

PDCA 循环管理模式对急诊护理管理质量及患者满意度的改善作用

谢小莲 汪苗 曹小红 吴帅成 郭剑

(鹰潭一八四医院 急诊科 335000)

【摘要】目的:探讨PDCA循环管理模式对急诊护理管理质量及患者满意度的改善作用。方法:选取我院急诊科2022年5月至2023年5月收治的患者128例,依据随机数字表法将这些患者分为PDCA循环管理模式组(PDCA组, n=64)和常规管理模式组(常规组, n=64)两组,常规组患者接受常规管理模式护理,PDCA组患者接受PDCA循环管理模式护理,对两组患者的急诊护理管理质量及满意度进行统计分析。结果:PDCA组患者的病区管理、服务态度、业务水平、健康教育评分均总分均显著高于常规组($P<0.05$),对医院环境、服务态度、业务水平的满意度93.8%、95.3%、96.9%均显著高于常规组84.4%、85.9%、87.5% ($P<0.05$)。结论:PDCA循环管理模式较常规管理模式更能有效改善急诊护理管理质量及患者满意度,值得在临床推广。

【关键词】PDCA循环管理模式;急诊护理管理质量;患者满意度;改善作用

The improvement effect of PDCA cycle management model on the quality of emergency nursing management and patient satisfaction

Xie Xiaolian Wang Miao Cao Xiaohong Wu Shuaicheng Guo Jian
(Yingtang 184 Hospital, Emergency Department 335000)

[Abstract] Objective: To explore the improvement effect of PDCA cycle management model on the quality of emergency nursing management and patient satisfaction. Method: A total of 128 patients admitted to the emergency department of our hospital from May 2022 to May 2023 were selected. These patients were divided into two groups using a random number table method: the PDCA cycle management mode group (PDCA group, n=64) and the conventional management mode group (conventional group, n=64). The conventional group received conventional management mode care, while the PDCA group received PDCA cycle management mode care. The quality and satisfaction of emergency nursing management in both groups were statistically analyzed. The total scores of ward management, service attitude, professional level, and health education scores in the PDCA group were significantly higher than those in the conventional group ($P<0.05$). The satisfaction with hospital environment, service attitude, and professional level was 93.8%, 95.3%, and 96.9%, which were significantly higher than those in the conventional group (84.4%, 85.9%, and 87.5% ($P<0.05$)). Conclusion: The PDCA cycle management model is more effective in improving the quality of emergency nursing management and patient satisfaction compared to conventional management models, and is worth promoting in clinical practice.

[Keywords] PDCA cycle management mode; Quality of emergency nursing management; Patient satisfaction; Improvement effect

医院在对危重患者进行抢救的过程中,急诊科属于一个重要部位,其具有较多的病种、较为复杂的患者情况等^[1]。20世纪50年代,美国质量管理学家提出PDCA循环,在一切管理活动中适用,能够促进管理质量及效率的显著提升^[2]。本研究采用对患者进行PDCA循环管理模式护理,发现其较常规管理模式对急诊护理管理质量及患者满意度具有更为显著的改善作用,现报道如下。

1. 资料与方法

1.1 一般资料

选取我院急诊科2022年5月至2023年5月收治的患者128例,所有患者均知情同意。依据随机数字表法将这些患者分为PDCA循环管理模式组(PDCA组, n=64)和常规管理模式组(常规组, n=64)两组。PDCA组患者中男性34例,女性30例,年龄9~81岁,平均(45.3±10.5)岁。在疾病类型方面,15例患者为骨折,11例患者为软组织损伤,11例患者为急腹症,9例患者为心肌梗死,8例患者为脑卒中,8例患者为腹泻,2例患者为发热。常规组患者中男性36例,女性28例,年龄8~81岁,平均(44.5±10.2)岁。在疾病类型方面,14例患者为骨折,10例患者为软组织损伤,10例患者为急腹症,10例患者为心肌梗死,9例患者为脑卒中,9例患者为腹泻,2例患者为发热。两组患者的一般资料比较差异均不显著($P>0.05$),具有可比性。

