、安静、童趣的治疗环境,按时消毒通风,保证房间干净卫生,然后根据患者的营养状态,合理安排患者的饮食,维持人体正常的营养供应等<sup>[5]</sup>。③病情监测:加强病情监测,增加巡房次数,给与患者翻身、叩背等,密切监测患者的相关指标,且在对患者行静脉穿刺时,应保证一次静脉穿刺成功,避免对患者造成二次伤害,并严格保证无菌操作、三查七对原则,严格控制滴注速度,叮嘱患者避免移动手臂<sup>[6]</sup>。(3)护理工作监督检查:由组长对整个护理工作进行监督检查,对于存在护理问题,可及时予以纠正,且定期开展讨论会议,护理人员对自己近期的护理工作进行检查,并将护理工作中存在的问题、突发状况等进行汇报,最后共同商讨解决方案<sup>[7]</sup>。(4)处理护理问题:应根据护理工作存在的问题、家长护理需求等,不断改进护理计划及护理流程,且将护理人员的工作职责进一步细化,进而令临床护理工作更加完善<sup>[8,9]</sup>。

### 1.3 观察指标

#### 1.3.1 观察两组护理质量

采用我院自制量表<sup>[10]</sup>,主要包括:基础操作、病房管理、健康宣教、消毒隔离等 4 项,每项分值 25 分,总分为 100 分,分值越高,护理质量越高

### 1.3.2 观察两组家长满意度

采用问卷调查的方法,评判标准:总分为100分,90-100分为非常满意,60-90分为基本满意,0-60分为不满意。总满意率=[(非常满意例数+基本满意例数)/总例数]×100%<sup>[11,12]</sup>。

### 1.4 统计学处理

选择软件SPSS25.0为工具,计数资料行 $\chi^2$ 检验,(n,%)表示,

表1.护理质量( $\bar{x} \pm s$ ,分)

组别	基础操作	病房管理	健康教育	消毒隔离	总分
A组(n=30)	22.45 ± 2.12	21.14 ± 2.14	21.35 ± 2.14	22.45 ± 2.13	87.52 ± 4.21
B组(n=30)	24.01 ± 0.18	24.12 ± 0.13	24.07 ± 0.21	24.38 ± 0.17	97.14 ± 1.45
t值	4.016	7.613	6.928	4.947	11.833
P值	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

### 2.2 两组家长满意度对比

B组家长总满意率为96.66%(29/30,其中非常满意18例,基本满意11例,不满意1例),A组家长总满意率为70.00%(21/30,其中非常满意8例,基本满意13例,不满意9例),B组家长满意度高于A组,具有统计学意义( $\chi^2$ 值=7.680, P值=0.005)。

### 3 讨论

相关研究指出<sup>[13]</sup>,临床护理质量,可对患者的临床治疗产生积极作用。而儿科作为医院重要科室之一,其收治的患者年龄较小,治疗依从性较差,且极易发生护患纠纷,故对临床护理要求较高,因此选择合适的护理模式,满足患者护理需求,为提高临床护理质量的关键。而在本次研究中,通过对患者应用PDCA护理管理模式,结果显示,相较于A组,B组患者基础操作、病房管理、健康教育、消毒隔离等各项护理质量评分较高,B组患者护理满意度较高,应用效果显著,进一步分析其原因为:常规护理模式,其虽可满足患者的基本护理需求,但仍存在一定不足与弊端,护理措施较为单一、护患沟通不佳、等,进而导致临床护理效果不佳,而PDCA护理管理模式,作为一种新型的护理模式,其主要包括:计划、执行、检查、处理等4个阶段,而在本次研究中,通过先对护理人员实施全员培训,可有效提高护理人员的专业能力,并可令其完全掌握PDCA护理流程及相关内容,从而可有利于护理计划的实施,然后根据患者的病情等,制定合适的护理计划,可令临床护理更具有针对性,更能满足患者的护理需求,且通过执行合适的护理计划,可有效改善患者的心里状态,改善其哭闹情况,提高临床治疗及护理配合度,并可提高家长的认知水平,与其形成良好的沟通,进一步减少护患纠纷,不仅如此还可及时观察患者的病情变化,为患者提供安全保障,以及可有效调节患者的饮食习惯,改善营养状况,增强体质,进而有利于身体恢复,而可通过在执行护理计划过程中,及时纠正存在的问题,并根据家长及患者的护理需求及护理意见,不断完善护理计划,可将临床护理风险将到最低,将上一阶段的问题作为下一护理阶段的目标,令临床护理服务有计划的实施,从而可令临床护理更高效,临床护理质量显著提升,因此PDCA护理管理模式,可有效弥补常规护理存在的不足,令临床护理,更全面、系统,更具有针对性,更能满足患者护理需求,最大限度提高家长满意度,并对患者的临床治疗产生积极影响<sup>[14]</sup>。

综上所述:PDCA护理管理模式,可有效提高临床护理水平,并令家长满意度得以显著提升,效果理想,应用价值高,可推广。

### 参考文献

计量资料行t检验, ( $\bar{x} \pm s$ )。P<0.05,具有统计学意义。

### 2 结果

#### 2.1 护理质量对比

B组基础操作、病房管理、健康教育、消毒隔离等各项护理质量评分高于A组,具有统计学意义(P<0.05),具体数据见表1所示。

[1]赵丹.儿科护理风险管理质量中采取PDCA循环护理的效果及护理管理质量影响[J].航空航天医学杂志,2020,31(12):1538-1539.

[2]黄爱娣,范圳南,袁海灵,卢静.PDCA循环管理在儿科病房护理中的应用效果及患儿家属的满意度[J].国际护理学杂志,2020,39(16):2997-2999.

[3]陆兆美.PDCA模式应用于儿科护理管理对提升患儿家长满意度的有效性分析[J].中国卫生产业,2016,13(03):136-137.

[4]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(05):707-709.

[5]黄静.PDCA循环管理模式在儿科护理安全管理中的应用研究[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(11):180.

[6]刘金鹏.PDCA护理管理对儿科护理质量与家长满意度的影响[J].中国卫生产业,2019,16(03):13-14+17.

[7]陈红艳.PDCA护理管理对儿科护理质量与家长满意度的影响[J].中国卫生产业,2020,17(13):84-86.

[8]范丽琴.PDCA护理管理对儿科护理质量与家长满意度的影响[J].家庭医药.就医选药,2018(12):246.

[9]胡玉洋.多形式心理护理在儿科中的应用对患儿治疗依从性、心理韧性和家长满意度的影响[J].中国现代药物应用,2019,13(04):222-224.

[10]陈刘俊.对儿科护理工作实施PDCA循环管理的效果探讨[J].当代医药论丛,2020,18(10):257-260.

[11]王昱喜,张锦梅,李旭华.6-Sigma管理模式在儿科门诊流程优化中的应用及对家长满意度的影响[J].基层医学论坛,2021,25(18):2560-2562.

[12]王毅.以PDCA循环管理方式开展持续护理质量改进对儿科门诊护理风险管理工作质量的影响[J].国际护理学杂志,2019(22):3757-3758-3759-3760.

[13]邹雪凤.PDCA护理管理在提高儿科护理质量和家长满意度的价值研究[J].临床医药文献电子杂志,2019,6(56):155.

[14]刘庆兰.PDCA循环管理对儿科病房护理质量的效果分析[J].实用临床护理学电子杂志,2019,4(27):164.