

PDCA 管理模式在提高门诊护理质量中的应用效果

任颖

(兰州大学第一医院 甘肃兰州 730000)

摘要: 目的: 分析 PDCA 管理模式在提高门诊护理质量中的应用效果。方法: 选择 2022 年 7 月至 2023 年 7 月本院门诊部接诊患者 100 例进行研究, 根据实施 PDCA 管理模式的情况分为对照组 (未实施 PDCA 管理模式) 和观察组 (实施 PDCA 管理模式), 各 50 例, 比较护理效果。结果: 观察组护理人员基础操作合格率高于对照组, 患者护理满意度高于对照组, $P < 0.05$ 。结论: 在门诊护理工作中, 建议实施 PDCA 管理模式, 由此可以促使护理工作的质量得到有效提升, 患者对于护理服务也更为认可, 配合度得到提高, 故可于临床推广使用。

关键词: PDCA 管理模式; 门诊护理; 质量; 效果

PDCA 管理模式是比较科学的一种管理方法, 其可以实现全方位的控制, 并且能持续优化质量。现阶段, 在临床中, 护理工作采取 PDCA 管理模式的情况逐渐增多, 并且也起到了较为明显的效果, 实际护理服务的质量明显提高^[1]。门诊部是医院比较重要的一个科室, 该科室的护理工作量较大, 同时有较高的人流量, 患者投诉事件发生概率较高, 并且也有较大的风险出现护患纠纷。而基于此种情况, 注意提升门诊护理质量就显得较为关键, 所以需要落实有效的护理管理模式, 由此真正实现护理服务水平的改善^[2]。基于此, 本文旨在分析 PDCA 管理模式在提高门诊护理质量中的应用效果, 具体如下。

1 资料与方法

1.1 一般资料

选择 2022 年 7 月至 2023 年 7 月本院门诊部接诊患者 100 例进行研究, 根据实施 PDCA 管理模式的情况分为对照组和观察组, 各 50 例。对照组: 男女人数 30:20, 年龄 19-54 (32.6 ± 5.4) 岁。观察组: 男女人数 31:19, 年龄 20-55 (32.5 ± 5.1) 岁。比较两组资料, 差异不显著, $P > 0.05$ 。两组都选择由同一组护理人员进行干预, 护理人员共 25 名, 年龄 25-33 (26.6 ± 2.4) 岁, 学历均为大专及以上学历。

1.2 方法 (PDCA 管理模式)

(1) 计划: 组建门诊护理质量质控小组, 针对护理质量的相关要求, 形成考核的具体内容, 从当前门诊存在的护理问题出发, 借助合适的护理质量管理工具, 针对护理工作中涉及到的不同方面, 进一步完成跟因分析, 从原因出发形成具体的优化方面, 并以计划表的形式进行呈现^[3]。此外, 注意确定具体的控制目标, 随后进行分工, 保证责任明确, 都可以落实到个人。

(2) 实施: ①护理培训: 依据不同的层级, 每月定期分批组

织专业培训, 通过培训, 帮助提升护理人员的理论知识积累及专业实践能力, 具体涉及基础护理操作、沟通技巧等等。②环境管理: 对于门诊专家的出诊时间等信息, 需要借助电子屏进行播放显示, 在患者等候的地方, 使用电子叫号系统, 同时设置小电视等, 播放宣传视频, 借此做好患者的健康教育, 同时可以放置部分书籍、报刊等, 供等待的患者进行阅读^[4]。设置预检分诊服务台, 对患者候诊过程中的秩序进行维持, 并且其也要提供相应的咨询服务, 另外需要注意对候诊的环境进行清洁, 保证干净卫生, 并做好相应的消杀工作, 减少空气中的细菌量。③7S 管理: 严格管理药品、器械及材料, 完善标识, 并形成科学的管理制度, 做好效期检查的登记, 确保以上物品都处在使用有效期当中^[5]。④优化基础操作: 设置操作小组, 每个月组长都需要组织进行训练, 护士长需要定期考核门诊护士的专业技能水平, 每天进行五查房, 加强护理现场的跟踪指导。

(3) 检查: 形成长效管理机制, 护士长、质控小组应当定期进行检查并进行考核, 每月一次, 旨在评估、评价、反馈护理工作的具体质量。

(4) 处理: 每个月组织一次护士例会, 或安排讨论会对护理工作质量进行分析, 明确日常工作中出现的问题, 随后分析确定优化方案, 借此实现护理质量的提升^[6]。