1.2 方法

常规组患者接受常规管理模式护理,PDCA组患者接受PDCA循环管理模式护理,具体操作为:1)计划阶段(Plan, P)。为了对护理过程中存在的问题进行深入分析,同时将护理质量的影响因素寻找出来,科室成员应该将PDCA循环管理小组组建起来,并依据患者需求及科室工作特点进行综合评估后制定出控制护理质量的计划,同时将相应的考核指标制定出来。召集全科护理人员对制定的计划及指标的可行性进行深入讨论,然后将其确定下来。管理小组成员在实施过程中对其进行全程监督;2)实施阶段(Do, D)。PDCA循环管理小组成员及科室其他成员共同深入学习该理论相关知识,清晰了解对患者进行全面整体护理具有极为重要的临床意义,使其安全护理理念得到切实有效的强化。向所有护理人员发放护理管理各项评价指标,使其对其进行熟练掌握,并在实际操作过程中严格依据相关标准。监督并抽查管理小组的护理质量,将相应的激励政策制定出来,做到奖罚分明;3)检查阶段(Check, C)。对各阶段计划的实施状况及效果进行认真检查和客观评价,质量管理小组成员对科室各项护理工作定期进行定期检查,一旦发现问题则第一时间对其进行处理,从而对引发严重后果的现象进行有效的避免;4)总结处理阶段(Action, A)。总结上述三个阶段情况,定期开对分析护理质量,对护理经验进行积极总结,适当调整护理目标,使已经取得的成绩得到切实有效的巩固。深入讨论已经出现的问题,对下一步的措施进行研究,从而促进护理质量的进一步提升。积极有效地总结成功的经验并吸取失败



的教训,将有效依据提供给下一个循环的实施,最终达到不断提升护理质量的目的^[1]。

1.3 观察指标

依据《住院患者护理工作满意度量表》将急诊护理管理质量评价表自行制定出来,包括4个模块的内容,即病区管理、服务态度、业务水平、健康教育,分值在0-100分之间,急诊护理管理质量与分值呈正相关。同时,将患者满意度评价表自行制定出来,包括3个模块的内容,即服务态度、业务水平、医院环境^[4]。采用电话、家访等方式对两组患者进行调查。

1.4 统计学分析

采用软件 SPSS20.0,护理管理质量评分采用标准方差($\bar{x} \pm s$)来表示,比较用t检验,满意度采用率(%)表示,

表1 两组患者的急诊护理管理质量比较(分, $\bar{x} \pm s$)

组别	例数	病区管理	服务态度	业务水平	健康教育	总分
PDCA组	64	24.4 ± 0.1	24.8 ± 0.4	23.5 ± 0.1	23.6 ± 0.1	98.3 ± 0.8
常规组	64	20.2 ± 0.1	18.4 ± 0.3	19.8 ± 0.7	19.8 ± 0.1	93.3 ± 0.9
t		4.303	3.182	2.776	2.571	2.447
P		<0.05	<0.05	<0.05	<0.05	<0.05

表2 两组患者的满意度比较(例/%)

组别	例数	医院环境	服务态度	业务水平
PDCA组	64	60 (93.8)	61 (95.3)	62 (96.9)
常规组	64	54 (84.4)	55 (85.9)	56 (87.5)
χ^2		5.02	7.38	9.35
P		<0.05	<0.05	<0.05

3.讨论

在我国,大多数医院均有急诊科,对于患者来说,急诊占有极为重要的地位,发挥着极为重要的作用。但是,一些医院并没有给予其以充分的重视,同时也没有给予从事急诊护理的护士以充分重视。相关医学研究表明^[5],应该将急诊护士当做急诊实践专家。急诊护理需要大量护士,其在对广泛的临床未经宣布的情况进行处理的过程中将知识及技能充分利用起来,如车祸受害者、精神病患者、胸痛患者等的治疗。很多相关医学学者均认为^[6-7],通常情况下,对护士来说,急诊护理的重要性归属于专业范围以内的工作,这就在极大程度上对从业人员的能力进行考验。在我国,护士重视急诊护理的程度体现着急诊护理的重要性。因此,通常情况下,急诊护理工作的护士应该充分重视急诊护理,在此过程中严格依据医务人员指导。现阶段,医院急诊室的负担在缺乏急诊护理人才的情况下加重,因此需要将通才护士创建起来,同时要求通才护士必须掌握复杂的技能,对自己的角色进行独立履行。如果普通科护士在医院急诊室工作,那么其就很有必要对自己的角色有一个清晰的了解并接受继续教育,尤其是在医疗短缺、护士保留问题上。从本质上来说,护士主导者很多急诊卫生服务。现阶段,我国很多卫生部门均将急诊护士的数量增加,并将必要的支持提供了出来。近年来,急诊卫生服务面临着日益严峻的挑战,这就要求急诊医师进行大力支持,使护士有素的训练得到切实有效的保

