

# PDCA 循环在医院急诊护理质量管理中的应用研究

甘丽萍<sup>1</sup> 何永红<sup>1</sup> 吴冬冬<sup>2</sup> 通讯作者

1. 新疆军区总医院北京路医疗区空勤科, 新疆 乌鲁木齐, 830011

2. 新疆军区总医院护理部, 新疆 乌鲁木齐, 830011

**摘要:** 目的: 探讨管理工具 PDCA 循环在医院急诊护理质量管理中的应用价值。方法: 选取 2019 年 1 月至 2019 年 10 月来我院急诊就诊的患者作为本次研究的对象, 共纳入 300 例患者, 按照患者就真的顺序给予患者编号, 将单号患者作为本研究的试验组, 双号组作为本研究对照组。对照组患者不实施 PDCA 循环管理, 试验组则是 PDCA 循环管理; 两组患者经过不同模式的门诊护理管理后, 分析和比较两组患者在医院急诊就医过程中出现不良事件的次数以及医患纠纷次数的差异。结果: 与对照组相比, 实施 PDCA 循环管理的患者医患纠纷率和不良事件出现次数相对较少, 两组患者的数据之间存在统计学差异。结论: 应用管理工具 PDCA 循环对医院急诊进行管理, 可以提高医院门诊工作的效率, 减少不良事件的发生, 降低医患纠纷率, 提升医院急诊管理的质量, 该工具在医院急诊管理中具有应用价值。

**关键词:** PDCA 循环; 医患纠纷率; 门诊; 不良事件

## 引言

医院急诊是多数急诊患者首次就诊的地方, 由于就医时的心情紧张或对就诊程序的不了解, 容易对医院产生误解或是对医务人员产生排斥、不信任心理。医院急诊科室每日的接诊量也是十分巨大的, 患者多, 医务人员需要处理的问题也就多, 并且患者的疾病发生情况紧急, 患者渴望能够及时的得到有效治疗。双方都在嘈杂的环境下, 极容易因为患者或医务人员处理不当产生矛盾。矛盾激化后, 如果没有得到很好地解决, 可引发医患纠纷, 甚至会演变成伤医、辱医的恶性行为。医院急诊的服务质量对一个医院来说是非常重要的。因此, 需要一个规范化的管理工具来让护理人员在面对日常的繁忙工作时可以紧致有序的处理任何问题。管理工具 PDCA 循环包含四个部分: 计划、执行、检查和处理<sup>[1]</sup>。PDCA 循环是临床护理常用的工具, 护理人员通过实施 PDCA 循环能发现工作中的问题, 寻找出解决问题的办法, 总结经验, 护理工作流程会在一次次的归纳总结中得以一步步的完善, 护理服务质量也因此得到循序渐进的提高<sup>[2]</sup>。故本研究选取 300 例急诊患者作为研究对象, 比较两种管理模式, 医患纠纷率和不良事件发生率, 旨在探讨管理工具 PDCA 循环在医院急诊管理中的应用价值及意义。

## 1 一般资料与方法

### 1.1 一般资料

选取 2019 年 1 月至 2019 年 5 月期间来我院急诊就诊的 150 例患者作为对照组, 本组研究对象不实施 PDCA 循环管理, 平均年龄 ( 46.9±8.9 ) 岁, 男女比例各占 50%; 选取 2019 年 6 月至 2019 年 10 月期间来我院急诊就诊的 150 例患者作为试验组, 本组研究对象实施 PDCA 循环管理, 平均年龄 ( 45.5±8.3 ) 岁, 男女比例各占 50%。两组患者在年龄和性别上无明显差异。

### 1.2 方法

对照组实行常规急诊护理, 实验组给予 PDCA 循环管理模式的管理。实验组的研究是在对照组完成之后进行。PDCA 循环管理: ( 1 ) 计划 ( Plan, P ), 在医院领导的带领下, 对日常急诊护理管理中存在的问题进行总结, 如患者不了解医院就诊的诊疗过程, 或者是患者对病情和治疗方式的不了解等, 亦或是医护方面可出现用药错误等不良事件等, 本着为患者着想的理念, 分析并探讨解决办法, 优化急诊护理, 此外, 还需要设置 PDCA 循环管理小组, 定期对相关护理人员进行培训、考核, 并负责监督作用; ( 2 ) 执行 ( Do, D ), 在计划完成之后, 医院需要完善相应的急诊管理制度。为了让护理人员在工作时能够保持高度认真的工作态度, 将每一项对患者提供的护理服务进行详细划分, 责任具体到个人, 有错误可追究, 追究可有源头, 而且必有相应的惩罚。定期对急诊护理人员进行知识学习和临床技能培训, 严格要求每位护理人员掌握手卫生知识, 注意防范医源性感染的发生; 对

