

PDCA 循环管理对提高门诊老年患者护理服务质量的应用效果分析

唐锐

(重医附二院)

摘要: 目的: 讨论 PDCA 循环管理对提高门诊老年患者护理服务质量的应用效果。方法: 入选 66 例老年患者主要于 2020 年 1 月-2020 年 2 月接受病情诊疗, 将其随机分为对照组 33 例与研究组 33 例, 对照组实施后常规护理管理, 研究组实施 PDCA 循环管理模式, 观察指标: 患者满意度。结果: 研究组各项护理满意度指标均明显高于对照组, $P < 0.05$ 。结论: 对老年患者实施 PDCA 循环管理模式可提高其护理满意度, 建议推广。

关键词: 老年患者; 护理; PDCA

老年患者为医院中的特殊病患群体, 此类患者行动不便、认知能力有限, 护理风险事件发生机率大且病情复杂多变, 这在一定程度上将增加门诊护理难度^[1]。PDCA 循环管理是一种结合信息反馈原理而提出适用于惯性运行质量的全面化管理方法, 该项管理方法首次被用于企业中, 后来被引入至护理领域中, 将该项管理模式应用于老年患者护理管理中将提高此类病患护理工作的标准化、规范化以及科学化, 利于不断循环及持续性改善护理工作, 使得护理质量不断呈螺旋式提高^[2]。基于此, 本次研究组中对本院 2020 年 1 月-2020 年 2 月就诊 66 例门诊老年患者采取常规护理管理与 PDCA 循环管理后效果进行了研究分析。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

入选 66 例门诊老年患者主要于 2020 年 1 月-2020 年 2 月接受疾病筛查与诊疗, 将其随机分为对照组 33 例与研究组 33 例。参与本次研究患者资料无显著统计学差异: 对照组中男 18 例 (54.45%)、女 15 例 (45.45%), 年龄: (71.78 ± 3.72) 岁; 研究组中男 16 例 (48.48%)、女 17 例 (51.52%), 年龄: (71.96 ± 3.83) 岁。

1.2 方法

对照组: 常规护理管理, 将收治于门诊片区的患者以每日 3 次的频率进行病房巡视, 期间对患者进行健康宣教、心理服务以及病情用药指导工作, 以每周 1 次的频率对护理工作进行总结, 提出改进措施。

研究组: PDCA 循环管理模式, (1) 计划阶段: 依据家属访谈、问卷调查以及病历等资料信息内容对老年患者现存护理问题进行明确, 并对相关护理数据进行收集并分析, 包括有门诊巡视流程不规范、不信任护患关系以及护理细节不到位等, 依据现存护理问题, 制定详细的护理计划。(2) 执行阶段: 就诊及入院前将心理健康内容加入至病历中, 经评估后若患者存在有严重性心理问题时, 应为其采取心理咨询服务。减少护理人员的分管患者, 以每名护理人员分管 5 名患者的标准进行护理服务, 并由专人对患者进行心理疏导, 为其提供人性化护理服务, 包括门诊就诊期间搀扶就诊、陪同取药或检查等。参与本次研究的护理人员应在护理模式实施前进行心理培训工作, 以保障其正确使用护理工具评价患者的心理状态, 并可科学合理采取相应处理措施。应制定人性化排班护理制度, 每日交接班时应做好资料交接以及签字确认工作, 保障在合理排班时间内提高护理服务质量。部分老年患者行动不便, 可予以其轮椅等辅助行动工具, 部分老年患者文化素质较低且认知水平下降, 为此应加强对其与家属的健康宣教工作, 注意宣教语言通俗易懂性, 同时还应及时更换门诊区域内老旧设备, 以免造成患者损伤, 进一步规范门诊护理工作实施流程, 保障护理服务有序进行。(3) 检查阶段: 诊间主管人员应以每周 1 次的对护理人员工作状态进行评价, 并了解患者及家属对护理工作所提出的意见, 以改进护理管理技术。护士长应以每月 1 次的频率对护理人员工作情况考核评价, 并结合护理工作存在的问题改进护理制度。(4) 处理阶段: 对老年患者护理操作、护理满意度、

护理质量以及病历合格状况进行公示, 改进当前门诊护理工作存在的问题, 规范护理操作流程, 调整护理计划, 并进入至下一次护理循环至。

1.3 观察指标

患者满意度, 以调查表获取, 包括技术与能力、心理服务、服务态度、健康指导、人文关怀、服务有效性及时效性 6 项评价项目, 各项目分值为 20 分, 分值高, 护理满意度高。

1.4 统计学分析

应用 SPSS.26 软件, 计量资料用 t 计算, $P < 0.05$, 存在统计学差异。

2. 结果

研究组各项护理满意度指标均明显高于对照组, $P < 0.05$, 见表 1。

表 1 患者满意度比较 ($\bar{x} \pm S$, 分)

组别	例数 (n)	服务有效性					
		技术与能力	心理服务	服务态度	健康指导	人文关怀性及时效性	
对照组	33	17.11 ± 0.34	15.22 ± 0.98	15.11 ± 0.57	14.69 ± 0.42	16.23 ± 0.56	16.15 ± 0.45
研究组	33	19.12 ± 0.22	17.34 ± 0.90	18.34 ± 0.56	18.20 ± 0.09	18.25 ± 0.33	18.33 ± 0.43
t	--	28.512	9.152	23.220	46.942	17.852	20.120
P	--	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

3. 讨论

本次研究得出: 门诊老年患者对 PDCA 循环管理作出较高的满意度评价, 可见该项管理模式的实施可提高此类病患群体护理服务质量, 该项护理工作模式具有一定的计划性以及系统性特点, 利于长期内持续性、螺旋式改进护理问题, 优化质量。老年患者病情复杂、行动不便且认知水平下降, 使得其对临床护理工作所提出的护理要求相对较高, 而 PDCA 循环管理模式可及时发现老年患者护理工作中存在的盲区、潜在风险以及已经出现的问题, 使之及时做好护理风险防控工作, 且会从门诊就诊环境、病例管理以及考核数据等多方面监督护理人员工作, 激发其工作积极性, 及时纠正其护理工作不足之处, 保障良好的护理工作质量。同时, 还会加强护理人员心理护理培训, 加强对老年患者的心理服务, 以体现人性化护理核心, 增进护患关系。

总结: 实施 PDCA 循环管理模式后, 老年患者护理满意度指标明显提高, 护理价值显著。

参考文献:

- [1]蔡宇霄.PDCA 循环管理对老年护理病房院内感染控制的价值分析[J].心理月刊,2020,15(17):186-187.
- [2]石秀英,王芳.PDCA 循环管理对提高老年患者护理服务质量的应用效果分析[J].航空航天医学杂志,2020,31(6):753-754.