用 χ^2 检验,检验标准 $\alpha=0.05$ 。

2.结果

2.1 两组患者的急诊护理管理质量比较

PDCA组患者的病区管理、服务态度、业务水平、健康教育评分均总分均显著高于常规组($P<0.05$),具体见表1。

2.2 两组患者的满意度比较

PDCA组患者对医院环境、服务态度、业务水平的满意度93.8%、95.3%、96.9%均显著高于常规组84.4%、85.9%、87.5% ($P<0.05$),具体见表2。

证,从而使紧急情况下患者的医疗保健需求在急诊护理人员提供的服务中得到有效的满足,并给予现场医疗支援。

目前,PDCA理论在各个行业的质量管理中均得到了广泛应用,其又称戴明环,属于一种科学有效的质量管理程序,这是因为其具有极为严谨的运转程序和较为多样的管理层次。PDCA分别表示计划阶段、实施阶段、检查阶段、处理阶段,为循环的四个阶段,其中计划阶段主要工作为通过对现有状况进行分析将存在的问题寻找出来,然后对原因进行分析,最后将相应计划制定出来;实施阶段主要工作为具体实施所制定的计划;检查阶段主要工作为调查计划实施的效果;处理阶段主要工作为使已取得成果标准化,向下一个循环转入尚未解决的问题。临床护理管理在PDCA循环下具有较高的系统性及计划性,从而在极大程度上提高了护理管理质量。本研究结果表明,PDCA组患者的病区管理、服务态度、业务水平、健康教育评分均总分均显著高于常规组($P<0.05$),对医院环境、服务态度、业务水平的满意度93.8%、95.3%、96.9%均显著高于常规组84.4%、85.9%、87.5%,发生这一现象的原因为将PDCA循环模式引入急诊护理管理中能够不断寻找并改进护理过程中遇到及存在的各种问题,从而将有效的前提条件提供给护理质量的不断提升,从而将良好的前提条件提供给护患关系的良好发展。

总之,PDCA循环管理模式较常规管理模式更能有效改善急诊护理管理质量及患者满意度,值得在临床推广。

参考文献:

[1]宋喜玲. PDCA 循环法在内科优质护理服务中的应用[J]. 中国社区医师·医学专业, 2012, 24(14): 271-272.
 [2]廖长青. PDCA 循环在老年护理中的应用[J]. 中国民康医学, 2011, 23(14): 1786-1832.
 [3]白淑兰. PDCA 循环法对急诊科临床护理教学的体会[J]. 求医问药, 2012, 10(3): 424-425.
 [4]徐东辉. 应用 PDCA 循环模式对急诊护理质量管理[J]. 中国社区医师, 2011, 13(288): 299-300.
 [5]王坤昌, 周秀荣. PDCA 循环管理在产房优质护理服务中的作用[J]. 齐齐哈尔医学院学报, 2011, 32(8): 1351-1352.
 [6]吕晓芬, 徐慧红, 吴春玲. PDCA 循环在门急诊输液患儿护理管理中的应用[J]. 中国当代医药, 2013, 6(23): 154-155.
 [7]杨艳, 王娟, 惠康花, 等. 急诊护理路径对急性心肌梗死患者急救效果的影响[J]. 国际护理学杂志, 2021, 40(16): 3021-3024.
 作者简介: 谢小莲, 单位: 鹰潭一八四医院急诊科、1994年11月12日、女、汉、江西省鹰潭市、护师、本科学历、急诊科护理学管理。