已经使用过的医疗器械也要进行规范化处置, 将医疗废物严格放置在规定的医疗垃圾分类处, 尤其是利器类物品更需要严格处理, 避免对医务人员造成伤害。在对患者进行治疗性操作时, 医嘱应该由 2 名护士共同确认、核对, 确认无误后再进行治疗操作, 并由这两名护士对本次医疗操作负责。护理人员对患者实施治疗操作时或操作后, 需要定期观察患者反应, 对于有不良反应者应及时发现并停止相应治疗措施, 向医生汇报所发生情况, 按照医嘱对患者实施救治。与患者沟通时应尽量为患者考虑, 想患者之想, 尽量减少因为沟通不足而引起的医患纠纷。( 3 ) 检查 ( Check, C ) 经过定期的培训和学习后, 需要对护理人员进行考核, 以检查护理人员的岗位工作能力, 对于考核不合格者给予惩罚, 对于考核优秀者给予奖励。( 4 ) 处理 ( Action, A ), 在 PDCA 管理模式, 会不断发现新的问题, 此时就需要继续探讨解决方案并总结经验, 护理工作流程也会在一次次归纳总结中得以一步步的完善, 护理服务质量也因此得到循序渐进的提高, 从而为患者提供更为优质的护理服务。

### 1.3 观察指标

分别记录两组研究对象在急诊就医过程中与医务人员发生的纠纷率, 以及由医务人员失误而造成的不良事件次数, 以此评价 PDCA 循环在急诊护理质量管理中的作用。

### 1.4 统计学方法

采用 SPSS23.0 统计学软件, 计量资料组间用独立样本 t 检验比较, 数据组间用  $\chi^2$  检验, 对比结果  $P < 0.05$ , 具有统计学意义。

## 2 结果

在医患纠纷率上的比较, 试验组患者的纠纷率为 0.67%, 对照组的纠纷率为 4.09%, 显然是试验组的医患纠纷率下降明显。在不良事件发生率上的比较, 试验组患者为 2.00%, 对照组为 8.67%, 显然试验组发生不良事件的几率更小一些。两组患者在医患纠纷率及不良事件发生率间的差异均具有统计学意义 (  $P < 0.05$  )。见表 1。

表 1 两组患者医患纠纷、不良事件的比较

组别	n	医患纠纷率	不良事件发生率
试验组	150	1 ( 0.46% )	3 ( 2.00% )
对照组	150	9 ( 6.00% )	13 ( 8.67% )
$\chi^2$	-	6.497	10.338
P	-	<0.05	<0.05

## 3 讨论

医院急诊是患者首诊的主要场所, 医院急诊的管理得紧致有序, 能给急诊患者带来好印象, 也能方便患者就医。但急诊患者多, 在就医的过程由于心慌慌张和对就医程序不了解, 使得急诊变得嘈杂无序。急诊管理是医院管理的重要部

分,也是医院治疗及服务的关键<sup>[3]</sup>。为了给予急诊患者更为优质的护理服务,所以医院需要强而有力的管理,管理工具PDCA循环采用计划、执行、检查和处理四部分能加强对急诊科室的管理。当出现医患纠纷或者不良事件时,能够对每一个环节出现的问题进行探讨、分析并提出解决方案,能够持续不断的对急诊护理管理进行优化,不断地提升急诊管理质量,为患者提供更优质的服务,确保患者诊疗的安全<sup>[4-5]</sup>。

本研究中对对照组与试验组相比,实验组患者的满意度得以提升,医患关系更为融洽,医患纠纷明显减少,有效的减少了医患纠纷发生率。这可能与医务人员的高效、高质量的工作有关,使得患者在就诊时能够得到及时的治疗,缓解了患者紧张的情绪,使得患者更为冷静理智了。此外,护理人员由于可以紧致有序的进行工作,且责任到个人,护理人员工作态度更加认真,因工作失误对患者造成的不良事件也相对减少很多。

综上所述,医院急诊情况复杂,患者就诊时心情紧张,是极容易与医务人员产生争执的,对于这种情况,应引起全体急诊科医务人员的重视,采取必要且有效的措施来提升工作质量和患者满意度是非常重要的。在医院的急诊管理中,引入PDCA循环管理工具,可以提高医院急诊工作的效率,

减少不良事件的发生,降低医患纠纷率,提升医院急诊管理的质量,该工具在医院门诊管理中具有应用价值,应进行大力推广。

#### 参考文献

- [1]崔丽莉.PDCA循环模式在儿科门诊静脉留置针护理中的应用效果[J].中国药物与临床,2019,19(8):1375-1377.
  - [2]蔡伟宇.PDCA在口腔门诊护理管理当中的应用分析[J].中国卫生标准管理,2019,10(2):180-182.
  - [3]周京清,方德玲,罗丹.PDCA循环法在门诊护理流程优化的应用[J].航空航天医学杂志,2018,v.29;No.184(05):103-105.
  - [4]曾仲麟,梁锦泉,周清霞,李活乾.PDCA循环法在临床检验危急值质量管理的应用研究[J].青岛医药卫生,2016,48(3):237-239.
  - [5]马丽波,马丽丽,高洁,et al. PDCA循环在门诊管理中的应用[J].长春中医药大学学报,2016(5):1086-1088.
- 作者简介:第一作者:甘丽萍,主管护师,新疆军区总医院北京路医疗区空勤科,新疆乌鲁木齐,830011;通讯作者:吴冬冬,主管护师,新疆军区总医院护理部,新疆乌鲁木齐,830011。