1.3 观察指标

对比观察两组护理人员基础操作 (就诊指导、消毒隔离、无菌物品、药品器械) 合格率及患者护理满意度 (护士仪表、服务态度、门诊环境、健康教育)。

1.4 统计学方法

应用 SPSS 26.0 统计分析数据, 计数数据、计量数据记为 $[n (\%)]$ 、

($\bar{x} \pm s$)，行 χ^2 检验、t 检验， $P < 0.05$ 为差异有统计学意义。

2 结果

2.1 两组护理人员基础操作合格率比较

见表 1。

表 1 两组护理人员基础操作合格率比较[n (%)]

组别	例数	就诊指导	消毒隔离	无菌物品	药品器械
对照组	50	38 (76.00)	39 (78.00)	46 (92.00)	34 (68.00)
观察组	50	48 (96.00)	48 (96.00)	50 (100.00)	50 (100.00)
χ^2		5.247	4.082	2.065	10.721
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

2.2 两组患者护理满意度比较

见表 2。

表 2 两组患者护理满意度比较 ($\bar{x} \pm s$, 分)

组别	例数	护士仪表	服务态度	门诊环境	健康教育
对照组	50	3.61 ± 0.24	3.84 ± 0.25	3.67 ± 0.26	3.51 ± 0.34
观察组	50	4.56 ± 0.62	4.67 ± 0.71	4.75 ± 0.66	4.52 ± 0.37
t		0.357	0.343	0.349	0.394
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

3 讨论

就当前实际情况而言，门诊部的护理工作比较特殊，该部门护理工作量大，并且有较多的人流量，涉及的服务范围比较广泛，护理质量有待进一步提升。因此，对于门诊护理的相关研究，始终是研究的热点问题，并且临床对此也有相对较高的关注度。而 PDCA 管理模式是管理方法中比较科学高质的一种，其在临床中的应用近年也有逐渐增多的发展趋势^[7]。此种管理模式通过四个步骤的逐步开展落实，可以第一时间确定日常护理中出现的不足，并能及时进行控制，随后借助循环改进、评价、总结及再改进的方式，实现护理质量的有效提高，更好地对临床护理需要加以满足^[8]。当对此种管理模式进行落实的时候，首先需要分析以往的护理实践、总结护理经验，随后形成科学的护理方案，紧接着对相关护理人员开展培训，借此提升护理人员的专业能力，由此提升门诊护理服务的质量^[9]。此外，随着护理人员基础技能熟练度的提高，也可以最大程度降低出现意外事件的风险，进而可以降低护患矛盾的发生概率，实

际护理工作可以更为顺利地进行^[10]。此外，通过该管理模式的落实，在不断的循环中，可以持续完善护理服务，及时弥补不足，提升技术水平，对护理经验进行总结，确定优化措施，保证患者获得优质的护理服务，患者对此也更为认可^[11]。

结果显示，观察组护理人员基础操作合格率高于对照组，患者护理满意度高于对照组， $P < 0.05$ 。综上，在门诊护理工作中，建议实施 PDCA 管理模式，由此可以促使护理工作的质量得到有效提升，患者对于护理服务也更为认可，配合度得到提高，故可于临床推广使用。

参考文献:

[1]陆璐.PDCA 循环管理在发热门诊护理管理中的应用价值[J].新疆医学,2023,53(01):98-100,109.

[2]姚娟娟,张旭灵,凌敏,等.PDCA 循环管理在发热门诊护理管理中的应用效果研究[J].中国社区医师,2022,38(30):112-114.

[3]张广彦,夏法慧.PDCA 循环管理在发热门诊护理管理中的应用效果[J].甘肃科技,2022,38(20):121-123.

[4]乔慧.PDCA 循环在门诊护理服务中的应用和对患者就医效率的影响[J].实用临床医学,2022,23(02):115-117.

[5]马靓华.PDCA 循环模式在外科门诊护理管理中的应用价值[J].河南医学研究,2021,30(33):6309-6311.

[6]王婧孜.PDCA 循环在门诊护理服务中的应用[J].中国卫生标准管理,2020,11(24):155-157.

[7]李爱仙.PDCA 管理模式在门诊护理质量持续改进中的应用效果分析[J].实用妇科内分泌电子杂志,2020,7(31):73-74.

[8]王宗敏.PDCA 循环管理在发热门诊护理管理中的应用效果[J].医疗装备,2019,32(22):172-173.

[9]易韵怡,杨霞,杨明香.PDCA 管理模式在提高门诊护理质量中的应用效果[J].母婴世界,2022(27):239-241.

[10]吴叠恩,赵素清,谭洪辉.PDCA 管理模式在提高门诊护理质量中的应用效果[J].国际护理学杂志,2020,39(10):1727-1729.

[11]李蓓,张英莲.PDCA 管理模式在提高门诊护理质量中的应用效果[J].家有孕宝,2020,2(13):215.