

# 门诊护理服务中 PDCA 循环模式的应用优势评价

周浩林

(重庆医科大学附属第二医院 重庆市 400010)

**摘要:**目的:探讨 PDCA 循环模式应用于门诊护理服务的临床价值。方法:选取 2020 年 1 月-2021 年 12 月在本院门诊就诊的 100 例患者进行研究,经随机数字表法分组。对照组(50 例),接受常规护理;观察组(50 例),接受 PDCA 循环模式。分析两组候诊时间与护理满意度。结果:观察组候诊时间短于对照组,就诊环境、健康教育等护理满意度评分较对照组高,有统计学意义( $P < 0.05$ )。结论:应用 PDCA 循环模式于门诊护理服务中,可缩短患者候诊时间,提升其护理满意度。

**关键词:**门诊护理;PDCA 循环模式;候诊时间;护理满意度

门诊护理工作具有繁杂、琐碎等特点,并且涉及到咨询、分诊等环节,需要护理人员为患者提供优质的护理服务与科学的指导,协助其尽快得到相应治疗<sup>[1]</sup>。以往在门诊护理服务中应用传统护理,易因为内容不够细化与具体而延长患者等候时间,而 PDCA 循环模式能够持续性改进与提升护理质量,为患者提供针对性的护理服务<sup>[2]</sup>。基于此,本文就 PDCA 循环模式应用于门诊护理服务中的优势进行探究,汇报如下。

## 1. 资料与方法

### 1.1 一般资料

选取 100 例 2020 年 1 月-2021 年 12 月时段进入本院门诊诊治的患者作为研究对象,通过随机数字表法分组。对照组 50 例,性别:男 27 例,女 23 例;年龄:20~68 岁,均值( $45.14 \pm 10.58$ )岁。观察组 50 例,性别:男 25 例,女 25 例;年龄:20~68 岁,均值( $45.23 \pm 10.47$ )岁。参与研究者基线资料比较无差异( $P > 0.05$ )。

纳入标准:(1)患者年龄 $>18$ 岁,且认知清晰;(2)患者自愿加入研究。

排除标准:(1)合并急危重症需尽快抢救者;(2)合并认知障碍或精神疾病者;(3)中途退出研究者。

### 1.2 方法

对照组接受常规护理,即护理人员提供引导与分诊等服务,及时解答患者提出的问题。

表 1 两组候诊时间、护理满意度评分比较( $\bar{x} \pm s$ )

组别	n	候诊时间 (min)	护理满意度评分(分)			
			就诊环境	健康教育	沟通交流	服务态度
对照组	50	28.64 ± 5.82	7.27 ± 1.65	7.16 ± 1.10	7.89 ± 1.32	8.07 ± 1.35
观察组	50	19.24 ± 4.35	9.05 ± 0.67	9.14 ± 0.37	9.25 ± 0.31	9.68 ± 0.15
t 值	-	9.148	7.068	12.064	7.092	8.381
P 值	-	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

## 3. 讨论

医院门诊承担着接诊、导医等护理工作,不仅护理人员工作量大,而且护理服务与患者对门诊护理工作满意度相关,患者在等候就诊过程中易因为等待时间过长、护理不到位等因素产生不良情绪,进而引发护患矛盾,导致门诊护理工作的开展受到影响<sup>[3]</sup>。因此,采取有效的措施提升门诊护理服务极为重要。

PDCA 循环模式是目前临床各科室广泛用于护理质量管理的一种手段,其具有科学、高效等特点,可通过计划、实施等一系列环节实现闭环管理,及时发现与处理其中存在的问题,使护理工作效率与质量得到显著提高<sup>[4]</sup>。此次研究结果显示:观察组候诊时间短于对照组,就诊环境、健康教育等护理满意度评分较对照组高,有统计学意义( $P < 0.05$ ),表明应用 PDCA 循环模式能够有效落实门诊各项护理措施,让患者尽快享受到优质且安全的医疗服务,缩短等候就诊的时间。同时,护理人员改善门诊就诊环境,在疾病与治疗方面上为患者提供指导,必要时帮助患者缓解等待治疗

观察组接受 PDCA 循环模式,方法:(1)计划阶段:结合既往门诊工作现状对其中存在问题进行分析,制定出改进方案;(2)实施阶段:护理人员保证候诊区、就诊环境整洁,加强预检分诊力度,仔细询问患者病情与症状,迅速且准确地指导其就诊;提供健康教育服务,为患者讲解疾病相关知识,若候诊患者较多,则及时予以心理疏导;(3)检查阶段:护理人员定期检查门诊工作情况,收集其中存在的不足之处,结合检查结果完善护理方案;(4)处理阶段:每个季度在科室开展 1 次护理质量分析会议,总结检查阶段发现的问题,通过分析讨论归纳整改方案,并实施于下一轮 PDCA 循环中,确保各问题均得到解决。

### 1.3 观察指标

(1)记录两组患者候诊时间;(2)发放《护理满意度调查表》由患者评估对就诊环境、健康教育、沟通交流与服务态度四项内容的满意度,各项总分为 10 分,评分与护理满意度成正比。

### 1.4 统计学方法

处理工具为 SPSS 22.0 统计软件。计量数据( $\bar{x} \pm s$ )比较行  $t$  检验,计数数据(%)比较行  $\chi^2$  检验。比较差异有统计学意义以  $P < 0.05$  表示。

## 2. 结果

表 1 显示,观察组候诊时间短于对照组,就诊环境、健康教育等护理满意度评分较对照组高,有统计学意义( $P < 0.05$ )。

而产生的不良情绪,均有助于建立和谐的护患关系,提升患者的信任感、满意度,促进门诊各项工作的顺利开展<sup>[5]</sup>。

综上所述,在门诊护理服务中应用 PDCA 循环模式,能够缩短患者候诊时间,促进其护理满意度的提高。

## 参考文献:

- [1] 宁红英,赵茨,王晓聪.探讨 PDCA 循环在门诊护理服务中的应用效果[J].实用临床护理学电子杂志,2020,5(15):15.
- [2] 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.
- [3] 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.
- [4] 吴柳春,周钢,段小勇.PDCA 循环在提升患者对门诊护理工作满意度中的应用[J].护理实践与研究,2020,17(20):153-154.
- [5] 张海燕.PDCA 循环在妇科门诊护理管理中的应用效果研究[J].中国社区医师,2020,36(34):163-164.